

gent:



Jaarverslag Ombudsvrouw 2022

Voorwoord



Geachte heer voorzitter van de gemeenteraad
Geachte mevrouw de ondervoorzitter
Geachte heer burgemeester en schepenen
Geachte raadsleden

De Ombudsvrouw is intussen al 26 jaar de boodschapper van wat de burger vindt van de stedelijke administratie. Het voorbije jubileumjaar sloten we af met even hoog aantal klachten als het jaar voordien, en vond de burger ons met zijn tweedelijnsklachten.

Sommige van die klachten van de burger zijn zo pertinent dat er structurele disfuncties naar boven komen tussen verschillende diensten (ik verwijs naar onze helikopterblik verder in dit verslag), maar ook dat de Stad Gent geld misloopt door gebrek aan personeel. Ik hoop dan ook dat de aanbevelingen die wij dankzij de feedback van de burger formuleren voor het voorbije werkjaar, zorgen voor een bijsturing bij de administratie.

Ik wil hierbij ook mijn bezorgdheid uiten over de implementatie van alle afspraken die organisatiebreed werden bekrachtigd door zowel de gemeenteraad als het managementteam voor het project van de eerstelijnsklachtenwerking. De beslissingsboom die daar werd vastgelegd en die essentieel is om het project te doen slagen, mag niet verwateren. Een goede klachtenwerking is essentieel voor de goede werking van een administratie, en ik weet dat er veel goodwill zit in de organisatie om zaken door de bril van de burger te durven bekijken.

Omdat het college van burgemeester en schepenen sneller zou kunnen inspelen op blootgelegde pijnpunten startte ik het afgelopen jaar dan ook met de periodieke kennisgeving van aanbevelingen die voortvloeien uit de resultaten van ons onderzoek over tweedelijnsklachten.

Ik wens u veel inspiratie bij het lezen van dit verslag.

Met respect

Helena Nachtergaele
Ombudsvrouw

Inhoud

Deel 1: De opdrachten en werking van de Ombudsdienst	4
Deel 2: Waar lag de Gentenaar het meest van wakker in 2022?	5
2.1. Totaal aantal tussenkomsten	6
2.2. Hoe neemt de burger contact op?.....	7
2.3. Soorten tussenkomsten	8
Onmiddellijke tussenkomst	8
Informatievraag.....	8
Doorverwijzing.....	8
Melding.....	9
Bedanking.....	9
Signaal.....	9
Eerstelijnsklacht.....	10
Tweedelijnsklacht.....	10
Deel 3: De tweedelijnsklachten van 2022	11
3.1. Beoordeling van de ontvankelijke klachten of tweedelijnsklachten	11
De Ombudsdienst zet in op bemiddeling	12
3.2. Tendensen in de tweedelijnsklachten van 2022	15
Het Mobiliteitsbedrijf van nabij bekeken.....	17
IVAGO: veel klachten in de tweede helft van het jaar.....	19
Welzijnsbureaus+: stijgend aantal klachten.....	19
De Groendienst: altijd te veel of te weinig.....	19
WoninGent: status quo	20
3.3. De helikopterblik van de Ombudsdienst	21
3.4. Overzicht klachten per onderzocht ombudscriterium	24
Overeenstemming met de regelgeving.....	25
Adequate communicatie.....	27
Actieve dienstverlening.....	28
Zorgvuldigheid.....	30

Redelijke behandelingstermijn.....	31
Actieve/passieve informatieverstrekking.....	33
Soepelheid	34
Redelijkheid en evenredigheid.....	35
Degelijke dossieropvolging.....	36
Motiveringsplicht.....	38
Deel 4: De aanbevelingen van 2022	40
4.1. Werk binnen de administratie een procedure uit zodat niet-vergunde functiewijzingen van gebouwen geen aanleiding kunnen geven tot oneigenlijke administratieve handelingen.	40
4.2. Dienst Belastingen: neem de nodige maatregelen zodat dossiers steeds op een gelijke manier én binnen een redelijke termijn behandeld worden.....	40
4.3. Thuispunt Gent: herken eerstelijnsklachten en neem ze op.....	41
4.4. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen afdeling IPR en Dienst Belastingen: zet meer in op een betere communicatie over de mogelijke financiële gevolgen van een inname publieke ruimte.	42
4.5. Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Ontwikkeling: vervolg de informatie op het stedelijk uittreksel zodat een koper van een stuk bouwgrond vooraf weet dat het wenselijk is om het advies van de Groendienst te vragen over aanwezige bomen op het terrein.	43
4.6. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen afdeling IPR: zorg ervoor dat opgelegde voorwaarden bij Innames Publieke Ruimte steeds doordacht gebeuren en goed te motiveren zijn.	43
4.7. Zorg voor een consequente handhaving om lichthinder in de stad te beperken.	44
4.8. Vernieuwde oproep van de eerdere aanbeveling over het gedoogbeleid.....	44
Aanbevelingen voorgaande jaren - Work in progress.....	46
Opvolging aanbevelingen - Afgewerkte aanbevelingen voorgaande jaren.....	49
Deel 5: De Ombudsdienst achter de schermen	53

Deel 1: De opdrachten en werking van de Ombudsdienst

De Gentse Ombudsdienst is het aanspreekpunt voor burgers die niet tevreden zijn over het contact met of de werking van een stadsdienst. Hierbij ligt de focus op ontevredenheid ontstaan door een bepaald contact tussen de burger en een of meer administratieve diensten. Bij de Ombudsvrouw kan men dus terecht als men een klacht wil indienen over een stadsdienst. Vooraleer een klacht bij ons ontvankelijk is, moet de burger dit al wel hebben aangekaart bij de dienst in kwestie, anders zullen wij hem eerst en vooral informeren en doorverwijzen. Een bijkomende voorwaarde is dat de klacht gaat over een instantie waar wij voor bevoegd zijn, zoals onder andere de Lokale Politie, IVAGO, sogent, de Fietsambassade, ... Indien we niet bevoegd zijn om de klacht te onderzoeken, zoals nutsmaatschappijen als Farys of De Lijn, of als de bevoegdheid op Vlaams of federaal niveau ligt, zullen wij de burger opnieuw doorverwijzen.

Heeft de burger al een klacht ingediend bij de dienst in kwestie maar kan hij geen genoegdoening nemen met het resultaat hiervan of heeft hij niet binnen een redelijke termijn reactie gekregen, dan kan hij bij de Ombudsvrouw terecht. De behandeling van zo'n tweedelijnsklachten is onze belangrijkste opdracht. Hierbij wordt er eerst naar het verhaal van de burger geluisterd. Op basis van het verhaal, de reactie van de betrokken dienst(en) en eventueel extra aanvullende informatie (brief- of mailwisseling, bezoek ter plaatse, ...) gaan we na of de klacht gegrond is. Deze evaluatie wordt gedaan op basis van verschillende ombudsnormen en in volledige onpartijdigheid en onafhankelijkheid. Als blijkt dat de klacht gegrond is, dan wordt er bemiddeld met de betrokken dienst(en) om tegemoet te komen aan de klager. Dit kan een rechtzetting

van een fout inhouden, een verontschuldiging of het correct uitvoeren van een dienstverlening. Bijvoorbeeld de klager van een duidelijk antwoord voorzien, bepaalde werken ondernemen of zelfs de algemene werking van een dienst verbeteren. In sommige gevallen is het zinvoller om ervoor te zorgen dat de klacht wordt opgelost in een win-win voor zowel de burger als de administratie, zonder dat we een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht. Dat doen we via een bemiddeling.

Een tweede belangrijke functie van de Ombudsdienst is om op basis van signalen die we opvangen bepaalde aanbevelingen te doen naar diensten om hun algemene werking te verbeteren. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren nadat we merken dat er regelmatig klachten binnenkomen over dezelfde dienstverlening of als er bijvoorbeeld een inefficiënte samenwerking is tussen bepaalde diensten. In die zin kunnen ontvankelijke klachten die ongegrond zijn bevonden, omdat alle diensten hun procedures juist en op een (in de mate van het mogelijke) flexibele manier hebben

gevolgd, toch aanleiding geven tot een bijsturing van de administratie. Hiervoor zijn aanbevelingen belangrijk om dit soort klachten in de toekomst te verminderen of zelfs te vermijden.

De Ombudsvrouw heeft dus de bevoegdheid om onderzoeken naar de gegrondheid van klachten uit te voeren en aanbevelingen te doen. Maar daarnaast biedt de Ombudsdienst ook een luisterend oor aan misnoegde Gentenaars en spelen we een bemiddelende rol. De Ombudsdienst is als zodanig het sluitstuk van de algehele klachtenbehandeling van de Stad Gent, waarbij Gentinfo het eerste contactpunt is voor de burger.

De Gentse Ombudsdienst voldoet aan alle criteria voor ombudswerk: volledig inzagerecht in het kader van het onderzoeken van een klacht bij de diensten waarvoor we bevoegd zijn, het recht om aanbevelingen te doen en een jaarlijks verslag van de activiteiten.

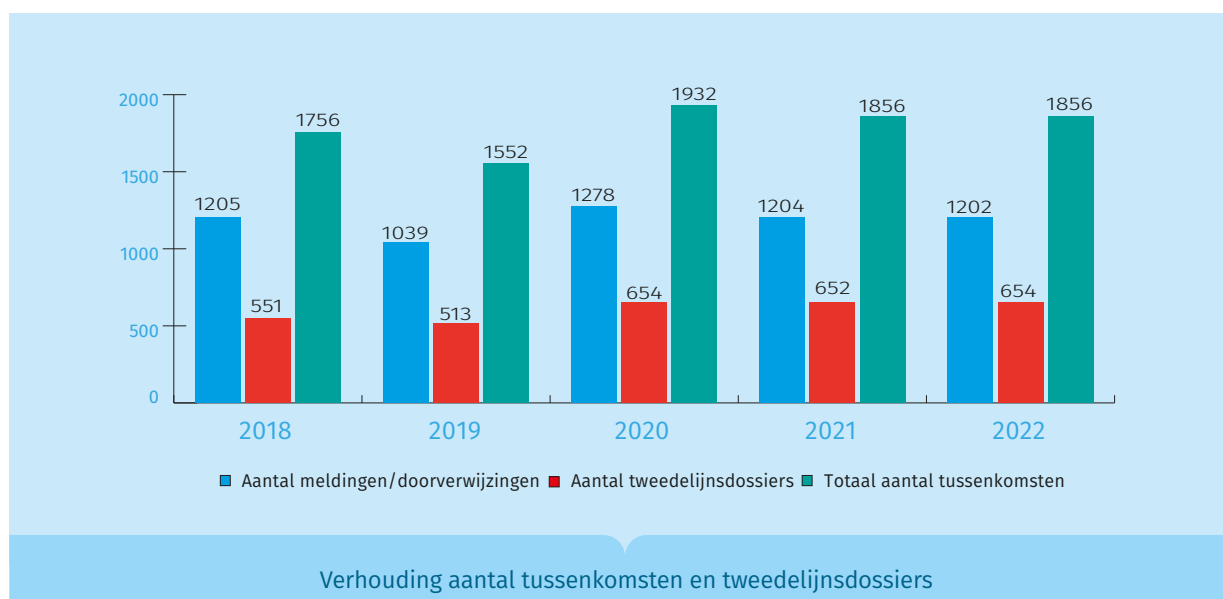
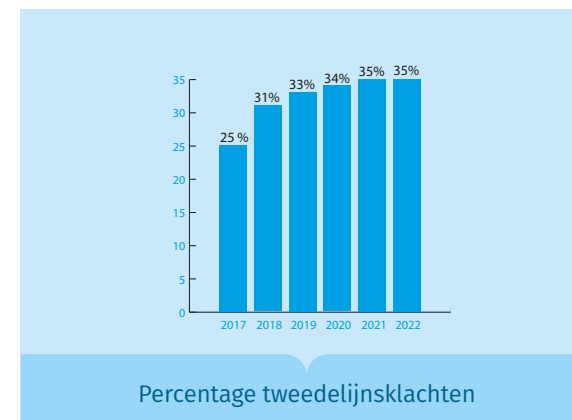


Deel 2: Waar lag de Gentenaar het meest van wakker in 2022?



2.1. Totaal aantal tussenkomsten

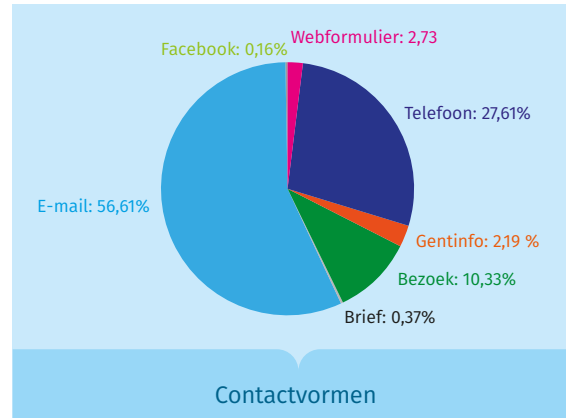
Wat de cijfers betreft lijkt 2022 bijna een kopie van het voorgaande jaar. Exact evenveel burgers als in 2021 richtten zich tot de Ombudsvrouw: 1856. Van dat totaal aantal tussenkomsten steeg het aandeel tweedelijnsklachten met twee stuks naar 654 klachten, hetzij 35%. Dit wil zeggen dat in iets meer dan een derde van de keren dat een burger onze hulp inroept, hij bij de Ombudsvrouw aan het juiste adres is. In 2016 was dit slechts 20%, en het bevestigt de stijging van onze 'core business' sindsdien. We werken hier ook dagelijks aan met het hele team: alle meldingen, infovragen en eerstelijnsklachten over diensten van de Stad Gent sturen wij door naar Gentinfo. Zij zorgen ervoor dat alles waar wij niet voor bevoegd zijn bij de juiste dienst terecht komt. Daarnaast doen we ook doorverwijzingen binnen het netwerk van ombudsmannen en -vrouwen en klachtenbehandelaars zowel van de overheid als van private diensten. Voor meldingen die helemaal niets te maken hebben met een stadsdienst, verwijzen we waar mogelijk door naar de juiste instanties. Voor wat de eerstelijnsklachten betreft, hanteren wij zonder onderscheid het fair play-principe: elke dienst moet eerst de kans krijgen om in te gaan op een klacht. Pas als de burger geen antwoord krijgt binnen een redelijke termijn, of geen genoegen neemt met het antwoord kan hij een beroep doen op de Ombudsvrouw.



2.2. Hoe neemt de burger contact op?

E-mail blijft met voorsprong de makkelijkste manier om contact op te nemen met de Ombudsvrouw, hoewel dit in 2022 gedaald is naar 56% in vergelijking met de bijna 64% van het jaar voordien. Wellicht is dit ook hier te wijten aan de uitlopers van de pandemie in 2021, want het afgelopen jaar zagen we weer meer bezoekers op kantoor: 10% waar dat in 2021 slechts 6% was. Nieuw hier is dat we ook via Gentinfo 2% van de klachten hebben ontvangen. Dit is de voorzichtige start van de afspraken die van kracht gegaan zijn midden 2021 om het uitwisselen van verkeerdelijk aan Gentinfo gerichte tweedelijnsklachten onmiddellijk over te maken aan de Ombudsvrouw en omgekeerd. Dit zal zeker nog toenemen als de werking van de dienst Publiekszaken na de reorganisatie helemaal op punt staat.

Bij deze grafiek wens ik ook te benadrukken dat het als zeer positief ervaren wordt dat wij toegankelijk blijven zonder voorafgaande afspraak: de drempel ligt zo laag mogelijk bij de Ombudsdienst.



2.3. Soorten tussenkomsten

Onmiddellijke tussenkomst

Burgers komen geregeld langs met een vraag of een probleem waarbij wij niet kunnen helpen. Dat gaat dan bijvoorbeeld om vragen naar advies bij problemen met de huisbaas, de vakbond, over privéproblemen, of andere zaken die niets te maken hebben met stadsdiensten of andere diensten waarvoor de Ombudsvrouw bevoegd is. Het luisterend oor voor frustraties en andere verzuchtingen van burgers is een belangrijke rol voor de Ombudsdienst. We noemen dit soort hulpvragen **onmiddellijke tussenkomsten** en waar mogelijk verwijzen we deze burgers door naar de juiste instanties.

Mevrouw meldt dat er in de gemeentelijke basisschool van Destelbergen een probleem is met luizen. Zij heeft dit jaar al 7 keer een antiluzenbehandeling bij de apotheek gehaald en ze vraagt zich af of de gemeente niet meer kan doen om het probleem aan te pakken.

We verwijzen mevrouw door naar haar eigen gemeentebestuur.

Informatievraag

We verwijzen 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 zo snel mogelijk zelf verder.

We hebben last van een nest bijen (dachten we) maar er is een imker gekomen die laten weten heeft dat het om wespen gaat. Kunt u ons het nummer van de Brandweer geven want we willen hiervoor niet bellen naar de 112.

We geven het algemeen nummer van de Brandweer door.



Doorverwijzing

Indien de burger bij ons langskomt voor 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, of wijzen we de weg. Vaak gaat dit om een andere Ombudsdienst (bijvoorbeeld naar de Vlaamse Ombudsman), maar net zo goed om de Ombudsman van Farys, Fluvius of de Ombudsdienst voor Pensioenen. Het valt wel op dat we in 2022 veel meer klachten kregen dan anders van mensen met problemen met hun energieleveranciers.

Mijn huidige energieleverancier is Total Energies maar ik kreeg recent een brief van Fluvius waarin staat dat ik vanaf 1 september 2022 zou zijn overgestapt naar Elegant als energieleverancier. Ik verklaar echter zeer stellig dat ik geen enkel initiatief heb genomen om te veranderen van energieleverancier. Ik heb beide leveranciers telefonisch gecontacteerd met deze boodschap, maar de verbinding werd verbroken zonder dat er iets werd opgelost. Ik wil echter niet veranderen van energieleverancier.

We bezorgen deze klacht aan de Ombudsman voor Energie.

Ik heb zonnepanelen laten plaatsen maar de firma die dat heeft gedaan is nu niet meer te bereiken, noch telefonisch, noch via mail.

We geven de verzoeker de raad om contact op te nemen met de Consumentenombudsdienst.

Melding

Een **melding** is een neutrale uiting van een burger over een situatie, gebrek of tekortkoming, zonder dat hij ontevreden is over de dienstverlening, waarbij de tussenkomst van een stadsdienst of een dienst aangeboden door derden mogelijk noodzakelijk is.

Ik werk in een brasserie aan het Dampoortplein en we hebben constant last van afval dat hier achtergelaten wordt naast de zaak. We zijn een eethuis en dit afval zorgt ook voor ongedierte. Ik zou willen vragen of het niet mogelijk is dat de afvalbakken (die destijds zijn weggenomen) worden teruggeplaatst aan het Dampoortplein zodat het afval tenminste in de afvalbakken kan gegooid worden en niet zomaar op straat?

We sturen deze melding door naar Gentinfo.

Op het kruispunt van de Gentbruggekouter en de Jules Van Biesbroeckstraat is een pleintje met een bushalte. Op het trottoir langs dat pleintje staan zwarte paaltjes. Een van die paaltjes is omvergereden. Af en toe zijn daar vrachtwagens aan het manoeuvreren. Ze moeten daarbij een paaltje meegehad hebben. Kan dat teruggezet worden?

We geven deze melding door aan Gentinfo.

Bedanking

We kregen opmerkelijk meer **bedankjes** van burgers voor wie we op de een of andere manier iets betekend hadden in 2022.

Ik had veel last van het aanhoudend sluikestort op het braakliggend terrein naast mijn woning. Dankzij uw tussenkomst werd het terrein afgesloten en is de situatie veel verbeterd.

De buurtinspecteur is niet bevoegd om op te treden op privéterrein. Toch onderneemt hij stappen in een poging om de overlast door sluikestort te doen stoppen, met een zichtbaar positief resultaat: contactopname met de eigenaar van het terrein, regelmatige patrouille in de omgeving. Deze soort feedback doet ons plezier en we geven dit ook door aan de wijkdienst van de politie.



Signaal

Het komt geregeld voor dat burgers bij de Ombudsdienst een klacht uiten over het beleid van de Stad Gent. In dat geval geven we dit **signaal** door aan de burgemeester of aan de bevoegde schepen. De Ombudsvrouw is namelijk niet bevoegd om te oordelen over beleidsklachten.

Ik zit met de handen in het haar. Het wordt steeds moeilijker en moeilijker om technici te vinden die hier in het autovrij gebied willen komen. We zijn met voeding bezig, ik maak mijn specialiteit ter plaatse. Het is zeer belangrijk dat technici, zoals onze elektriciens, onze koeltechnieker en gasinstallateur, bij defect snel kunnen komen. Nu horen wij langs alle kanten dat het een echte rompslomp is om een toelating te krijgen voor het autovrije gebied. Straks verkiezen ze andere klanten dan ons hier in de binnenstad omdat het te moeilijk wordt om ons te bereiken. Ik vind eigenlijk dat dit niet kan!

De Ombudsvrouw stuurde dit door als een signaal naar de bevoegde schepen.

Eerstelijnsklacht

Wanneer een burger bij de Ombudsvrouw zijn ontevredenheid uit over een niet correcte uitvoering van de dienstverlening van de Stad, of bijvoorbeeld over een onbehoorlijke reactie of antwoord van een medewerker, zonder eerst contact op te nemen met de betrokken dienst, spreken we van een **eerstelijnsklacht**.

Op dat moment leggen we de burger uit dat de betrokken dienst eerst de kans moet krijgen om een geschil of probleem met de burger zelf op te lossen. Pas als deze dan geen antwoord zou ontvangen of niet tevreden is met de reactie, kan de burger opnieuw bij ons terecht. In de praktijk sturen we als het over stadsdiensten gaat, de klacht door naar Gentinfo, die de klacht overmaakt aan de juiste dienst. Belangrijk is ook dat Gentinfo zorgt voor de correcte registratie en de opvolging van deze eerstelijnsklacht. Eerstelijnsklachten voor IVAGO of WoninGent bijvoorbeeld worden rechtstreeks doorgestuurd.

Waarschijnlijk begrijp ik het allemaal niet zo goed maar misschien kunt u het mij uitleggen. Het gaat om het graf van mijn grootouders dat ik probeer te onderhouden zolang ik kan. Toen mijn grootmoeder in 1957 overleed, heeft mijn grootvader grond gekocht op het kerkhof in Baarle en een grafkelder voor 2 personen. In de loop der jaren moesten wij aan het gemeentebestuur het bewijs leveren dat die grond gekocht was. Daarna hebben wij er niets meer over vernomen. Wij verzorgden het graf en dit jaar stond er plots een plaatje vóór het graf dat de concessie zou moeten verlengd worden. Sinds 1971 zou de eeuwigdurende concessie afgeschaft zijn. Nu hoor ik van de dienst Overlijdens dat de concessie kan verlengd worden voor 25 jaar, mits betaling van 1750 euro. Dat 'eeuwigdurende' was dus maar voor de lol... Ik begrijp het niet, sorry, en ik wil dat graf blijven verzorgen.

We sturen deze eerstelijnsklacht door naar Gentinfo.

Ik heb op 24/01/2022 voor de eerste keer gemeld aan WoninGent dat onze deurbel defect is. Ze hebben me laten weten dat ze het zouden doorgeven maar dat is niet gebeurd want er is nog niemand de deurbel komen herstellen. Ik heb dit ondertussen nog al eens 5 à 6 keer telefonisch doorgegeven maar nog steeds geen reactie. Het probleem is vooral dat, als er iemand beneden staat wij iedere keer 30 trappen naar beneden en terug naar boven moeten doen en dat is niet meer zo evident op onze leeftijd (70 jaar). Ik vind het niet normaal dat WoninGent een maand nodig heeft om iemand langs te sturen.

We sturen dit door naar WoninGent voor verdere opvolging als eerstelijnsklacht.

Tweedelijnsklacht

Wanneer een burger contact opneemt nadat hij eerder een klacht heeft geformuleerd bij een administratie, en waarbij hij geen of niet binnen een redelijke termijn antwoord krijgt, of waarbij hij geen voldoening neemt met het gekregen antwoord, spreken we van een **tweedelijnsklacht**.

Tweedelijnsklachten zijn de kerntaak van de Ombudsdienst. Het zijn dan ook deze klachten waar we in dit jaarverslag dieper op ingaan en die we toetsen aan de ombudscriteria.

We kijken bij het onderzoek van een tweedelijnsklacht ook vaak over de muurtjes heen, en doen indien nodig een beroep op andere Ombudsdiensten.



Deel 3: De tweedelijnsklachten van 2022

3.1. Beoordeling van de ontvankelijke klachten of tweedelijnsklachten

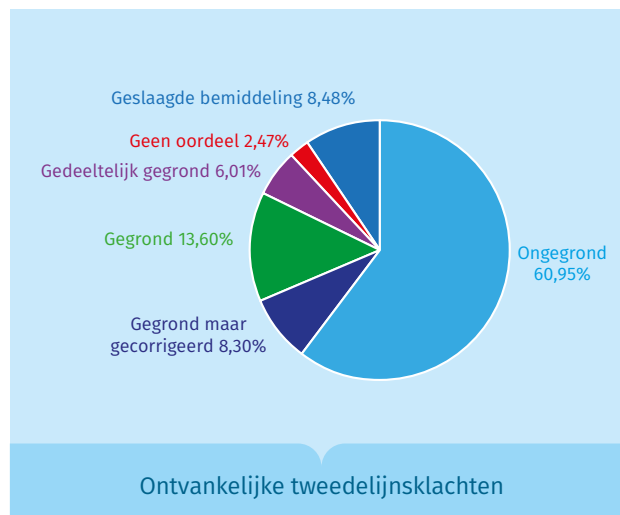
Wanneer een burger met een tweedelijnsklacht tot bij de Ombudsdienst komt, wordt er eerst naar het verhaal van de klager geluisterd. Op basis van dat verhaal, de reactie van de betrokken dienst(en) en eventueel extra aanvullende informatie (brief- of mailverkeer, bezoek ter plaatse, ..) gaan we na of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

Net als de Vlaamse Ombudsdienst en de lokale Ombudsdiensten van Antwerpen en Brugge, zet de Ombudsdienst sedert begin 2020 steeds meer in op bemiddeling zodat een klacht niet louter beoordeeld wordt als in een rechtbank. Bemiddelen is vaak duurzamer omdat het, als het goed lukt tenminste, meer gericht is op de win-win voor beide partijen. Het versterkt ook het vertrouwen in de overheid nadat de burger eerst niet tevreden was over een dienstverlening. In 2022 losten we iets minder dan 9% van de ontvankelijke klachten op via bemiddeling. In 2022 ontving de Ombudsdienst 654 tweedelijnsklachten. Hiervan werden er 84,5% effectief ten gronde onderzocht.

In 5% van de gevallen mochten we de klacht niet onderzoeken. Klachten over feiten van meer dan een jaar geleden, of afkomstig van iemand die ook voor ons anoniem wenst te blijven, mogen we conform ons reglement niet behandelen. Dat geldt ook voor klachten van personeelsleden van de Stad Gent over problemen op de werkplek, of klachten over de inhoudelijke behandeling van GAS-boetes. Hier kunnen we enkel onderzoeken of

de procedure correct is verlopen. In andere gevallen zijn ze dan ook 'niet ontvankelijk', en worden bijgevolg niet onderzocht. Voor 30 dossiers kunnen we nog geen evaluatie geven: het onderzoek was nog niet afgerond op het moment dat dit jaarverslag werd geschreven.

In 5% van de gevallen komt de Ombudsvrouw niet tussen, dan sluiten wij de klacht af als 'zonder voorwerp'. Dit kan zijn omdat de burger na het indienen van zijn klacht niet meer antwoordt op verdere vragen om informatie. Het kan ook zijn dat het probleem al is opgelost nog voor wij contact konden opnemen met de dienst.



Beoordeling tweedelijnsklachten	2021	2022	% in 2022
Geen tussenkomst	38	35	5,36%
Onderzochte klachten	548	553	84,56%
Nog in onderzoek	27	30	4,59%
Onontvankelijk	33	33	5,05%
Opschorting	6	3	0,46%
Totaal	652	654	

Wanneer er een juridische procedure wordt opgestart, schort de Ombudsvrouw meteen haar onderzoek op (3 dossiers in 2022).

In 61% van de onderzochte klachten bleek dat de klacht van de burger ongegrond was en de dienstverlening correct was verlopen, dat is een lichte stijging ten opzichte van het jaar voordien (58% ongegronde klachten).

In 28% van de gevallen bleek de klacht van de burger geheel of gedeeltelijk gegrond, waar mogelijk werd de fout van de administratie rechtgezet. Dat we in 2% van de gevallen het label 'geen oordeel' moeten geven ligt meestal aan het feit dat het om 'woord tegen woord' gaat, en de waarheid niet meer te achterhalen valt.

De Ombudsdienst zet in op bemiddeling

Bemiddelen gaat voor win-win en is ruimer dan louter oordelen of een klacht al dan niet gegrond is.

Dienst Burgerzaken

Geslaagde bemiddeling

Ik heb een klacht over de dienst Burgerzaken. Mijn moeder is 86 jaar oud. Zij woonde in een appartement in Ledeberg. Zij verkocht dat appartement en kocht een ander (kleiner) appartement om daar naar te verhuizen. Vier dagen na de verhuis kreeg mijn moeder een beroerte. Haar domicilieadres was nog niet veranderd. Mijn moeder heeft toen lang in het ziekenhuis gelegen en is nu aan het revalideren. Gezien haar huidige gezondheidstoestand zal zij nooit meer in haar nieuwe appartement intrekken. Hierdoor is mijn moeder momenteel nergens gedomicilieerd. Toen mijn zus aan Burgerzaken vroeg of onze moeder bij haar kon worden gedomicilieerd, zei de ambtenaar dat dat niet gaat. Op de vraag waar ze dan wel moest worden gedomicilieerd is er gezegd dat ze zich opnieuw moet domiciliëren op haar oude adres in Ledeberg. Ik vind dat onverstaaanbaar: hoe kan ik nu mijn moeder domiciliëren op een adres van een appartement dat niet meer van haar is. Het is verkocht. Dat kan toch niet? Ik slaag er maar niet in om de dienst Burgerzaken te overtuigen dat hun antwoord absurd is. Kunt u mij helpen?

We doen navraag bij de Dienst Burgerzaken. Uit het dossier blijkt dat mevrouw zou zijn opgenomen in het ziekenhuis. Bovendien blijkt dat wonen in het nieuwe appartement niet meer mogelijk zal zijn. Mevrouw zou bij een van haar dochters gaan wonen en daar een nieuwe aanvraag doen. De dienst geeft aan dat er een nieuwe aangifte tot adreswijziging zal moeten gebeuren, met twee opties. De meest aangewezen oplossing, is de moeder te laten inschrijven in het revalidatiecentrum. Hier verblijft ze namelijk effectief. Natuurlijk zal het centrum hier niet (onmiddellijk) mee akkoord gaan, zoals de verzoekster ook vermeldt. De Dienst Burgerzaken heeft echter al meegemaakt dat het revalidatiecentrum een tijdelijke inschrijving toeliet, waarna er dan een voorlopige inschrijving volgt aangezien permanente bewoning niet toegelaten is in het revalidatiecentrum. Een tweede oplossing is dat de moeder zich laat inschrijven bij een van haar kinderen, waarna ze onmiddellijk een tijdelijke afwezigheid laat registreren naar het revalidatiecentrum. Op langere termijn zal de moeder waarschijnlijk ofwel in een tehuis wonen waar ze zich kan laten inschrijven, ofwel bij een van de kinderen wonen die voor haar kan zorgen, waar ze dan misschien al ingeschreven zou zijn. De familie is blij met de bemiddelde oplossing.

Bibliotheek De Krook

Geslaagde bemiddeling

Enkele jaren geleden was ik vergeten enkele cd's terug te brengen naar de bibliotheek. Ik ben toen naar het buitenland verhuisd en bij het uitpakken van mijn dozen ginder stelde ik vast dat ik die cd's van de bib mee had. Ik heb ze toen teruggestuurd naar de bibliotheek met de post. Doordat ik mij niet uitgeschreven had in de gemeente bij mijn vertrek naar het buitenland heb ik nooit de boetes ontvangen, en zijn die bij de deurwaarder beland.

Toen ik mij daarna opnieuw in België vestigde kwam deze schuld samen met nog een aantal andere schulden naar boven. Om daar weer uit te geraken werd mij aangeraden om in een collectieve schuldenregeling te stappen. Ik heb dit gedaan en ik heb een afbetalingsplan dat nog loopt tot in 2027. Omdat mijn schuld aan Stad Gent voor die bibliotheekboete daar mee in vervat zit, blijft mijn boete openstaan en kan ik zolang geen boeken of andere materialen ontlenen. En het probleem is dat ik die schuld niet apart in één keer kan afbetalen, net omdat dit in die ganse korf aan schulden zit en elke schuld klein beetje per beetje wordt afbetaald volgens het afbetalingsplan dat is vastgelegd door de rechtbank. Ik heb dat al gevraagd, maar dat kan niet worden gewijzigd.

Ik heb onlangs nog mijn situatie uitgelegd aan de bibliotheek en gevraagd of ik toch niet al zaken kan ontlenen. Er heeft mij iemand teruggebeld om te zeggen dat ze geen uitzondering konden maken. Indien ik had geweten dat het mee opnemen van die bibliotheekboete in de collectieve schuldenregeling dit gevolg zou hebben, had ik mijn best gedaan om dat eerst apart af te betalen. Ik heb zelfs vrienden die de uitstaande som voor die bibliotheekboete (volgens het laatste overzicht nog iets meer dan 37€) voor mij willen betalen maar volgens de beheerder van de collectieve schuldenregeling kan dat niet. Maar ik lees graag en veel, ik moet drie keer per week naar de nierdialyse dus ik heb veel tijd om te lezen. Kan u hierin tussenkomen?

We gaan er bij de Ombudsdienst van uit dat de bibliotheek, bij het opstellen van het reglement, nooit de bedoeling zal hebben gehad om iemand jarenlang uit te sluiten van de mogelijkheid om iets te ontlenen, maar nu passen ze het reglement correct toe. We nemen echter toch contact op met de bibliotheek met de vraag of er een oplossing mogelijk is. De bibliotheek laat weten dat het gaat over een tetaatgeld van 18,60 euro uit 2016, dat werd verhoogd met administratiekosten van 25 euro. Ook de bibliotheek vindt een uitsluiting tot 2027 een zeer zware sanctie voor een bedrag van 43,60 euro. Na contact met de Dienst Financiën en met het OCMW stellen ze deze burger voor dat hij het nog uitstaande bedrag aan de bibliotheek mag betalen waarna de lidkaart zal gedeblokkeerd worden.

Welzijnsbureau+ Geslaagde bemiddeling

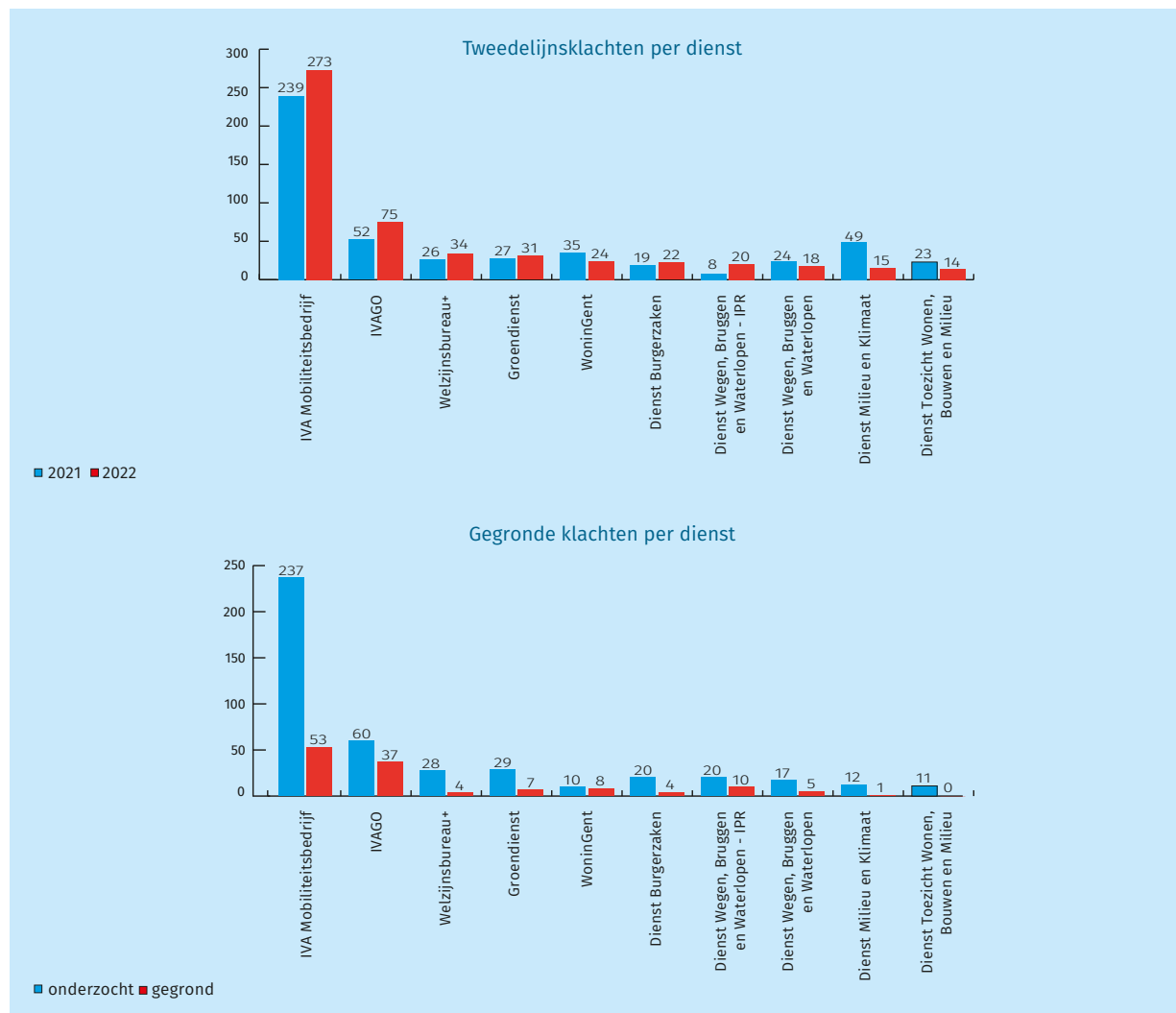
Onze zoon ging in het middelbaar naar verschillende scholen. Hij haalde vaak slechte resultaten en hij was niet gemotiveerd. Na het middelbaar begon hij met een studie, maar stopte er vroegtijdig mee. Hij deed ook een gans jaar niets, alleen chillen. Toen hebben we hem voor de keuze gesteld: hij moest studeren of werken. Hij heeft dan 4 dagen gewerkt, maar is weer gestopt, we kregen hem niet op de rails. Plots bleek dat hij een kot had gezocht, met een nieuwe studie begonnen was en dat hij een leefloon had aangevraagd. Daar begrepen wij niets van: hij woonde eigenlijk nog bij ons en kon dat ook blijven doen, wij waren bereid te betalen voor studies en eten, een kot, dat vinden wij echt niet nodig. Wij gingen ervan uit dat hij geen recht had op leefloon, dat dit nooit zou toegekend worden. Hij stuurde een bericht waarin hij schreef: als het OCMW belt, zeg dan dat het alle dagen ruzie was en dat je mij buitengezet hebt. Er belde inderdaad een maatschappelijk werker. We hadden een gesprek via de telefoon. Ik heb verteld dat er inderdaad regelmatig conflicten waren, maar dat hij absoluut gewoon bij ons kon blijven wonen en verder mocht studeren. We hoorden daarna niets meer. We storten, zoals het blijkbaar moet, elke maand de helft van het kindergeld door. We hoorden ook dat hij een mooi en groot kot heeft, het duurste van zijn gebouw (550 euro per maand). Er zijn blijkbaar veel feestjes op zijn kot. Onlangs ging hij ook op reis naar Barcelona. Nu kregen we een brief van het OCMW: hij krijgt al sinds september leefloon. Wij moeten nu onderhoudskosten betalen. Tel dat op met het kindergeld en het feit dat wij hem fiscaal niet meer ten laste hebben, en dat is een grote som. We begrijpen dat wij als ouder de plicht hebben om onze kinderen financieel te ondersteunen. Hebben wij als ouders dan geen rechten? Wil dat zeggen dat elke student die per se op kot wil, gewoon kan zeggen dat hij niet bij zijn ouders terecht kan en dan een leefloon krijgen? We hebben gebeld naar de maatschappelijk werker, en ook met een hoofdmaatschappelijk werker. Die mensen hebben wel eens naar ons geluisterd en ons wat uitleg gegeven. Maar de conclusie blijft dat we niet anders kunnen dan meewerken en dat we gaan moeten betalen. Kunt u ons helpen?

De ouders willen weten hoe het kan dat hun zoon leefloon toegekend kreeg en stellen zich vragen bij het sociaal onderzoek. We krijgen geen inzage in dit onderzoek, dit gaat namelijk niet over verzoeker zelf maar over een derde (de zoon). We krijgen wel informatie over de stappen die gezet zijn in dit sociaal onderzoek en stellen vast dat er een gedegen onderzoek gebeurde. De uiteindelijk beslissing werd genomen door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) en daarin kunnen wij ons niet mengen. Toen de ouders bij ons langskwamen was hun vertrouwen in het OCMW helemaal zoek, waardoor ze niet geneigd waren om mee te werken aan het onderzoek betreffende de mogelijke terugvordering van het leefloon. We hebben zowel de regelgeving als de positie van het OCMW hierin gekaderd. We gaven hun het advies om wel mee te werken aan het onderzoek, maar om ook schriftelijk hun argumenten en bezwaren te geven. Ze deden dit en gingen ook in op een uitnodiging van het OCMW voor een persoonlijk gesprek. Dit maakte veel duidelijk voor de ouders, maar ook voor het OCMW. Zij konden begrip opbrengen voor het standpunt van de ouders. Het OCMW zou proberen om het gesprek tussen de ouders en hun zoon terug op gang te brengen. De ouders waren heel tevreden met dit resultaat.

3.2. Tendensen in de tweedelijnsklachten van 2022

Klachten over alles wat met het thema mobiliteit te maken heeft toeren zoals gewoonlijk boven alle andere diensten uit, ook in 2022 (een stijging van 239 klachten in 2021 naar 273 klachten dit jaar). IVAGO klimt weer naar het niveau van het aantal klachten dat we in 2020 ontvingen. Dienst Milieu en Klimaat, die in 2021 nog op de derde plaats stond in de top tien, zakt naar de 9^{de} plaats met nog 15 tweedelijnsklachten (waarvan er slechts 1 gegrond was).

Welzijnsbureaus+, de Groendienst en WoningGent vervolledigen de top 5. Bij de andere diensten die veel klachten genereren valt vooral de sterke stijging op van de afdeling Innames Publieke Ruimte (IPR), onderdeel van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen (WBW). IPR heeft een zwaar jaar achter de rug, met de verlenging van de coronaterrassen. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen en de Dienst Toezicht leverden minder klachten op (respectievelijk 18 en 14 tweedelijnsklachten) en bij de laatste waren alle klachten ongegrond.



De Hélène Dutrieulaan: welkom in de grijze zone

We ontvingen in 2021 en 2022 verschillende klachten van bewoners van Wings 1 en 2, de flatgebouwen langs de Hélène Dutrieulaan. Die bewoners hebben problemen met de bereikbaarheid van hun woning door zorgverleners, transport van minder mobiele, leveranciers, pakjesdiensten, ...

Historiek en situatieschets

Dit woongebied 'Wings' maakt deel uit van 'The Loop' tussen de R4, de Kortrijksesteenweg en de E40. Volgens het RUP mag er geen verbinding worden gemaakt tussen de wegen die 'The Loop' vormen, en de nabijgelegen woonstraten: de Poolse Winglaan, de Derbystraat en de Putkapelstraat. Van bij het begin werd er vastgelegd dat er geen bovengrondse parkeerplaatsen (en dus ook geen bewonersparkeerkaarten) zouden worden voorzien. Er is wel een ondergrondse parkeergarage, die bereikbaar is via een afslag op de Henri Crombezlaan ('The Loop'). Veel eigenaars hebben daar geen staanplaats gekocht aangezien ze dachten dit niet nodig te hebben, maar nadien bleek dit wel een probleem. Alle resterende staanplaatsen werden door de projectontwikkelaar (meer dan 10 jaar geleden) verkocht aan het bedrijf dat huist in het aangrenzende kantoorgebouw, inclusief de plaatsen die volgens de bouwvergunning hadden moeten worden voorzien voor mensen met een handicap.

Langsheen de flatgebouwen loopt een busbaan, die enkel toegankelijk is voor bussen van De Lijn, hulpdiensten, IVAGO en taxi's. In de flatgebouwen zijn 117 appartementen, verdeeld over 9 voordeuren die uitgeven op een fiets- en voetpad langs de busbaan. De dichtstbijzijnde parking is de park-and-ride-parking, die eigenlijk bedoeld is voor gebruikers van het openbaar vervoer.

Huidige problematiek

De bewoners van Wings 1 en 2 hebben verschillende klachten, die te maken hebben met de toegankelijkheid van hun gebouwen:

- Huisartsen en andere zorgverstrekkers willen niet meer aan huis komen omdat zij te veel tijd verliezen aangezien ze te veraf moeten parkeren.
- Mensen die slecht ter been of ziek zijn kunnen niet worden afgezet of opgehaald dicht bij de ingangsdeuren van de gebouwen.
- Boodschappen, leveringen van pakjes maar ook grote of zware goederen kunnen niet bij de toegangen van de gebouwen worden afgezet.
- Met de wagen vanuit de Kortrijksesteenweg toch de busbaan oprijden om naar de verschillende voordeuren te rijden kan een boete opleveren, want je rijdt een C3-bord voorbij.
- Taxi Hendriks weigert om iemand die aan een spierziekte lijdt aan de voordeur op te halen, omdat zij geen gebruik mogen maken van de busbaan zoals gewone taxi's.
- Naast het kantoorgebouw heeft het bedrijf een stuk van het openbaar domein ingenomen door parkeerplaatsen af te bakenen daar waar eigenlijk kort-parkeren mogelijk zou moeten zijn.

Het resultaat is dat sommigen met de auto spookrijden op het fiets- en voetpad om toch tot aan een van de 9 voordeuren te kunnen rijden zonder een boete te riskeren.

Blijven stilstaan bij wat er in het verleden is gebeurd of beslist, helpt niet om de kromme situatie die er nu is recht te trekken.

Deze wantoestanden vragen om een dringende aanpak, waarvoor meerdere diensten op vraag van de Ombudsvrouw oplossingen naar voren schoven. We hopen ten stelligste dat het beleid in 2023 het licht op groen zet voor een van de voorgestelde oplossingen.

Het Mobiliteitsbedrijf van nabij bekeken

Dit overzicht laat duidelijk zien waar de grootste angels zitten in de klachten over het Mobiliteitsbedrijf.

Het aandeel van betwistingen van parkeerretributie(s) daalde van verhoudingsgewijs bijna de helft van de klachten naar bijna 1 op 3 klachten in 2022.

De reden waarom een burger aanklopt bij de Ombudsvrouw is nog vaak omdat hij de gevoerde communicatie van het Mobiliteitsbedrijf als ondermaats ervaart (20,7% van de behandelde tweedelijnsklachten van het IVA Mobiliteitsbedrijf). In absolute cijfers bleef het aantal klachten hierover echter hetzelfde, namelijk 48 in 2021 en 49 in 2022. Wat wel opvalt is dat de klachten hierover minder vaak gegrond zijn: 67% in 2022 terwijl dit een jaar eerder nog 94% was. Dat is een positieve evolutie, maar er moet duidelijk verder aan gewerkt worden.

In de eerste maanden van 2022 werd de Ombudsvrouw overstelpt met vragen van ondernemers die geconfronteerd werden met gewijzigde toelatingsvoorwaarden voor het autovrij gebied. Die werden immers strenger in december 2021 en zorgden voor veel onrust bij leveranciers of ondernemers die vaak actief zijn in dit gebied. Ondernemers die geen jaarvergunning meer kregen in tegenstelling tot voorheen, en bij elke nieuwe levering in het autovrije gebied een vergunning moesten aanvragen, zaten in zak en as. Het beleid heeft hierin uiteindelijk wel een aantal zaken versoepeld waarna het aantal klachten daalde.

‘Diversen’ gaat over een breed spectrum aan klachten: van verkeersveiligheid, parkeerdruk, afstelling verkeerslichten, tot de weigering om anti-parkeermaatregelen te nemen. Ook de ontevredenheid over de plaatsing van

fietsenstallingen blijft, al is er een zekere verschuiving naar laadpalen voor elektrische wagens. Mensen begrijpen niet dat ze niet bevraagd werden over de keuze van een locatie voor een nieuwe laadpaal maar dat is niet haalbaar. Bovendien gaat dit steeds over publiek domein, waarbij het algemeen belang (de onderlinge afstand tussen fietsenstallingen of laadpalen) primeert, en zeker bij de laadpalen een aantal technische voorwaarden in de ondergrond moeten voldoen.

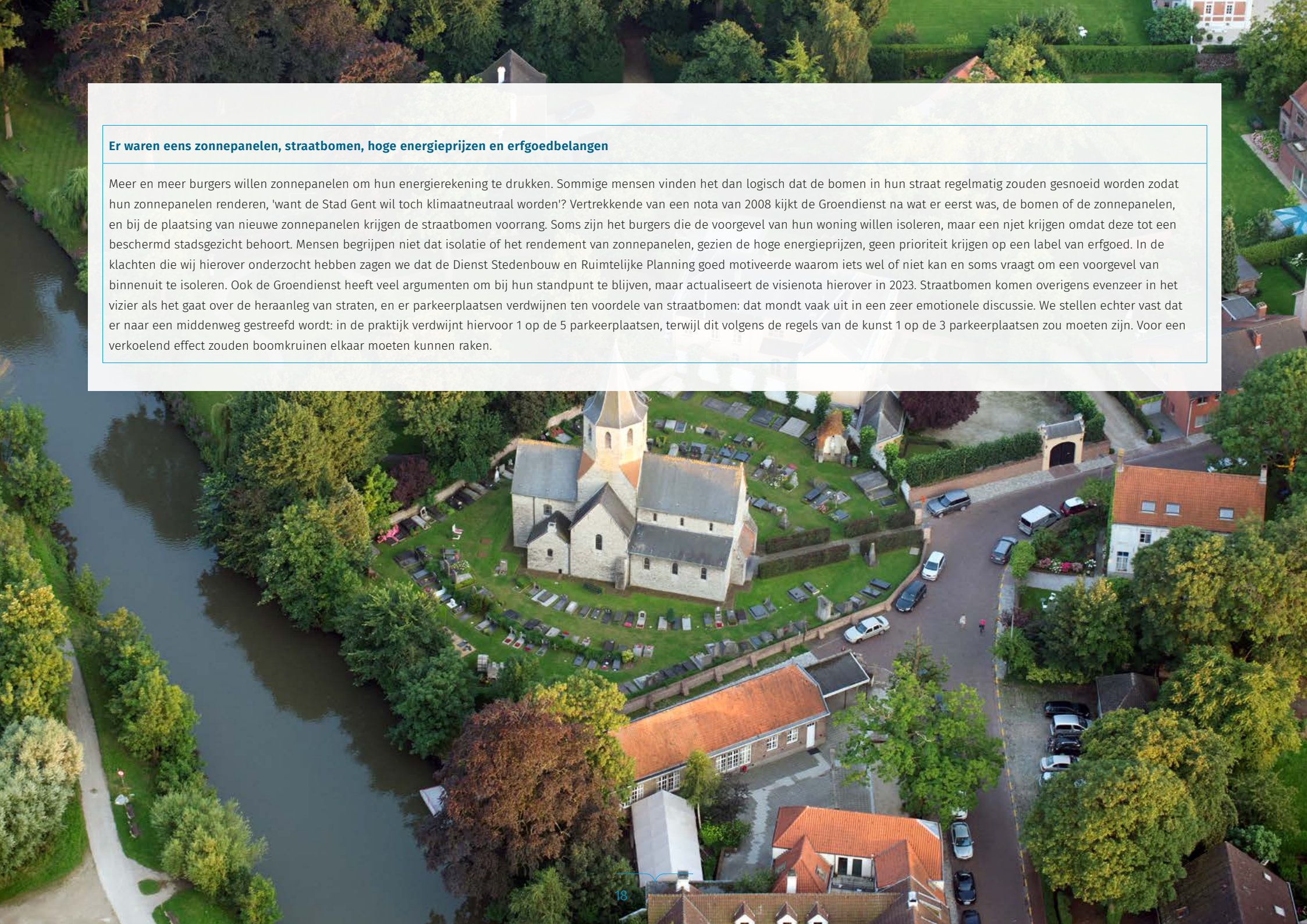
Klachten over de onredelijk lange behandelingstermijn van aanvragen voor anti-parkeermaatregelen zijn duidelijk gedaald, de grote achterstand hierin was tegen eind 2022 weggewerkt.



Onderzochte tweedelijnsklachten IVA Mobiliteitsbedrijf	In aantal (2021)	In aantal (2022)	In % (2022)
Betwisting parkeerretributie(s)	98	72	30,38%
(Gebrekkige) communicatie	48	49	20,68%
Betwisting (strengere) toelatingsvoorwaarden autovrij gebied	0	38	16,03%
Diversen	21	31	13,08%
Betwisting extra administratieve en/of deurwaarderskosten (n.a.v. retributie/GAS-boete)	15	23	9,70%
Betwisting GAS-boete(s) (procedure)	23	19	8,02%
Gebrekkige dienstverlening	3	5	2,11%
Totaal:	208	237	

Er waren eens zonnepanelen, straatbomen, hoge energieprijzen en erfgoedbelangen

Meer en meer burgers willen zonnepanelen om hun energierekening te drukken. Sommige mensen vinden het dan logisch dat de bomen in hun straat regelmatig zouden gesnoeid worden zodat hun zonnepanelen renderen, 'want de Stad Gent wil toch klimaatneutraal worden'? Vertrekkende van een nota van 2008 kijkt de Groendienst na wat er eerst was, de bomen of de zonnepanelen, en bij de plaatsing van nieuwe zonnepanelen krijgen de straatbomen voorrang. Soms zijn het burgers die de voorgevel van hun woning willen isoleren, maar een njet krijgen omdat deze tot een beschermd stadsgezicht behoort. Mensen begrijpen niet dat isolatie of het rendement van zonnepanelen, gezien de hoge energieprijzen, geen prioriteit krijgen op een label van erfgoed. In de klachten die wij hierover onderzocht hebben zagen we dat de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning goed motiveerde waarom iets wel of niet kan en soms vraagt om een voorgevel van binnenuit te isoleren. Ook de Groendienst heeft veel argumenten om bij hun standpunt te blijven, maar actualiseert de visienota hierover in 2023. Straatbomen komen overigens evenzeer in het vizier als het gaat over de heraanleg van straten, en er parkeerplaatsen verdwijnen ten voordele van straatbomen: dat mondt vaak uit in een zeer emotionele discussie. We stellen echter vast dat er naar een middenweg gestreefd wordt: in de praktijk verdwijnt hiervoor 1 op de 5 parkeerplaatsen, terwijl dit volgens de regels van de kunst 1 op de 3 parkeerplaatsen zou moeten zijn. Voor een verkoelend effect zouden boomkruinen elkaar moeten kunnen raken.



IVAGO: veel klachten in de tweede helft van het jaar

Het aantal klachten over deze intercommunale steeg naar het niveau van het aantal klachten dat we in 2020 onderzochten, maar de stijging valt vooral op door het contrast met het jaar voordien. Vooral in het laatste kwartaal van 2022 steeg het aantal klachten over fout gelopen ophalingen opmerkelijk, met verschillende oorzaken.

Er waren 12 stakingsdagen op 1 jaar tijd; vacatures geraken niet ingevuld, en er waren veel zieken tegen het jaareinde. Hierdoor werden rondes gedaan door vervangploegen die niet altijd op de hoogte zijn van de afspraken, of reden er zelfs planners mee om de ploegen voltallig te maken, met als gevolg dat een straat werd overgeslagen of niet alle aangeboden afval werd opgehaald. Door personeelstekort was het vaak niet mogelijk om een uitgestelde ophaling te doen. Het gevolg is, ook al blijft het gelukkig uitzonderlijk, dat bij enkele bewoners het afval tot 3 keer op rij niet is meegenomen.

Heldere communicatie blijft ook belangrijk. Bewoners interpreteren 'we zullen proberen om deze week nog een ploeg te sturen' soms ook als beloftes. Maar ook intern kan de communicatie bij IVAGO soms beter. Zo klaagden 2 bewoners dat ze uitzonderlijk zakken mochten aanbieden samen met hun container, maar dat de ophaalploeg deze vervolgens niet had meegenomen omdat ze de info intern niet had meegekregen.

Een tiental klachten gaat over sluikestort, en het gevoel dat sommige burgers hebben dat er niets aan gedaan wordt of dat het veel te traag gaat. In veel gevallen kunnen de betrokken diensten (IVAGO en de Groendienst, maar ook de

Gemeenschapswacht) aantonen dat er wel degelijk actie wordt ondernomen, maar sommige procedures vragen veel tijd waardoor frustraties oplopen en het begrip ontbreekt.

We rondden het onderzoek van 60 van de 75 ingediende klachten af, waarbij de klacht in 6 op de 10 gevallen (deels) terecht was. In twee dossiers bereikten we een oplossing via bemiddeling.

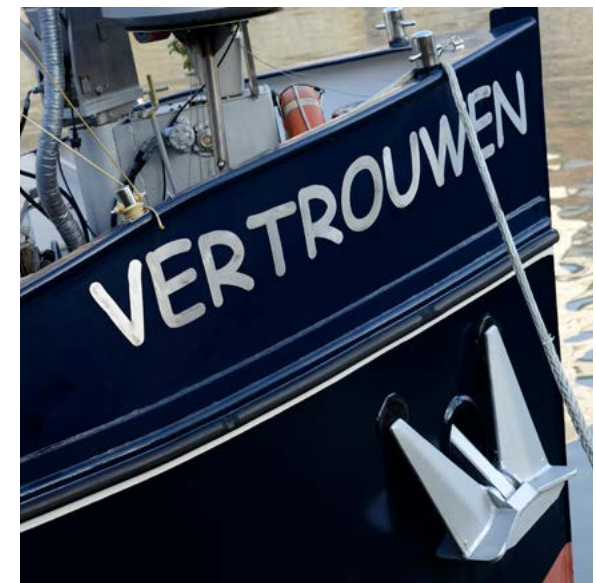
Welzijnsbureaus+: stijgend aantal klachten

We ontvingen 34 klachten over de welzijnsbureaus, wat 8 meer is dan in 2022. Hiervan onderzochten we 28 dossiers, waarbij de klacht in 16 gevallen ongegrond was. We behaalden in 5 dossiers een positief resultaat voor beide partijen na bemiddeling, wat in één dossier helaas niet lukte. In 5 gevallen zagen we af van een tussenkomst omdat we geen respons meer kregen van de verzoeker. Bij 1 dossier loopt het onderzoek nog.

De klachten gaan hier vaak over leefloon dat niet (tijdig) zou zijn uitbetaald, de moeilijke relatie met de maatschappelijk werker, het niet eens zijn met een beslissing van het BCSD, het telefonisch onbereikbaar zijn van de welzijnsbureaus of het lang wachten voor het opstarten van een dossier bij een welzijnsbureau. Hier nemen we mee in overweging dat sommige burgers vaak heel lang wachten en soms tot het uiterste gaan vooraleer ze om hulp durven te vragen en de stap zetten naar een welzijnsbureau.

De Groendienst: altijd te veel of te weinig

Mensen zijn heel betrokken bij hun directe omgeving en dat zie je goed in de 31 klachten die we over de Groendienst hebben ontvangen. Sommigen vinden dat hun buurt te veel verloedert door te weinig onderhoud, ratten, of sluikestort dat niet snel genoeg wordt opgeruimd. Dat er een omgevingsvergunning moet worden aangevraagd om zieke bomen te rooien vindt iemand niet kunnen, terwijl er ook wordt geklaagd over waardevolle bomen die gerooid werden met vergunning. Snoeien van straatbomen omdat ze te dicht bij een huis komen, de wortels die een oprit omhoogduwen, of kruinen die verhinderen dat de zonnepanelen genoeg zonlicht krijgen zorgt voor het grootste aantal klachten. Van de 29 afgeronde klachten waren er 7 (gedeeltelijk) gegrond.



WoninGent: status quo

We ontvingen 24 tweedelijnsklachten over deze huisvestingsmaatschappij. We gebruiken nog de oude benaming in dit verslag, omdat dit pas op 23 december 2022 wijzigde naar Thuispunt Gent. 2 klachten waren niet ontvankelijk, in 4 gevallen reageerde de burger niet meer op vragen om meer informatie voor ons onderzoek. In 1 dossier schortten we het onderzoek op, omdat er een juridische procedure was gestart. Van de 10 volledig onderzochte klachten waren er 8 (deels) gegrond. Bij het schrijven van dit jaarverslag waren 7 dossiers nog in onderzoek.

De samenwerking met de klachtendienst van WoninGent verloopt redelijk goed, al duurt het soms lang voor we alle informatie ontvangen om klachten volledig te kunnen beoordelen. We stellen wel regelmatig vast dat huurders binnen de organisatie nog niet worden doorverwezen naar de klachtendienst: we vragen dit expliciet na bij de sociale huurders die bij ons komen klagen. Eerstelijnsklachten worden hierdoor niet aangepakt, zie onze aanbeveling hierover verder in dit verslag. Wij hebben dubbel zoveel (48) eerstelijnsklachten geregistreerd als tweedelijnsklachten in 2022, dus wij geven deze huisvestingsmaatschappij echt wel de kans om eerst zelf de klachten te behandelen.

Voorts blijft onze aanbeveling van 2021 om het klachtenreglement aan te passen conform het Vlaamse decreet gelden: het telefonisch indienen van klachten is nog steeds niet toegelaten. Net zoals in het vorig jaarverslag betreur ik opnieuw dat WoninGent niet doorverwijst naar de Gentse Ombudsdienst maar enkel naar de Vlaamse, wat nochtans drempelverlagend zou zijn.



3.3. De helikopterblik van de Ombudsdienst

Problemen die er aanleiding toe geven dat burgers klacht indienen, beperken zich vaak niet tot een enkele stadsdienst, maar leggen soms bloot dat diensten ongewild naast elkaar werken. Soms krijgen wij klachten binnen die aanleiding geven tot overleg tussen verschillende diensten met vrij grote bijsturingen tot gevolg, waar veel meer burgers voordeel bij hebben dan enkel die ene klager. Ook de diensten winnen hierbij, zoals in de volgende voorbeelden:

Dienst Feesten en Ambulante Handel, Politie, Mobiliteitsbedrijf Geslaagde bemiddeling

Verzoeker klaagt dat fietsers zich niet houden aan de C3-signalisatie tijdens de markt en toch door de markt rijden. Hij vraagt een oplossing. Verzoeker klaagt dat hij al gemeld heeft bij de Politie dat fietsers het C3-bord negeren tijdens de markt maar dat hij hier nog geen reactie heeft op ontvangen. De marktkramers en de bezoekers worden steeds gehinderd door fiets, bakfiets en bromfietsen.

Anders dan op de meeste plaatsen in Gent hangt er op Bij Sint-Jacobs in de richting van het rond punt naar de Steendam een C3 bord dat ook slaat op fietsers. Deze weggebruikers dienen zich dus ook te houden aan het verkeersbord dat aangeeft dat er verboden toegang is voor iedereen behalve voetgangers, met de bijkomende aanduiding dat dit enkel geldt als er markt is. Boven het C3-bord staat nog de aanduiding dat er enkele richting geldt, met daaronder het onderbord 'uitgezonderd voor fietsers'; de uitzondering slaat dus op de enkele richting en niet op het C3-bord. Veel (brom)fietsers negeren dit echter. Het verbod is bovendien enkel geldig tijdens momenten dat er prondelmarkt is, dus het grootste deel van de week mogen fietsers er ongehinderd langs de kerk fietsen. We vragen aan de Dienst Feesten en Ambulante handel of zij een oplossing hebben voor dit probleem maar deze dienst verwijst door naar de Politie. Verzoeker had in eerste instantie de Politie gecontacteerd maar zou hier geen reactie op gekregen hebben. Volgens het Meldpunt van de Politie hebben zij hierover nog geen melding gekregen.

Op onze vraag of er bijkomende signalisatie aan de permanente signalisatie kan geplaatst worden zodat het duidelijk is dat fietsers niet mogen doorrijden tijdens de marktdagen verwijst het Mobiliteitsbedrijf naar de afdeling Innames Publieke Ruimte die laten weten hier niet voor bevoegd te zijn. Uiteindelijk laat het Mobiliteitsbedrijf weten dat bijkomende signalisatie bij de permanente signalisatie verwarrend zou zijn en dat verzoeker tijdens de markt de permanente signalisatie beter afdekt zodat er geen verwarring mogelijk is en het C3-bord de enige signalisatie is die dan telt. Het Mobiliteitsbedrijf laat weten dat verzoeker dit zelf mag doen voor de duur van de markt. In principe zou hier enkel de Politie kunnen op controleren maar om het toch eenvoudiger en minder verwarrend te maken is het beter dat de bovenste signalisatie tijdens marktdagen wordt afgedekt. Wat ons tijdens het onderzoek van dit dossier vooral opviel, was het doorschuifgedrag, zonder het (kleine) probleem echt aan te pakken.



Dienst Belastingen, Cel Huisnummering van de Dienst Burgerzaken, Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning, Dienst Toezicht

Actieve dienstverlening en redelijkheid en evenredigheid - Ongegrond

Een burger neemt contact op met de Ombudsdienst. Hij is mede-eigenaar van een cohousingproject. Binnen dit project kochten zij in 2020 een aanpalende woning om toe te voegen aan de gemeenschappelijke delen. Vorig jaar ontvingen zij voor dit pand een aangifteformulier voor een belasting op woningen zonder inschrijving in het bevolkingsregister. Hierop namen ze contact op met de Dienst Belastingen en kregen ze een vrijstelling van deze belasting wegens verbouwwerken. Ook dit jaar ontvingen ze weer een aangifteformulier. Na opnieuw contact op te nemen met de Dienst Belastingen diende de verzoeker foto's door te sturen om te staven dat de woning niet meer als woonunit gebruikt zal worden en kreeg hij ook het advies om contact op te nemen met de Dienst Burgerzaken om het huisnummer te schrappen. Deze burger stapte naar de Ombudsdienst omdat hij dit zeer onprofessioneel vond: 'De dienst had toch alle nodige informatie gekregen het voorgaande jaar en zij kunnen toch zelf contact opnemen met de Dienst Burgerzaken?'

In een ander dossier betreft de verzoeker dat de Dienst Belastingen zijn korte schriftelijke verklaring onvoldoende acht als bewijs dat een appartement tijdelijk als opslagruimte voor zijn bedrijf wordt gebruikt. Deze burger vond dat hij op basis van zijn simpele verklaring moest vrijgesteld worden van de belasting op een tweede verblijf.

Uit deze dossiers blijkt dat burgers van mening zijn dat ze zijn vrijgesteld van de belasting op tweede verblijf, hetzij omdat de voormalige woning dienst doet als gemeenschappelijke ruimte van een cohousing, hetzij omdat een appartement gebruikt wordt als bedrijfsruimte. In beide gevallen gaat dit om functiewijzigingen die je niet zomaar mag doorvoeren: je moet er een omgevingsvergunning voor aanvragen bij de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning. Als je dit als burger niet doet, en het wordt niet opgemerkt door de Dienst Toezicht, is het enkel nog de Dienst Belastingen die dit zou kunnen opmerken bij het heffen van een belasting tweede verblijf. De Dienst Belastingen dient er zich met andere woorden van bewust te zijn dat zij niet zomaar een vrijstelling mogen geven van deze belasting, zonder dat er wordt nagegaan of er een vergunning werd toegekend voor de functiewijziging. Wanneer we hiernaar informeren bij de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning blijkt dat voor deze beide woningen nooit een functiewijziging aangevraagd werd. Het lijkt hun ook redelijk onwaarschijnlijk dat zij voor dit ene pand de functie 'wonen' zouden schrappen, aangezien dit een 'te beschermen eengezinswoning' is. Zo verdwijnen er bovendien ongemerkt woningen van de al zo krappe woningmarkt. We doen hierover dan ook een aanbeveling (zie verder in dit verslag).

Dienst Feesten en Ambulante Handel, Politie, Mobiliteitsbedrijf

Geslaagde bemiddeling

Wij staan elke zondag op de Kouter met bloemen. Op 5 juni kwam de marktleidster van de dienst Feesten en Ambulante Handel ons om 11 uur zeggen dat we uitzonderlijk door de knip aan het justiepaleis mochten rijden en dit omwille van de braderie in de Brabantdam. We reden met drie marktwagens na elkaar en kregen telkens een boete. We hebben tevergeefs bezwaar aangetekend. De informatie die we kregen van de marktleidster strookt niet met deze van het Mobiliteitsbedrijf. Wij zijn hier wel de dupe van. De marktleidster wil voor ons getuigen, en de bevoegde schepen reageert niet. Kan jij ons helpen?

De essentie van deze klacht gaat erover dat hier het gezag van 2 ambtenaren tegenover elkaar wordt geplaatst: wie moet de burger nu geloven? Het Mobiliteitsbedrijf heeft de klacht onderzocht en argumenteert dat de GAS-boete wel degelijk terecht is, omdat de marktverantwoordelijke wettelijk gezien niet de autoriteit heeft om een straat of route af te sluiten en weggebruikers (of marktkeizers) toe te laten een verkeersbord te negeren. Vooraf was er inderdaad gecommuniceerd dat bij grote verkeersdrukke de Brabantdam afgesloten kon worden, maar enkel de Politie is bevoegd om de beslissing te nemen, meldt het Mobiliteitsbedrijf terecht. Verder argumenteert het Mobiliteitsbedrijf: 'De betrokken bestuurder is overigens zelf verantwoordelijk om te weten welke personen bevoegd zijn om dergelijke bevelen/instructies te geven', en vindt dat de marktverantwoordelijke zich beter bewust had moeten zijn van de grenzen van haar bevoegdheid. Vanuit juridisch oogpunt heeft het Mobiliteitsbedrijf volledig gelijk.

De Ombudsdienst is van mening dat bij deze evaluatie geen rekening wordt gehouden met de ombudscriteria als billijkheid en vertrouwen. De Dienst Feesten en Ambulante Handel blijft achter de beslissing staan om de verzoeker via die bewuste knip te sturen. Zij beseffen dat het strikt juridisch niet helemaal correct was om dat al te doen, zolang de Politie de Brabantdam nog niet had afgesloten. Maar, de marktverantwoordelijke bevond zich op het terrein en zij heeft daar geoordeeld dat dit de veiligste oplossing was. Door de drie marktkeizers via het Koophandelsplein te sturen werd vermeden dat zij met hun grote voertuigen door de drukke Braderie Publique in de Brabantdam zouden moeten.

De Dienst Feesten vindt evenwel ook dat het niet correct is dat de marktkeizers moeten opdraaien voor boetes die zijn ontstaan door het advies te volgen van de marktverantwoordelijke. De boete is juridisch terecht en die kan blijkbaar niet geannuleerd worden, maar zo hoeft de verzoeker daar niet de dupe van te zijn.

Het Mobiliteitsbedrijf suggereert dat de stadsdiensten de grenzen van hun bevoegdheden in het vervolg niet meer overschrijden. De Ombudsdienst is van mening dat dit een wat eenzijdige kijk is op deze zaak, omdat de veiligheid in deze specifieke situatie ook van groot belang is. Het lijkt ons aangewezen om de coördinatie tussen diensten te verbeteren. De Ombudsvrouw heeft dit met beide betrokken diensten besproken.

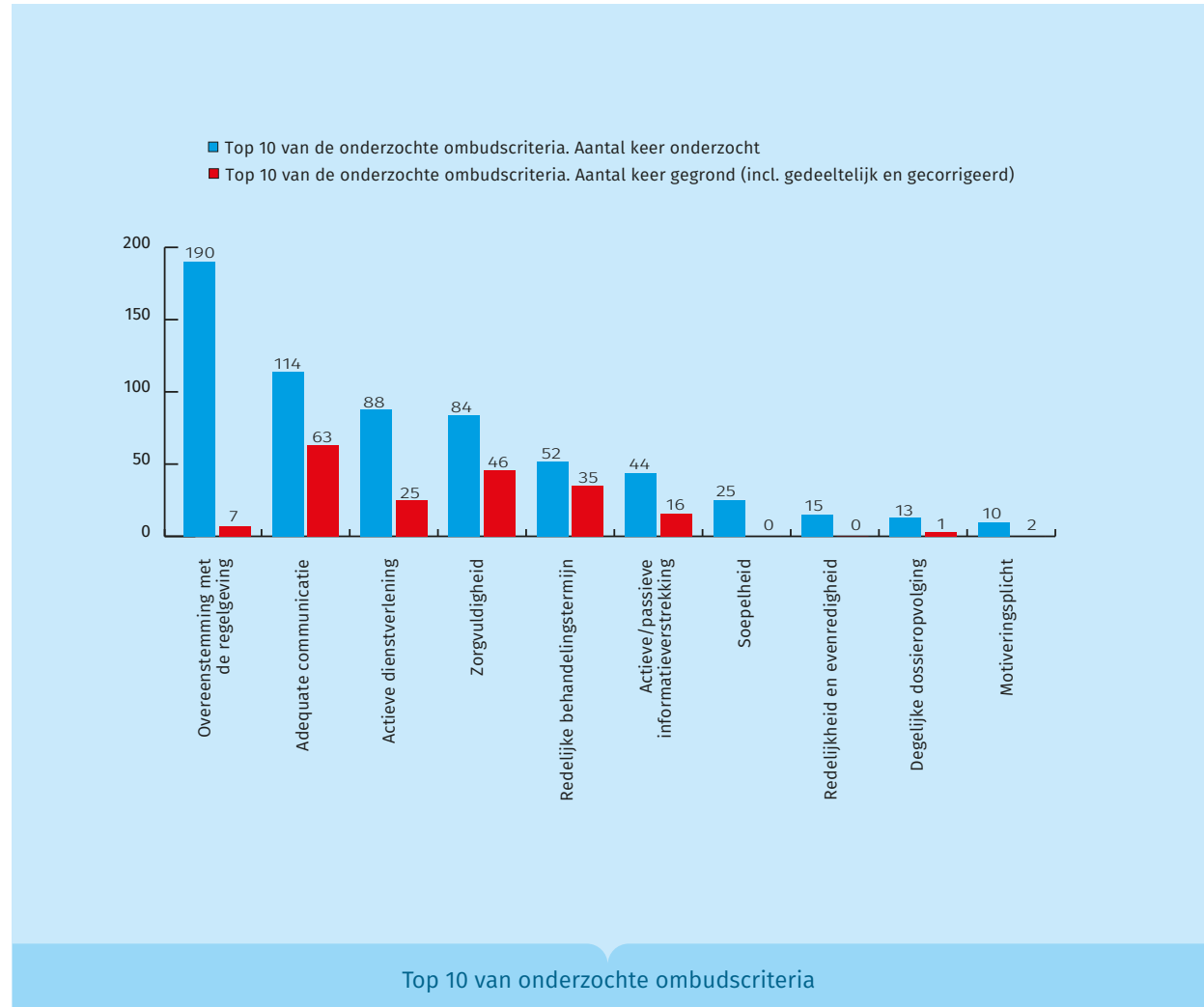
3.4. Overzicht klachten per onderzocht ombudscriterium

Zoals steeds vertrekken we vanuit het standpunt van de burger. Hoe heeft de burger de dienstverlening van de verschillende diensten ervaren? Op welk vlak moet de administratie haar dienstverlening het meest bijschaven?

De beste manier om dit te doen is nagaan hoe goed de 'normen van behoorlijk bestuur', ook gekend als ombudsnormen of ombudscriteria, werden nageleefd. De ombudsnormen zijn de kwaliteitsnormen waaraan een behoorlijk werkende lokale overheid moet voldoen.

We geven in dit hoofdstuk een overzicht van de 10 ombudscriteria die het vaakst werden afgetoetst bij het beoordelen van een klacht, en hoeveel keer ze daadwerkelijk werden geschonden. Je zult bij de voorbeelden merken dat er vaak meerdere ombudscriteria worden gebruikt om een klacht te evalueren. Voor een volledige lijst van alle ombudsnormen verwijzen we naar de bijlagen bij dit verslag.

Nog ter verduidelijking: in dit stuk hebben we het enkel over de tweedelijnsklachten die ten gronde werden onderzocht, en niet over de klachten die werden opgelost via bemiddeling. In dat laatste geval toetsen we immers niet af of de dienstverlening op een bepaald vlak werd geschonden: we focussen eerder op het bereiken van een (pragmatische) oplossing van de klacht en vooral een beter begrip voor het standpunt van beide kanten: van de burger naar de overheid en omgekeerd.



Het ombudscriterium dat het meest onderzocht werd in 2022 is net als de voorbije jaren 'overeenstemming met de regelgeving', gevolgd door de ombudscriteria 'adequate communicatie', 'actieve dienstverlening' en 'zorgvuldigheid'. Dit betekent dus dat de burger bij het indienen van de klacht vond dat de administratie op dit vlak steken had laten vallen.

Wanneer we ook rekening houden met het aantal keren dat de geuite klacht gegrond was, of deels gegrond of gegrond maar gecorrigeerd, dan zien we dat in 2022, net als in 2021, het ombudscriterium 'redelijke behandelingstermijn' het vaakst werd geschonden, gevolgd door (in afnemende volgorde) 'adequate communicatie', 'zorgvuldigheid', 'actieve/passieve informatieverstrekking' en 'actieve dienstverlening'. In 25 gevallen vroeg de burger om meer 'soepelheid', maar dit bleek geen enkele keer terecht.

We vermelden de ombudsnormen in de volgorde van grootte waarin ze werden ingeroepen door de burger, met een beperking tot de 10 meest voorkomende. Je vindt het volledige overzicht in de bijlagen.



Overeenstemming met de regelgeving

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

In 2022 werd dit ombudscriterium 190 keer onderzocht, wat minder is dan een jaar geleden. Wat opvalt, is dat dit criterium slechts in 3% van de gevallen terecht werd ingeroepen. Dit wijst erop dat de burger meestal onterecht van mening is dat de regelgeving door de diensten geschonden werd en dat de diensten de wetgeving dus bijna altijd correct toepassen.

IVAGO en Juridische Dienst

Overeenstemming met de regelgeving Ongegrond

Op 27 oktober 2021 hebben mijn schoondochter en mijn zoon hun vuilnis buitengezet voor de ophaling. Hierbij hebben ze zich echter vergist van datum en papier buitengezet op het moment dat dit niet opgehaald werd. Toen zij 's avonds terug thuiskwamen hebben zij niet opgemerkt dat het papier niet was opgehaald met als gevolg dat zij een boete krijgen van 120 euro. Mijn zoon heeft deze feiten toegelicht via een aangetekend schrijven bij GAS@stad.gent. Voor de argumenten werd geen begrip getoond en de boete moet toch betaald worden. Als ouder heb ik het hier heel moeilijk mee. Ik begrijp het strenge beleid rond sluikestorten en dit is absoluut nodig. Hier gaat het over een vergissing van twee jonge mensen die beide studeren, begaan zijn met het milieu en dierenwelzijn. Het is ook de eerste keer dat dit gebeurt. Kan u hier iets aan veranderen?

De procedure is correct verlopen. Er is een vaststelling gedaan, de verzoeker is daarvan op de hoogte gebracht, heeft verweer kunnen indienen en heeft het eindoordeel van de sanctionerend ambtenaar ontvangen. De verzoeker is steeds tijdig en correct geïnformeerd. Wat het oordeel van de sanctionerend ambtenaar betreft: er hebben meerdere factoren gespeeld om de sanctie op te leggen. Niet alleen dat het papier en karton niet op de juiste dag was aangeboden, maar ook dat er ander afval bij stond; dat het niet voor de woning was aangeboden en dat het niet weer binnen gehaald was voor het einde van de dag.

Lokale Politie - Verkeersdienst

Overeenstemming met de regelgeving
Gegrond

Wij zijn gedomicilieerd in de Limburgstraat en beschikken over een bewonerskaart. Gisteren parkeerden wij in een bewonerszone om de hoek in de Henegouwenstraat, toevallig achter elkaar. Deze ochtend werden we beiden geverbaliseerd door de politie omdat we in een afgebakende zone stonden voor een verhuis, maar zowel ik als mijn vriendin zijn zeker dat die borden er gisteravond niet stonden. Zich vergissen kan, maar toch niet met twee? Kan u ons helpen. De politie had geen oor naar ons standpunt.

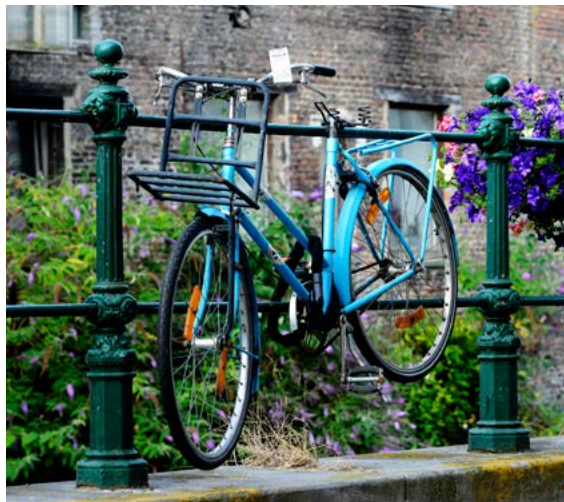
Volgens de afdeling Innames Publieke Ruimte (IPR) heeft een verhuisbedrijf wel een vergunning gekregen voor een inname op de bewuste datum in de Henegouwenstraat maar niet voor de parkeerplaatsen waar verzoeker en zijn vriendin geparkeerd stonden. Er was ook wel een inname op de parkeerplaatsen maar niet voor een verhuizing op die dag. De verhuisfirma heeft ook een jaarvergunning voor innames maar moet hier bij iedere verhuizing een melding van maken bij IPR en ook, als ze de borden plaatsen, een kennisgeving sturen naar de Politie met de nummerplaten van de voertuigen die op het moment van het plaatsen van de borden, geparkeerd stonden. Zij hebben geen melding gedaan bij IPR maar wel een kennisgeving doorgestuurd naar de Politie. Vermoedelijk hebben zij uit gewoonte borden geplaatst op zowel de plaats van de vergunning als op de parkeerplaatsen waarvoor zij geen vergunning hadden maar deze borden hadden daar niet mogen staan. Er werden ook geen foto's genomen van de signalisatie door de Politie op het moment dat de vaststelling werd gedaan. De Juridische Dienst laat weten dat zij, op basis van de verwarrende situatie en de afwezigheid van foto's, de 2 GAS-boetes zullen annuleren en verzoeker hiervan op de hoogte brengen.

IVA Mobiliteitsbedrijf

Overeenstemming met de regelgeving
Ongegrond

Mijn aanvraag mobiliteitsvergunning in alle zones als zorgverstreker is geweigerd. Ik heb dit elk jaar kunnen vernieuwen. Ik ben als zelfstandige kinesiste geen zorgverstreker meer volgens het Mobiliteitsbedrijf. Hoe moet ik nu die patiënten die zwaar ziek zijn behandelen, soms dagelijks? Zij kunnen niet tot bij mij komen in de praktijk zelf.

Verzoekster kan enkel via de bewonerstool van haar patiënten een vergunning krijgen om door het autovrij gebied te rijden. De enige oplossing bestaat eruit dat de patiënt een bezoekersvergunning aanvraagt voor de kinesiste. Maar dan stuiten we vaak op mensen die digitaal niet actief of onderlegd zijn en voor wie deze aanvraagprocedure te moeilijk is. De voorwaarden om een vergunning te krijgen is een beleidsbeslissing waarvoor we niet bevoegd zijn om tussen te komen. Het Mobiliteitsbedrijf past de regelgeving correct toe.



IVAGO

Overeenstemming met de regelgeving
Ongegrond

De laatste weken blijven, na de ophaling van PMD-zakken, kleine blauwe zakken staan. Bij navraag bij de ophalers van IVAGO blijkt dat de kleine blauwe zakken enkel nog toegestaan worden in appartementsblokken waar ze in containers moeten gedropt worden. Wij vinden dit een zéér discriminerende maatregel! Wat met al die alleenstaande bewoners, die worden nu verplicht een zak te kopen van 75 liter en die in het beste geval op hun ál klein terras te plaatsen. Die grote zakken beginnen te lekken en te stinken tegen dat ze ooit vol zijn. Heeft men over deze nieuwe regel trouwens gecommuniceerd? Wij wisten van niets.

De kleine PMD-zakken van 30 liter zijn enkel bedoeld voor appartementen die met verzamelcontainers werken. Dit is al altijd zo geweest en het is dus zeker geen nieuwe maatregel. Het staat ook heel duidelijk vermeld op de wikkel rond de PMD-rol. Soms namen de ploegen dit mee maar dat is zeker niet de bedoeling. De ophalers vragen zelf om de kleine zakjes buiten geplaatst en de ophalers moeten meer bukken, het is arbeidsintensiever. Voor sommige bewoners is een kleine zak misschien handiger, maar voor IVAGO is het dat niet, en het is niet volgens de regels.

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.

Deze ombudsnorm werd vorig jaar 114 keer ingeroepen door de burger, die in iets meer dan de helft van de gevallen gelijk kreeg. Dit is het tweede vaakst ingeroepen ombudscriterium in 2022.

IVA Mobiliteitsbedrijf

Adequate communicatie Gegron

Vorige maand heb ik een mail gestuurd met de vraag van mij en de andere daar actieve handelszaken naar voorbehouden parkeerplaatsen voor kortparkeren op de Hundelgemsesteenweg in Ledeberg. Reeds vanaf half december 2021 ben ik er mee bezig, en het kabinet van de bevoegde schepen had voor de werken al beloofd om dit met het Mobiliteitsbedrijf in orde te brengen. Helaas heb ik tot op heden nog niets vernomen. Dit heeft wel desastreuze gevolgen voor de handelszaken in de straat.

Verzoekster kreeg geen antwoord op haar mails die ze verstuurd had naar het Mobiliteitsbedrijf over het invoeren van kortparkeren aan de Hundelgemsesteenweg. Na overleg met het Mobiliteitsbedrijf laten ze weten dat er wel degelijk kortparkeren zal ingevoerd worden maar men kan nog geen exacte timing geven.

Groendienst

Adequate communicatie Gegron

Op 14 en 28 oktober 2021 verstuurd ik e-mails naar de Groendienst. Beide bleven tot op heden onbeantwoord. Is het mogelijk een stand van zaken te krijgen of deze snoeiwerken worden ingepland in de hopelijk nabije toekomst? Enige feedback lijkt me hier toch wel op zijn plaats en graag bezorg ik u enkele foto's die aantonen dat dringende snoeiwerken aan de struiken en bomen in de gracht naast mijn woning nodig zijn. Bij hevige windstoten slaan de overhangende takken al tegen de gevel en het dak van de woning aan. Ook wordt een deel van de voortuin hierdoor overgroeid. Hopelijk mag ik spoedig een antwoord ontvangen en zal het nodige gedaan worden om deze bomen te snoeien zodat bij het volgende stormweer er geen pannen van het dak afgegooid worden.

Zowel de Groendienst als de Dienst Toezicht zijn bezig met deze vraag. Beide diensten gingen ervan uit dat de andere dienst de burger had gecontacteerd. Nochtans schreef die enkel de Groendienst aan. De Groendienst zoekt duidelijkheid over wie de gracht en de desbetreffende bomen onderhoudt. Er bestaat onzekerheid of dit voor de aangelanden is, dan wel voor de Stad. Zolang er geen duidelijkheid is, kan geen definitief antwoord gegeven worden. De case wordt wel verder opgevolgd en er wordt gewacht op info van Vastgoed Datamanagement. Zodra er uitsluitel is over het beheer van de gracht en de bomen krijgt verzoeker zijn antwoord.

Afdeling Innames Publieke Ruimte (IPR)

Adequate communicatie Ongegron

Er is momenteel een grote achterstand bij de aanvragen van vergunningen voor het plaatsen van parkeerborden. We vragen de vergunning tijdig aan maar krijgen deze niet tijdig. Hierdoor kunnen we foutief geparkeerde wagens niet laten wegslepen door de politie en zijn geplande werken met de hoogwerker niet mogelijk. Dit zorgt voor vertraging van geplande werken en voor hoge kosten door de verlenging van de huur voor de hoogwerker.

De elektronische aanvraag voor een inname openbaar domein (in dit geval van 5 tot 9 september) voor een tijdelijke werfzone werd ingediend op 18 augustus. Op 25 augustus stuurt de aanvrager een herinneringsmail. Op 2 september contacteert verzoeker ons omdat hij nog geen vergunning in handen heeft. Diezelfde dag wordt de vergunning uitgereikt: op dag 15 na de aanvraag. Op de website van de Stad Gent wordt geadviseerd om de vergunning tijdig aan te vragen. Uitreiking gebeurt dan binnen de 21 dagen. Deze termijn was dus niet verstreken; de vergunning is tijdig uitgereikt. We horen van het diensthoofd van IPR dat er momenteel veel aanvragen zijn en ze er alles aan doen om die tijdig af te leveren. Herinneringsmails van vergunninghouders worden daardoor niet altijd tijdig gelezen en/of behandeld.

IVA Mobiliteitsbedrijf

Adequate communicatie Gegrond

Ik wend me tot u omdat er vanwege Mobiliteit Stad Gent blijkbaar volkomen onverschilligheid is ten opzichte van een levensgevaarlijke verkeerssituatie op ons voetpad door fietsers en brommers. Ik heb in eerste instantie onze burgemeester aangeschreven omdat Mobiliteit Stad Gent niet reageerde op meerdere telefoons en mails van buurtbewoners en van mij, maar ook van de schepen kreeg ik geen antwoord. Dus heb ik onze wijkagente aangeschreven, die op haar beurt ook de burgemeester en de bevoegde schepen heeft gemaild, met wederom geen enkele reactie! Ik heb onze wijkagente ook gevraagd of wij als bewoners ZELF bloembakken mochten plaatsen, maar dat mag blijkbaar niet. Ik hoop dat u hier iets aan kunt doen, zodat wij ons niet hoeven te verantwoorden bij de rechter omwille van 'onrechtmatig plaatsen van bloembakken'.

Verzoekster schrijft de Ombudsdienst aan op 07/03/2022. We doen navraag bij het Mobiliteitsbedrijf waaruit blijkt dat er een fout is geslopen in het e-mailadres bij antwoord aan verzoekster. Er zal een nieuw antwoord verstuurd worden naar het juiste e-mailadres. Op 05/04/2022 laat verzoekster weten dat ze op aanraden van Gentinfo AWV heeft aangeschreven omdat Nieuwevaart een gewestweg is. AWV laat weten dat voetpaden een stadsaangelegenheid zijn. Mevrouw laat weten dat ze ondertussen nog geen reactie heeft ontvangen van het Mobiliteitsbedrijf. Op 11/05/2022 vraagt de Ombudsdienst het Mobiliteitsbedrijf naar een stand van zaken. Verzoekster krijgt op 27/06/2022 een antwoord van het Mobiliteitsbedrijf en ook telefonisch wordt verzoekster gecontacteerd. Het Mobiliteitsbedrijf heeft ondertussen hekjes laten plaatsen zodat de fietsers verhinderd worden om op het voetpad te rijden.

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.

Deze ombudsnorm werd in 2022 in 28% van de gevallen geschonden, wat iets beter is dan het jaar voordien.

Dienst Ontmoeten en Verbinden

Actieve dienstverlening, adequate communicatie en gelijkheid en onpartijdigheid Ongegrond

Enige tijd terug ontvingen we een folder in de brievenbus: als buurtbewoner konden we twee standplaatsen krijgen op de rommelmarkt van het Coyendans feest. Er was vanaf 30 mei een voorinschrijvingsperiode. Ik wou mij die dag onmiddellijk inschrijven maar ik sukkel nogal met mijn gezondheid dus uiteindelijk schreef ik me pas enkele dagen later in. Ik hoorde toen van een medewerkster dat de twee plaatsen voor mijn deur al ingenomen waren door mijn buurvrouw. Vroeger kwamen zij en ik heel goed overeen. In het buurtcentrum zeiden ze me dat ze haar zouden bellen. Kort daarna verwittigden ze me dat zij die 2 plaatsen wenst te behouden. Ik vind het niet correct dat de eerste de beste plaatsen krijgen, twee zelfs! Zo heb ik wel een plaats toegewezen gekregen maar ik ben te vermoeid om al mijn gerief tot daar te verhuizen. De buurvrouw daarentegen woont hier niet meer, zij heeft een auto dus voor haar maakt het toch niet uit om op die andere plaats te staan?

De Dienst Ontmoeten en Verbinden brengt bewoners van de rommelmarkt-straten op de hoogte van de activiteit met een informatiebrief. Daarin wordt geïnformeerd over het inschrijvingsmoment. Deze bewoners kunnen maximaal 2 standplaatsen per adres reserveren. Nergens wordt beloofd dat die standplaats voor het eigen huis zal liggen. De inschrijvingen worden geregistreerd volgens het principe wie eerst komt krijgt eerste keus. Deze werkwijze wordt gehanteerd voor elke bewoner, zonder onderscheid. Deze werkwijze staat jammer genoeg niet vermeld in de brief en is nu de oorzaak van wroef tussen twee bureaus. De dienst neemt een bemiddelende rol op, maar krijgt het niet voor mekaar dat de buurvrouw haar standplaats wil wijzigen. Ze komen verzoeker wel ruimschoots tegemoet door hem een standplaats aan te bieden rechtover zijn woning (dit is een smalle straat dus we spreken over een afstand van amper 5 meter). De dienst biedt ook fysieke en materiële hulp aan voor het opstellen van zijn standplaats. Deze hulp wijst hij af: hij is alleen maar tevreden als wat hij beoogt ook wordt verkregen. De dienst kan hier niet aan tegemoet komen. Wij zien geen discriminatie in het toewijzen van de standplaats, maar vragen de Dienst Ontmoeten en Verbinden om dergelijke discussies in de toekomst te vermijden door duidelijker te communiceren over de gehanteerde werkwijze bij de toewijzing van standplaatsen. We waarderen de inzet die werd getoond door te gaan voor bemiddeling en toen dit niet lukte gepersonaliseerde ondersteuning aan te bieden.

IVAGO

Actieve dienstverlening
Gegrond maar gecorrigeerd

Het is voor de tweede keer op rij dat op 12/07/2022 mijn papier en karton niet is opgehaald door IVAGO. Ook op 28/06/2022 werd dit niet opgehaald en kreeg ik terug de gebruikelijke boodschap: "laat het buitenstaan en als het tegen vrijdag niet is opgehaald, neem het dan terug binnen". Uiteraard wordt het nooit opgehaald en op de duur krijg ik problemen om het papier en karton te stapelen. Komt daar nog bij dat als ik meer dan 1 kubiek papier buiten zet, IVAGO het niet meeneemt omdat het teveel is. Ja, als je verschillende keren het papier niet komt ophalen dan kom je al eens aan een kubiek papier. Deze keer sta ik er echt op dat het papier nog wordt opgehaald want ik vertrek binnenkort op reis en ben echt niet van plan om al dat papier en karton terug binnen te nemen. Ik heb ook al gevraagd dat de verantwoordelijke van deze regio eens contact opneemt met mij om tot een structurele oplossing te komen maar buiten mij een telefoonnummer geven van een foutieve verantwoordelijke, is er nog niets gedaan.

De verzoeker zei dat hij het er niet mee eens is dat hij het afval op de hoek van de straat zou moeten aanbieden, zoals hem per brief was meegedeeld. Er is een planner van IVAGO ter plaatse gegaan, mét een vuilniswagen, om mee te kijken of het al dan niet mogelijk is om vlot (achteruit) de straat in en uit te rijden en het afval bij hem op te halen. Uit deze proef is gebleken dat inrijden wel mogelijk is. Dat is voortaan dan ook uitdrukkelijk de bedoeling. Al het afval dat er nog lag is meegenomen. Mee door de tussenkomst van de Ombudsdienst is het probleem grondig onder de loep genomen en is er duidelijkheid ontstaan waardoor de afvalophaling voortaan wel correct zou moeten verlopen.

Lokale Politie Gent Wijkdienst

Actieve dienstverlening
Gegrond maar gecorrigeerd

Ik heb contact opgenomen met de wijkdienst Wondelgem omdat er zich tussen 16u00 en 17u00 telkens aan de overkant van de straat een vrachtwagen komt parkeren en de volledige nacht zijn koeling laat draaien. Ik hoor dus een volledige avond en nacht het geronk gelijk van een generator. Ik kreeg als antwoord op mijn melding dat de buurtinspecteur zou proberen om de bestuurder te identificeren om hem erop attent te maken dat het lawaai storend is voor de nachtrust van de burens maar ik kreeg al vlug telefoon van de buurtinspecteur met de melding dat ze 's nachts niet werkt! Ik vraag ook niet om 's nachts te komen luisteren; ik vraag gewoon dat men eens met de chauffeur praat zodat hij zijn vrachtwagen ergens gaat parkeren waar er geen lawaaihinder is voor de buurt. Ik kan me niet voorstellen dat de bewoners waar hij zijn vrachtwagen parkeert, daar geen last van hebben.

We contacteren de politie en verzoeker krijgt een antwoord van de wijkcommissaris dat de buurtinspecteur alsnog zal tussenkomen bij de vrachtwagenbestuurder om tot een oplossing voor de overlast te komen.

IVA Mobiliteitsbedrijf

Actieve dienstverlening en adequate communicatie
Gedeeltelijk gegrond

Hoewel mijn aanvraag voor een laadpaal in de buurt voldoet aan de voorwaarden, wordt deze niet weerhouden. Er komt geen antwoord op de vraag waarom dit zo is en ook het aanbod samen met de dienst mobiliteit te zoeken naar een andere locatie valt in dovemansoren.

Deze burger vulde in februari een online suggestieformulier in voor de plaatsing van een nieuwe publieke laadpaal dichtbij zijn woning. In april kreeg hij het bericht dat het Mobiliteitsbedrijf zijn vraag zal onderzoeken. Hij is ontgoocheld wanneer hij in september verneemt dat de laadpaal niet bij hem in de buurt komt, maar in een aangrenzende straat. Pas na aandringen geeft het Mobiliteitsbedrijf in oktober een uitgebreide algemene uitleg waarom het niet altijd mogelijk is om een publieke laadpaal te plaatsen vlak bij de woning van de aanvrager, én dat het bij de alternatieve locatie blijft. Blijkbaar gaf de Dienst Stedenbouw een negatief advies voor de gevraagde locatie omdat de laadpaal te dicht bij een raam van een andere bewoner zou komen. Dat werd de bewoner niet verteld. Intussen startte het Mobiliteitsbedrijf alsnog een onderzoek naar een andere locatie dicht bij de woning van de aanvrager. Die locatie zou gevonden zijn en (mits positief advies) al in het voorjaar van 2023 worden geplaatst. Opnieuw werd de aanvrager daar niet van verwittigd. Naar aanleiding van deze klacht informeert het Mobiliteitsbedrijf ons dat zij in de toekomst transparanter zal communiceren indien een suggestie afgewezen wordt.

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 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.

Zorgvuldigheid is de ombudsnorm die in 2022 na overeenstemming met de regelgeving en adequate communicatie het vaakst met de voeten werd getreden door de diensten. In 54% van de keren dat het werd ingeroepen bleek de burger een punt te hebben.



IVA Mobiliteitsbedrijf Zorgvuldigheid Gegrond maar gecorrigeerd

Ik woon op Alsberghe Van Oost-site, een wijk met een grote parkeerdruk. Ik heb al met de wijkregisseur, wijkpolitie, en het meldpunt politie Gent contact opgenomen over uitrijmoeilijkheden uit mijn garage door wildparkeerders. Ze verwijzen mij telkens door naar het Mobiliteitsbedrijf, waar alles verstopt. Het Mobiliteitsbedrijf schermt telkens met ondoortastende, ambtelijke uitvluchten. Ik volgde de raad op en heb verbodstekens op mijn poort geplaatst. Maar dit hielp niet. Ik heb uit pure wanhoop dan maar het kabinet van de schepen aangeschreven. Mijn vraag is heel simpel, dat de paaltjes voor mijn garage beter geplaatst worden zodat ik vlot uit mijn garage kan rijden. Dat de grote overlast door wildparkeren STRUCTUREEL wordt vermeden, en ik niet steeds de politiediensten moet lastigvallen. De ontwijkende antwoorden van het Mobiliteitsbedrijf gaan dan over het niet onder hun bevoegdheid vallen van dat domein (werd onlangs nagegaan via Gentinfo, deze wijkweg valt wel degelijk onder bevoegdheid Gent) en dat de wegcode zou verbieden om in een woonerf een verbodsteken te plaatsen. Ik heb daarop voorgesteld een plantzone, of een extra paaltje te plaatsen, maar daar antwoordde men niet op. De enige oplossing die zij voorstellen is Politie bellen en beboeten. Dan sta je daar, als je niet uit garage kan rijden door een foutparkeerder. Deze situatie zorgt voor veel stress en ongemakken en het gevoel dat het Mobiliteitsbedrijf de ongemakken naast zich neerlegt, zonder alternatieven te overwegen of eens langs te komen. Het moeilijke inrijden in de garage door foutparkeerders heeft al voor schade aan mijn wagen gezorgd.

Omdat ook de vraag kwam van de Politie om een structurele oplossing te voorzien gaat het Mobiliteitsbedrijf in op de vraag van verzoeker om een 3^{de} paaltje te plaatsen zodat er niemand meer kan parkeren en het in- en uitrijden van zijn garage gemakkelijker wordt.

IVAGO Zorgvuldigheid Gegrond maar gecorrigeerd

Afgelopen 4 weken werd de GFT-container bij ons in de straat weer niet opgehaald door IVAGO. IVAGO werd reeds verschillende keren gecontacteerd, maar tevergeefs want het is nog steeds niet opgelost. Graag opnieuw jullie input in dit dossier.

IVAGO bevestigt dat de ophaling tijdens de weken dat het fout ging, uitgevoerd werd door een andere ploeg. Die ploeg zou minder vertrouwd zijn met de ronde en daardoor de 'aandachtspunten' hebben genegeerd en het adres hebben overgeslagen. De klacht is doorgegeven en de planner van IVAGO is op de hoogte, dus nu zou er extra aandacht moeten zijn voor deze ophaling.

Dienst FM Onderwijs

Zorgvuldigheid en duurzaamheid Gegrond maar gecorrigeerd

Mijn zoon gaat naar een basisschool in Gentbrugge. Hij krijgt les in een containerklas die vlak bij de dieselgenerator van de bouwkraan staat. De generator verspreidt diesellucht op de speelplaats - en mogelijk ook in de klassen. Er kwam al een hogere schouwpijp, maar die loste het probleem niet op. Sinds juni vragen wij, ouders, om een degelijke oplossing. Stad Gent Dienst FM Onderwijs en de controleur Milieutoezicht van Stad Gent zijn op de hoogte. Ondanks herhaalde beloftes om het probleem aan te pakken, verandert er niets wezenlijks. Dat een stad en een (stads)school dit laten gebeuren, vinden we onbegrijpelijk. Daarom willen we graag resultaten zien van degelijke metingen én een definitieve, snelle oplossing voor het probleem.



Uit e-mailcommunicatie blijkt dat dit probleem al aangekaart werd in juni. Toen werd een aanpassing gedaan: het verlengen van de afvoer. Op 27 juni en opnieuw op 18 augustus werd gevraagd of er al een oplossing was. De dag nadien werd geantwoord dat er een plan opgesteld was om dit verder op te volgen. Er werd ook geprobeerd om de ouder gerust te stellen met de mededeling dat de uitstoot van de generator maar ongeveer dezelfde was als die van een kleine dieselwagen, wat begrijpelijk geen geruststelling was voor de ouder. Het lijkt ons niet opportuun dat op een speelplaats van een school een kleine dieselwagen zou staan draaien tijdens de aanwezigheid van kinderen. De directie van de school geeft aan dat de generator ook dicht bij een klas staat, waardoor het raam daar vaak niet opengezet kan worden om te verluchten, omdat de dieselgeur dan in de klas hangt. Nadat wij contact opnamen bleek dat het mogelijk was om te werken met een batterij. Dit vereiste een extra budget, wat niet evident is in tijden van besparing. De dienst gaf aan dat er een vergunning was voor de generator en deze voldeed aan de milieunormen. Er bleken echter geen metingen gedaan te zijn om dit na te gaan. Er ging wel een controleur ter plaatse, maar de Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu beschikt niet over het juiste meettoestel om metingen uit te voeren. Kort nadien kwam het bericht dat er toch binnen het project geld gevonden werd om met een batterij te werken. De ouder was heel tevreden over deze oplossing.

Redelijke behandelingstermijn

Elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijk 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.

Deze ombudsnorm werd in 67% (in 2021 nog 86%) van de keren dat die van toepassing was geschonden: in 35 van de 52 gevallen. Er is dus een verbetering merkbaar, maar dit blijft een aandachtspunt.

WoninGent

Redelijke behandelingstermijn Gegrond

Ik woon niet meer in een woning van WoninGent. Ik vraag al meer dan een jaar om de afrekening verbruiken te krijgen voor de periode maart 2019 tot september 2020. Vorig jaar in januari stuurde u de klacht voor mij naar WoninGent. Het is nu nog altijd niet in orde.

In januari 2021 stuurden we op vraag van verzoeker zijn klacht in eerste lijn naar WoninGent. Een jaar later blijkt hij nog steeds geen afrekening gekregen te hebben. WoninGent laat weten dat de afrekening gemaakt werd op 19/11/2021. Omdat verzoeker intussen geen huurder meer is, moet het bedrag nog verrekend worden. Op 2/2/2022 werd de afrekening verstuurd naar verzoeker, op 11/2/2022 volgde de terugbetaling.

IVA Mobiliteitsbedrijf

Redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie
Gegrond

Ik ben gehandicapt. Ook mijn zoon die bij mij woont, is voor 80% gehandicapt. In onze straat is het bewonersparkeren en ik heb ook een bewonerskaart. Omdat ikzelf moeilijk ter been ben, en mijn zoon al helemaal niet kan stappen -hij heeft een beperking van 80%-, zijn wij vragende partij opdat er dicht bij de woning -en liefst voor onze deur- een speciale parkeerplaats zou komen voor mensen met een beperking. We deden een aanvraag voor een speciale parkeerplaats en verstuurd dit aangetekend op 01.06.2021 naar het Mobiliteitsbedrijf. Na 6 maanden hebben we hier nog geen antwoord op gekregen. Dat kan toch niet? Ik heb wel een garage aan mijn woning maar ze is te laag voor de auto. Ook gebeurt het heel vaak dat buurtbewoners voor mijn garage staan. Hiervoor neem ik soms contact op met de politie.

Het Mobiliteitsbedrijf laat ons weten dat zij op 24/01/2022 een brief hebben gestuurd naar verzoeker om te melden dat de parkeerplaats voor personen met een handicap er zal komen. Het dossier is ondertussen goedgekeurd door het college van burgemeester en schepenen op 03/02/2022 en overgemaakt aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen om uit te voeren. Een juiste timing is hier niet gekend.

Groendienst

Redelijke behandelingstermijn
Ongegrond

Ik belde de verdelgingsdienst van de stad Gent. De ratten lopen hier in de tuin! Ik woon 65 jaar in Mariakerke en ik heb hier nooit een rat gehoord of gezien maar nu is het zoals in de middeleeuwen! Het antwoord is dat ze gaan komen op 10 maart, een maand na melding. Dat is ongehoord! Straks lopen er hier 100! Zoiets kan echt niet!

We doen navraag bij de Groendienst. Deze dienst informeert ons dat ratten reproductief zijn vanaf 3 maanden. De voorgestelde wachttijd leidt dus niet tot rattenplagen. Naast bestrijding is het heel belangrijk om preventieve maatregelen te nemen. Zo zal de plaagdierbeheerser tijdens het plaatsbezoek kijken wat de oorzaak is van de aanwezigheid van ratten (bijvoorbeeld overmatig voederen van kippen, afval niet afgesloten bewaren, gekookt voedsel op composthoop, ...), en welke maatregelen moeten genomen worden om de ratten te beperken. Ratten worden immers vooral aangetrokken als voedsel gemakkelijk beschikbaar is. De dienst informeert ons dat er enkel noodinterventies volgen naar aanleiding van ratten in huis en ratten in scholen. Dit is hier niet het geval. Bij gewone interventies bedraagt de normale wachttijd meestal 3 tot 5 weken. De afspraak met deze burger valt dus binnen de gemiddelde wachttijd. Precies daarom kunnen we als Ombudsdienst niet bemiddelen om de afspraak te vervroegen. We vragen de burger om nog even geduld te hebben en informeren hem alvast over de preventieve maatregelen.



WoninGent

Redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie Gegron

Ik ben rolstoelgebruiker. En ik huur een appartement van WoninGent sinds een drietal maanden. Toen ik in december de woning kwam bezichtigen stelde ik al vast dat de deur van de hoofdingang heel zwaar was alsook de deur van het 2de verdiep. Dit meldde ik direct bij het ontvangen van de sleutel. En zij beloofden mij dat dit in orde kon gebracht worden door WoninGent, de deuren konden afgesteld worden door een deuropomp te plaatsen. Nu zijn we 4 maand verder, en er is nog niks aangepast. Ik stuurde ook al een brief, ik heb gebeld, geen reactie. Ik kan niet zelfstandig naar buiten vanwege te zware deuren. Ik kan niet zelfstandig mijn brievenbus ledigen. Ik heb een spierkracht vermindering in mijn armen en benen door mijn aandoening. Alsook heb ik al eerder geklaagd over de bel en parlofoon die niet werken... EN ik kan geen douche nemen omwille van de druk op de kraan die niet werkt. Dit is vastgesteld door WoninGent bij de intredende plaatsbeschrijving. Kan u mij helpen?

De huurder toont aan dat er al mailcommunicatie was met WoninGent op 26/3, 29/3, 21/4 en 15/5/22. Ze kreeg 2 keer een bevestiging dat haar melding ontvangen was en dat men contact met haar zou opnemen. Toen zij op 15/6/22 met ons contact opnam, was zij nog niet gecontacteerd en werden er nog geen herstellingen uitgevoerd. Waarom hiervoor nog geen werken uitgevoerd waren en waarom de huurder nog niet gecontacteerd werd, daarop kregen we geen antwoord van WoninGent. Op 15/7/22 kregen we wel bericht dat een aannemer werken had uitgevoerd aan de parlofoon, en dat een externe firma opdracht kreeg om knoppen te voorzien om de deuren automatisch te openen. Ook het probleem van de douche zou aangepakt worden op de klusdag van de aannemer op 11/8/22. De problemen werden opgelost.

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.

In 44 dossiers werd deze ombudsnorm onderzocht in 2022. In 36% van de gevallen werd de norm geschonden.



Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen (WBW)

Actieve/passieve informatieverstrekking Gegron

Ik ben bewoner van een pijpenkop. Op 2/2 ontvingen we een informatiebrief dat op 7/2 de werken rond de vernieuwing van de voetpaden zou opgestart worden. Als einddatum werd 30/4 vooropgesteld maar door de traagheid van de uitgevoerde werken, is de pijpenkop nog steeds niet volledig aangepakt. Op die informatiebrief werd niets vermeld over het aanbrengen van 'plantvakken' – enkel informatie over 'geveltuintjes' werd vermeld. Mijn probleem gaat dus over de correcte informatie en het gebrek aan medezeggenschap van de bewoners van de pijpenkop. De bewoners zijn voor een voldongen feit geplaatst want de impact hier is groot. Ik had graag meer inspraak gehad in de aanleg van het voetpad. Ik stuurde daarover reeds 4 e-mails, zonder enige respons. Ik begrijp totaal niet waarom het voetpad niet recht kon doorgetrokken worden naar de straat toe in plaats van een T-voetpad. Mijn moeder is rolstoelgebruiker en nu moet er geslalomd worden. Ik wil eraan toevoegen dat ik volledig achter ontharding sta maar niet ten koste van het welzijn van de bewoners.

De Dienst WBW meldt: ik deel uw reactie dat de voorziene werken in de bewonersbrief te summier werden omschreven en wij excuseren ons hiervoor als dienst. Bij elke voetpadvernieuwing wordt vandaag nagegaan welke verharde zones onthard kunnen worden, zonder de functionaliteit van het voetpad te verliezen. Omdat het gaat over openbaar domein en er jaarlijks 30.000 m² trottoir wordt vernieuwd is een participatietraject niet haalbaar. De Dienst WBW zal bij aankomende voetpadvernieuwingen wel sterker duiden en inzichtelijk maken in de bewonerscommunicatie als er onthardingsmaatregelen worden meegenomen in voetpadvernieuwing. Er zal nog een bewonersbrief volgen om de volgende fase van de werken te duiden.

IVA Mobiliteitsbedrijf

Actieve/passieve informatieverstrekking Ongegrond

Op donderdag 23/12 gebruikte ik - voor het eerst in een paar dagen - mijn wagen, die geparkeerd stond in de Abrahamstraat, achter de Burgstraat, waar ik woon. Tot mijn verbazing zaten er enkele boetes achter mijn raam. Daarop consulteerde ik het online platform en klaarblijkelijk was mijn parkeervergunning vervallen, enkele dagen voordien. Ik ben hiervan op generlei wijze op de hoogte gesteld door de stad of het parkeerbedrijf. Kan dit zomaar? Nu zou ik 250 euro voor een nieuwe vergunning en 120 euro aan boetes moeten betalen, omdat ik parkeer aan mijn woonplaats? Waar zijn we mee bezig? Het Mobiliteitsbedrijf beweert dat er een brief is gestuurd om mij op de nakende vervaldatum van de vergunning te wijzen. Ik heb deze echter nooit te zien gekregen. Bijkomend vind ik het antwoord van de medewerker van het Mobiliteitsbedrijf al zouden de boetes 'terecht' zijn, getuigen van een totaal gebrek aan inlevingsvermogen en zelfs misprijzen voor de Gentenaar. Via welke weg of dienst kan ik deze kosten aanvechten?

Het Mobiliteitsbedrijf blijft bij hun standpunt dat de retributies terecht werden uitgeschreven omdat de verzoeker tijdig een herinneringsbrief hebben gestuurd maar hij zijn (tweede, betalende) bewonersvergunning niet had verlengd. Verzoeker meent dat hij de brief niet ontvangen heeft en men beter een e-mail zou sturen maar ook hierover kan worden geklaagd dat dergelijke berichten in de SPAM-box kunnen terechtkomen. Deze herinneringsbrief is een extra dienstverlening van het Mobiliteitsbedrijf maar het blijft de eigen verantwoordelijkheid van de burger om de einddatum van de betalende bewonersvergunning in de gaten te houden.

Soepelheid

De ambtenaar moet zich, indien dit mogelijk is binnen het reglementaire kader, soepel en flexibel opstellen.

Meerdere burgers zijn van mening dat net in hun geval wat soepeler zou moeten worden omgegaan met de regels. In 25 klachten werd hierop een beroep gedaan, maar telkens tevergeefs. We vonden geen enkele keer dat de burger hier gelijk had.

IVA Mobiliteitsbedrijf

Soepelheid Ongegrond

Ik ben vorige vrijdag naar Gent gekomen omdat ik een grote bestelling moest ophalen in de Steendam. Omdat ik daar niet kon parkeren ben ik tot in de Bibliotheekstraat gereden waar ik wel parkeerplaats had, ik heb een parkeerrecht aangekocht via 4411. Ik ben mijn bestelling gaan ophalen en tegen dat ik alle uitleg had, bleek ik een retributie te hebben gekregen van 80 euro. Ik heb gebeld naar het Mobiliteitsbedrijf en kreeg te horen dat ik de retributie moest betalen omdat ik geparkeerd stond op een voorbehouden parkeerplaats voor marktkramers en dat op vrijdag tot 14u00. Ik vind dat deze retributie moet geannuleerd worden: ze werd uitgeschreven om 13u45 en ik nam geen parkeerplaats in van een marktkramer want er waren nog veel vrije plaatsen.

We laten verzoeker weten dat, als je parkeert op een voorbehouden parkeerplaats, je altijd een retributie van 80 euro riskeert. Het maakt niet uit of er veel vrije plaatsen waren of niet. We kunnen hier niet bemiddelen voor de annulatie van deze retributie.

IVA Mobiliteitsbedrijf

Soepelheid Ongegrond

Mijn medewerker is onlangs voor onze firma komen werken en wij hebben zijn voertuig overgekocht en nieuwe nummerplaten voorzien. Om de overlast voor onze medewerker te beperken heb ik, van zodra ik de nieuwe nummerplaten in mijn bezit had, deze gaan verwisselen op zijn voertuig. Ondertussen hebben wij alle documenten in orde gemaakt en waren we verrast dat onze medewerker op 03/02/2022 een retributie kreeg omdat hij geparkeerd stond zonder geldige bewonersvergunning want hij had nog niet de tijd gehad om zijn bewonersvergunning aan te vragen. Dit kon hij pas, na het verkrijgen van een afspraak, op 08/02/2022. Ik vind dus wel dat het Mobiliteitsbedrijf rekening moet houden met de tijd die nodig is om alle papieren in orde te krijgen om een nieuwe bewonersvergunning aan te vragen.

Met het nieuwe annulatiebeleid van het Mobiliteitsbedrijf krijgt de burger 1 werkdag om zijn bewonersvergunning aan te passen aan de nieuwe nummerplaat. Dit kan online of aan de balie van het Mobiliteitsbedrijf maar hiervoor moet je een afspraak maken en deze zijn vaak volzet. Men had, zolang de bewonersvergunning niet is aangepast, een parkeerrecht moeten aankopen om te parkeren.

Redelijkheid en evenredigheid

De overheid moet blijk geven van redelijkheid, gevoel voor juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen. Het resultaat van elke beslissing moet redelijk zijn. In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de burger. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zoveel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

Deze ombudsnorm werd geen enkele keer geschonden in 2022, maar werd wel 15 keer ingeroepen door een burger.



Dienst Kinderopvang

Redelijkheid en evenredigheid en actieve/passieve informatieverstrekking Gedeeltelijk gegrond

Ik verneem van de dienst Kinderopvang dat de opvanguren voor de zomervakantie gewijzigd zijn en dat er pas opvang kan voorzien worden vanaf 8 uur i.p.v. vanaf 7 uur. Dit stelt mij voor een groot probleem aangezien ik mijn zoon van 3 jaar afzet om 7u15 om op tijd op mijn werk te geraken en om hem dan in de namiddag tijdig te kunnen ophalen. Ik heb reeds gemailld naar de buitenschoolse kinderopvang van Gent, alsook naar het STIBO zelf, maar tot op heden kan hier niets aan gedaan worden zeggen ze. Het wijzigen van het aanvangsuur lijkt me ook in strijd met de overeenkomst die wij als ouder hebben met de school/opvanglocatie aangezien deze opvang voorzien vanaf 7 uur en dus niet vanaf 8 uur. Ik vernam van het STIBO zelf dat zij voorstander zijn van het openen om 7u en dat het pas openen om 8u geen meerwaarde heeft, noch voor hen, noch voor de kinderen. Mijn bezorgdheid is ook dat deze maatregel zal doorgetrokken worden naar het volgende schooljaar, wat mij als werkende ouder in een onmogelijke positie zou plaatsen. We hebben, mede op basis van het vroege opvanguur, gekozen voor deze opvang. Ook hoor ik dat er sprake is om een centraal opvangpunt in te voeren ergens in Gent voor kinderen die reeds voor 8 uur zouden afgezet moeten worden en dat het personeel van het STIBO ze daar dan zou moeten afhalen.

De Dienst Kinderopvang wordt, net als de volledige sector, geconfronteerd met een groot personeelstekort. Er werd beslist om de openingsuren in de vakantie aan te passen om het personeel efficiënter te kunnen inzetten en om de werkdruk te verlagen. De ervaring leert dat er tussen 7 en 8 uur minder kinderen opgevangen worden dan later op de dag. Omdat uit de reactie van ouders bleek dat er toch meer nood was aan opvang voor 8 uur, werden de noden per locatie in kaart gebracht. Waar er grote nood was en er voldoende personeel was, werd soms een aanpassing gedaan om de opvang toch wat vroeger te starten, bijvoorbeeld om 7.30 uur. Op deze locatie lukte dat niet. Er kon eventueel wel opvang geboden worden op een andere locatie verder uit de buurt. Het klopt dat de Dienst Kinderopvang hier niet voldeed aan de verwachtingen die de ouders hadden op het moment dat ze een opvang kozen en inschreven voor vakantieopvang. Hierover hebben zij zeker gelijk. Deze beslissing werd enkel genomen omwille van een probleem dat niet alleen de STIBO's treft, maar de volledige sector kinderopvang. Ondanks de acties die door de dienst ondernomen worden, raakt het personeelsprobleem niet opgelost. Een veilige opvang bieden is een absolute prioriteit. Begeleiders minder inzetten op rustige momenten en meer op drukke momenten zorgt voor een veiliger en meer kwalitatieve opvang.

IVA Mobiliteitsbedrijf

Redelijkheid en evenredigheid
Ongegrond

Ik contacteer u omdat ik geen jaarvergunning meer krijg om het autovrij gebied binnen te rijden. In het nieuw systeem moet ik aantonen op welk adres ik dagelijks moet zijn maar vroeger was dat toch veel soepeler. Als klinisch labo staan wij in voor het ophalen van bloedstalen et cetera in artspraktijken maar ook bij patiënten over het volledige grondgebied van stad Gent, leveren van afnamemateriaal en het doen van bloedafnames. Wij kunnen dat niet bewijzen aan de hand van een contract of bestelbon. Is het mogelijk voor ons een uitzondering te maken?

De nieuwe voorwaarden om een vergunning voor het autovrij gebied te krijgen werden beslist door het college van burgemeester en schepenen en goedgekeurd door de gemeenteraad. Als Ombudsdienst zijn wij niet bevoegd om tussen te komen bij deze beleidsbeslissing. Uit navraag bij het Mobiliteitsbedrijf blijkt dat de aanvraag voor de firma van verzoeker niet werd afgekeurd maar dat er extra informatie werd aangevraagd. In hun vraag hadden ze namelijk bewijzen gestoken om stalen op te halen in straten die buiten het autovrij gebied vallen. Als ze kunnen aantonen dat ze ook stalen dienen op te halen in straten binnen het autovrij gebied, kan er een jaarvergunning verkregen worden.

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.

Dit criterium werd in 13 klachten ingeroepen, waarbij dit in 3 klachten werd weerhouden.



Dienst Burgerzaken

Degelijke dossieropvolging en actieve dienstverlening
Ongegrond

Op de Turkse geboorteakte van mijn mama staat dat ze in 1959 geboren is, maar toen ze hier in België met mijn papa gehuwd is hebben ze verkeerdelijk 1958 als haar geboortejaar opgeschreven. Nu wacht ze al een tijdje op haar nieuwe vreemdelingenkaart (eID) waarop haar juiste geboortejaar, 1959, zou moeten staan, maar we hebben daar nog steeds geen nieuws van gekregen. We bellen elke week naar het dienstencentrum van Gentbrugge en de mevrouw daar heeft ons zelf naar jullie doorverwezen. Het probleem is dat mijn mama binnen tien dagen met mijn papa op reis naar Turkije wil vertrekken en dat ze dus haar nieuwe vreemdelingenkaart nodig heeft om bij terugkeer België weer binnen te mogen. Naast het probleem van het verkeerde geboortejaar is er nu een nieuw probleem door een wetswijziging. Doordat mijn mama in België geregistreerd staat op haar meisjesnaam, maar op haar Turkse identiteitsdocumenten met de naam van mijn papa riskeert ze tegengehouden te worden aan de grens. Ook voor dit probleem hebben we nog steeds geen oplossing.

We doen navraag bij de Dienst Burgerzaken. Deze dienst legt uit dat ze hierin geen veranderingen kunnen doorvoeren maar dat dit moet voorgelegd worden aan de federale dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). Wel volgt de dienst dit nauwgezet op. De DVZ liet echter weten 5 maanden achterstand te hebben. Toch hebben ze beloofd om de dossiers waarin er een verwarring is tussen de meisjesnaam en de naam van de echtgenoot op de verschillende identiteitspapieren met voorrang te zullen behandelen. Intussen kreeg de Dienst Burgerzaken reeds bericht dat zij in dit dossier de nodige aanpassingen mochten doen en contacteerden zij de verzoekster om een nieuwe verblijfskaart aan te vragen, zodat ze tijdig op reis kan vertrekken.

Thematische Hulp

Degelijke dossieropvolging en actieve dienstverlening Ongegrond

Ik ben al 2,5 jaar dakloos. Tijdens een reis liet ik een dakloze vriend in mijn woning verblijven. Hij reed mijn auto in de prak. Ik kreeg ook voor 8000 euro boetes in de bus voor overtredingen tijdens mijn afwezigheid. Ook een pak andere rekeningen kwamen bij mij terecht maar hij verdween. Sindsdien kwam ik steeds dieper in de problemen terecht tot ik op straat beland ben. Bij het OCMW in de Wittemolenstraat ben ik nog bijna niet geholpen geweest. Mijn maatschappelijk assistent (MA) zou mijn verhoogde tegemoetkoming regelen, maar deed het niet. Hij vergat de betaling van doktersbezoeken, daardoor zit ik met achterstallige betalingen en bijkomende kosten. Anderen vertelden me dat ik recht had op een doorverwijs voor kleding en voeding. Toen ik dat vroeg gaf hij me een attest, maar met een fout op. Daardoor moest ik weer een week wachten en nog eens een nieuw attest gaan halen. Ik moest vaak wachten bij een afspraak met hem. Ik geef toe dat ik soms boos en gefrustreerd gereageerd heb. Het werd me soms echt te veel. Plots was hij er helemaal niet meer. Sindsdien had ik al 11 andere maatschappelijk werkers. Telkens tijdelijke mensen, mensen in opleiding, ... De laatste MA deed echt enorm haar best en zij heeft het één en ander voor mij in orde gebracht. Het is daar echter haar laatste week. Op die manier valt de hulp elke keer weer stil en blijf ik ter plaatse trappelen. Ik wil echt door iemand lange tijd begeleid worden, iemand die ervaring heeft, bekwaam is en wil helpen.

Het OCMW liet ons weten dat verzoeker bij hen in begeleiding is sinds 2020. Dit zou moeizaam verlopen. Verzoeker was al meermaals verbaal agressief. Er was zelfs al eens een tijdelijk toegangsverbod in 2021. Verzoeker heeft recht op een ziekte-uitkering van de mutualiteit en ontvangt dus geen leefloon, hij kreeg een referentieadres waardoor hij zijn uitkering terug kon ontvangen. Wanneer iemand geen leefloon ontvangt, moet er eerst een sociaal onderzoek gebeuren om een aanvraag te kunnen doen voor tenlasteneming door OCMW. Door gebrek aan medewerking van verzoeker zou dit echter nooit gelukt zijn. Hij zou hierover geen documenten hebben kunnen voorleggen. Er werd voorgesteld aan verzoeker om budgetbeheer op te starten om hem te kunnen helpen met het aflossen van zijn schulden, maar hij zou dit steeds geweigerd hebben. Daardoor verkeerde het OCMW niet in de positie om hem daar verder in bij te staan. We kregen meer gedetailleerde informatie over het hulpverleningstraject en stellen vast dat er alle moeite werd gedaan om verzoeker, waar dat mogelijk was, te helpen. Daarbij merken we ook op dat het hulpverleningstraject meermaals onderbroken werd door incidenten, zowel bij het OCMW als bij andere instanties.



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.

10 keer was een burger in 2022 van mening dat de dienstverlening op dit vlak tekortschoot. In 1/5^{de} van de gevallen bleek dit (deels) terecht.



Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

Motiveringsplicht, overeenstemming met de regelgeving en actieve dienstverlening Ongegrond

Ik kocht een leegstaand pand, dat volgens mijn notaris een handelspand is op het gelijkvloers met zes appartementen op de verdiepingen. Ik heb aan stedenbouw een vergunning gevraagd om de gelijkvloerse verdieping te renoveren naar een woning. De vergunning is geweigerd. Op dit moment is de ruimte niet ingericht als woning (er is niets) en ze is wel vergund als woning, dus waarom zou dat niet mogen? En er is toch grote nood aan woningen? Neen zegt de Stad. De aanpassing van het pand houdt een wijziging in van het aantal woonunits en daar ontstaan dan andere gevolgen door: verplichte buitenruimte van 20 m², extra nood aan overdekte fietsenstalling en dat kan volgens hen niet dus zij vergunnen geen aanpassing tot appartement. Ik kan zeer moeilijk in contact komen met Stedenbouw. Zij zeggen mij dat ik maar vóór mijn aanvraag bij hen had moeten aankloppen en niet achteraf en dat zij nu niets meer voor mij kunnen doen. Ik heb bezwaar ingediend tegen de weigering bij de Provincie. De Provincie heeft echter de beslissing van de Stad Gent bevestigd: enkel een inrichting als handelspand kan, niet als woning. Waarom is iets wat ooit vergund was, nu blijkbaar plots niet meer vergund? Wat kan ik nu nog doen?

We doen navraag bij de Dienst Stedenbouw. Verzoeker vroeg een omgevingsvergunning voor het omvormen van een commerciële functie op de gelijkvloerse verdieping naar een woonfunctie. Wanneer de rechtmatige toestand niet duidelijk te achterhalen is op basis van de voorgelegde vergunningen, is het gebruikelijk dat er advies wordt gevraagd aan de Dienst Toezicht. Er zijn 7 entiteiten vergund (5 entiteiten in 1971 en 2 entiteiten in 1996), maar doorheen de jaren werd de functie van de gelijkvloerse entiteit gewijzigd van wonen naar handel, voordat het verplicht werd een vergunning aan te vragen voor dergelijke functiewijzigingen. Dit wordt ook bevestigd door de vaststellingen van de Dienst Burgerzaken op 07/07/1998. Precies daarom stelt de Dienst dat het pand een rechtmatig tot stand gekomen meergezinswoning is met 6 entiteiten en een handelsruimte op de gelijkvloerse verdieping. De dienst geeft ons ook nog mee dat de aanvraag principieel in aanmerking komt voor een vergunning om het pand om te vormen naar 7 woonentiteiten, maar dan dient voldaan te worden aan de huidige regelgeving (o.a. het Algemeen Bouwreglement) en waarvan de strijdige elementen werden opgenomen in de weigeringsbeslissing. Zowel de weigeringsbeslissing van het CBS als van de deputatie zouden voldoende moeten zijn voor de verzoeker om verder aan de slag te gaan. Een nieuw vooroverleg is voor de dienst enkel zinvol op basis van een aangepast voorstel dat tegemoetkomt aan de argumenten voor de weigering van de vergunning. Op basis van ons onderzoek hebben wij geen argumenten om de rechtmatige toestand van 6 entiteiten (en geen 7 zoals verzoeker meent) in vraag te stellen.

Lokale Dienstencentra

Motiveringsplicht en actieve dienstverlening Ongegrond

Een maatschappelijk werker van het Lokaal Dienstencentrum De Knoop in Ledeberg bezorgde me uw coördinaten om een betere dienstverlening voor te stellen. Als mindervalide vrouw kan ik mijn woning niet verlaten om te gaan eten in De Knoop. Deze maaltijden zijn een tijdje aan huis geleverd tijdens de coronacrisis en de kwaliteit en diversiteit van de maaltijden is top. Dit vind je bij geen enkele andere traiteur in Gent terug die maaltijden aan huis levert. Ook de kostprijs is nergens anders zo voordelig. Door mijn handicap voel ik me wel gediscrimineerd. Ik kan niet zoals andere ouderen de maaltijden gaan afhalen in De Knoop, omdat ik mijn woning niet uit kan. Daarom mijn vraag: is het alsnog mogelijk dat er maaltijden van het restaurant De Knoop aan huis kunnen geleverd worden?

Verzoekster stelde aan de maatschappelijk werker de vraag of deze dienstverlening terug kon aangeboden worden. Hij liet weten dat dit een uitzonderlijke dienstverlening was tijdens de lockdowns, omdat het sociale restaurant toen noodgedwongen gesloten was. Hij liet ook weten dat er vervoer geregeld kan worden zodat mevrouw kan komen eten in De Knoop. Als zij echt maaltijden aan huis wil, dan wordt dit door anderen (traiteurs en thuiszorgdiensten) aangeboden. Mevrouw stelt dat zij om gezondheidsredenen haar woning niet kan verlaten en dat zij daarom deze dienstverlening vraagt. Het aanbod van andere aanbieders zou van mindere kwaliteit zijn. Ze krijgt opnieuw antwoord met een duidelijke motivering: de Stad Gent heeft ervoor gekozen om geen maaltijden aan huis te leveren omdat andere organisaties en bedrijven dit al aanbieden. De focus blijft daarom op het aanbod ter plaatse in het sociaal restaurant. Bij het aanbieden van dienstverlening moeten keuzes gemaakt worden. Deze keuze is gemotiveerd en werd ook uitgelegd aan verzoekster. Er zijn ook alternatieven beschikbaar waarvan zij gebruik kan maken. Het is niet omdat zij de maaltijden van andere dienstverleners minder lekker vindt, dat het lokaal dienstencentrum maaltijden moet leveren. We komen hiervoor niet tussen maar brengen de dienst op de hoogte van de vraag naar uitbreiding van de dienstverlening.



Deel 4: De aanbevelingen van 2022

4.1. Werk binnen de administratie een procedure uit zodat niet-vergunde functiewijzingen van gebouwen geen aanleiding kunnen geven tot oneigenlijke administratieve handelingen (zoals schrappen van een huisnummer, vrijstelling verlenen van belasting op huisvesting zonder inschrijving in het bevolkingsregister).

Een burger neemt contact op met de Ombudsdienst. Hij is mede-eigenaar van een cohousingproject.

Binnen dit project kochten zij in 2020 een aanpalende woning aan om toe te voegen aan de gemeenschappelijke delen. Vorig jaar ontvingen zij voor dit pand een aangifteformulier voor een belasting op woningen zonder inschrijving in het bevolkingsregister. Hierop namen ze contact op met de Dienst Belastingen en kregen ze een vrijstelling van deze belasting wegens verbouwingen.

Ook dit jaar ontvingen ze weer een aangifteformulier. Na opnieuw contact op te nemen met de Dienst Belastingen diende de burger foto's door te sturen om te staven dat de woning niet meer als woonunit gebruikt zal worden en kreeg hij ook het advies om contact op te nemen met de Dienst Burgerzaken om het huisnummer te schrappen. Deze burger stapte naar de Ombudsdienst omdat hij dit zeer onprofessioneel vond: 'de dienst had toch alle nodige informatie gekregen het voorgaande jaar en zij kunnen toch zelf contact opnemen met de dienst Burgerzaken?'

Wanneer we navraag doen bij de Dienst Belastingen, blijkt dat zij zich voor het versturen van de aangifteformulieren baseren op het bevolkingsregister. Volgens de dienst zou de verzoeker vorig jaar reeds telefonisch verwezen zijn naar de Dienst Burgerzaken om het huisnummer te schrappen. Had de verzoeker dit op dat moment gedaan, dan had hij dit jaar ook geen aangifte meer ontvangen.

Ondertussen werd door de Dienst Burgerzaken het huisnummer geschrapt waardoor de Dienst Belastingen aangeeft dat zij nu kunnen concluderen dat er geen sprake meer is van een onbewoonde woning. Hierdoor zullen zij ook de volgende jaren geen aangifteformulier meer versturen voor dit pand.

Tijdens dit onderzoek merken we dat de vraag niet gesteld werd of dit een vergunningsplichtige functiewijziging is en indien dit zo is, of dit überhaupt ook werd toegekend. Wanneer we hiernaar informeren bij de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning blijkt dat voor deze woning nooit een functiewijziging aangevraagd werd. Het lijkt hun ook redelijk onwaarschijnlijk dat zij de functie 'wonen' van dit pand zouden schrappen, aangezien dit een 'te beschermen eengezinswoning' is.

In een ander dossier betreft de verzoeker dat de Dienst Belastingen zijn korte schriftelijke verklaring onvoldoende acht als bewijs dat een appartement tijdelijk als opslagruimte voor zijn bedrijf wordt gebruikt. Deze burger vond dat hij op basis van zijn simpele verklaring moest vrijgesteld worden van de belasting op een tweede verblijf.

Ook voor dit dossier geeft de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning ons mee dat het volledig omvormen van een woonentiteit sowieso vergunningsplichtig is, en dat dit wellicht niet toegestaan zou worden.

In beide dossiers doen de aangehaalde argumenten van de verzoeker een vergunningsplichtige functiewijziging van een pand vermoeden. Dit wordt niet opgemerkt door de Dienst Belastingen of door de cel Huisnummering van de Dienst Burgerzaken om als signaal door te geven aan de Dienst Toezicht.

Werk een procedure uit tussen de verschillende stadsdiensten zodat niet-vergunde functiewijzigingen van gebouwen geen aanleiding kunnen geven tot oneigenlijke administratieve handelingen (zoals schrappen van een huisnummer, vrijstelling verlenen van belasting op huisvesting zonder inschrijving in het bevolkingsregister). Zo kan worden voorkomen dat gezinswoningen ongemerkt (en onvergund) verdwijnen van de woonmarkt.

4.2. Dienst Belastingen: neem de nodige maatregelen zodat dossiers steeds op een gelijke manier én binnen een redelijke termijn behandeld worden.

Een burger neemt contact op met de Ombudsdienst. In 2021 voerde hij verbouwingen uit aan zijn woning waarbij tijdelijk een container op straat geplaatst werd. Deze

burger dacht dat dit gratis was en valt achterover wanneer hij in augustus 2022 - dus ruim 1 jaar en 3 maanden nadat de container weg is - een aanslagbiljet in de brievenbus ontvangt. Een andere burger klopt dan weer aan bij de Ombudsdienst omdat hij na 17 maanden nog steeds geen uitspraak ontving in een bezwaarschrift dat hij indiende tegen een belasting tweede verblijf.

Wanneer de Ombudsdienst navraag doet bij de Dienst Belastingen is er steeds hetzelfde antwoord: 'wij doen ons best maar we kunnen het momenteel niet bolwerken'.

Hoe dit komt? De dossiervolumes voor de belasting op de inname van het openbaar domein voor de uitvoering van werken - de zogenaamde 'werven'-belasting - kennen sedert aanslagjaar 2020 een sterke toename: +37% in 2020 en +11% in 2021. De voornaamste oorzaak is de wijziging van het belastingreglement in 2020 waarbij de vrijgestelde periode ingekort werd van 30 naar 14 kalenderdagen. Daarnaast zet de Stad ook in op handhaving en sensibilisering om niet-vergunde innames tegen te gaan, waardoor meer innames vergund worden. Hierdoor neemt het aantal dossiers toe. De personeelsbezetting bleef echter gelijk. Op die manier ontstaat er een achterstand. In het beste geval heeft dit enkel tot gevolg dat de burger langer moet wachten op zijn aanslagbiljet. Decretaal is echter ook vastgelegd dat de gemeenten tot uiterlijk 30 juni van het volgende jaar een belasting kunnen heffen. Door het grote aantal dossiers lukt dit echter niet altijd waardoor er burgers zijn die deze belasting ontlopen enkel omdat de dienst er niet in slaagt alle aanslagbiljetten tijdig te versturen. Zo creëer je ongelijke situaties: de ene burger moet betalen om zijn container op een parkeerstrook te plaatsen, een andere niet. Bovendien loopt de Stad op die manier ook inkomsten mis, wat uiteraard onaanvaardbaar is, zeker in tijden van besparing.

Ook in de behandeling van bezwaarschriften is er momenteel een sterke achterstand. Bezwaarschriften die vandaag worden uitgesproken, zijn gemiddeld 2 jaar geleden ingediend. Ook hier knelt het schoentje op dezelfde plaats: sinds 2020 steeg het aantal bezwaren explosief terwijl de personeelsbezetting gelijk bleef. Hoe je het ook draait of keert, burgers 2 jaar laten wachten op een uitspraak op een bezwaarschrift is onverenigbaar met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Zo wordt ook een redelijke behandelingstermijn van de overheid verwacht.

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



4.3. Thuispunt Gent: herken eerstelijnsklachten en neem ze op.

Een huurder van een nieuwbouwwoning neemt meermaals contact op met WoninGent omdat zijn verwarming niet werkt. Omdat er geen herstelling volgt, neemt ook een medewerker van een wijkgezondheidscentrum (WGC) meermaals contact op met WoninGent. Het blijft echter aanslepen en de tijdelijke maatregel in de vorm van een elektrisch vuurtje is niet echt een oplossing. De maatschappelijk assistent van het WGC spreekt van menonwaardige omstandigheden en dient na 4 maanden klacht in bij de Ombudsvrouw.

Een huurder betwist herhaaldelijk facturen voor niet of slecht uitgevoerde herstellingen in verband met een probleem dat al aansleept van bij de intrede in het pand. Hij krijgt uiteindelijk een e-mail van de juridische dienst, die stelt dat als hij niet tevreden is (wat intussen al duidelijk gebleken is), hij klacht mag indienen met de verwijzing naar het juiste e-mailadres. De persoon die deze boodschap verstuurt is echter dezelfde persoon die de klachten behandelt, alleen draagt deze 2 verschillende petjes. Omdat deze 83-jarige huurder het moe is, en niet inziet waarom hij hetzelfde nog eens naar een ander e-mailadres zou moeten versturen binnen dezelfde organisatie, komt hij naar de Ombudsdienst.

In een ander dossier contacteert een huurder ons over aanhoudende problemen met de verwarming, het wordt nooit warmer dan 18 graden. Hij stuurde vaak e-mails naar WoninGent, maar omdat hij nooit concrete antwoorden of echte oplossingen kreeg, stuurde hij eind december 2021 een aangetekende brief met een letterlijke uiting van een klacht. Als reactie stuurde de juridische dienst van WoninGent hem een ingebrekestelling. Daarin werd

aangekaart dat er geen probleem was met de verwarming, maar dat de huurder deze verkeerd zou gebruiken. Verzoeker ontkent dit met klem en vraagt ons om tussen te komen. WoninGent beschouwt dit niet als een tweedelijnsklacht, want zij zien de aangetekende brief van de huurder niet als een eerstelijnsklacht. We krijgen hierdoor verder geen inhoudelijke informatie. Enige tijd later krijgen we wel het bericht dat er alsnog werken zijn uitgevoerd: de accumulator van de woonkamer werd verplaatst naar de keuken en in de woonkamer werd een bijkomende grotere accumulator geplaatst. We gaan ervan uit dat WoninGent deze kosten niet zou doen als het niet nodig zou zijn, wat bevestigt dat er effectief een probleem was met de verwarming bij verzoeker.

Deze 3 voorbeelden tonen aan dat WoninGent soms te krampachtig omgaat met klachten en ze niet als zodanig herkent. Hierdoor slepen problemen soms langer aan dan nodig. Hoewel men dan in eerste instantie weigerachtig is om ons de informatie te bezorgen die wij nodig hebben voor ons onderzoek, aanvaarden de mensen van de klachtendienst meestal onze argumenten waarom wij wel iets opnemen als tweedelijnsklacht.

Informeer alle medewerkers over het belang van het doorgeven van klachten aan de interne klachtendienst. Wees pragmatisch. Herken klachten en neem ze ernstig, het voorkomt andere klachten.

4.4. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen afdeling IPR en Dienst Belastingen: zet meer in op een betere communicatie over de mogelijke financiële gevolgen van een inname publieke ruimte.

Op korte termijn werd de Ombudsdienst gecontacteerd door meerdere burgers met hetzelfde verhaal: bij verbouwwerken vragen zij een vergunning aan voor het plaatsen van een container of een werfwagen. Telkens geven ze aan dat ze dachten dat dit gratis was. Tot meer dan een jaar later krijgen zij een aanslagbiljet in de brievenbus van de Dienst Belastingen waarvan zij achterovervallen. Zo kan de rekening gemakkelijk oplopen tot meer dan 1.000 euro. Daarop klagen zij bij de Ombudsdienst aan dat zij onvoldoende geïnformeerd werden over deze belasting.

Uit ons onderzoek blijkt dat je bij het aanvragen van een vergunning steeds een bericht moet aanklikken voor akkoord dat je kennis hebt genomen van het reglement waarin de regels voor betaling staan uitgelegd. Elke aanvrager van een inname moet dus steeds weten dat zij een aanslagbiljet in de brievenbus zouden kunnen ontvangen. Je moet echter zelf alles goed berekenen om vooraf een idee te hebben van de hoogte van de belasting voor jouw inname.

Het lijkt ons een kleine moeite om bij het afleveren van de vergunning in te zetten op een betere communicatie over deze belasting. Dit zou bijvoorbeeld kunnen aan de hand van uitgewerkte voorbeelden op het digitale loket, of door de digitale aanvraag uit te breiden met een simulatietool om de prijs te berekenen. Bij het uitreiken van de vergunning zou IPR al een raming kunnen meegeven aan

de aanvrager. Dit kan de aanvrager ertoe aanzetten om de inname zo beperkt mogelijk te houden in ruime en tijd-

Zet meer in op concrete communicatie over de mogelijke financiële gevolgen van een inname publieke ruimte.



4.5. Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Ontwikkeling: vervolledig de informatie op het stedelijk uittreksel zodat een koper van een stuk bouwgrond vooraf weet dat het wenselijk is om het advies van de Groendienst te vragen over aanwezige bomen op het terrein.

De omgevingsvergunningsaanvraag van verzoeker voor zijn nieuw te bouwen woning werd geweigerd, omdat hiervoor een aantal bomen zouden moeten worden gerooid. 2 van deze bomen zijn echter waardevol en moeten behouden blijven, adviseert de Groendienst. Had deze informatie op het stedenbouwkundig uittreksel gestaan, dan zou deze burger het perceel bouwgrond nooit gekocht hebben. Verzoeker is van oordeel dat hier niet of zeer slecht over wordt gecommuniceerd, en hij is zeer ontgoocheld omdat hij nu kleiner moet bouwen en hij zijn droomproject niet kan realiseren.

Wie grond of vastgoed verkoopt moet een aantal belangrijke documenten en attesten kunnen voorleggen aan de potentiële koper. Een uittreksel uit het plannen- en vergunningenregister (het stedenbouwkundig uittreksel) wordt toegevoegd aan de akten bij verkoop. De koper krijgt hierdoor meer zekerheid over de staat van een bepaalde woning/perceel en weet zo welke stedenbouwkundige voorschriften op die woning of dat stuk grond van toepassing zijn. Uit deze klacht blijkt dat het niet voor elke burger duidelijk is dat voor het kappen van een boom* een vergunning nodig is en dat zo'n vergunning ook kan geweigerd worden. Deze bouwheren in spe waren in de overtuiging dat de kwalificatie 'bouwgrond' volstond om hun project te realiseren, afgaand op alle informatie vermeld op het stedenbouwkundig uittreksel en de stedenbouwkundige voorschriften.

Kopers informeren zich hierover dus beter voorafgaand aan koop en/of ontwerp bij de Groendienst. Niet in het minst omdat die informatie een grote invloed kan hebben op de waarde van een perceel en de beoogde bouw mogelijkheden die een eventuele koper voor ogen heeft. Het blijkt dus noodzakelijk dat informatie hierover van meet af aan helder wordt gedeeld en verrat moet zitten in het Gentse stedenbouwkundig uittreksel.

We begrijpen ook dat deze informatie niet voor elk specifiek perceel kan opgenomen worden, en dat bomen levende wezens zijn die groeien en sterven. Onze aanbeveling is om voortaan een generieke boodschap in het stedenbouwkundig uittreksel op te nemen.

Daarbij zou moeten verwezen worden naar de vergunningsplicht voor het rooien van bomen, en de raad om voorafgaand advies in te winnen bij de Groendienst. Ook de aanwezigheid van waardevolle vegetatie kan invloed hebben op de mogelijkheden voor een perceel, en een aanbeveling voor check van de biologische waarderingskaart (liefst met link naar die site) wordt best opgenomen in het uittreksel.

Neem in het stedenbouwkundig uittreksel (VIB) de informatie op dat voor het rooien van bomen een omgevingsvergunning nodig is. Geef de raad om hierover voorafgaand advies in te winnen bij de Groendienst.

* Kijk naar de meest recente versie van het Algemeen Bouwreglement van de Stad Gent

4.6. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen afdeling IPR: zorg ervoor dat opgelegde voorwaarden bij Innames Publieke Ruimte steeds doordacht gebeuren en goed te motiveren zijn.

Een burger neemt contact op met de Ombudsdienst nadat hij een aanslagbiljet ontving voor een tijdelijke inname publieke ruimte. Zo plaatste hij op de openbare weg - op de parkeerstrook - tijdelijk een container. Aan de overzijde van de straat staat een vast E1-bord. Dit geeft aan dat er niet geparkeerd mag worden, enkel laden en lossen kan. Om tegemoet te komen aan het advies van de brandweer werd in de afgeleverde vergunning als voorwaarde opgelegd dat hier ook tijdelijk een E3-bord noodzakelijk is om zo de doorgang te allen tijde te garanderen. Een E3-bord betekent dat je daar niet mag stilstaan, dus ook niet mag laden en lossen. Ook voor deze inname dient de burger een belasting te betalen.

IPR motiveert de beslissing op basis van adviezen van de Brandweer en de Juridische Dienst. Zo stelt de Brandweer dat een doorgang steeds gegarandeerd moet zijn. De Juridische Dienst geeft aan dat hiertoe een E3-bord noodzakelijk is*. Toch lijkt het ons aan de burger niet uit te leggen dat hier tijdelijk een E3-bord moet worden geplaatst om een minimale doorgang voor de hulpdiensten te verzekeren. Zo neemt de container niet meer plaats in dan de parkeerstrook die er standaard is, en is de weg daar 6,5 meter breed. Waarom volstaat dan plots het verkeersbord E1 niet? Indien dit verkeersbord immers gerespecteerd wordt, dan belemmert de plaatsing van een container de doorgang niet meer of minder dan anders. Conform artikel 2.22 van het Wegverkeersreglement dient immers onder 'een stilstaand voertuig' te worden

verstaan: een voertuig dat niet langer stilstaat dan nodig is voor het in- of uitstappen van personen of voor het laden of lossen van zaken. Bijgevolg volstaat dit bord conform het Wegverkeersreglement. Indien het effectief zo is dat sommige bestuurders dit te ruim interpreteren, dan is het aan de Politie om inbreuken hiertegen te verbaliseren zonder dat de stadsdiensten 'preventief' een E3-bord opleggen omdat de bestuurders de wegcode niet zouden respecteren.

Na overleg volgde IPR onze redenering, en schrapte de afdeling retroactief een deel van de inname. Hierdoor werd de belastingaanslag voor deze burgers verminderd met 986 euro.

Bij beslissingen die de overheid neemt, moet er steeds over gewaakt worden dat de beginselen van behoorlijk bestuur gerespecteerd worden. Een overheid kan zich niet verschuilen achter adviezen die leiden tot een besluit dat niet te motiveren is. Hiermee gedraagt ze zich niet alleen weinig consequent, maar worden ook de vertrouwensbeginselen en de motiveringsplicht geschonden.

Zorg ervoor dat opgelegde voorwaarden bij Innames Publieke Ruimte steeds doordacht gebeuren en te allen tijde te motiveren zijn.

* De Juridische Dienst geeft aan dat hiertoe een E3-bord noodzakelijk is want: 'een praktisch probleem dat vaak opduikt, is dat bestuurders het begrip laden/lossen soms zeer ruim interpreteren (voertuig wordt soms 30 minuten achtergelaten, terwijl men 'iets aan het afgeven, wegbergen of herstellen is'). Dat is niet meer te beschouwen als stilstaan en in dergelijke gevallen worden dan wel PV's opgemaakt, omdat het voertuig verkeerd geparkeerd staat. Als bij het toekennen van de vergunning, de hulpdiensten vereisen dat de doorgang te allen tijde minstens 3.5 meter breed moet zijn, dan zal dit inderdaad niet via de gewone regels van de Wegcode afgedwongen kunnen worden, nu de Wegcode geen stilstaanverbod voorziet wanneer de vrije doorgang minder dan 3 meter breed wordt (enkel parkeerverbod). Om dit af te dwingen zal men inderdaad in de vergunning bijkomende maatregelen moeten treffen'.

4.7. Zorg voor een consequente handhaving om lichthinder in de stad te beperken.

De Ombudsdienst werd gecontacteerd door een burger die zelf een kleine lichtreclame heeft op de voorgevel van zijn woning. Hij begrijpt niet waarom er (streng) voorwaarden worden opgelegd voor deze lichtreclame, daar waar niet ingegrepen wordt voor een torenkraan die momenteel in zijn straat staat en de hele nacht de buurt fel verlicht. Omdat de Dienst Toezicht hier niet handhaaft, verzocht de Ombudsdienst de aannemer van deze werf om de verlichting 's nachts te doven. De aannemer ging onmiddellijk in op deze suggestie.

Op stedenbouwkundig vlak oordeelt de Dienst Toezicht dat een omgevingsvergunning vereist is voor het aanbrengen van zo'n publiciteitsinrichting (intern verlicht of groter dan 4 m²). Handhaving van deze vergunningsplicht wordt, gelet op de beperkte ruimtelijke en tijdelijke impact, echter niet als prioritair beschouwd (zie punt 5.4. uit de nota 'Handhavingsprioriteiten Omgeving', goedgekeurd in de Gemeenteraad dd. 26/01/2021). Het wordt in de praktijk dus niet vervolgd.

De Ombudsvrouw stelt vast dat het niet prioritair aanpakken - wat in de praktijk staat voor 'geen tussenkomst' - van lichthinder in tegenspraak is met het tweesporenbeleid dat omschreven staat in het integraal Lichtplan. Namelijk 'om lichthinder tegen te gaan, werkt de Stad Gent op twee sporen: informatie en sensibilisering (communicatie) en normering en handhaving (verlichtingsnormen, vergunningen, reglementen, ...).

Geef het aspect lichthinder alsnog een prioritaire behandeling bij handhaving door de Dienst Toezicht.

4.8. Vernieuwde oproep van de eerdere aanbeveling over het gedoogbeleid.

Zoals u weet zijn mijn aanbevelingen niet bindend, maar een advies.

Elk jaar formuleert het college van burgemeester en schepenen een antwoord op dit jaarverslag, zo ook in 2021. Hierbij verwijs ik specifiek naar de reactie van het college over mijn aanbeveling om bij de GAS- en LEZ-boetes het gedoogbeleid om te zetten in transparante regelgeving. De argumenten voor de aanbeveling luiden:

In de eerste helft van 2021 werd de Ombudsdienst verschillende keren gecontacteerd omdat een burger vergat zijn LEZ-toelating te verlengen. Dit zorgde voor een hele reeks boetes uitgeschreven in de periode tussen de eerste vaststelling van de overtreding en de dag waarop de eerste boete bij de overtreder in de bus viel. Omdat het bedrag van een LEZ-overtreding vastligt op 150 euro, loopt de rekening al heel snel op. Na tussenkomst van de Ombudsvrouw verminderen deze klachten in de tweede helft van 2021. Vanaf juli 2021 werd in bepaalde gevallen, die niet letterlijk zijn opgenomen in het reglement, een deel van de boete kwijtgescholden. Uiteraard is de Ombudsvrouw tevreden met deze versoepeling. Het voelt echter niet juist aan om, door hier niet openlijk over te communiceren, zo een gedoogbeleid te creëren. De regels worden immers niet meer strikt toegepast zoals in het reglement werd bepaald (door de gemeenteraad). Enerzijds is dit niet transparant, anderzijds is het ook niet eerlijk tegenover burgers die geen bezwaarschrift indienden (want dat is een van de ongeschreven voorwaarden om van deze versoepeling te kunnen genieten). Deze problematiek stelt zich ook bij de GAS-boetes in het autovrij gebied: ook daar worden soms boetes kwijtgescholden op basis

van ongeschreven voorwaarden. Pas het reglement aan zodat, bij een eerste overtreding, het aantal boetes in de periode tussen de eerste boete en de kennisgeving begrensd wordt. Op deze manier worden de huidige gedoogmaatregelen omgezet in een transparante en voor iedereen controleerbare regelgeving.

In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen op het jaarverslag van de Ombudsvrouw van 2021 wordt het bestaan van een gedoogbeleid ontkend: *'Billijkheid behoort tot de bevoegdheid van de beboetingsambtenaar en staat in principe los van de reglementaire bepalingen, met als ultieme tegemoetkoming het seponeren van een of meerdere boetes. De billijkheid wordt op basis van argumenten in individuele dossiers, na een grondig en volledig onderzoek, toegepast waar mogelijk. Elke situatie is hierbij uniek. Het jaarverslag van de Ombudsvrouw stelt onterecht dat de regels niet meer strikt worden toegepast zoals het reglement zou bepalen. Het reglement bevat geen enkele vorm van gedoogbeleid en geen enkele vorm van versoepeling. De regels worden strikt toegepast: wie zonder geldige vergunning het autovrij gebied binnenrijdt en een verkeersbord C3 negeert, krijgt een GAS-boete. De beoordeling van het ingediende verweer is een autonome bevoegdheid van de beboetingsambtenaar, waarbij de argumenten, aangehaald in een individueel dossier, niet in het reglement kunnen worden opgenomen'*. Verder argumenteert het college dat het aanpassen van het reglement in die zin afbreuk doet aan de autonomie van de sanctionerend ambtenaar.

De Ombudsvrouw is het hier niet mee eens. De klacht die we in december 2022 ontvingen illustreert goed dat deze aanbeveling nog steeds actueel is. Het is een mooi voorbeeld van hoe iemand, die recht heeft op een vergunning om het autovrij gebied binnen te rijden, zwaar

financieel wordt afgestraft omdat hij een administratieve handeling vergat. Bovendien toont het duidelijk aan op welke manier het gedoogbeleid voor GAS-boetes voor het autovrij gebied wordt toegepast:

Wij komen voor onze zoon, die als zelfstandig verpleger al jaren een vergunning heeft om in het autovrij gebied te rijden. Vroeger ging dat soepeler en stak dat niet op een dag, maar nu moet je blijkbaar instant je nieuwe nummerplaat doorgeven in de vergunningstool om in orde te zijn. Onze zoon had tijdelijk een vervangwagen en had die nummerplaat wel ingetikt, maar niet opnieuw zijn eigen nummerplaat toen hij zijn eigen wagen terug had. Daardoor heeft hij een hele reeks GAS-boetes gekregen, en doordat hij met een leasewagen rijdt heeft het heel lang geduurd voor hij zelf op de hoogte was van de inbreuken. Waarom gaan er geen belletjes rinkelen bij het Mobiliteitsbedrijf dat er duidelijk iets mis is als je zoveel GAS-boetes oploopt terwijl onze zoon wel recht heeft op die vergunning? Hij heeft in totaal 32 GAS-boetes gekregen, voor een totaal van 1856 euro!

In het verleden kon de zorgverstreker 2 nummerplaten invoeren voor zijn vergunning, dus kon men eventueel ook de nummerplaat van een vervangwagen intikken zonder dat men die moest annuleren. Nu is dat niet meer zo en kan een zorgverstreker maar 1 voertuig invullen, dus moet men de vervangwagen terug afmelden om het eigen voertuig weer te kunnen aanmelden. En dat is wat verzoeker vergeten is. Verzoeker heeft voor 25 GAS-boetes verweer ingediend en daar heeft de sanctionerend ambtenaar 'de' 2/3de 'gedoogregel' toegepast: 17 boetes werden geannuleerd (ter waarde van 986 euro) en 8 dienden betaald te worden. Er waren dan ook nog 7 boetes waarvoor geen verweer meer kon ingediend worden omdat de leasemaatschappij deze niet zou ontvangen hebben waardoor de verweertermijn overschreden was.





Dit voorbeeld toont duidelijk aan dat de regelgeving op een niet-transparante manier toegepast wordt. Zo creëer je ongelijkheid ten opzichte van mensen die geen bezwaar indienden. Als je geen verweer hebt ingediend omdat je niet op de hoogte bent van het gedoogbeleid, kun je geen kwijtschelding krijgen van een deel van de boetes.

Ook is het niet helemaal correct, zoals het college in het antwoord vermeldt, om te stellen dat de GAS-wet niet in een procedure voorziet van versoepeling. Het is mogelijk om dit in het politiereglement op te nemen, bijvoorbeeld dat er slechts 1 boete kan uitgeschreven worden in een bepaalde periode, neem nu de tijd tussen de eerste boete én het moment van kennisname. In de LEZ-reglementering is er een grotere marge van wat de lokale overheid al dan niet kan opnemen. Zo kan in de LEZ-reglementering effectief ingeschreven worden dat het boetebedrag gereduceerd wordt tot 1/3 voor overtredingen die bijvoorbeeld plaatsvonden tussen de eerste boete en het moment van kennisname hiervan.

Omdat de Ombudsdienst ook in 2022 hierover nog klachten ontving, doet de Ombudsvrouw een vernieuwde oproep om rekening te houden met deze aanbeveling.

Aanbevelingen voorgaande jaren - Work in progress

DATUM	DIENST OF KABINET	AANBEVELING	OPVOLGING	
2018	Schepen van Mobiliteit en schepen van Wonen	Voor de Dienst Burgerzaken, de federale en de provinciale overheid wordt de bewoner van een zorgwoning beschouwd als een alleenstaande, en dus ook als zodanig belast. Het Mobiliteitsbedrijf beschouwt de bewoner van een zorgwoning als samenwoner, waardoor deze een betalende bewonersvergunning kan krijgen. Geef bewoners van een zorgwoning ook een gratis bewonersvergunning.	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen werd aangegeven dat deze beleidsaanbeveling zeer relevant was en opvolging verdiende. Deze bewoners worden immers beschouwd als alleenstaande, maar hebben toch geen recht op een gratis bewonersvergunning indien er op hetzelfde adres al een bewonersvergunning is uitgereikt. Het reglement stipuleert dat er per adres slechts 1 gratis bewonersvergunning wordt uitgereikt. Het stadsbestuur gaf aan te onderzoeken of op deze vraag ingegaan kon worden. Tot op heden is dit niet opgelost.	Work in progress 
2019	WoninGent	Informeer de huurder voldoende over de stand van zaken van een vraag om herstelling en organiseer intern een betere opvolging hierover.	Net zoals in de voorgaande jaren zien we ook in 2022 dat dit regelmatig de aanleiding is waarom de huurder naar onze dienst stapt: maar al te vaak worden herstellingsaanvragen wel geregistreerd en opgevolgd, maar wordt de huurder niet ingelicht over de verdere planning.	Work in progress 
2019	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen en Dienst Stedenbouw	Stem de voorwaarden van een omgevingsvergunning af op geplande wegenwerken. Schrap de verplichting tot een verhoging van een voetpad na verbouwingswerken uit de omgevingsvergunning en regel dit via een intern protocol (Wegendienst/Stedenbouw). Het opbreken van verlagingen komt immers het algemeen belang ten goede.	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen wordt aangegeven dat de betrokken stadsdiensten zullen onderzoeken of dit proces geoptimaliseerd kan worden. Tot op heden werd de ombudsvrouw hierover niet verder geïnformeerd.	Work in progress 
2019	Dienst Milieu en Klimaat	Pas de LEZ-databank zodanig aan dat de postadressen van burgers die hun aanvraag niet via de digitale weg hebben ingediend, ook kunnen bewaard worden. Op die manier kunnen zij net zoals de digitale aanvragers een herinnering ontvangen.	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen op het jaarverslag van de ombudsvrouw van 2021 lezen we dat in de toepassing voor de LEZ-vergunningen sinds mei 2020 ook postadressen opgeslagen kunnen worden wanneer er geen mailadres gekend is. Zo ontvangen ook de burgers die niet beschikken over een mailadres, een herinnering wanneer hun jaartoelating dreigt te vervallen. Zij krijgen deze informatie gemiddeld 1 tot 3 maanden vooraf aan het vervallen van hun toelating. Een project bij District09 om de herinnering te automatiseren, zou goedgekeurd zijn. We kregen hierover geen verdere feedback.	Work in progress 

2021	De diensten die zich specifiek richten op het werken met kwetsbare mensen (o.a. Dienst Wonen, Thematische Hulp (OCMW) en WoninGent)	Voor kwetsbare mensen is enkel op afspraak werken soms een te hoge drempel.	In haar contacten met de burgers merkt de ombudsvrouw dat de tendens om steeds meer het 'enkel op afspraak'-principe te hanteren, vaak een barrière vormt voor de hulpbehoevende burger. Precies daarom blijft de Ombudsdienst zelf zonder afspraak consulteerbaar. Met lopende projecten als 'Gemeente zonder gemeentehuis' waar ook de Stad Gent op intekende, blijft de opvolging en verdere bewaking van deze aanbeveling zeer actueel.	Work in progress 
2021	IVA Mobiliteitsbedrijf	1) Reageer sneller op vragen of klachten van de burger, en geef een indicatie mee van hoelang een proces kan duren, zelfs al gaat dit over meerdere maanden. Dit op zich zal al herhalingen van vragen en klachten voorkomen; 2) Toon meer empathie en verplaats je bij het schrijven van een antwoord ook eens in de positie van de burger.	In 2021 startte het Mobiliteitsbedrijf met een intern traject waarbij de communicatie -zowel naar vorm, snelheid als boodschap - tegen het licht werd gehouden - met als doel de nodige optimalisaties en verbeteringen door te voeren. De reden waarom een burger in 2022 aanklopte bij de ombudsvrouw, was echter nog vaak omdat hij de gevoerde communicatie van het Mobiliteitsbedrijf als ondermaats ervaarde (20,7% van de behandelde tweedelijnsklachten van het IVA Mobiliteitsbedrijf). Wat wel opvalt, is dat de klachten hierover minder vaak gegrond zijn: 67% in 2022 terwijl dit een jaar eerder nog 94% was. Dat is een positieve evolutie, maar hier is nog ruimte voor verbetering.	Work in progress 
2021	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - Afdeling Innames Publieke Ruimte	Zorg voor een betere controle op niet-vergunde innames van het openbaar domein. Voorzie in een strengere handhaving: beboet de onvergunde inname en zorg ervoor dat niet-vergunde parkeerborden worden weggenomen.	Als antwoord op het jaarverslag van 2021 informeerde het college van burgemeester en schepenen de ombudsvrouw dat de controle en de handhaving van niet-vergunde innames van het openbaar domein momenteel niet voldoende is en efficiënter moeten. Het stadsbestuur sprak de ambitie uit om dit aan te pakken en informeerde ons dat het onderzoek hiervoor lopende is. Sindsdien ontvingen we hierover geen verdere informatie meer. Tijdens een kleine steekproef merkte de Ombudsdienst dat deze aanbeveling nog steeds actueel is.	Work in progress 
2021	WoninGent	Maak de drempel om klacht in te dienen zo laag mogelijk. Een klacht geeft je als organisatie altijd de kans om je standpunt opnieuw uit te leggen. Voor laag- en ongeletterde mensen is het huidig klachtenreglement van WoninGent te moeilijk: mondeling klacht indienen wordt slechts zeer beperkt toegelaten. Telefonisch klacht indienen moet toch kunnen.	Ook in 2022 merken we dat klachten vaak niet opgepikt worden en er te veel barrières opgeworpen worden vooraleer een uiting van ongenoegen als een klacht gelabeld wordt.	Work in progress 

2021	Dienst Milieu en Klimaat, IVA Mobiliteitsbedrijf	<p>In de eerste helft van 2021 werd de Ombudsdienst verschillende keren gecontacteerd omdat een burger vergat zijn LEZ-toelating te verlengen. Dit zorgde voor een hele reeks boetes uitgeschreven in de periode tussen de eerste vaststelling van de overtreding en de dag waarop de eerste boete bij de overtreder in de bus viel. Omdat het bedrag van een LEZ-overtreding vastligt op 150 euro, loopt de rekening al heel snel op. Na tussenkomst van de Ombudsvrouw verminderen deze klachten in de 2^{de} helft van 2021. Vanaf juli 2021 werd in bepaalde gevallen, die niet letterlijk zijn opgenomen in het reglement, een deel van de boete kwijtgescholden. Uiteraard is de Ombudsvrouw tevreden met deze versoepeling. Het voelt echter niet juist aan om zo een soort van gedoogbeleid te creëren. De regels worden immers niet meer strikt toegepast zoals in het reglement werd bepaald (door de gemeenteraad). Enerzijds is dit niet transparant, anderzijds is het ook niet eerlijk tegenover burgers die geen bezwaarschrift indienden (want dat is een van de ongeschreven voorwaarden om van deze versoepeling te kunnen genieten). Deze problematiek stelt zich ook bij de GAS-boetes in het autovrij gebied. Ook daar worden er soms boetes kwijtgescholden op basis van ongeschreven voorwaarden. Pas het reglement aan waarbij, bij een eerste overtreding, het aantal boetes in de periode tussen de eerste boete en de kennisgeving begrensd wordt. Op deze manier worden de huidige gedoogmaatregelen omgezet in een transparante en voor iedereen controleerbare regelgeving.</p>	<p>In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen wordt het bestaan van een gedoogbeleid ontkend: 'Billijkheid behoort tot de bevoegdheid van de beboetingsambtenaar en staat in principe los van de reglementaire bepalingen, met als ultieme tegemoetkoming het seponeren van een of meerdere boetes. De billijkheid wordt op basis van argumenten in individuele dossiers, na een grondig en volledig onderzoek, toegepast waar mogelijk. Elke situatie is hierbij uniek. De beoordeling van het ingediende verweer is een autonome bevoegdheid van de beboetingsambtenaar, waarbij de argumenten, aangehaald in een individueel dossier, niet in het reglement kunnen worden opgenomen! Verder argumenteert het college dat het aanpassen van het reglement in die zin afbreuk doet aan de autonomie van de sanctionerend ambtenaar.</p> <p>De ombudsvrouw is het hier niet mee eens. Op deze manier wordt de regelgeving op een niet-transparante manier toegepast en niet zoals in de gemeenteraad werd goedgekeurd. Bovendien creëer je op die manier ongelijkheid en kunnen dossiers à la tête du client beoordeeld worden. Ook is het niet helemaal correct om te stellen dat de GAS-wet niet in een procedure voorziet van versoepeling. Het klopt dat dit niet in het reglement gebeiteld kan worden. Wel is het mogelijk om dit in het politiereglement op te nemen, bijvoorbeeld dat er slechts 1 boete kan uitgeschreven worden in een bepaalde periode, neem nu de tijd tussen de eerste boete en het moment van kennisname. In de LEZ-reglementering is er een grotere marge van wat de lokale overheid al dan niet kan opnemen. Zo kan in de LEZ-reglementering effectief ingeschreven worden dat het boetebedrag gereduceerd wordt tot 1/3 voor overtredingen die bijvoorbeeld plaatsvonden tussen de eerste boete en het moment van kennisname hiervan. Omdat de Ombudsdienst ook in 2022 hierover nog klachten ontving, doet de ombudsvrouw een vernieuwde oproep om rekening te houden met deze aanbeveling.</p>	Vernieuwde oproep
------	--	--	--	-------------------

Opvolging aanbevelingen - Afgewerkte aanbevelingen voorgaande jaren

DATUM	DIENST OF KABINET	AANBEVELING	OPVOLGING	
2018	IVAGO	Een eerste betalingsherinnering voor een openstaande factuur moet kosteloos zijn. Pas desnoods het reglement aan in die zin.	Op 18 december 2019 keurde de gemeenteraad een aanpassing van het retributiereglement voor het aanbieden van huishoudelijk afval goed. Vanaf 2020 is een eerste herinnering kosteloos.	Done! ☺
2019	IVA Mobiliteitsbedrijf	Stuur de herinnering voor een niet-betaalde GAS-boete 2 weken voor het vervallen van de termijn om verweer in te dienen, zodat de burger een redelijke kans heeft om verweer in te dienen. Wees redelijk indien duidelijk blijkt dat er een materiële vergissing is gebeurd bij het aanvragen van een vergunning, zeker indien dit door een derde gebeurde.	Het Mobiliteitsbedrijf informeert de Ombudsdienst dat zij de mogelijkheid onderzochten om een herinnering te sturen 2 weken voor het vervallen van de termijn om verweer in te dienen. Uit dit onderzoek blijkt dat dit een behoorlijke meerkost inhoudt om tekortkomingen van bpost op te vangen. Precies daarom kiest het bedrijf ervoor om indien de burger kan aantonen dat een eerste brief niet ontvangen werd wegens een fout bij bpost, het Mobiliteitsbedrijf soepel omgaat op het vlak van de verweertermijn.	Niet op ingegaan
2019	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ga na hoe het e-loket gebruiksvriendelijker kan gemaakt worden zodat misverstanden uitgesloten worden, ook voor mensen die niet vertrouwd zijn met de tool. Wees in afwachting hiervan redelijk als een burger te goeder trouw handelde en dit ook blijkt uit de handelingen die de burger op de tool uitvoerde.	Eind 2021 schakelde het Mobiliteitsbedrijf over op een nieuwe software waardoor het e-loket voor de burger heel wat gebruiksvriendelijker werd. Tot op heden ontving de Ombudsdienst geen klachten over deze nieuwe toepassing.	Done! ☺
2019	IVAGO	Voorzie na gevallen van overmacht als een staking ook voor de burger in landelijk gebied de kans om bij het eerstvolgend moment waarop restafval wordt aangeboden ook een extra groene IVAGO-zak naast de container mee te geven.	In 2021 kampte IVAGO soms met een personeelstekort wegens een grote ziekte- en quarantaine-uitval. Het viel de Ombudsdienst op dat op die momenten alles in het werk gesteld werd om de wekelijkse ophalingen te blijven garanderen. Op de momenten dat dit moeilijk haalbaar was, werd er gekozen om de rest- en GFT-fracties als prioritair op te halen. Door het beperkte aantal klachten dat we hierover ontvingen, kunnen we concluderen dat dit op begrip van de burger kon rekenen. In heel uitzonderlijke gevallen stelden we ook vast dat de burger een extra zak mocht aanbieden.	Done! ☺

2019	IVAGO	Wanneer het saldo onder de 10 euro zakt, verstuurt IVAGO automatisch een betalingsuitnodiging om het saldo met 50 euro aan te zuiveren. Wanneer een burger geniet van een sociale tegemoetkoming, is dit niet altijd nodig. Pas deze werkwijze aan of maak de betalingsuitnodiging transparanter, zodat burgers met een sociale tegemoetkoming niet nodeloos een te hoge aanzuivering doen.	Naar aanleiding van deze aanbeveling paste IVAGO zowel het drempelbedrag als het provisiebedrag aan voor burgers met een sociale tegemoetkoming. Het drempelbedrag werd aangepast naar 2 euro, het provisiebedrag naar 10 euro.	Done! ☑
2019	Alle diensten	Wees er alert voor dat besparingen op personeelskosten niet ten koste gaan van de dienstverlening.	Het college van burgemeester en schepenen informeert de ombudsvrouw dat het hier om tijdelijke bezettingsproblemen ging, zoals wel eens vaker en wisselend voorkomt. Het blijft evenwel steeds de betrachting om dit zo goed en zo snel mogelijk te ondervangen. Het probleem was hoofdzakelijk voelbaar bij de Groendienst en de Dienst Stedenbouw. Uit de klachten die de Ombudsdienst in 2020 ontving, kon een personeelstekort bij deze diensten niet meer als oorzaak aangeduid worden.	Done! ☑
2020		Investeer nog meer in publiek sanitair op plaatsen waar de meest kwetsbare groepen (onder andere dak- en thuislozen) samenkomen. Zorg dat er werk gemaakt wordt van het frequent en grondig reinigen van dit sanitair en ook dat herstellingen niet op zich laten wachten. Maak dat het onderhoud van alle publieke toiletten onder alle omstandigheden kan gebeuren, ook in tijden van lockdown. Deze publieke dienstverlening komt tegemoet aan een basisbehoefte en moet continu verzekerd blijven.	Naar aanleiding van deze aanbeveling informeert het stadsbestuur ons dat ze extra budgetten vrijmaakt voor het onderhoud van het bestaande publiek sanitair. Er wordt ook een studie uitgevoerd om deze dienstverlening verder te optimaliseren. In de 2 ^{de} helft van 2020 ontving de Ombudsdienst hierover nog maar 1 klacht.	Done! ☑
2020	WoninGent	Verreken via de afrekening geen openstaande bedragen van facturen die betwist worden en maak werk van een systeem dat toelaat om de 'openstaande schuld' op de afrekeningen op een transparante wijze toe te lichten.	Vanuit de Sociale Woonmaatschappij kwam geen feedback op deze aanbeveling. In 2021 en 2022 ontving de Ombudsdienst hierover geen klachten meer.	Done! ☑
2020	Thematisch Hulp	Betaal toch nog een maand verder het leefloon uit wanneer de vooropgestelde termijn van 4 tot 6 weken tussen het confrontatiegesprek en de hoorzitting overschreden wordt.	In zijn antwoord geeft het college van burgemeester en schepenen mee dat het volop wenst in te zetten op het verkleinen van de tijdsduur tussen het confrontatiegesprek en de hoorzitting. Hierover werden er intern afspraken gemaakt. In 2021 ontving de Ombudsdienst geen klachten of signalen die aantonen dat dit probleem zich nog stelt. Precies daarom gaan we ervan uit dat dit probleem ook effectief aangepakt werd.	Done! ☑

2021	Organisatiebreed	Zorg als overheidsdienst steeds voor een niet-digitale toegang tot informatie, voorzie een alternatief voor digitale aanmeldsystemen en voorkom uitsluiting of niet-participatie van burgers die bij voorkeur hun interactie met de overheid doen via een andere dan digitale weg.	Het college van burgemeester en schepenen informeert de ombudsvrouw dat er steeds een alternatief aan de balie voorzien is voor de burger. Burgers kunnen terecht bij het contactcenter Gentinfo voor ondersteuning indien zij geen toegang hebben tot digitale dienstverlening. Op diverse locaties in de stad zijn er publieke computers voorzien. DigiPunten kunnen zorgen voor bijstand aan elke Gentenaar. Voor het aanvragen van parkeervergunningen en vergunningen voor het autovrij gebied is het nu ook mogelijk dat een niet-digitale burger een mandaat kan geven aan een 'derde', die dan de nodige aanvragen digitaal kan doen en beheren.	Done! ☑
2021	Diverse diensten (o.a. Dienst Toezicht, Dienst WBW - Afdeling IPR, Politie)	We krijgen klachten over geluidshinder van zeer uiteenlopende herkomst: hanengekraai in een park, geluidsoverlast van verkeerskussens die de snelheid moeten afremmen, burenlawaai, overlast door werven, ... Om geluidshinder aan te pakken, is een betere coördinatie tussen een aantal stadsdiensten noodzakelijk.	Het college van burgemeester en schepenen beaamt dat geluidshinder bij het uitvoeren van werken doorgaans moeilijk volledig uit te sluiten is. Ook benadrukt het college dat het ontbreken van een concrete kapstok in de milieuwetgeving hiervoor een knelpunt is, maar dat het meer proactief de situatie en werken inschatten en organiseren wellicht een verschil kunnen maken. Precies daarom zou de vermelde situatie intern verder geanalyseerd en geëvalueerd worden om zo tot gepaste maatregelen en actiepunten te komen voor de toekomst. Over deze maatregelen en actiepunten werd de Ombudsdienst niet verder geïnformeerd. In 2022 ontving de ombudsvrouw hierover geen klachten meer waardoor we dit dan ook (voorlopig) afvinken.	Done! ☑
2021	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	We bevelen aan dat de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen elke aanvraag voor het verplaatsen van signalisatie aftoetst met het Gentse vergunningsbeleid en nagaat of de burger over een vergunning voor het aanbrengen van gevelisolatie beschikt.	Het college van burgemeester en schepenen heeft afwijzend gereageerd op deze suggestie. Het is de verantwoordelijkheid van de burger om ervoor te zorgen dat hij de nodige vergunningen heeft. Het is niet de taak van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen om na te gaan of de juiste vergunningen verkregen zijn. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen zal in zijn communicatie met de burger wel wijzen op de noodzaak van een omgevingsvergunning vooraleer de verplaatsing van een signalisatie wordt uitgevoerd. Wellicht volstaat deze communicatie. Uit geen enkele klacht in 2022 bleek alvast dat hierover nog onduidelijkheid was.	Done! ☑
2021	Dienst Milieu en Klimaat	In 2021 kloppen verschillende burgers bij de Ombudsvrouw aan omdat ze het niet eens zijn dat zij bij het stopzetten van een LEZ-vergunning het betaalde bedrag pro rata niet terugbetaald wordt voor de nog geldige periode. Zorg voor een pro rata terugbetaling, ongeacht waarom de lopende LEZ-vergunning werd stopgezet.	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen lezen we dat deze implementatie geagendeerd staat bij de volgende aanpassing van het LEZ-reglement: als een toegekende, lopende toelating wordt stopgezet, zullen de resterende volle maanden worden terugbetaald. In 2022 ontvangt de Ombudsvrouw hierover geen klachten meer.	Done! ☑

2019	Schepen van Publieke Ruimte en Dienst Stedenbouw	Hou steeds rekening met de toegankelijkheid en begaanbaarheid van oppervlaktes die op een waterdoorlatende manier worden aangelegd, door bijvoorbeeld verharde stroken te voorzien waarop rolstoelen, buggy's en rollators wel kunnen rijden.	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen lezen we dat integrale toegankelijkheid en voetgangersfaciliteiten belangrijk zijn en dus bezorgdheden zijn die bij elke heraanleg meegenomen worden. In 2022 ontving de Ombudsdienst geen klachten meer over de slechte toegankelijkheid voor bepaalde doelgroepen na nieuwe onthardingsmaatregelen. Bijgevolg vinken we deze aanbeveling (voorlopig) af.	Done! ☑
2020	Dienst Milieu en Klimaat, IVA Mobiliteitsbedrijf	Beperk de LEZ- en GAS-boetes tot een maximumplafond als blijkt dat de overtreding is gestopt zodra de eerste boete is ontvangen. De eigenlijke bedoeling van een boete is het bijsturen van ongewenst gedrag, niet de burger in financiële moeilijkheden brengen.	Het college van burgemeester en schepenen heeft afwijzend gereageerd op deze suggestie.	Niet op ingegaan

Deel 5: De Ombudsdienst achter de schermen

De ombudsvrouw is in de eerste plaats een aanspreekpunt voor burgers die klachten hebben over een dienstverlening van de Stad. De Ombudsdienst is echter meer dan dat. Het is immers niet de bedoeling dat de ombudsvrouw als het ware vanop een eiland als een soort rechter optreedt. Vanuit haar expertise is de ombudsvrouw steeds in de weer om de dienstverlening te verbeteren en gaat zij proactief met de diensten in gesprek om na te gaan hoe klachten voorkomen kunnen worden. Zo is er maandelijks een overleg met het Mobiliteitsbedrijf en een tweewekelijks overleg met IVAGO.



De ombudsvrouw heeft meegewerkt aan de interne werkgroep rond de vernieuwing en de uniformisering van de eerstelijnsklachtenwerking binnen de hele organisatie. Een van de sleutels hierin is de eenvormige definitie van meldingen en eerste- en tweedelijnsklachten over alle diensten heen. Dit is een groot project dat de volledige klachtenbehandeling van A tot Z omvat, hetgeen uiteindelijk de dienstverlening ten goede komt. Dit project begon officieel op 1 juli 2021 en het vereist nog een sterke opvolging om te vermijden dat de gemaakte afspraken over de diensten heen zouden verwateren en zodoende de hele klachtenwerking zouden verzwakken. De ombudsvrouw blijft dit samen met de klachtencoördinator van de eerstelijnswerking opvolgen.

De ombudsvrouw maakt naast de contacten die ze heeft binnen de eigen organisatie, ook deel uit van heel wat bredere netwerken. Ze is lid van het Permanent Overleg Ombudslui van België (POOL) en het Permanent Overleg van Lokale Ombudslui (POLO), het International Ombudsman Institute (IOI). In 2022 woonde ze de tweejaarlijkse bijeenkomst van de Europese tak van de IOI bij in Athene.

De ombudsvrouw neemt binnen POOL actief deel aan de werkgroepen voor kwetsbare groepen en voor de promotie van de lokale ombudsdiensten. Met POLO is ongeveer om de 2 maanden overleg, hetzij online hetzij ergens bij een van de collega's.

Om de verjaardag van de Ombudsdienst in de verf te zetten, plaatsten we een reuzegroot oor onder de stadshal, net voor ons kantoor in de Mammelokker. Het 'luisterend oor' vestigde zo op een ludieke manier de aandacht op onze werking én op onze verjaardag. Dat werd ook opgepikt door de pers en het trok de aandacht van menig Gentenaar!



Personeelsbestand en budget van de Ombudsdienst

Het personeelskader bestaat uit 5 voltijdse equivalenten (VTE): de ombudsvrouw, een adjunct van de directie en 3 consulenten. Doordat 3 mensen 4/5 werken, konden we via interne mobiliteit in de loop van 2020 nog een consulent aanwerven die 3/5 werkt. Ons team bestaat dus uit 6 mensen, die samen 5 VTE werken.

Budget

Budget 2017 (20-jarig bestaan)	26.284 euro
Budget 2018	19.902 euro
Budget 2019	19.022 euro
Budget 2020	20.049 euro
Budget 2021	20.381 euro
Budget 2022 (25-jarig bestaan)	20.379 euro
Budget 2023	7.500 euro

De besparingen

Ook de Ombudsdienst ontkomt niet aan de besparingsgolf: van ons budget blijft er nog 7.500 euro over, en een toekomstige pensionering zal niet worden vervangen. Op een klein team van 5 VTE is dit een zware ingreep.



OMBUDSVROUW VORIG JAAR 1.852 MAAL GECONTACTEERD

Helena is al vijf jaar een luisterend oor



De Ombudsvrouw (midden) en haar enthousiast team. (foto DVL)

GENT • Wie klachten heeft over een stadsdienst of onvoldoende antwoord kreeg op vragen, kan aankloppen bij de Ombudsdienst van de stad Gent. Deze dienst bestaat 25 jaar en wordt de laatste vijf jaar geleid door Helena Nachtergaele. Discreetie en vertrouwen zijn haar handelsmerk.

In totaal werd de Ombudsvrouw vorig jaar 1.852 maal gecontacteerd. In 652 gevallen werd een onderzoek gestart. Privéklachten of burengeschillen horen hier niet thuis. "Ik heb het gevoel dat de mensen gemakkelijker komen aankloppen en dat is goed.

Ons enthousiasme om te helpen is heel groot", zegt Helena Nachtergaele. "En welke klacht is me in al die jaren bijgebleven? Het is moeilijk er eenje uit te halen, maar misschien toch het feit dat men het er soms moeilijk mee heeft dat het publiek domein voor zijn deur verandert. Burgers verwachten dat ze geraad-

"Ik blijf het fantastisch vinden dat mensen afkomen met hun klacht"

pleegd worden als de stad daar iets verandert aan het voetpad of de straat. Bomen die geplant worden, een fietsrek, de straat verliest parkeerplaatsen. Het zijn enkele voorbeelden. Soms kunnen mensen er heel boos om zijn." In Gent lopen er ook 'beroepsklagers' rond. "Dat zijn mensen die wat meer tijd hebben om hun klacht herhalend te mailen en graag ook het laatste woord willen. De meeste klagers zijn echter zeer cooperatief. Ik blijf het fantastisch vinden dat mensen afkomen met hun klacht." De Ombudsdienst huist onder het Belfort kant Stadsbal. Geen afspraak nodig. Open iedere voormiddag en op woensdagmiddag. (DVL)



DANKZIJ
Helena

Ben je niet tevreden met de reactie van een stadsdienst op jouw klacht? Ombudsvrouw Helena herbekijkt de kwestie met een onbevangen blik.

De ombudsvrouw, dat is eigenlijk een team van 6 mensen. Bij ons kun je terecht als je vindt dat je klacht over een stadsdienst onvoldoende door de dienst zelf werd behandeld. Wij zijn verbonden aan de Stad, maar werken onafhankelijk. Zo bewaren we onze neutraliteit. Als een klacht gegrond is, zoeken we samen met de betrokken dienst naar een oplossing. Is dat niet het geval, dan leggen we uit waarom. Soms heeft de stadsdienst gelijk, maar schort er iets aan een reglement. Dan doen wij aanbevelingen om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden. Zo steden we voor om een eerste betalingsherinnering voor een openstaande factuur van Ivago gratis te maken. Intussen is dat het geval. We vinden het belangrijk om heel toegankelijk te zijn. Dat betekent dat we soms ook klachten krijgen over een loszittende tegel of defecte straatverlichting. Dan verwijzen we door naar GentInfo of naar de betrokken dienst. Vaak is het probleem daarmee van de baan. Even gehoord worden maakt een heel verschil.

25 jaar Ombudsdienst
652 dossiers onderzocht in 2021

Top 5 klachten:
- Mobiliteit
- Huisvuilophaling
- Lage-emissiezone
- Huisvesting
- Leeftoon

Heb je een klacht? Neem contact op met de betaaldienst. Het gratis nummer is 09 264 55 00. Heb je een klacht? Neem contact op met de betaaldienst. Het gratis nummer is 09 264 55 00. Heb je een klacht? Neem contact op met de betaaldienst. Het gratis nummer is 09 264 55 00.