



Jaarverslag 2023 Ombudsdienst

# Voorwoord

---



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

Ook in 2023 vonden heel wat burgers de weg naar de Gentse Ombudsdienst. Dit jaarverslag geeft een overzicht van waar de burger ontevreden over was. En focust vanzelfsprekend op de onderzochte tweedelijnsklachten. We stelden vast dat er in 2023 minder klachten waren dan het jaar voordien, maar dat dezelfde thema's nog steeds voor onvrede zorgen.

Op basis van de ontvangen klachten heeft de Gentse Ombudsdienst ook een goede kijk op mogelijke knelpunten binnen de verschillende stadsdiensten. Met de geformuleerde aanbevelingen willen we dan ook bijdragen aan een verbeterde dienstverlening. We merken dat verschillende diensten de aanbevelingen als dankbare feedback ervaren en er ook effectief mee aan de slag gaan. Dat blijkt ook uit de opvolging van de aanbevelingen van de afgelopen jaren. Het overzicht hiervan vindt u achteraan in het jaarverslag.

We sloten 2023 af met de goedkeuring van het samenwerkingsprotocol met Thuispunt Gent. De Gentse Ombudsdienst en Thuispunt Gent werken al jaren samen voor het behandelen van tweedelijnsklachten. Nu is deze werking ook officieel vastgelegd, in een samenwerkingsprotocol dat door de gemeenteraad en de raad van bestuur van Thuispunt Gent is goedgekeurd. Een meerwaarde voor de Gentse sociale huurder.

2023 was ook het jaar waarin ik als waarnemend directeur in juli de fakkel tijdelijk overnam. Het waren boeiende maanden waarin ik samen met een gedreven team de traditie van het ombudswerk in Gent mocht verderzetten. Op 19 februari is Evelien Bekaert als nieuwe directeur gestart. Ik wens haar dan ook alle succes toe.

Mijn oprechte dank voor het vertrouwen  
Irmine Vermandere  
Waarnemend directeur Ombudsdienst

# Inhoud

<b>1. De opdrachten en werking van de Ombudsdienst</b>	4
1.1. Klachten behandelen	4
1.2. Aanbevelingen doen	5
<b>2. Waar lag de Gentenaar het meest van wakker in 2023?</b>	6
2.1. Totaal aantal tussenkomsten	6
2.2. Hoe neemt de burger contact op?	7
2.3. Soorten tussenkomsten	8
<b>3. De tweedelijnsklachten van 2023</b>	11
3.1. Beoordeling van de ontvankelijke klachten of tweedelijnsklachten	11
3.2. Tendensen in de tweedelijnsklachten van 2023	14
3.3. Overzicht klachten per onderzocht ombudscriterium	20
<b>4. De aanbevelingen van 2023</b>	36
Aanbeveling 1. Dienst Toezicht en Dienst Belasting: Onderzoek op welke manier er nog meer ingezet kan worden op een actievere bewustmaking van de op til zijnde (hoge) belastingen die aanslepende verbouwingen tot gevolg kunnen hebben	36
Aanbeveling 2. IVA Mobiliteitsbedrijf: Zorg voor een kader waarbij de beëdigde ambtenaren in hun discretionaire bevoegdheid steeds uitgaan van een kritische reflectie bij de toepassing van het recht en oog hebben voor de belangen van de individuele burger, zodat het toekennen van het recht op een vergissing mogelijk is voor elke persoon die, te goeder trouw, een vergissing heeft begaan in zijn contacten met de overheid	36
Aanbeveling 3. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen – Afdeling Inname Publieke Ruimte: Onderneem actie om de doorlooptijd voor het verkrijgen van een toelating inname publieke ruimte drastisch in te korten	37

Aanbeveling 4. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen – Afdeling Inname Publieke Ruimte: Onderneem actie om de telefonische bereikbaarheid te optimaliseren	38
Aanbeveling 5. Algemeen: informeer burgers consequent en op tijd als bepaalde beleidsbeslissingen een financiële impact hebben en daar eerder anders is over gecommuniceerd	38
Aanbeveling 6. IVA Mobiliteitsbedrijf: Verfijn het retributiereglement met betrekking tot straatparkeren zodat een annulatiebeleid zo overbodig mogelijk wordt. Hou hierbij ook rekening met de proportionaliteit van de retributie	39
Aanbeveling 7. IVAGO: Voer een helder beleid over het al dan niet verplaatsen van afvalkorven en beperk de doorlooptijd van deze beslissing aanzienlijk	39
<b>5. Ombudsdienst achter de schermen</b>	49

## Colofon

### Stad Gent

Ombudsdienst Stad Gent

**Publicatiedatum:** 26 februari 2024

**Contact:** Ombudsdienst Stad Gent - Ombudsdienst@stad.gent

Tel. 09 266 55 00

stad.gent/ombudsdienst

**Postadres:** Stad Gent - Ombudsdienst

Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

**Bezoekadres:** Botermarkt 17, 9000 Gent

**Foto's:** Patrick Henry

# 1. De opdrachten en werking van de Ombudsdienst

## 1.1. Klachten behandelen

De Gentse Ombudsdienst is het aanspreekpunt voor burgers die ontevreden zijn over de werking van een stadsdienst. Zij kunnen bij ons terecht met een klacht. Het is wel belangrijk dat de burger zijn klacht eerst uit bij de dienst in kwestie. Op die manier krijgen stadsdiensten steeds de mogelijkheid om zelf eerst op zoek te gaan naar een oplossing. Of krijgen ze de kans om hun handelen toe te lichten. Pas als die stap gezet is, is een klacht ontvankelijk voor de Ombudsdienst. Dit noemen we een tweedelijnsklacht. De behandeling van tweedelijnsklachten is onze belangrijkste opdracht.

De Ombudsdienst is niet enkel bevoegd voor klachten over de stadsdiensten, maar ook voor verschillende instanties die deel uitmaken van de Groep Gent. Het gaat dan over de Lokale Politie, IVAGO, sogent, de Fietsambassade,... Als we niet bevoegd zijn om de klacht te onderzoeken, zoals bijvoorbeeld voor De Lijn, of als de bevoegdheid op Vlaams of federaal niveau ligt, dan verwijzen we de burger gericht door.

Heeft de burger dus al een klacht ingediend bij de dienst in kwestie maar kan hij geen genoegen nemen met het resultaat hiervan of heeft hij niet binnen een redelijke termijn reactie gekregen, dan kan hij bij de Ombudsdienst terecht. 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 etc.) gaan we na of de klacht gegrond is. Deze evaluatie gebeurt op basis van verschillende ombudsnormen en in volledige onpartijdigheid en onafhankelijkheid. Als de klacht gegrond is, dan wordt er overlegd 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. Soms is het zinvoller om ervoor te zorgen dat de klacht wordt opgelost zonder een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, maar in een win-win voor zowel de burger als de administratie. Dat doen we via een bemiddeling.

## 1.2. Aanbevelingen doen

---

Een tweede belangrijke functie van de Ombudsdienst is om op basis van signalen die we opvangen aanbevelingen te doen naar diensten. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren nadat we merken dat er regelmatig dezelfde klachten binnenkomen over de dienstverlening. Of als verschillende diensten inefficiënt samenwerken. In die zin kunnen ontvankelijke klachten die ongegrond zijn bevonden, toch leiden tot een bijsturing van de administratie. Hiervoor zijn aanbevelingen belangrijk om dit soort klachten in de toekomst te verminderen of zelfs te vermijden.

De Ombudsdienst 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 zo 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: we werken onafhankelijk, we hebben volledig inzage in het kader van het onderzoeken van een klacht bij de diensten waarvoor we bevoegd zijn, we hebben het recht om aanbevelingen te doen en de Ombudsdienst brengt jaarlijks verslag uit van haar activiteiten.



## 2. Waar lag de Gentenaar het meest van wakker in 2023?

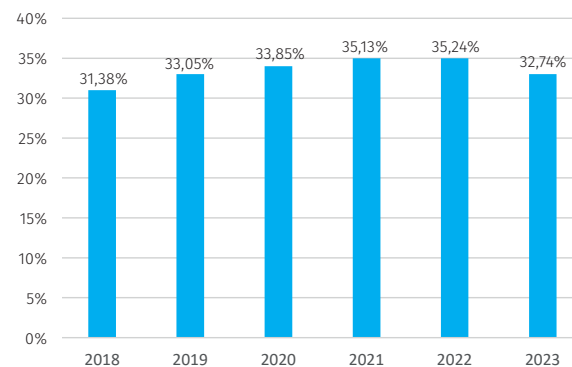
### 2.1. Totaal aantal tussenkomsten

We merken in 2023 een lichte daling van het aantal tussenkomsten op ten opzichte van 2022. 1.732 burgers richtten zich tot de Ombudsdienst. Daarvan waren 567 tussenkomsten tweedelijnsklachten, zo'n 33% dus. Bij een derde van de keren dat een burger onze hulp inriep, was hij bij de Ombudsdienst meteen aan het juiste adres.

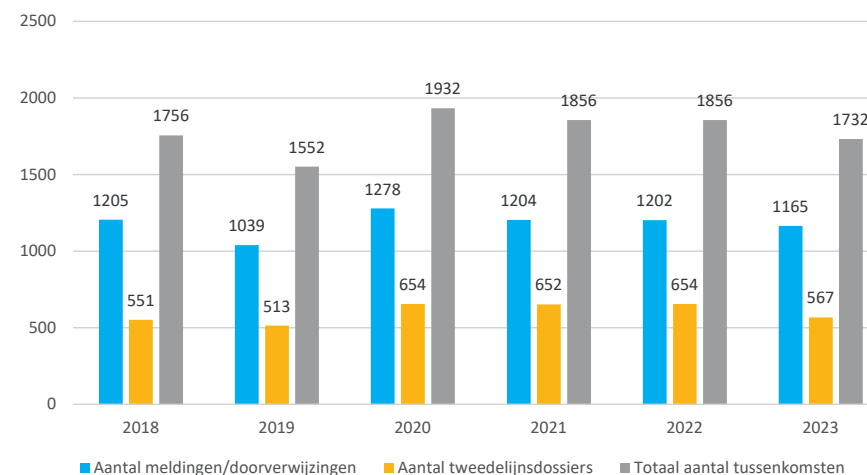
Dit wil niet zeggen dat de andere contacten vruchteloos waren. Alle meldingen, infovragen en eerstelijnsklachten over diensten van de Stad Gent sturen wij door naar Gentinfo. Zij zorgen ervoor dat alles waar wij niet voor bevoegd zijn bij de juiste dienst terecht komt. Daarnaast doen we ook doorverwijzingen binnen het netwerk van ombudsmannen en -vrouwen en klachtenbehandelaars van zowel 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 de eerstelijnsklachten 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 genoeg neemt met het antwoord, kan hij een beroep doen op de Ombudsdienst.

We vermoeden dat een alsmaar beter werkende eerstelijnsklachtenbehandeling bij de stadsdiensten een groot stuk van de daling verklaart. Een daling van de tweedelijnsklachten is in deze context dus een positieve trend. Het bewijst dat de stadsdiensten goed werk leveren en klachten serieus nemen.

Percentage tweedelijnsklachten



Verhouding aantal tussenkomsten en tweedelijnsdossiers



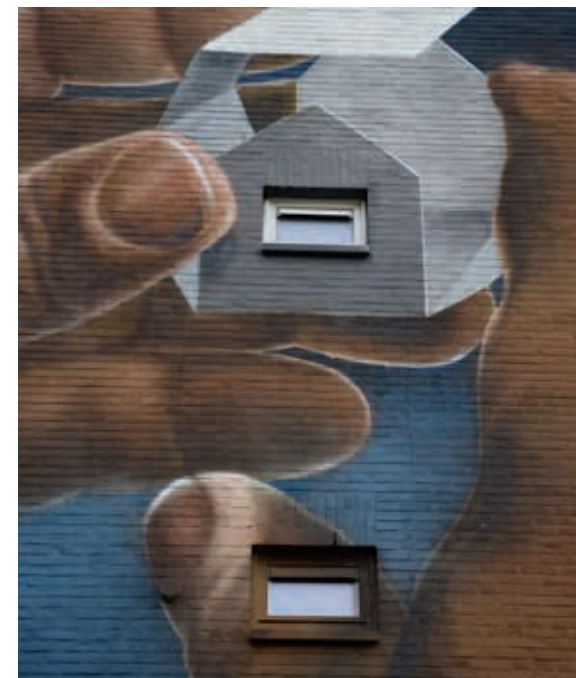
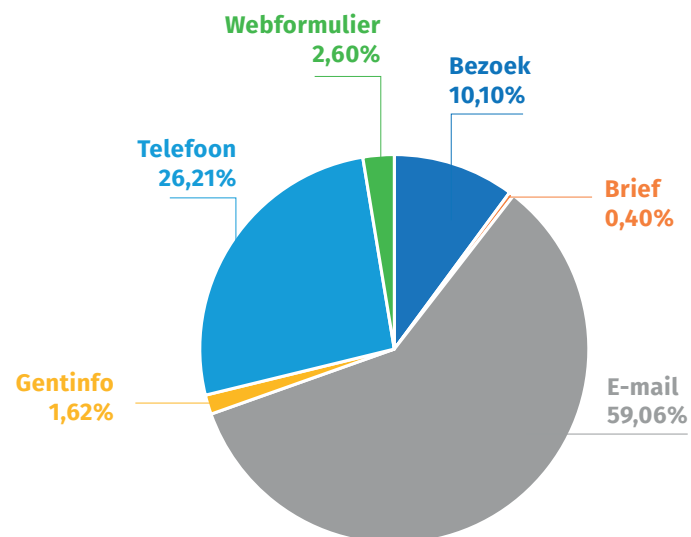
## 2.2. Hoe neemt de burger contact op?

E-mail blijft met voorsprong de makkelijkste manier om contact op te nemen met de Ombudsdienst. De cijfers in 2023 liggen in lijn met 2022. De contacten via mail namen iets af, de telefonische contacten kenden een lichte stijging.

De contactnames via Gentinfo blijven op 2% steken. Vorig jaar spraken we bij dit cijfer van een voorzichtige start door de nieuwe afspraken met Gentinfo over het uitwisselen van tweedelijnsklachten die foutief aan hen waren gericht. We verwachtten een toename, maar die heeft zich niet doorgezet. We blijven in nauw overleg met de Dienst Publiekszaken om deze afspraken verder te verfijnen en te intensifiëren.

We benadrukken, net zoals vorig jaar, graag ook nog even het belang om zonder afspraak te kunnen langskomen tijdens de ruime openingsmomenten van de Ombudsdienst. Dit wordt nog steeds als zeer positief ervaren. We houden op die manier de drempel zo laag mogelijk. Steeds minder diensten en instanties geven burgers nog de kans om zonder afspraak langs te komen. Met de Ombudsdienst behouden we heel bewust die mogelijkheid.

Contactvormen



## 2.3. Soorten tussenkomsten

### Onmiddellijke tussenkomst

Burgers komen geregeld langs met een vraag of een probleem waarmee wij niet rechtstreeks kunnen helpen. Dat gaat dan bijvoorbeeld over problemen met de huisbaas, de vakbond, over privéproblemen, of andere zaken die niets te maken hebben met stads- of andere diensten waarvoor de Ombudsdienst bevoegd is. Een luisterend oor bieden voor frustraties en andere verzuchtingen van burgers is een belangrijke rol van de Ombudsdienst. We noemen dit soort hulpvragen 'onmiddellijke tussenkomsten' en waar mogelijk verwijzen we deze burgers door naar de juiste instanties.

'Ik ben ziek. Mijn huisarts is met vakantie en er is geen vervanger. Ik belde verschillende artsen maar daar kan ik ook niet bij terecht. Wat kan ik doen?'

We bezorgen de beller de contactgegevens van de huisartsenwachtpost.

### Doorverwijzing

Als de burger bij ons langskomt met een duidelijke klacht over een dienst of organisatie die volledig buiten onze bevoegdheid valt, verwijzen we deze burger door. Afhankelijk van de zelfredzaamheid van de burger in kwestie doen we dit zelf, of wijzen we de weg. Vaak gaat dit om een andere Ombudsdienst (bijvoorbeeld naar de Vlaamse Ombudsdienst of de Ombudsdienst voor Pensioenen), maar net zo goed naar de Ombudsman van Farys of Fluvius. In 2023 viel het aantal klachten over de telecomsector op en merkten we dat meer burgers het slachtoffer werden van één of andere vorm van online oplichting (scamming).

'Ik was boos op mijn energieleverancier: de facturen zijn veel te hoog. Ik probeerde hen te bellen, maar dat lukte niet. Daarom ben ik gewoon het vroegere bedrag blijven betalen. Ik dacht dat ze mij daar wel over zouden contacteren, maar ze stuurden een deurwaarder. Daardoor was ik nog kwader en besloot ik helemaal niets meer te betalen. Nu kreeg ik een brief dat ze mij gaan afsluiten. Ik weet niet meer wat ik moet doen.'

We verwijzen de verzoeker door naar de Ombudsman Energie voor behandeling van zijn klacht en naar het OCMW voor administratieve en/of financiële bijstand.

### 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.

'Volgens mij staan de lichten aan de Heuvelpoort niet goed afgesteld, waardoor er slechts 1 wagen per keer kan doorrijden of afslaan. Waar kan ik hiervoor terecht?'

We verwijzen verzoekster door naar Gentinfo.



## 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. Een melding geven wij door aan Gentinfo voor verdere opvolging.

'Bomen van de stad grenzen aan mijn eigendom. Het is al meer dan 2 jaar geleden dat ze nog eens gesnoeid werden en nu wordt het wel dringend.'

'Ik wil melden dat er in mijn straat, ter hoogte van het benzinestation een ijzeren staaf losligt in het wegdek en dat dit, iedere keer er een auto over rijdt, veel lawaai maakt. Kan dit opgelost worden?'

## Bedanking

Het gebeurt niet elke dag, maar de Ombudsdienst ontvangt toch ook regelmatig positieve berichten van burgers die hun appreciatie wensen te uiten over de tussenkomst van onze dienst.

'Op 12 juni had ik een afspraak op uw dienst. Mijn klacht betrof een aanvraag voor een ID-kaart voor mijn demente tante. Ik was daar al een jaar mee bezig, deed een 6-tal bezoeken aan de Bevolkingsdienst aan het Zuidpark, maar werd steeds wandelen gestuurd om diverse redenen. Een vriendelijke mevrouw van uw dienst luisterde naar mijn wanhopig betoog en zette alles in het werk om me te helpen. Dankzij jullie tussenkomst kon ik, na meer dan een jaar, mijn tantes ID-kaart afhalen. Eind goed, al goed, maar ik wou jullie toch heel expliciet bedanken voor de inspanningen. Mijn dank is groot.'

## 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 Ombudsdienst is namelijk niet bevoegd om te oordelen over beleidsklachten.

Een voorbeeld: tijdens het tweede kwartaal van 2023 werden we gecontacteerd door burgers die hun ongenoegen lieten blijken over de verhoging van de opcentiemen. Deze signalen werden aan de bevoegde schepen bezorgd.

'Ik vind het echt niet normaal dat iemand die maar 1 eigendom heeft en daar ook in woont, zo gestraft wordt om in Gent te wonen. Ik wil dat u dit overmaakt aan het beleid, want dit is een schande!'

'Ons KI steeg dit jaar met 360 euro! Waar gaat dat eindigen?! Wij zijn beiden gepensioneerd!'

'Ik vind het bedroevend dat alleenstaanden zoals ik, die sowieso al zwaar worden gestraft door de stijgende prijzen, op die manier door het lokale bestuur nog eens extra worden aangepakt. Kan u dit aub bij het lokale bestuur aankaarten, want ongetwijfeld ben ik niet de enige hardwerkende alleenstaande in Gent, die hiermee wordt geconfronteerd!'

'Beste, ik heb deze week mijn KI ontvangen, en verschoot mij een ongeluk, een stijging van 30%, dit is niet meer normaal, dat Gent met een enorme schuldenput zit is niet de bewoners hun fout.'



## Eerstelijnsklacht

Wanneer een burger bij de Ombudsdienst zijn ontevredenheid uit over een niet-correcte uitvoering van de dienstverlening van de Stad, of bijvoorbeeld over een onbehoorlijke reactie 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 klachten over stadsdiensten door naar Gentinfo, die de klacht registreert in het klachtensysteem en overmaakt aan de juiste dienst. Eerstelijnsklachten voor niet-stadsdiensten waarvoor de Ombudsdienst bevoegd is (zoals bijvoorbeeld IVAGO of Thuispunt Gent) worden rechtstreeks doorgestuurd naar de betrokken instantie.

'Een student uit Ethiopië staat bij mij gedomicilieerd. Hij studeert hier via een soort 'sandwich-systeem': drie maanden hier, zes maanden daar. Er is daarom een identiteitskaart voor hem gemaakt. De brief met zijn pin- en pukcode en de melding dat hij de identiteitskaart mocht gaan afhalen, ontvingen we net op de dag dat hij terugging naar Ethiopië. Ik belde daarom naar het dienstencentrum van Sint-Amandsberg. Ik krijg onmiddellijk een bandje met de melding dat er niemand aan de lijn kan komen, en met de boodschap 'kijk al eens op de website, waarschijnlijk vind je daar het antwoord op jouw vraag'. Vervolgens wordt de oproep gewoon afgebroken. Dat kan toch niet! Mocht ik de boodschap hebben gekregen 'er zijn nog ... wachtenden voor u' of zo, daar zou ik nog begrip voor hebben, maar gewoon de verbinding verbreken?? Ik vind dat echt niet kunnen!'

We sturen door naar Gentinfo en informeren de verzoeker hierover. Hij kan een rechtstreeks antwoord verwachten van de betrokken dienst.

## Tweedelijnsklacht

We spreken van een 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.

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. Zo was er een klacht omtrent het niet-transparante annulatiebeleid inzake retributies van het Mobiliteitsbedrijf. We legden ons oor te luisteren bij de collega's van de andere Ombudsdiensten en vonden inspiratie in andere stedelijke retributiereglementen om mee te geven aan het Mobiliteitsbedrijf.



## 3. De tweedelijnsklachten van 2023

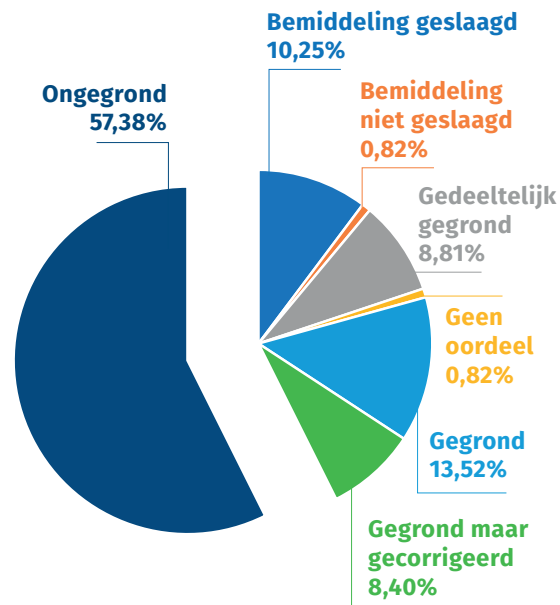
### 3.1. Beoordeling van de ontvankelijke klachten

Wanneer een burger met een tweedelijnsklacht tot bij de Ombudsdienst komt, luisteren we eerst naar zijn verhaal. Op basis van dat verhaal, de reactie van de betrokken dienst(en) en eventueel extra aanvullende informatie (brief-

of mailverkeer, bezoek ter plaatse etc.) gaan we na of de klacht gegrond is. Deze evaluatie gebeurt op basis van verschillende ombudsnormen en in volledige onpartijdigheid en onafhankelijkheid.

Wanneer er een juridische procedure wordt opgestart, schort de Ombudsdienst meteen haar onderzoek op. In 2023 gebeurde dit slechts 2 keer.

Beoordeling onderzochte tweedelijnsklachten



In 2023 ontving de Ombudsdienst 567 tweedelijnsklachten. Hiervan werden er 86,07% ten gronde onderzocht.

In 5,82 % 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, behandelen we conform ons reglement niet. 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 17 dossiers kunnen we nog geen evaluatie geven: het onderzoek was nog niet afgerond op het moment dat dit jaarverslag werd geschreven.

In 57,38% van de onderzochte klachten bleek dat de klacht van de burger ongegrond was en de dienstverlening correct was verlopen, dat is een lichte daling ten opzichte van het jaar voordien. Toen sloten we 60,95% van de onderzochte klachten af als ongegrond.

In 30,73% van de gevallen bleek de klacht van de burger geheel of gedeeltelijk gegrond. Dit is eveneens een lichte stijging in vergelijking met vorig jaar. Toen sloten we 27,91% van de klachten af als geheel of gedeeltelijk gegrond. Waar mogelijk werd de fout van de administratie rechtgezet. Dat we in 0,82% 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.

In 4,76% van de gevallen komt de Ombudsdienst 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	2023	% in 2023
Geen tussenkomst	38	35	27	4,76%
Onderzochte klachten	548	553	488	86,07%
Nog in onderzoek	27	30	17	3,00%
Onontvankelijk	33	33	33	5,82%
Opschorting	6	3	2	0,35%
Totaal	652	654	567	

## De Ombudsdienst zet in op bemiddeling

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 zoals 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 2023 losten we iets meer dan 10% van de ontvankelijke klachten op via bemiddeling. Dit is een lichte stijging in vergelijking met 2022. Toen was dit 8,48%.



## GESLAAGDE BEMIDDELING **Proper Pierke**

'Ik heb mij vrijwillig als Proper Pierke geëngageerd. Ik zet mij in om zwerfvuil op te ruimen en sluikstorten te melden. Helaas stel ik vast dat meldingen die ik doe vaak niet worden opgevolgd. Het contact met de diensten verloopt moeilijker dan voorheen. Sommige problemen geraken moeilijk opgelost: peuken, etensresten van lunchende scholieren en lachgasverpakkingen blijven achter. Ik stel me echt wel vragen of er door de stad voldoende inspanningen worden gedaan om de sluikestort- en zwerfvuilproblemen echt aan te pakken.'

In plaats van per se op zoek te gaan naar een fout van een dienst en daar dan een oordeel over te vellen (gegrond of niet gegrond) koos de Ombudsdienst voor bemiddeling. Wij hebben het voorstel van de klager om een plaatsbezoek te voorzien en daar met elkaar in dialoog te gaan, voorgelegd aan de betrokken diensten. Zij waren onmiddellijk bereid om deel te nemen. Enkele weken later hebben de klager, de diensten en de Ombudsdienst elkaar ontmoet in het park waar de vrijwilliger actief is. Daar zijn de problemen uitgebreid besproken en zijn de pijnpunten gedemonstreerd. Er zijn nieuwe afspraken gemaakt, er zijn voorstellen gedaan die worden onderzocht, er is door de diensten geïd wat haalbaar is en wat niet. Alle betrokkenen zijn in goede verstandhouding uit elkaar gegaan en het dossier kon worden afgesloten als een 'geslaagde bemiddeling'.

## GESLAAGDE BEMIDDELING **Algemeen parkeerverbod**

'Op de hoek van onze straat staan er altijd voertuigen geparkeerd. Hierdoor is het voor de vrachtwagens zeer moeilijk om onze straat in te rijden. Dit heeft zelfs al voor ongelukken gezorgd. Mijn advies is om een parkeerverbod op te leggen zodat de vrachtwagens gemakkelijk kunnen draaien en de bewoners een rustig kruispunt hebben. Ik ben met deze klacht naar het politiebureau gegaan en zij hebben mij doorverwezen naar het Mobiliteitsbedrijf. Tevergeefs echter, ik heb dit nu al 3 keer gevraagd, kreeg nog geen antwoord en er komt maar geen verbetering.'

We nemen contact op met het Mobiliteitsbedrijf. Hieruit blijkt dat het Mobiliteitsbedrijf wel degelijk aan de slag ging met de bezorgdheden van deze verzoeker: er is voorzien om gele onderbroken lijnen aan te brengen om aan te geven dat parkeren aan het kruispunt verboden is. Ook namen ze contact op met de doe-het-zelfzaak in de straat. De zaakvoerder zal op hun vraag de leveranciers contacteren om hun een alternatieve route om goederen te leveren voor te stellen. Ondanks deze stappen is de verzoeker er niet gerust in. We luisteren naar hem en brengen zijn wens om toch een algemeen parkeerverbod door te voeren over aan het Mobiliteitsbedrijf. De burger is zeer tevreden wanneer we hem informeren dat deze dienst hiermee instemt.

## GESLAAGDE BEMIDDELING **Vergunning inname openbare ruimte**

'Morgen komen ze zonnepanelen plaatsen. Meer dan 3 weken geleden vroeg ik bij IPR een vergunning aan, ik was dus op tijd. Intussen nam ik al enkele keren contact op met die dienst, telefonisch en per e-mail. Tevergeefs echter, ik heb nog altijd geen vergunning. Ze zeggen dat ze nog wachten op een advies van De Lijn, maar ook dat ze onderbemand zijn. Wat moet ik nu doen? Als ik de firma afbel, zal mij dat geld kosten. Als ik het laat doorgaan, wat moet ik dan zeggen als de politie mij aanspreekt of mij een boete geeft?'

Gelet op de hoogdringendheid nemen we meteen telefonisch contact op met de betrokken dienst. De medewerker die we aan de telefoon krijgen, zoekt de aanvraag op en belooft na te kijken wat hij kan doen en geeft mee deze mevrouw terug te bellen. De volgende dag contacteert deze burger ons terug, de firma staat al aan haar deur maar wil de werken niet starten omdat er nog geen vergunning is. We bellen terug naar IPR, zij zijn bezig met dit dossier, er is een controleur op weg naar het adres van mevrouw, met de vergunning op zak. Niet veel later belt deze mevrouw terug: alles is in orde gekomen, de werken zijn opgestart en mevrouw is zeer opgelucht.

## 3.2. Tendensen in de tweedelijnsklachten van 2023

Klachten over alles wat met het thema mobiliteit te maken heeft, toeren zoals gewoonlijk boven alle andere thema's uit, ook in 2023. Al is het aantal klachten over mobiliteit wel significant gedaald. Ook IVAGO volgt de dalende trend in aantal klachten, maar staat nog steeds op de tweede plaats.

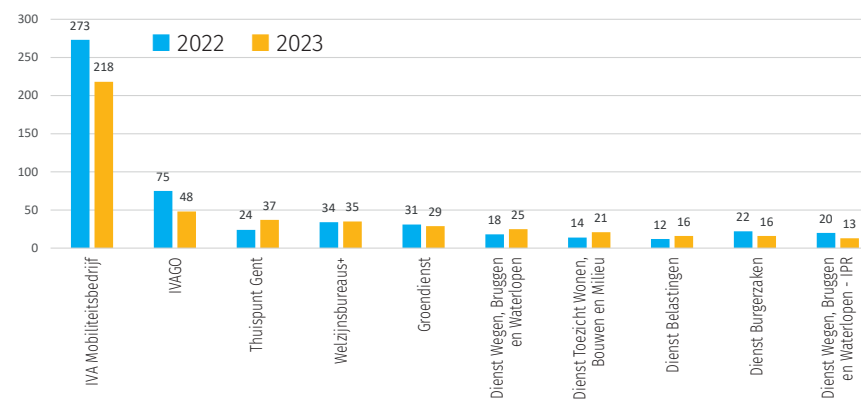
De top 5 is ongewijzigd ten opzichte van 2022 en dus vervolledigen Thuispunt Gent, Welzijnsbureaus+ en de Groendienst de lijst. Ook de Groendienst volgt de dalende trend, Welzijnbureaus+ blijft zo goed als status quo.

Thuispunt Gent kent als enige uit de top 5 een duidelijke stijging in het aantal tweedelijnsklachten.

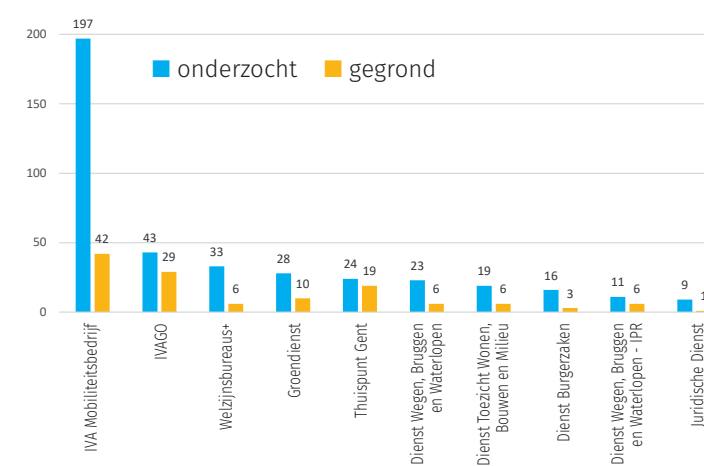
De andere diensten die geregeld klachten genereren blijven grotendeels dezelfde. Nieuwkomer in de top 10 ten opzichte van vorig jaar is de Dienst Belastingen. De Dienst Milieu en Klimaat verdwijnt in 2023 uit de top 10.

Het blijft uiteraard zo dat veel klachten ontvangen niet per definitie wil zeggen dat een dienst niet goed werkt of geen belang hecht aan klantvriendelijkheid. Het aandeel gegronde klachten blijft immers voor de meeste diensten vrij laag (minder dan 1 op 3). IVAGO, Thuispunt Gent en de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen – IPR volgen deze trend niet en scoren vrij hoog wat betreft het aandeel gegronde klachten (respectievelijk 67%, 79% en 54%).

Aantal ontvangen tweedelijnsklachten per dienst



Aantal gegronde klachten in verhouding tot het aantal onderzochte klachten



## Het Mobiliteitsbedrijf van nabij bekeken

Het aandeel klachten over parkeerretributies blijft met 54 het grootst. Ongeveer 1 klacht op 4 ging hierover in 2023. Wat wel opvalt, is dat dit aandeel jaarlijks afneemt. Zo onderzochten we in 2021 bijna 2 keer zoveel betwistingen over parkeerretributies, 98 in vergelijking met 54 in 2023. Wel stapt de burger meer naar de Ombudsdienst omdat hij vindt dat het Mobiliteitsbedrijf de procedure om een GAS-boete uit te schrijven niet correct volgde. Slechts in 5 dossiers vond de Ombudsdienst dat dit gedeeltelijk gegrond was.

Het aantal klachten over de strengere toelatingsvoorwaarden voor het autovrije gebied die begin 2022 van kracht werden, zijn heel erg gedaald, 6 in vergelijking met 38 in 2022. Ook een opvallende daling merken we in de cijfers over de ontevredenheid over de gevoerde communicatie van het Mobiliteitsbedrijf. Het Mobiliteitsbedrijf ondernam, vaak op aangeven van de Ombudsdienst, de laatste jaren verschillende acties om hun communicatie aan te passen zodat deze tot minder misverstanden en frustratie kan leiden. Dit werpt duidelijk zijn vruchten af.

Een andere vaststelling is dat heel wat burgers zich niet kunnen vinden in de extra administratiekosten of deurwaarderskosten die erbij komen als een retributie of boete niet tijdig betaald werd. Dat is natuurlijk geen fijne zaak, maar het grootste deel van die klachten bleek ongegrond te zijn. In 5 dossiers werden die kosten geschrapt na een tussenkomst van de Ombudsdienst.

Ook in 2023 vond de burger de weg naar de Ombudsdienst voor een soort 'second opinion' omdat hij niet akkoord kon gaan met het standpunt van het Mobiliteitsbedrijf. Vaak ging dit over de inrichting van een straat, de verkeersveiligheid, of de inplanting van een laadpaal, een fietsstalling,...



Onderzochte tweedelijsklachten IVA Mobiliteitsbedrijf	In aantal (2021)	In aantal (2022)	In aantal (2023)
Betwisting parkeerretributie(s)	98	72	54
(Gebrekkige) communicatie	48	49	33
Betwisting (strengere) toelatingsvoorwaarden autovrij gebied	0	38	6
Diverse ('second opinion' na antwoord)	21	31	33
Betwisting extra administratieve en/of deurwaarderskosten (n.a.v. retributie/GAS-boete)	15	23	22
Betwisting GAS-boete(s) (procedure)	23	19	41
Gebrekkige dienstverlening	3	5	8
<b>Totaal:</b>	<b>208</b>	<b>237</b>	<b>197</b>

## IVAGO beduidend minder klachten

IVAGO mag dan wel op de tweede plaats staan, het aantal klachten over deze intercommunale is in 2023 aanzienlijk gedaald, van 75 naar 48. Ondanks het feit dat IVAGO nog steeds regelmatig te kampen heeft met personeelstekort, lijkt het erop dat ze er steeds beter in slagen om de dienstverlening te garanderen. Helaas blijkt een groot aandeel van de klachten over IVAGO gegrond (67%).

Het grootste deel van de klachten blijft gaan over huisvuilophalingen die niet of niet correct verlopen, telkens met verschillende oorzaken.

Verschillende klachten gaan over sluikestort en het gevoel dat sommige burgers hebben dat daar weinig of niets aan gedaan wordt. Wat zeer opvallend is, is dat geen enkele klacht ons bereikte over de ingrijpende veranderingen op de recyclageparken. Zo werden de eerste recyclageparken in oktober betalend en gingen er tegelijk 3 dicht. Blijkbaar gebeurde de communicatie en de uitrol hiervan op een zeer efficiënte manier.

We merken dat de klachten doorgaans goed opgevolgd worden en na verloop van tijd raakt het ook opgelost, al duurt het wel altijd een aantal maanden voor de hardnekkigste problemen uit de wereld geraken. Zo stelden we vast dat het al dan niet verplaatsen van afvalkorven tot anderhalf jaar kan duren. Er is hier geen sprake meer van een redelijke behandelingstermijn. We formuleerden dan ook een aanbeveling hierover verder in dit jaarverslag.

## Welzijnsbureaus+: gelijk aantal klachten

We ontvingen ongeveer evenveel klachten over de welzijnsbureaus als vorig jaar, met name 35. 1 meer dus dan het jaar ervoor. Van de 33 onderzochte dossiers waren 6 klachten gegrond. Slechts in 1 dossier kwamen we tot een geslaagde bemiddeling.

De klachten gaan ook dit jaar vaak over het al dan niet krijgen van een leefloon of uitkering. Daarnaast hebben heel wat verzoekers de indruk dat ze niet goed, onvoldoende of onvriendelijk geholpen zijn door de maatschappelijk werker of een medewerker van het welzijnsbureau. Ze voelen zich niet (voldoende) gehoord en zijn het vertrouwen kwijt.

Ook zijn burgers het vaak niet eens met een beslissing van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD). Over de beslissing van het BCSD zelf kunnen we als Ombudsdienst niet tussenkomen, dit kan enkel via de Arbeidsrechtbank. Wel kunnen we nagaan of de procedure correct verlopen is en of de verzoeker te allen tijde juist geïnformeerd is.



## De Groendienst: groeiend gras in het voorjaar, vallende bladeren in het najaar

Het aantal klachten voor de Groendienst bleef dit jaar min of meer status quo.

Opvallend dit jaar was het aantal ergernissen over het gewijzigde beleid in het onderhoud van groene bermen. Het politiereglement op de reinheid en de gezondheid in de gemeente stelt in artikel 3 dat 'de gebruiker van een onroerend goed of de eigenaar van een ongebruikt onroerend goed palend aan de openbare weg moet instaan voor de netheid van de gelijkgrondse of verhoogde berm en/of het trottoir, desgevallend met inbegrip van de straatgeveltuinnetjes en de greppel voor dat onroerend goed.' Met andere woorden: eigenaars moeten zelf instaan voor dat onderhoud. Dit artikel is niet nieuw en staat al jaren in het politiereglement, maar werd niet altijd overal strikt toegepast. In de feiten onderhield de Groendienst op verschillende plaatsen ook mee bermen die onder die toepassing vielen. Het te volgen groenbeleid wordt sinds kort strikter toegepast. Elke ploeg beschikt over een tablet met daarop de groenbeheerapp waardoor de toepassing van het politiereglement nauwkeurig kan opgevolgd worden. Dat kan een gelegitimeerde keuze zijn, maar het hoeft niet te verwonderen dat burgers protesteren als ze bijvoorbeeld na 20 jaar plots zelf moeten instaan voor het onderhoud van de groenstrook die grenst aan hun perceel. De argumentatie dat ze vele jaren (onterecht) van dit voordeel hebben kunnen genieten stemt niet milder.

Ook bomen blijven voor gemengde gevoelens en ergernissen zorgen. Ze zorgen voor schaduw (al dan niet op zonnepanelen), ze zijn te hoog, hun wortels veroorzaken schade, ze verliezen hun blad wat leidt tot 'pap' op de voetpaden, of geven veel bladafval in de tuinen, op bermen, op de voetpaden en straten ...

Tot slot blijft het extensief maai-beheer op sommige plaatsen ook voor beroering zorgen. Niet alle burgers kunnen zich vinden in die beleidskeuze en vinden het 'veel onkruid' en een tekort aan onderhoud. Zeker op begraafplaatsen ligt dit gevoelig.

We stellen vast dat heel wat klachten ten aanzien van de Groendienst ongegrond zijn, maar merken wel dat de lange behandelingstermijnen en/of de ontbrekende of gebrekkige communicatie van de Groendienst voor ergernissen zorgt.



## Thuispunt Gent: bekrachtiging van de samenwerking

We sloten 2023 af met een goedgekeurd samenwerkingsprotocol tussen de Gentse Ombudsdienst en Thuispunt Gent. De Gentse Ombudsdienst en Thuispunt Gent werken al jaren samen rond tweedelijnsklachten, maar die samenwerking was tot nog toe gebaseerd op goodwill van beide partijen. De samenwerking is nu ook officieel vastgelegd in een protocol. Een meerwaarde voor de Gentse sociale huurder.

De Gentse Ombudsdienst zal voortaan ook aan de raad van bestuur van Thuispunt Gent rapporteren over de tweedelijnsklachten. Het is immers de raad van bestuur die bevoegd is en dus ook aan de slag kan gaan met de aanbevelingen vanuit de Ombudsdienst en niet de gemeenteraad. Dit wil niet zeggen dat er in dit jaarrapport niets meer verschijnt over Thuispunt Gent. De cijfers en bevindingen blijven een onderdeel van dit rapport. We verwachten dan ook dat de raad van bestuur zich uitsprekt over de aanbevelingen ten aanzien van Thuispunt Gent.

Het aantal tweedelijnsklachten over de huisvestingsmaatschappij stijgt dus van 24 naar 37. Ook registreerden we in 2023 meer eerstelijnsklachten over Thuispunt Gent, 70 in vergelijking met 49 in 2022. Deze eerstelijnsklachten sturen wij door naar de klachtendienst van de woonmaatschappij. Maar wanneer we merken dat het een digitaal onderlegde burger is, sensibiliseren we die ook vaak meteen om in eerste instantie rechtstreeks het klachtenformulier van de woonmaatschappij in te vullen.

Uit deze cijfers blijkt alvast dat wij in 2023 vaker door sociale huurders gecontacteerd werden die hun ongenoegen wilden uiten over Thuispunt Gent. Vermoedelijk verklaren de recente fusies met ABC en De Gentse Haard ook een deel van de stijging. Want Thuispunt Gent beheert

nu meer woningen dan in 2022. Klachten die tot en met 2022 gericht waren aan de andere woonmaatschappijen, komen nu uiteraard bij Thuispunt Gent terecht.

Veel klachten gaan over de kwaliteit van de woningen: defecte liften, chauffages die niet naar behoren werken ... Daarnaast merken we vaak onvrede over de hoge huurlasten en de daarmee samengaande, soms complexe afrekeningen.

We stellen ook vast dat het aandeel gegronde klachten een stuk hoger ligt dan bij de meeste andere diensten.



## De helikopterblik van de Ombudsdienst

Problemen die ervoor zorgen dat burgers klacht indienen, beperken zich vaak niet tot 1 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 bijstellingen tot gevolg, waar veel meer burgers voordeel bij hebben dan enkel die ene klager. Ook de diensten winnen hierbij, zoals de volgende voorbeelden aantonen.



### ‘Iedereen wijst naar elkaar maar het sluikestort blijft gewoon liggen’

‘Naast onze deur is er een tramhalte waar ook een vuilnisbak staat. Om de haverklap wordt er rond deze afvalbak gesluikestort. Ik contacteerde hiervoor al verschillende diensten, maar steeds verwijzen ze naar de sluikestortapp van IVAGO. Ondanks dat de werkmannen van IVAGO zich inzetten, blijft het sluikestort rond de korf liggen terwijl zij een beetje verder alles mooi opruimen. Wanneer ik hierover dan weer bel, zeggen ze me dat alles aan de tramhalte voor De Lijn, is terwijl De Lijn dan weer zegt dat alles errond voor de stad is. Moedeloos worden we ervan. De afgelopen 8 dagen heb ik 5 keer een melding via de sluikestortapp gedaan, tevergeefs echter: de vuilnisbak zelf werd geleidigd, het sluikestort 20 meter verder werd opgehaald maar het afval rond de korf bleef liggen. Uit wanhoop hebben wij zelf dan maar alle afval opgeruimd en de vloer gedweild tegen de stank. Het is steeds hetzelfde. Iedereen verwijst naar elkaar, maar wij, de directe bewoners, zitten in een ander zijn vuil en stank tot we zelf tot kuisen moeten overgaan.’

Uit het onderzoek dat de Ombudsdienst hierover instelt, blijkt dat het onderhoud heel erg opgesplitst is: sluikestort verwijderen is voor IVAGO, de korven legen is voor een specifieke korvenploeg, het huisvuil is dan weer voor een andere ploeg en vegen is een taak voor de stedelijke veegploeg van het Dienstenbedrijf Sociale Economie. Kortom, elk doet zijn deel. Voor de stadsdiensten is deze opsplitsing heel logisch en handig, voor de burger kan dit vreemd overkomen. Zo zien de buurtbewoners verschillende ploegen passeren, maar het afval is zelden volledig opgeruimd. Wij kaartten dit aan bij de Cel Regie Netheid die overkoppelend werkt aan de netheid in de stad. Naar aanleiding van deze klacht gaan zij nu na of een andere aanpak toch aangewezen is, zodat een straat of locatie integraal kan aangepakt worden in plaats van het onderhoud op te splitsen in verschillende deeltaken. Ook is een overleg met de wijkregisseur gepland om zo de mogelijkheden na te gaan om hierin eveneens de bewoners nauwer te betrekken.

## 'Maar een commerciële ruimte moet toch bereikbaar zijn om te kunnen laden en lossen?'

'Ik baat een zaak uit op de Oude Dokken. Tot januari 2023 hadden wij geen problemen: wij en ook onze leveranciers konden gewoon met de camionette tot aan onze deur rijden voor de bevoorrading van bijvoorbeeld voeding en drank. Sedert januari 2023 is er hier echter geen doorkomen meer aan doordat er paaltjes geplaatst werden. Volgens de Stad Gent moeten we maar onze leveringen doen met een kar. Ook ons afval moeten we nu aanbieden een heel eind verderop. Ik vraag me af hoe men stookolie zal moeten leveren? Wij kunnen hier niet mee akkoord gaan. Ook is het voor ons zeer moeilijk om de juiste informatie te krijgen. Elke dienst werkt precies heel afzonderlijk.'

'Ik heb een zaak in de Nieuwe Dokken. Het probleem is dat die ganse zone niet bereikbaar is voor wagens, er zijn van die wegneembare paaltjes geplaatst. Ik begrijp dat aan een kant wel. Maar het probleem met een commerciële ruimte is dat het toch moet bereikbaar zijn om te kunnen laden en lossen, en dus om die paaltjes af en toe op een reguliere manier te kunnen wegnemen. Om een oplossing te zoeken heb ik eerst naar het Mobiliteitsbedrijf gebeld. Na een paar keer te zijn doorverbonden, kwam ik terecht bij iemand van het autovrij gebied. Ze verwezen mij door naar Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Daar wisten ze het ook niet en ze verwezen mij door naar een controleur. Maar ook hij verwees mij weer door naar het Mobiliteitsbedrijf. Ik vind dat toch frustrerend: ik vind dat ik een redelijke vraag heb en ik wil alles correct doen. Maar ze trekken allemaal hun paraplu open en verwijzen mij door naar elkaar. Ik stel alleen vast dat anderen op een of andere manier wel die paaltjes kunnen manipuleren. Waarom wij dan niet?'

Bij het onderzoek van de klacht over de bereikbaarheid op de Oude Dokken stootte de Ombudsdienst op een soort van 'vacuüm' dat ontstaat bij stadsvernieuwingsprojecten: op het moment dat de eerste functies na een reconversie opstarten en voordat het volledige project is afgerond, voelt de ene dienst zich niet meer bevoegd en de andere zich nog niet bevoegd. In dit geval werd het gebied ontwikkeld door sogent. In onze zoektocht naar antwoorden werd ook de Ombudsdienst van het kastje naar de muur gestuurd. Van het Projectbureau Ruimte naar sogent, naar het Mobiliteitsbedrijf, naar Dienst Economie en terug naar af. Gezien het openbaar domein op dat moment nog niet officieel was overgedragen van sogent naar de Stad voelde niemand zich aangesproken om een oplossing te zoeken. 1 van de diensten opperde om een coördinator hiervoor aan te stellen.

Een ideale oplossing voor de verzoeker kwam er helaas niet, maar de Ombudsdienst drong wel aan op 1 aanspreekpunt voor burgers, ook al is het juridisch statuut van het openbaar domein vaag of complex. Daar heeft de burger geen boodschap aan. Na overleg tussen het departement Stedelijke Ontwikkeling en sogent, nam sogent de rol van aanspreekpunt op zich. Zo vermijden we in de toekomst hopelijk het doorschuifgedrag onder de verschillende stadsdiensten.

In het tweede dossier was de situatie gelijkaardig: in eerste instantie nam geen enkele dienst het voortouw om een oplossing te zoeken. Uiteindelijk nam het Mobiliteitsbedrijf deze taak op zich. Al gauw bleek dat de stadsdiensten onderling niet op 1 lijn zaten voor de interpretatie van de juridische bepalingen van de ruimtelijke plannen. Uitzonderlijk laden en lossen, betekent dit ook dat het gebied toegankelijk moet zijn voor de bevoorrading van de enkele commerciële bedrijven die er zijn? Of is de visie van de stad dat ondernemers zelf een oplossing moeten zoeken? Een overleg dat de Ombudsdienst organiseerde met sogent, de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, afdeling Inname Publieke Ruimte en het Mobiliteitsbedrijf bracht daar tot op heden nog geen verandering in. Er is gewoonweg nog geen eensgezindheid binnen de verschillende diensten. Bij het afsluiten van dit jaarverslag stond dit dossier nog open. Wij hopen dat dit in 2024 zo snel mogelijk uitgeklaard wordt en er een gedragen visie komt door alle betrokken diensten. Het is alleszins geen goede zaak dat we de verzoeker zo lang in het ongewisse moeten laten.

### 3.3 Overzicht klachten per onderzocht ombudscriterium

---

Als we een klacht onderzoeken, vertrekken we altijd vanuit het standpunt van de burger. Zijn verhaal is het startpunt. Welk standpunt neemt de burger in? Hoe heeft hij de dienstverlening ervaren? Waar liep het al dan niet mis? Maar dat het verhaal van de burger het startpunt is, wil niet zeggen dat we er sowieso van uitgaan dat de burger gelijk heeft. Uiteraard krijgen de diensten ook de kans om hun kant van het verhaal toe te lichten.

Om na te gaan waar het nu precies fout is gelopen, vertrekken we vanuit de 'normen van behoorlijk bestuur'. We spreken van de ombudsnormen of ombudscriteria. De ombudsnormen zijn de kwaliteitsnormen waaraan een behoorlijk werkende lokale overheid moet voldoen. Tijdens ons onderzoek gaan we na of deze normen werden nageleefd.

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de 10 ombudscriteria die het vaakst afgetoetst werden bij het beoordelen van een klacht. Daarnaast geven we ook mee hoe vaak deze geschonden werden. We leggen per criterium ook uit wat dit criterium precies betekent. Voor de volledige lijst van ombudscriteria verwijzen we naar de bijlagen.

Vaak gebruiken we meerdere ombudscriteria, dat zal ook duidelijk worden uit de voorbeelden.

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. Want in dat laatste geval toetsen we 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 2023 is net als de voorbije jaren 'overeenstemming met de regelgeving', gevolgd door de ombudscriteria 'actieve dienstverlening', 'adequate communicatie' en 'redelijke behandelingstermijn'. Dit betekent dus dat de burger bij het indienen van de klacht vond dat de administratie op dit vlak steken had laten vallen. Nieuwkomer in de top 10 is het criterium 'interne klachtenbehandeling'. 'Redelijkheid en evenredigheid' komt deze keer niet voor. Al liggen alle cijfers dichtbij elkaar.

Het feit dat een ombudscriterium vaak onderzocht is, wil niet zeggen dat het ook vaak geschonden is. 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 2023 het ombudscriterium 'adequate communicatie' het vaakst werd geschonden, gevolgd door (in afnemende volgorde) 'redelijke behandelingstermijn', 'actieve dienstverlening', 'zorgvuldigheid', 'overeenstemming met de regelgeving', 'actieve/passieve informatieverstrekking', 'interne klachtenbehandeling' en 'degelijke dossieropvolging'. In 20 gevallen vroeg de burger om meer 'soepelheid', maar dit bleek geen enkele keer terecht. Volgende criteria zijn het vaakst onderzocht en ook het

vaakst geschonden: 'redelijke behandelingstermijn', 'adequate communicatie', 'zorgvuldigheid' en 'degelijke dossieropvolging'. Een oproep aan alle diensten dus om hier het komende jaar zeker op in te zetten.

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 volledig overzicht in de bijlagen.

## Overeenstemming met de regelgeving

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

We onderzochten dit ombudscriterium 184 keer in 2023. Dit is een beetje minder dan vorig jaar, wat logisch is gezien het aantal klachten in het algemeen wat gedaald is. Wat wel opvalt, is dat deze klachten in 2023 in 14 van de gevallen minstens als gedeeltelijk gegrond afgesloten werden, terwijl dit in 2022 slechts in 7 dossiers gebeurde. Het zou geen goed teken zijn mocht deze stijgende trend zich de volgende jaren doorzetten. Maar op dit moment kunnen we nog altijd besluiten dat de burger meestal onterecht van mening is dat de regelgeving door de diensten geschonden werd.



## IVA Mobiliteitsbedrijf

Overeenstemming met de regelgeving  
Adequate communicatie

### Deels gegrond

'Op 25/01/2023 ging ik bij mijn dochter op bezoek die in de rode zone woont. Ik kreeg van haar een bezoekersticket zodat ik voor haar deur kon parkeren. Ik gebruikte dit ticket correct en legde het mooi zichtbaar op het dashboard. Tot mijn verwondering kreeg ik om 20u36 toch een parkeerretributie ondanks het ticket dat geldig was tussen 19u en 23u! Ik heb meteen een verweer ingediend via het webformulier, ontving een ontvangstmelding maar verder niets meer. Geen antwoord op mijn verweer maar wel een eerste en tweede herinneringsbrief. Hoe kan dit?'

Bij het Mobiliteitsbedrijf vragen we de foto's op. Hierop is duidelijk te zien dat het bezoekersticket wel degelijk voorligt. Het Mobiliteitsbedrijf vertelt ons ook dat zij wel reageerden op het verweerschrift met de vraag om een kopie van het bezoekersticket door te sturen. Deze e-mail zou de verzoeker niet ontvangen hebben. Het Mobiliteitsbedrijf gaat alsnog akkoord om de parkeerretributie te annuleren. We sluiten deze klacht af als deels gegrond, gegrond voor wat betreft overeenstemming met de regelgeving en ongegrond wat betreft adequate communicatie.

## Brandweerzone Centrum

Overeenstemming met de regelgeving  
Ongegrond

'Ik kreeg een factuur van de Brandweer en vind dit onterecht. In mei was ik het slachtoffer van een ongeval met vluchtmisdrijf. Ik heb helemaal niet gevraagd om dit ongeval! De politie heeft een PV opgesteld. Ik verbleef in het ziekenhuis. Twee weken geleden contacteerde ik de boekhouding van de Brandweer. Ze hadden geen oren naar mijn bezwaar, ik moet deze factuur betalen. Geen discussie. Om die reden richt ik me tot jullie. Ik vind dit niet terecht en wil de factuur niet betalen!'

We vertellen mevrouw dat als een patiënt de Brandweer oproept, die dan ook de factuur krijgt. Het is niet aan de Brandweer om uit te zoeken wie een ongeval heeft veroorzaakt. Dit is iets om aan te kaarten bij de verzekering, of desnoods af te handelen via de rechtbank. We wijzen de verzoekster ook naar de informatieve link over het KB waarin de modaliteiten voor facturatie door ambulance-dienst vastgelegd zijn. Verzoekster dankt ons voor de verhelderende uitleg en betaalt de factuur.

## Dienst Belastingen

### Overeenstemming met de regelgeving Ongegrond

'Ik heb een woning waar mijn 2 studerende zonen verblijven. Ik nam meermaals contact op met de Dienst Belastingen. Hierbij wil ik allereerst vermelden dat dit contact altijd zeer correct en vriendelijk verlopen is. Ik begrijp het standpunt van de stad, dat eigen studerende kinderen die verblijven in een woning, geen recht op vrijstelling krijgen voor de belasting op woningen zonder bevolkingsinschrijving. Het feit dat mijn 2 studerende kinderen in de woning verblijven, is dan ook niet de reden waarom ik een vrijstelling aanvraag. Maar wel heb ik een vrijstelling aangevraagd, als studentenhuis met een conformiteitsattest (reglement Art. 2 par. 4). Ondanks dit attest weigert de Dienst Belastingen mij een vrijstelling van de belasting en dit omdat mijn eigen kinderen in het studentenhuis verblijven. In geen enkele regelgeving vind ik echter terug dat in een studentenhuis geen eigen studerende kinderen mogen verblijven om het recht op vrijstelling van belasting te behouden. Ondanks mijn herhaaldelijke vraag, blijft de Dienst Belastingen mij het antwoord schuldig in welke regelgeving dit vervat zit. Daarom graag een antwoord op mijn vraag: volgens welke wet of reglementering kom ik niet in aanmerking voor de vrijstelling als studentenhuis met conformiteitsattest? Ik kan hier immers niet mee akkoord gaan.'

Bij nazicht van dit dossier blijkt dat het hier over een eengezinswoning gaat, met een conformiteitsattest voor een eengezinswoning. Het pand is geen kamerwoning, en dus

ook geen studentenhuis waar je met een conformiteitsattest vrijstelling van belasting kan krijgen. De weigering van vrijstelling heeft dus niks te maken met wie precies in de woning woont. Studerende kinderen van hetzelfde gezin mogen samenwonen in een appartement of een eengezinswoning. Maar dat maakt van die eengezinswoning geen vrijgesteld studentenhuis in de zin van het belastingreglement. Het gaat hier over de stedenbouwkundige kwalificatie van het soort woning. We kunnen de Dienst Belastingen hierin volledig volgen en sluiten deze klacht dan ook als ongegrond.

## Groendienst

### Overeenstemming met de regelgeving Geground

'Ik weet echt niet meer wat me te doen staat. Ik woon hier al 58 jaar en nu plots hoor ik dat ik moet opdraaien voor het onderhoud van dat wegje naast mijn perceel. Dat is gewoon onlogisch. Die weg is van de gemeente, ik persoonlijk gebruik die nooit. Sorry, maar dit kan niet. Ik ben 80 jaar en ook niet meer in staat dit verder in orde te maken. Als de stad niet verantwoordelijk is, wie dan wel?'

De klacht betreft de vraag wie het pad langs het perceel van de verzoekster moet onderhouden: de verzoekster zelf of de Stad Gent. De verzoekster vindt het niet correct dat zij zou moeten instaan voor het onderhoud. Volgens de Groendienst en IVAGO is dat wel zo, vandaar dat mevrouw via de gemeenschapswacht een briefje in de bus heeft gekregen met de vraag om het pad beter te onderhouden. De stadsdiensten baseerden zich op het politiereglement.



Zij waren van mening dat het onderhoud van het pad moet gebeuren door de eigenaar of gebruiker van het onroerend goed palend aan het pad. De onderhoudsplicht, zo redeneerden zij, staat vermeld in het politiereglement (artikel 3) voor 'de netheid van de gelijkgrondse of verhoogde berm en/of het trottoir, desgevallend met inbegrip van de straatgeveltuinnetjes en de greppel voor dat onroerend goed'. Dat klopt niet. Volgens de Ombudsdienst valt een 'pad' niet onder die omschrijving. Dat bevestigt de Juridische dienst van de stad. De vraag van de gemeenschapswacht om het pad beter te onderhouden, was niet correct. Die dienst is daarover ook op de hoogte gebracht. Volgens de Groendienst (Cel Regie Netheid) zouden zij ook de andere aanpalende eigenaars hiervan op de hoogte brengen. De Groendienst buigt zich verder over de situatie en zij zullen overleggen met de andere stadsdiensten om na te gaan wie er zal instaan voor het onderhoud.

## 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 2023 88 keer onderzocht. In 27 van de gevallen werden deze dossiers minstens als gedeeltelijk gegrond afgesloten, wat neerkomt op 30,7%, een lichte stijging in vergelijking met vorig jaar (28,4%). Een ombudsnorm die dus zeker aandacht verdient het komende jaar. Het doorschuifgedrag aanpakken waarvan we soms getuige zijn, is van cruciaal belang willen we een efficiënte en klantvriendelijke organisatie zijn en blijven. Doorschuifgedrag leidt tot vertraging en frustraties, zowel bij ambtenaren als burgers en leidt nooit tot een concrete oplossing.

## IVAGO

### Actieve dienstverlening Gegrond

‘Wij hebben in juni 2022 al eens klacht ingediend bij de Ombudsdienst omdat het afval bij ons (alle fracties) heel vaak niet wordt opgehaald. Dat duurde al jaren. Ondanks talloze meldingen kwam er maar geen oplossing. Uiteindelijk heeft het tot begin december geduurd voor er wat beterschap merkbaar was. Nu wil ik toch even kwijt dat tot op de dag van vandaag, 13

september 2023, er nog altijd geen ophaling correct verloopt in onze straat. Ik weet niet meer wat te doen. Ik stuur elke keer een mail als het huisvuil niet is opgehaald en ik krijg wel altijd excuses, maar daar blijft het bij. Wellicht moeten we daarmee leren leven? Wellicht dachten jullie dat het probleem intussen was opgelost. Niet dus. Heel af en toe wordt het huisvuil correct opgehaald.’

De verzoeker heeft dezelfde klachten inderdaad ook al in juni vorig jaar gemeld aan de Ombudsdienst. De verzoeker heeft letterlijk tientallen keren melding gemaakt van niet-ophalingen. De verzoeker zelf en de Ombudsdienst hebben het probleem geanalyseerd, mogelijke oorzaken doorgegeven, en foto's en plannetjes doorgestuurd van de situatie. Ondanks al die meldingen en een interventie door de Ombudsdienst concludeerde de burger dat er niet echt verbetering merkbaar was. Pas na de tweede klacht via de Ombudsdienst, in september 2023, is het probleem blijkbaar ten gronde door IVAGO onderzocht en aangepakt: ‘IVAGO lijkt eindelijk in te zien wat precies het probleem is en hoe het opgelost kan worden. De ophalers rijden in de Rozemarijnstraat richting Martelaarslaan en zij slaan daar aan de lichten linksaf. Blijkbaar vergeten zij systematisch dat het stukje van de straat waar de verzoekers wonen ook nog bediend moet worden, waardoor hun afval zo vaak blijft staan.’ IVAGO meldt dat het probleem opnieuw is besproken met het diensthoofd van de planning: ‘We moeten dit inderdaad opnieuw opnemen met de ploegen en de reserveploegen. Is het omdat de ophalers daar links afslaan en er geen rekening mee houden dat er daar nog enkele woningen aan de rechterkant bediend moeten worden? Ja, dat is de reden.’ Sindsdien kreeg de Ombudsdienst geen enkele melding meer van niet-ophalingen.

## Bibliotheek

### Actieve dienstverlening Ongegrond

‘Donderdagnamiddag heb ik me verwond aan de tafelrand van het informatiepunt op het 2de verdiep van De Krook. Ik heb dit ook gemeld aan de persoon die toen de infobalie bemande en kreeg slechts de raad dit te melden (i.p.v. onmiddellijk te informeren of er verzorging nodig was!). De hoek van het tafelblad waaraan ik me bezeerde is VLIJMSCHERP! Iemand die het toetsenbord bedient loopt VEEL kans om zich te verwonden aan die hoek. Nog veel erger: die hoek is ter hoogte van de slapen van een kind, een ongeluk zal hier gegarandeerd tot de dood leiden. Blijkbaar zou dit probleem overal in de bibliotheek aanwezig zijn. Dit is onverantwoord. Bovendien is de aanpak relatief eenvoudig: dit soort scherpe randen (tenminste) wegschaven. Gezien de ernst van dit gevaar, sta ik erop dat dit aangepakt wordt.’

De Bibliotheek vertelde de verzoeker dat de onthaalmedewerkers oordeelden dat er niet direct nood was aan bijkomende actie. Zij stuurden zijn melding voor alle zekerheid als second opinion toch door naar de interne preventiedienst. De preventieadviseur kwam ter plaatse kijken en stelde geen veiligheidsprobleem vast. Ook de Ombudsdienst kon geen veiligheidsprobleem vaststellen. Sinds het voorval zijn er geen andere incidenten geweest.



## Thuispunt Gent

### Actieve dienstverlening

#### Gegron

'Ik contacteer jullie naar aanleiding van een situatie van een van onze patiënten. Hij heeft ook al een klacht ingediend in eigen naam. Hij woont sinds kort in deze nieuwbouwwoning. Nadat de lift het enkele maanden niet heeft gedaan, meneer is invalide en slecht ter been, werkt zijn verwarming nu al niet meer sinds oktober 2022. Wij namen hiervoor meermaals contact op met Thuispunt Gent en ook met een externe firma. Tot op heden is dit nog steeds niet hersteld. Meneer heeft een klein elektrisch vuurtje gekregen dat echter onvoldoende is om zijn ruimte op een behoorlijke manier te verwarmen én ook heel veel geld kost met de huidige prijzen voor elektriciteit. Meneer heeft al een slechte gezondheid. Van Thuispunt Gent ontving meneer amper respons. Als ik bel krijg ik steeds hetzelfde antwoord, dat ze er mee bezig zijn. Het kan toch niet zijn dat mensen maanden in de kou moeten zitten in een nieuwbouwwoning en dan ook nog eens zelf moeten opdraaien voor de extra elektriciteitskosten?'

Thuispunt Gent bevestigt dat dit probleem te lang aansloopte. Ze vertellen ons dat het hier over een nieuwbouwproject gaat dat niet door henzelf opgevolgd werd en waarbij de aannemer onvoldoende vertrouwd was met de nieuwe technologie die er gebruikt werd. Ondertussen zou dit opgelost zijn. Het is niet uitzonderlijk dat huurders aangeraden worden om de externe firma rechtstreeks te contacteren. Zo kunnen huurders problemen melden via Thuispunt Gent of kunnen zij dit ook rechtstreeks doen

bij de firma. Maar wanneer een huurder meldt dat een herstelling te lang aansloopt en dat zij geen informatie krijgen, dan is het wel de verantwoordelijkheid van de verhuurder om dit na te gaan bij de firma, hen aan te sporen om voor een spoedige oplossing te zorgen en de huurder hierover te informeren. Nadat we de klacht in tweede lijn doorstuurden, werd het probleem heel snel opgelost. De huurder kreeg eveneens een compensatie van 612 euro voor de kosten van het verbruik van het elektrische vuurtje.

## Welzijnsbureau+

### Actieve dienstverlening

#### Ongegron

'Ik heb sedert 2 jaar een nieuwe maatschappelijke assistente waar ik niet tevreden over ben. Als ik bel dan is ze nooit bereikbaar en ze behandelt me als een kind. Ook krijg ik al 10 jaar lang hetzelfde bedrag van 80 euro in de week en ik vind toch dat ze wat beter haar best moet doen om dat bedrag wat te verhogen want nu dat alles duurder wordt, kom ik niet meer toe met die 80 euro. Ik heb hier al over geklaagd, maar ze zegt dat ze geen budget meer over heeft om het weekgeld te verhogen. Het is toch niet mijn schuld dat ik moest verhuizen omdat mijn huisbaas met verbouwingen start en mijn huishuur nu meer is?'

Het budget van de verzoeker is niet ruim. Vroeger was er enige spaarreserve, waardoor extra's soms wel konden. Door deze extra's en de hogere huur is die spaarreserve nu bijna op en zijn extra's niet meer mogelijk.



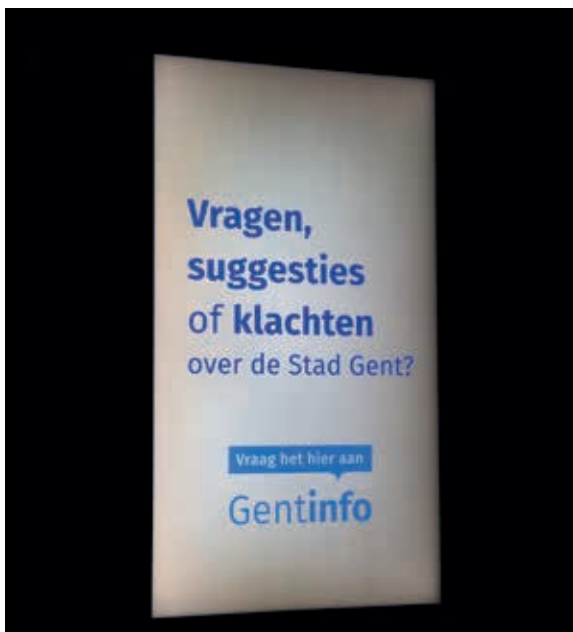
Er zijn geen vaste bedragen voor leefgeld, maar men streeft er wel naar om een alleenstaande toch 80 euro leefgeld per week te kunnen geven. Dit lukt ook bij deze verzoeker. Er wordt ook 50 euro per maand aan zijn moeder betaald voor de warme maaltijden die hij daar vaak eet. De maatschappelijk werker bekijkt alle mogelijkheden die er zijn om iets meer financiële ruimte te hebben: sociaal tarief, tussenkomst PASOA en nu wordt ook nagegaan of het OCMW eventueel zijn huishulp ten laste kan nemen.

Verzoekerde heeft maandelijks een afspraak met de MA om alles te overlopen. Tussendoor belt hij vaak, maar dan is de MA inderdaad niet altijd direct bereikbaar omwille van afspraken, vergaderingen ... Daarom spraken ze onlangs een wekelijks belmoment af. Ze zal dit met hem evalueren en bijsturen indien nodig.

## Adequate communicatie

*De burger mag op zijn brief, e-mail of telefoon 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 87 keer ingeroepen door de burger, die in iets meer dan de helft van de gevallen gelijk kreeg. Een warme oproep naar de diensten om ook voor deze norm extra inspanningen te leveren. Informatie die ontbreekt of onduidelijk is, leidt tot wantrouwen en onbegrip. Het is dus zinvol om te investeren in een betere communicatie.



## IVA Mobiliteitsbedrijf Adequate communicatie Ongegrond

'Ik woon in de Peerstraat. De laatste jaren is het onmogelijk geworden om hier als bewoner nog een parkeerplaats te vinden. Hier moet je niet betalen, dus iedereen die op de Rooigemlaan moet zijn, parkeert hier. Sedert enkele jaren is een stuk van de straat enkel nog voor bewonersparkeren, dit heeft letterlijk niks geholpen. Niet alleen is het een belachelijk klein stukje van 100 meter -en dit in een straat van meer dan 500 meter-, het is ook maar aan 1 kant. Te absurd voor woorden dus. Controleren gebeurt trouwens ook nooit. Ik hoop dat er iets kan gedaan worden aan dit probleem, want ik ben het beu om nooit in de buurt van mijn huis te kunnen parkeren.'

We sturen deze eerstelijnsklacht door via Gentinfo maar omdat de verzoeker in september 2023 laat weten dat hij geen reactie heeft mogen ontvangen van het Mobiliteitsbedrijf op zijn mail van eind mei 2023, nemen we deze klacht op als tweedelijnsklacht. Het Mobiliteitsbedrijf laat weten dat zij wel degelijk de mail van de bezoeker hebben beantwoord. Mogelijk is dat in zijn SPAM-berichten terecht gekomen. Sowieso zal er in het najaar 2023 betalend parkeren worden ingevoerd.

## Welzijnsbureaus+ Adequate communicatie Ongegrond

'Ik kan mijn maatschappelijk assistente maar niet bereiken. Telkens ik bel naar het OCMW laten ze me weten dat ze een mail zullen sturen naar haar met de vraag om mij terug te bellen, maar dat doet ze niet. Ik heb zonet nog eens naar het algemene nummer gebeld en gevraagd om de hoofdmaatschappelijk assistent te mogen spreken, maar dat lukt ook niet. Ze verwijzen mij terug naar de MA, maar die kan ik ook niet bereiken. We hebben namelijk een dringende vraag om een bewijs te krijgen dat ik een leefloon krijg waarmee we dan korting kunnen krijgen om een wasmachine te kopen. We zouden recht hebben op zo een bewijs. Kunt u ervoor zorgen dat we een antwoord krijgen op onze vraag?'

Er was de voorbije weken al enkele keren contact met de dochter van de cliënte via telefoon en e-mail. De cliënte zelf heeft maandelijks een afspraak met de MA. Op de laatste afspraak van 3 oktober kwam ze echter niet. Nadat de klacht bij ons kwam, had de MA al meerdere keren telefonisch contact met verzoekster. Op 19 oktober was de MA niet bereikbaar omwille van afspraken. Zij kreeg wel een boodschap dat de verzoekster via het onthaal gevraagd had om contact op te nemen. Zij heeft op 20 oktober een e-mail gestuurd met het antwoord op een vraag van de verzoekster. Toen zij vernam dat er een dringende vraag was in verband met de aankoop van een wasmachine, nam ze daarover ook contact op. Het was dus niet terecht om te stellen dat de MA niet bereikbaar is.

## Groendienst

### Adequate communicatie

#### Gegron

'Ik stelde op 23/07/23 een vraag aan de Groendienst over het onderhoud van het openbaar groen, trottoirs, greppels, fietspaden en zwerfvuil. Op 31/07 kreeg ik een standaardantwoord met de melding 'geef ons even de tijd om uw vragen te beantwoorden.' Op 29/08 had ik nog steeds geen antwoord, vandaar ook de mail naar de Ombudsdienst. De Ombudsdienst heeft mij dan gevraagd om het antwoord op mijn herinneringsmail/klacht nog even af te wachten, om te zien of ik nu wel antwoord zou krijgen en om jullie op de hoogte te houden. Ik kan u melden dat ik 21/09 nog steeds geen antwoord heb gekregen, ondanks de herinneringsmail ...'

De mails van de verzoeker bleven onbeantwoord voor meer dan twee maanden, ondanks een herinneringsmail door de verzoeker zelf én een klachtenmail en herinneringsmail verstuurd door de Ombudsdienst. Op 22/09 vroeg de Ombudsdienst aan de Groendienst waarom de mails van de verzoeker nog niet waren beantwoord. De Ombudsdienst kreeg daar geen antwoord op. Wij hebben zelf ook nog een herinneringsmail gestuurd naar de Groendienst op 27 oktober. Pas op 30/10 kreeg de Ombudsdienst het antwoord dat de mails van de verzoeker door de mazen van het net waren geglijpt: 'Deze mails werden foutief toegewezen waardoor ze niet behandeld raakten. Uiteindelijk, maar veel te laat, kreeg ik ze door en ontving de burger een antwoord op 16/10.' Ook de mails van de Ombudsdienst bleven helaas veel te lang onbeantwoord: 'Ook jouw mail kwam aan in mijn vakantie

en glipte zo tussen de mazen van het net. De herinnering die je stuurde bracht dit op mijn radar.'

De Groendienst geeft toe dat dit niet de juiste gang van zaken is en dat zij hun uiterste best doen om dit te vermijden.



## Dienst Thematische Hulp

### Adequate communicatie

#### Redelijke behandelingstermijn

#### Gegron

'Ik ben psycholoog en begeleid iemand die naar mij doorverwezen is door het OCMW. Die tussenkomst is goedgekeurd door het bijzonder comité, half november 2022. Ik heb sindsdien al 15 sessies gehad met deze patiënt. Ik heb de eerste factuur doorgestuurd, maar ik hoor daar niets over en die wordt niet betaald. Ik kan zijn maatschappelijk assistent niet bereiken. Ik heb haar al via 2 mailadressen gemaild, ik heb haar al gebeld op haar vast nummer én haar gsm, op het algemeen nummer van het OCMW en gevraagd om mij te contacteren, allemaal tevergeefs, geen reactie.

Ik wil mijn patiënt graag verder helpen, hij heeft daar nood aan en baat bij, maar ik heb nu 15 sessies gedaan, ik wil uiteindelijk wel weten of ik mijn geld zal zien. Ik weet echt niet meer wat ik nog kan doen om iemand te horen te krijgen.'

Het OCMW informeert ons dat de maatschappelijk werker de facturen vergat tijdig door te geven en helaas ook niet reageerde op de pogingen om contact met haar op te nemen. Nadat de klacht doorgestuurd werd, werd dit heel snel in orde gebracht. De betaling gebeurde een week later en er werden excuses aangeboden.

## Redelijke behandelingstermijn

*Elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijke voorziene termijnen behandeld of anders binnen een redelijke termijn. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijke negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger.*

Deze ombudsnorm werd in 41 van de 47 onderzochte gevallen geschonden, wat neerkomt op 87%. Burgers kloppen dus meestal terecht aan bij ons over deze norm. Diensten slagen er niet altijd in om tijdig te reageren. Een aantal diensten erkennen dit ook en lieten ons dit jaar weten dat personeelsgebrek hier mee oorzaak van is.

## IVA Mobiliteitsbedrijf

### Redelijke behandelingstermijn

### Adequate communicatie

### Gegrond

'In de Maria Van Bourgondiëstraat werd onlangs een laadpaal geplaatst. Doordat dit helemaal niet aangegeven staat, parkeren gewone auto's er steeds en is de laadpaal nooit bruikbaar voor elektrische auto's. Dat kan toch niet de bedoeling zijn? Ik heb dit reeds aangekaart bij het Mobiliteitsbedrijf maar kreeg geen reactie.'

Door een fout in de verwerking van de binnenkomende mails werd deze vraag niet tijdig opgepikt. Het Mobiliteitsbedrijf geeft toe dat de signalisatie te lang op zich liet

wachten. Om een laadpaal te plaatsen zijn er verschillende vergunningen nodig en moeten verschillende diensten hun advies geven. Normaal duurt het ongeveer 3 maanden voordat de signalisatie volledig aangebracht kan worden. In dit dossier duurde dit langer. De adviezen lieten langer op zich wachten en de uiteindelijke plaatsing liep dan ook weer vertraging op door een administratieve fout waardoor de opdracht niet doorstroomde naar de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen.

## De Fietsambassade Gent

### Redelijke behandelingstermijn

### Gegrond maar gecorrigeerd

'Ik heb al verschillende keren gemeld dat er voor onze woning een fiets vastgebonden is aan een boom en een paal, maar er gebeurt niets. Er hangt een label aan dat die eind mei opgehaald zou worden. We zijn nu eind juni en die fiets staat er nu nog.'

De Fietsambassade laat weten dat men vergeten is om de gelabelde fietsen in mei op te halen maar dat de fiets ondertussen werd meegenomen.



## Afdeling Innames Publieke Ruimte

### Redelijke behandelingstermijn

### Actieve dienstverlening

### Gegrond maar gecorrigeerd

‘Reeds in juni hebben wij een officiële klacht gestuurd naar de Afdeling Innames Publieke Ruimte, tevergeefs echter. Ons probleem met deze dienst is het volgende: parkeerverboden worden ruim op tijd aangevraagd, op diens website staat een maximale behandelings-termijn van 10 tot 21 dagen, afhankelijk van de aard van de aanvraag. Echter zien wij dat werven die bijvoorbeeld in juli aangevraagd zijn, in september nog niet in orde zijn. Gezien wij een bedrijf zijn dat afhankelijk is van de vergunningen die verleend worden door de Stad Gent is dit voor ons een aanzienlijk probleem. Wij zouden graag zien dat het probleem verholpen wordt, zodat wij weer op de dienst kunnen vertrouwen zoals we dat vroeger wel konden doen.’

IPR zegt dat zij de afgelopen zomermaanden een zeer hoge werkdruk hadden waardoor zij nu, halfweg september, nog steeds volop bezig zijn de opgelopen achterstand weg te werken. De doorlooptermijnen werden gedurende 3 maanden verlengd... Ondertussen zijn die teruggebracht naar de initiële doorlooptijd.

IPR bevestigt dat daardoor de dossiers van dit bedrijf hun planning zeker in de war hebben gebracht. In de periode van deze probleemdossiers was de dienst onderbemand. Daarnaast waren er ook verschillende dossiers die laattijdig aangevraagd werden en waarbij laattijdige behandeling niet aan IPR kan toegeschreven worden.

Verzoeker werd telefonisch gecontacteerd en uitgenodigd

bij IPR om toelichting te geven over de operationele werking van haar bedrijf. Samen wordt gekeken naar het aantal innames die ze de komende maanden inplannen. Door het aantal innames en de impact van de werken te vernemen zal IPR intern nagaan welke processen verder geoptimaliseerd kunnen worden om voortaan dit bedrijf sneller van dienst te zijn.



## Dienst Belastingen

### Redelijke behandelingstermijn

### Gegrond

‘In januari 2021 diende ik een bezwaarschrift in tegen een belasting op woningen zonder inschrijving. Nu pas, vandaag, op 4 mei 2023 (!), ontvang ik een aangevend schrijven met het antwoord van de Stad Gent. Waar haalt de Stad Gent het recht vandaan dat wij binnen de drie maanden een bezwaarschrift moeten indienen en de Stad zich twee jaar en vier maanden kan permitteren vooraleer hierop te antwoorden? Ik wil deze termijn zwart op wit op papier beschreven zien.’

Decretaal is vastgelegd dat een lokale overheid in principe binnen een termijn van 6 maanden uitspraak doet op basis van een met redenen omklede beslissing. Tegen deze beslissing of bij gebrek aan een beslissing binnen deze termijnen kan een beroep worden ingesteld bij de rechtbank van eerste aanleg.

De voorgestelde termijn van 6 maanden werd in dit dossier niet gehaald. De Dienst Belastingen vertelt ons dat er een sterke achterstand in de behandeling van bezwaarschriften is. Momenteel bedraagt de achterstand gemiddeld 2 jaar. Het aantal bezwaren is in de laatste jaren explosief toegenomen, maar het personeelsbestand bleef hetzelfde. De dienst hoopt deze achterstand te kunnen aanpakken zodra de lopende selectieprocedure voor extra personeel afgerond is. We vertellen de verzoekster dat wij als Ombudsdienst deze lange behandelingstermijn ook heel erg betreuren en informeren haar over de acties die momenteel gebeuren om deze achterstand aan te pakken.

## Zorgvuldigheid

*Dit is het meest algemene beginsel. Het slaat zowel op het eigen handelen van de overheid, dat plichtsbewust en nauwgezet moet zijn bij de voorbereiding en het nemen van een besluit, als op de interactie met de burger. Daar moet de overheid vriendelijk en zorgzaam zijn. Elke overheidsdienst moet nauwkeurig werken, de dossiers deskundig opvolgen, oplossingsgericht reageren en fouten tijdig herstellen. Ook bij de uitbesteding van taken aan derden is de dienst verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole.*

Zorgvuldigheid is de ombudsnorm die in 2023 na redelijke behandelingstermijn het vaakst geschonden wordt. Meer dan de helft van de op dit criterium onderzochte klachten bleek terecht.

## IVAGO

### Zorgvuldigheid

#### Gegrond maar gecorrigeerd

'Vandaag hadden we ons glas buitengezet omdat het ophaaldag is, maar ik merkte dat het niet werd opgehaald. Toen ik contact opnam met IVAGO lieten ze mij weten dat mijn adres niet bestaat. Hoe kan dit? We hebben dit nummer gekregen en nadat de wijkagent is langs geweest zou hij normaal gezien IVAGO en de Brandweer verwittigen. We hebben al verschillende keren glas en ander afval buiten gezet en dat is telkens meegenomen, maar nu zouden we opeens niet bestaan? We zouden dit graag opgelost zien.'

Blijkbaar ging het om een vergissing. De locatie is ook niet zo evident, dus als er bijvoorbeeld een vervangploeg op pad is, is een vergissing sneller gemaakt. IVAGO heeft het probleem onmiddellijk aangepakt. Zij hebben het besproken met de burger zelf en met de Dienst Inzameling. Het afval werd uiteindelijk op vrijdag nog opgehaald en de ploegen zijn ook aangesproken met de vraag om de nodige aandacht te geven aan deze specifieke locatie. 'Het is geen evidente locatie maar komt wel goed', meldt IVAGO.

## Thuispunt Gent

### Zorgvuldigheid

#### Gegrond

'Er werd aan de algemene inkom van ons appartementsgebouw een nieuwe parlofoon geïnstalleerd, omdat zowel mijn burens als ik ondervonden dat het geluid niet goed meer werkte. Doordat de deurbel boven aan onze deur verbonden was met het parlofoonstelsel beneden aan de algemene inkom, werd ook die bij mij en bij mijn burens vernieuwd. In tegenstelling tot mijn burens ontving ik hiervoor een factuur van 81,94 euro. Ik mailde naar Thuispunt Gent dat ik hiermee niet akkoord was, want ik had de deurbel niet kapot gemaakt. Thuispunt Gent 'onderzocht' de zaak en antwoordde dat ik wel degelijk de factuur moet betalen. Zij zeggen dat 'deze interventie los staat van de interventie aan het parlofoonstelsel.' Dit is echter niet zo, de deurbel werkte nog goed totdat het parlofoonstelsel werd vernieuwd. Ik kan niet akkoord gaan met het antwoord dat ik kreeg.'

We informeren bij Thuispunt Gent. De maatschappij geeft toe dat het een vergissing was om dit aan te rekenen. Ze verontschuldigen zich en bezorgen verzoeker een creditnota.

## IVA Mobiliteitsbedrijf

### Zorgvuldigheid

#### Gegrond

'Mijn zoon rijdt met een bromfiets klasse A en kreeg al 3 keer een GAS-boete omdat hij door een knip reed. Telkens heb ik verweer ingediend omdat hij met die bromfiets wél door die knip mag. Ik kreeg telkens gelijk en de boete werd steeds geannuleerd. De laatste keer echter heb ik geen bezwaar meer ingediend. Ik ben het beu. Het kan toch niet dat ik telkens boetes blijf ontvangen voor iets wat wel mag en dat ik dan ook elke keer verweer moet indienen? Dat is toch niet ernstig. Ik heb het ermee gehad. Het Mobiliteitsbedrijf doet nu moeilijk omdat ik geen bezwaar indiende. Ik heb de deurwaarder gebeld en die bevestigt dat hij dit ook absurd vindt en gaf mij het nummer van de Ombudsdienst.'

Uit ons onderzoek blijkt dat alle GAS-boetes onterecht werden uitgeschreven: de bromfiets mag wel degelijk in het autovrij gebied. Wellicht ontstond de vergissing doordat de bromfiets een nummerplaat heeft zoals van een oldtimer. Na onze tussenkomst worden de boete en de kosten van de gerechtsdeurwaarder geschrapt.

## 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.*

Dit ombudscriterium werd iets minder onderzocht dan vorig jaar. In 2023 ging het om 39 dossiers. In een vierde van de gevallen werd het ook geschonden. Actieve informatieverstrekking is van belang omdat het bijdraagt aan meer transparantie. Op die manier voorkomen we misverstanden en vergroot het vertrouwen.

## Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen (WBW)

### Actieve/passieve informatieverstrekking Geground

'De toestand van onze straat is een schande. We hebben enkel aan 1 kant van de straat een voetpad en dit is zeer regelmatig ingenomen door auto's. De straat zelf ligt er armzalig bij, met enorme putten op het straatvlak en op het ongeplaveide voetpad. Er passeert ook veel verkeer. Auto's durven er nogal eens te racen. Door gebrek aan voet- en fietspaden is het voor een voetganger bijzonder gevaarlijk. Het is

moeilijk uit te maken welke kant men best kiest om niet overreden te worden. Farys informeerde ons nog voor de covid-pandemie dat er in onze straat nieuwe riolering zou komen en dat onze straat daarna heraangelegd zou worden. Dit is nu 3 jaar geleden. Ik heb al een paar keer met de Technische Dienst Gent contact gehad. Ze informeerden mij dat de werken in januari zouden starten. Tot op heden echter hebben we hierover niks meer gehoord. Onze straat illustreert in niets de hoge levenskwaliteit die Gent als moderne stad wil uitstralen. Het is onze stad onwaardig!

De heraanleg van deze straat staat inderdaad op de planning. Zoals bij elke integrale heraanleg zal ook hier gestart worden met de rioleringswerken. Maar hiervoor is de stad afhankelijk van de planning van Farys. De werken zijn onder voorbehoud gepland voor het voorjaar. Normaal gezien ontvangen de bewoners enkele weken voor de start van de werken een bewonersbrief. Omdat de stad nog wacht op de precieze planning van Farys gebeurde dit nog niet. We delen dit mee aan de verzoekster en bezorgen haar ook de goedgekeurde plannen.

## IVA Mobiliteitsbedrijf

### Actieve/passieve informatieverstrekking Onground

'Op 1 november gingen we naar de spoedsale in Flanders Expo. We zijn echter niet naar binnen gegaan omdat er teveel volk was. We zijn nog geen 10 minuten weggeweest en we moesten al 10 euro betalen voor de parking. Ik vind dit pure diefstal. Nergens

staat vermeld dat dit zoveel zou kosten, want anders had ik mij daar niet geparkeerd.'

Het klopt dat op de parking van Flanders Expo een dagtarief geldt van 12 euro in de week en 10 euro in het weekend. Dit zijn bedragen vastgelegd in een retributiereglement. Het Mobiliteitsbedrijf mag hier niet zomaar van afwijken. De tarieven staan wel degelijk vermeld op borden aan de ingang van de parking.



## Soepelheid

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

Verschillende burgers verwachten dat diensten en organisaties soepeler zouden omgaan met de regels. Regels zouden aanpasbaar moeten zijn aan diverse situaties. Hiermee soepel omgaan biedt de mogelijkheid om situaties aan te pakken die niet perfect passen binnen de strikte regels en normen. Anderzijds botst het soepel omgaan met een transparant beleid en een gelijke dossierbehandeling. Net die zaken bieden dan weer rechtszekerheid voor de burger. Al dan niet soepel omgaan is dan ook een zeer complex gegeven en we verstaan dan ook de terughoudendheid bij de diensten hieromtrent.

In totaal werden 20 klachten onderzocht op dit criterium. Na ons onderzoek stelden we steeds hetzelfde vast: het soepel omspringen met de regelgeving was onmogelijk zonder dat hierbij het gelijkheidsbeginsel zou worden geschonden.

## IVAGO Soepelheid Ongegrond

'Mijn afvalcontainer werd niet opgehaald omdat er 10 cent te weinig op mijn kredietlijn bij IVAGO stond. Ik geef toe, ik betaalde de rekening een week te laat. Maar 10 cent. Men verschuilt zich achter de computer. Klantenservice is nul.'

IVAGO werkt met vooraf betaalde tegoeden. Ze sturen alle burgers die gebruik maken van hun dienstverlening een herinnering wanneer dat tegoed te klein wordt. Ze doen dit op het moment dat er nog voldoende budget is om een container tweemaal aan te bieden.

Als de container van de verzoeker niet meer is gelegeerd dan wil dat zeggen dat hij nog afval heeft aangeboden tussen de herinnering en het aanvullen van het saldo. Dat mag, maar op een bepaald moment krijgt de ophaler de melding dat het saldo niet meer volstaat. Of er dan 10 cent of 10 euro tekort is, speelt daarbij geen rol.

## Dienst Wonen Soepelheid Overeenstemming met de regelgeving Ongegrond

'Ik verblijf momenteel in een transitwoning. Onder-tussen wordt mijn woning gerenoveerd met 'Gent knapt op'. Het OCMW coördineert de werken. Tijdens het bouwverlof lag alles stil, sedert gisteren zijn de werken herbegonnen. Mijn woning ligt momenteel van onder tot boven vol met elektriciteitskabels. Het is voor mij onmogelijk om daar nu te verblijven, maar ik moet uit de transitwoning. Er is nog een 5, 6-tal dagen werk. Waarom kan ik niet 2 weken langer in de transitwoning blijven? Het is toch Stad Gent die de werken uitvoert dus Dienst Wonen moet toch weten dat ik nu nog niet in het huis kan? Ik heb hiervoor al verschillende keren aangedrongen bij de Dienst Wonen. Ook vanmorgen kreeg ik weer het antwoord: 'ik kan niets doen, het is onze chef die dit heeft beslist.' Ik ben het daar echt niet mee eens. Dit is toch geen

**onredelijke vraag! Vooral omdat het komt door werken gecoördineerd door Stad Gent die langer duren dan verwacht.'**

Het antwoord van Dienst Wonen op onze vragen geeft een heel genuanceerd beeld.

Het klopt dat de Dienst Wonen een transitwoning voorzorg voor de periode waarin 'Gent knapt op' (GKO) de werken uitvoert. Het contract dat het OCMW met de verzoeker afsloot en op voorhand uitvoerig besproken werd, bevat een oplijsting van de werken die met GKO uitgevoerd zouden worden. Deze oplijsting bestaat uit de prioritaire werken (=meest belangrijk en eerst uit te voeren) en de secundaire werken (=minder belangrijk, pas uit te voeren als er zeker voldoende budget is voor de prioritaire werken). In deze lijst was de renovatie van de keuken niet opgenomen, die van de badkamer stond bij de secundaire werken. Ondanks deze duidelijke afspraken en het uitdrukkelijke verbod van de renovatiebegeleiding, brak de verzoeker zelf zijn keuken en badkamer uit tijdens het verblijf in de transitwoning.

Doordat de vraag naar transitwoningen veel groter is dan het aanbod, wordt de duurtijd van elk verblijf streng bewaakt. Het initiële contract met de verzoeker werd al eerder met een maand verlengd. Hierbij kreeg de verzoeker de uitdrukkelijke boodschap dat deze verlenging eenmalig was en hij zelf verantwoordelijk was voor het verbouwen van de keuken en badkamer die hij afgebroken had. De dienst geeft aan dat een tweede verlenging echt niet meer te verantwoorden is en ook niet kan volgens het reglement.

## Motiveringsplicht

*De overheid moet haar beslissingen tegenover de burger motiveren door haar argumenten op een afdoende manier toe te lichten en te verduidelijken in een verstaanbare taal. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is ontoereikend. Een bondige motivering volstaat evenwel als ze duidelijk is en op maat van de burger.*

19 keer was een burger in 2023 van mening dat de dienstverlening op dit vlak tekortschoot. Slechts 1 keer was dit ook terecht.



## IVA Mobiliteitsbedrijf Motiveringsplicht Ongegrond

'We zijn niet te spreken over die anti-parkeerlijnen en die paaltjes die hier geplaatst zijn. We ontvingen hierover een brief van het Mobiliteitsbedrijf, veel

buurtbewoners kregen trouwens geen brief. De straat is veel te smal voor het uitwijken door de lijnen die getrokken zijn. De wagens zullen elkaar blokkeren. Ook is de parkeerdruk in de straat veel te hoog voor dergelijke maatregelen. Wat ons trouwens ook heel erg stoort, is dat de inwoners geen inspraak hadden. De brief is toegekomen op een moment dat er veel mensen op vakantie zijn en dus niet kunnen reageren.'

Uit ons onderzoek blijkt dat de paaltjes een voorlopige maatregel zijn om de verkeersveiligheid te verhogen en dit op vraag van de school. Het Mobiliteitsbedrijf communiceerde dit ook zo naar de verzoekster. Een heraanleg is voorzien in de volgende legislatuur. Op dat moment zal er ook een inspraakmoment zijn en zal de buurt hierover zeker voldoende geïnformeerd worden. Nu werd voor het bussen van de bewonersbrief een bepaalde straal genomen, voor de evaluatie zal deze ruimer zijn.

## Dienst Cultuur Motiveringsplicht Ongegrond

'We hebben problemen met Dienst Cultuur over een subsidiedossier waarvan zij vinden dat we het geld niet goed hebben aangewend en dit nu teruggeisen. Zij weigeren ieder contact met ons, zodat we ook geen verweer kunnen indienen en of zelfs maar de vraag kunnen stellen om het bedrag met een afbetalingsplan te vereffenen. Wij zijn ten einde raad.'



Concreet gaat het dispuut over een voorschot van 3.500 euro dat de verzoekster zou moeten terugbetalen. We nemen de e-mailketting aandachtig door tussen de verzoekster en de Dienst Cultuur, in chronologische volgorde van versturen. Hierin kunnen we de antwoorden van de Dienst Cultuur altijd volgen. Ook lezen wij dat de verzoekster aangeeft dat er weinig overbleef van het oorspronkelijk concept. Het is dan ook begrijpelijk dat de Dienst Cultuur aangeeft dat de aanwending van de subsidie niet meer strookt met het ingediende project en dus ook niet conform het subsidiereglement gebeurde. Nadat de verzoekster dit betwist, geeft de Dienst Cultuur een gedetailleerde opsomming waarom bepaalde facturen niet in aanmerking kunnen komen als kost om het initiële project en dus ook de uitbetaalde subsidie te verantwoorden. Uit ons onderzoek blijkt dat deze beslissing zeer gemotiveerd en onderbouwd gebeurde, rekening houdend met het geldend subsidiereglement en het gelijkheidsbeginsel waarbij alle dossiers op een zelfde manier behandeld, beoordeeld en gecontroleerd worden.

## Interne klachtenbehandeling

*Elke administratie moet in staat zijn om klachten van burgers op een correcte manier te behandelen. Belangrijke aspecten daarbij zijn een redelijke behandelingstermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties. De burger heeft een klachtrecht.*

Dit ombudscriterium verschijnt na 2 jaar opnieuw in de top 10. We onderzochten 12 dossiers op dit criterium, waarvan 8 gegrond. Ook dit criterium wordt dus vaak terecht ingeroepen. Door correct om te gaan met eerste-lijnsklachten, kan de Stad deze dossiers vermijden.



## Thuispunt Gent

### Interne klachtenbehandeling Zorgvuldigheid Gegrond

'Ik heb aan Thuispunt Gent gemeld dat er muizen onder het dak van het appartementsgebouw zitten en omdat ik op de bovenste verdieping woon, hoor ik dat het beste. Er is iemand gekomen om maatregelen te nemen, maar hij is niet bij mij moeten binnenkomen omdat de muizen onder het dak zitten. Nu krijg ik van Thuispunt Gent de factuur voor deze verdelging. Als ik echter op de website kijk, dan staat er dat ik enkel zou moeten betalen als de muizen in mijn appartement zitten en dat is niet het geval. Ik heb deze factuur betwist, maar ze blijven zeggen dat ik de factuur moet betalen omdat ik gebeld heb. Ik heb hierover klacht ingediend, maar ze blijven bij hun standpunt.'

In eerste lijn informeerde Thuispunt Gent de verzoekster dat uit de verslagen van de verdelger af te leiden was dat de muizenverdeling doorging in haar appartement en niet in de andere delen van het gebouw. Wanneer wij de verslagen erbij nemen, interpreteren we dit toch anders. We lezen: 'Extra lokazen geplaatst in de omgeving van de voordeur van het appartement en vaste lokazen nagekeken en aangevuld'.

Nadat we de klacht in tweede lijn doorstuurden naar Thuispunt Gent, namen zij contact op met de verdelger om verduidelijking te vragen. Hij bevestigde dat hij niet binnen ging in haar woning. Zijn melding in het verslag "de woning is proper" was gebaseerd op wat hij zag vanuit de deuropening. Thuispunt Gent toonde de verdelger daarom nogmaals hoe hij de verslagen en facturatie dient te doen om misverstanden te vermijden. De verzoekster hoeft de factuur niet te betalen. Door de verslagen juist te interpreteren en de verdelger eerder te bevragen, had men deze tweedelijnsklacht gemakkelijk kunnen vermijden.

## Dienst Lokale Dienstencentra

### Interne klachtenbehandeling Redelijkheid en evenredigheid Zorgvuldigheid Deels gegrond

'Ik volg al jaren les in een Lokaal Dienstencentrum. Er is geen goeie dynamiek in deze lesgroep, ik houd mij dus een beetje afzijdig. Voor een les kwam de centrumleider naar mij toe en sprak mij op een autoritaire manier aan: 'wil je eens meekomen'. In haar bureau legde ze mij een brief voor die ik moest ondertekenen. Ik was ten zeerste gechoqueerd door de inhoud en heb niet getekend. Ik mocht niet meer deelnemen aan de les. Ik was heel boos. Ik begrijp dit niet. Ik heb nooit iets misdaan.'

In de brief staat dat de vorige centrumleider mij al zou aangesproken hebben over mijn gedrag. Dit is niet waar. En deze centrumleider heeft mij ook nooit gehoord!

Ik wilde dit aanklagen bij de directeur en vroeg om een gesprek. Telefonisch zei hij dat dit niet goed aangepakt was. Ik zou van hem feedback krijgen, maar hij verwees me gewoon terug naar de centrumleider. Ik stond voor een voldongen feit: ik mocht niet terug naar de les. De centrumleider gaf wel toe (niet direct en niet met overtuiging) dat ze te snel tot een besluit was gekomen. Ik ben in het diepst van mijn ziel gekwetst.'

De verantwoordelijke van het LDC schetst de voorgeschiedenis. Zo zouden er al vaker signalen van bezoekers, vrijwilligers en medewerkers gekomen zijn over het gedrag en de communicatie van verzoekster. De verzoekster zou hierover meerdere keren aangesproken zijn, maar zij ontkent dit. De situatie escaleerde in juni: de lesgever en een aantal cursisten gaven aan de cursus niet meer te willen geven/volgen omwille van het gedrag van verzoekster. In functie van het voortbestaan van de lesgroep en het veiligheidsgevoel van de cursisten, werd beslist om verzoekster niet meer toe te laten tot de les. De centrumleider maakte een 'afsprakennota' en vroeg verzoekster om een gesprek. Beide partijen spreken elkaar echter tegen over hoe dit verliep.

Verzoekster had vervolgens een telefonisch gesprek met de directeur. Ze werd uitgenodigd voor overleg, maar weigerde. Ze stelde vragen waarop de directeur het antwoord niet wist, hij moest dit verder bevragen. Het klopt dat hij daarna een e-mail stuurde waarin hij terug verwees naar de centrumleider. Maar dit was niet het einde van zijn tussenkomst.

Uiteindelijk ging verzoekster wel akkoord met een ge-

zamenlijk overleg, maar daarover vertelde zij ons niets. De centrumleider geeft aan dat dit een moeilijk gesprek was. De beslissing werd nog eens toegelicht en daarna herhaald in een e-mail.

De beslissing werd duidelijk gemotiveerd. Al voor verzoekster bij ons kwam kreeg zij nogmaals deze motivering toegelicht en werd duidelijk gemaakt dat de beslissing niet zou herzien worden. De klacht werd dus wel onderzocht en duidelijk beantwoord. De eindbeoordeling was deels gegrond, ongegrond voor interne klachtenbehandeling en redelijkheid en evenredigheid en gegrond op zorgvuldigheid.



## 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 sluit de top 10 van de onderzochte criteria af. We onderzochten dit criterium 8 keer. In de helft van de gevallen bleek de klacht van de burger terecht te zijn.



## Lokale Politie Gent Wijkdienst Degelijke dossieropvolging Ongegrond

'Ik ondervind heel veel overlast van mijn burens. Dag en nacht geluidsoverlast: roepen en tieren. Ik heb al klacht ingediend via de interventiepolitie (2 uur gewacht, niemand kwam) en de buurtinspecteur. De bovenburens hebben ook een vogelkooi op het balkon. De uitwerpselen vallen zomaar op mijn balkon, mijn ruiten, mijn was die buiten staat te drogen, ... De buurtinspecteur is liever lui dan moe. Ondanks mijn verzoek werd geen PV opgemaakt. Ze zei dat de problematiek wel aan mij zal liggen, want elke keer dat er iemand boven mij woont zou ik klagen.'

We doen navraag bij de Buurtinspecteur. Zij informeert ons dat zij wel degelijk bezig is met dit dossier maar dat zij geen PV kan opstellen omdat het hier om een burgerlijke twist gaat. Zij probeert beide partijen te verzoenen en ontkent gezegd te hebben dat het probleem bij de verzoekster zelf ligt. Zij volgt dit dossier verder op maar geeft aan dat een oplossing van beide kanten zal moeten komen.

## Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen – Afdeling IPR Degelijke dossieropvolging Gegron

'Bij deze een klacht van onzentwege over de werking van de diensten voor terrasvergunningen. Zoals u onder leest: aanvraag in MEI! Normaal gezien afwerking op 6 weken, we zijn meer dan 20 WEKEN verder.'

We startten een onderzoek in dit dossier. De zaakvoerder deed half mei bij het Ondersteuningspunt Ondernemers Gent (OOG) een aanvraag voor een pop-upterras. Hij heeft dan al de toelating voor een permanent terras, maar wil het graag uitbreiden tijdens de zomermaanden. Half juni stroomt de aanvraag van OOG door naar IPR, maar dan als een aanvraag voor een permanent terras. Bij IPR wordt het aanvraagdossier opgestart maar het blijft door de afwezigheid van de dossierbeheerder liggen tot in september. Het dossier wordt dan opnieuw opgenomen en dan wordt het voor de afdeling duidelijk dat het hier gaat om een pop-upzomerterras. Met een goede dossieropvolging had dit vermeden kunnen worden. Zo bleek uit meerdere dossiers dat er een bug was in de toepassing van het OOG waarbij terrasaanvragen met een verkeerde soortaanwijzing (permanent/pop-up) doorstroomden naar IPR. Mocht er meteen nagegaan zijn welke dossiers er nog geïmpacteerd waren door deze bug, dan had dit meteen opgemerkt kunnen worden en had men deze lange wachttijd kunnen voorkomen.

## 4. De aanbevelingen van 2023

**Aanbeveling 1. Dienst Toezicht en Dienst Belastingen: Onderzoek op welke manier er nog meer ingezet kan worden op een actievere bewustmaking van de op til zijnde (hoge) belastingen die aanslepende verbouwingen tot gevolg kunnen hebben**

Tijdens het tweede kwartaal contacteerden verschillende burgers onze dienst met het volgend verhaal: zij zijn aan het verbouwen en hebben voor een bepaalde periode vrijstelling van een belasting op een ongeschikte en/of onbewoonbaar verklaarde woning. Hun verbouwwerken lopen vertraging op en zij vergeten de financiële implicaties hiervan, kortom, ze staan er niet meer bij stil dat ze een ontzettend hoge belasting riskeren. Het gaat hier niet over een kleine belasting, nee. In een eerste dossier ging het concreet over een belasting van 13.200 euro, in een tweede over 14.400 euro en in een derde casus over 66.000 euro.

De dossiers zijn zeer gelijklopend: de burgers ontvingen een of meerdere herinneringsbrieven in een periode dat zij hun administratie niet goed opvolgden. De Ombudsdienst stelde elke keer vast dat de betrokken stadsdiensten hun werk zeer correct deden: zij volgden het dossier wel nauwgezet op en verstuurden ook steeds correct herinneringsbrieven. Op zich kan er de stadsdiensten dus niks verweten worden.

We stellen wel vast dat ondanks deze initiatieven vanuit de stadsdiensten deze burgers toch nog verrast zijn over de hoge belasting die ze moeten betalen. Je kan je dus afvra-



gen of de huidige manier van informeren wel voldoende helder en effectief is.

Omdat de bedragen van deze belastingen zo hoog zijn, lijkt het ons, in het kader van behoorlijk bestuur, een must dat een overheid, wanneer uit verschillende casussen blijkt dat de burger aangeeft dat hij onvoldoende geïnformeerd is, onderzoekt hoe hier nog beter op ingezet kan worden.

**Aanbeveling 2. IVA Mobiliteitsbedrijf: Zorg voor een kader waarbij de beëdigde ambtenaren in hun discretionaire bevoegdheid steeds uitgaan van een kritische reflectie bij de toepassing van het recht en oog hebben voor de belangen van de individuele burger, zodat het toekennen van het recht op een vergissing mogelijk is voor elke persoon die, te goeder trouw, een vergissing heeft begaan in zijn contacten met de overheid**

Deze aanbeveling komt er nadat een handelaar ons contacteerde omdat hij verschillende GAS-boetes ontving als gevolg van een gemaakte vergissing. Op zijn zaak staan verschillende nummerplaten ingeschreven. In de beheerstool om toegang te krijgen tot het autovrije gebied, werden alle vergunningen voor een jaar verlengd, van 08/12/2022 tot en met 07/12/2023. Behalve bij 1 nummerplaat: daar gebeurde er een vergissing en werd er een dag- i.p.v. een jaarvergunning aangevraagd. Na het ontvangen van een eerste GAS-boete zette deze handelaar de fout meteen recht. Er volgden echter nog GAS-boetes, 13 in totaal voor een bedrag van 754 euro (13 x 58 euro).

Voor elk van deze GAS-boetes moest de handelaar afzonderlijk een bezwaarschrift indienen, in bulk kan dit niet. Geen van de ingediende bezwaarschriften leidde tot een herziening van de GAS-boetes. De Ombudsdienst respecteert de onafhankelijkheid van de beëdigde ambtenaren, laat dit duidelijk zijn. Wel betreuren we dat, wanneer blijkt dat een menselijke vergissing aan de basis ligt van meer-

dere GAS-boetes, waarbij het ook zeer duidelijk is dat de aanvrager te goeder trouw handelde zonder hierbij maar enig voordeel te kunnen halen, er geen billijkheid ingeroepen wordt. Nochtans lijkt ons dit een schoolvoorbeeld van de onbillijke impact die wetgevingen en regelgeving soms in zich kunnen dragen wanneer de burger nog onwetende is over de overtreding en deze overtreding meermaals na elkaar begaat.

De kleinste vergissing kan dus zwaar afgestraft worden zonder dat de mogelijkheid bestaat om de fout recht te zetten. Daarenboven straft de overheid een vergissing, vanuit een soort voorzorgsprincipe, vaak nog extra af door de hoogst mogelijke sanctie op te leggen. Daarom lijkt het nuttig om het recht op vergissen vast te leggen als geldend principe. Zo kan een overheid bij een eerste vergissing, in plaats van te straffen, ook opteren voor een verwittiging en de kans bieden om de fout recht te zetten.

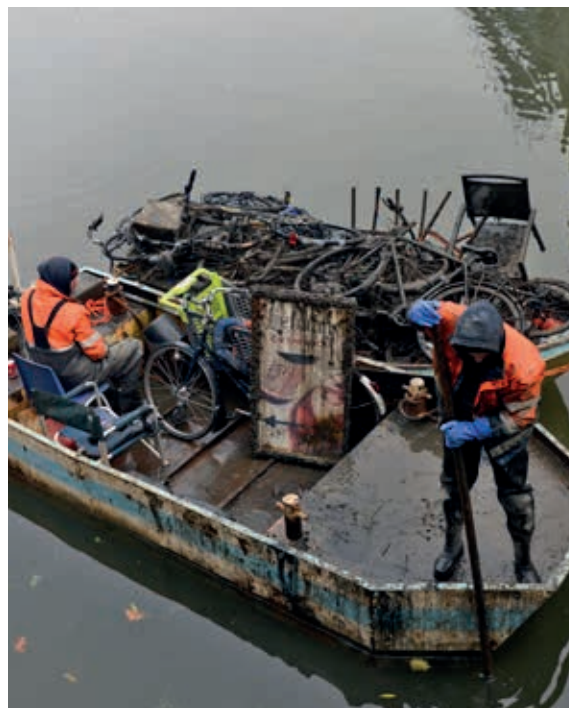
In Nederland bestaat er al een specifiek instrumentarium dat burgers en ondernemingen toelaat om fouten bij de administratie gaandeweg nog recht te zetten. Naar het voorbeeld van Nederland, nam ook de Belgische Senaat in de plenaire vergadering van 17/12/2021 een resolutie aan met betrekking tot de invoering van het recht op een vergissing in de contacten met de overheidsadministraties. Hierbij vraagt de Senaat ook aan de regeringen om de automatische toekenning van het recht op een vergissing mogelijk te maken voor elke persoon die, voor het eerst en te goeder trouw, een op zijn situatie toepasselijke regel heeft miskend of een vergissing heeft begaan in zijn contacten met de overheidsadministraties.

Een gelijkaardig kader ontwikkelen lijkt ons het overwogen waard. We erkennen hiermee dat de toepassing van het recht geen exacte wetenschap is maar altijd een keuze, en dat bij de toepassing oog moet zijn voor kritische reflectie

en de belangen van de individuele burgers. We versterken ook op die manier de empathische component binnen de organisatie. Deze maatregel moet bijdragen tot het versterken van het vertrouwen tussen de burger en de overheid en streeft naar een meer evenwichtige relatie.

Het spreekt voor zich dat bij de uitwerking van een instrumentarium er nood is aan duidelijke beoordelingscriteria om af te lijnen op welke domeinen het recht op vergissing al dan niet van toepassing is en om te kunnen beoordelen of personen te goeder trouw handelen.

Deze resolutie is ook opgenomen in de bijlage van dit jaarverslag.



### Aanbeveling 3. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen – Afdeling Innames Publieke Ruimte: Onderneem actie om de doorlooptijd voor het verkrijgen van een toelating inname publieke ruimte drastisch in te korten

Tijdens het derde kwartaal stelden we vast dat verschillende burgers onze dienst contacteerden met klachten over de doorlooptijd voor het verkrijgen van een toelating inname publieke ruimte. Zo was er het voorbeeld van een horeca-uitbater die in mei een aanvraag deed voor de uitbreiding van een terras en in oktober nog altijd geen uitsluitsel had gekregen. Een installateur van zonnepanelen vroeg in juli een parkeerverbod aan en in september was die toelating nog niet in orde.

Waar gaat het precies over? Uitbaters van horecazaken die een terras willen op het publiek domein of aannemers die tijdelijk een werfzone willen inrichten op publiek domein, moeten hiervoor toelating vragen. Het gaat zowel om omvangrijke innames als kleine innames (bv. verhuislift) van lange of korte duur. Het is belangrijk dat de inname veilig gebeurt met zo weinig mogelijk hinder. De afdeling Innames Publieke Ruimte (IPR) behandelt en coördineert de vergunningsaanvragen.

Als Ombudsdienst stellen we vast dat de betrokken afdeling haar uiterste best doet om correct te handelen, maar er toch niet altijd in slaagt de dossiers binnen een redelijke termijn te behandelen.

Als Ombudsdienst pleiten wij uiteraard voor een goede dienstverlening voor de burger en ijveren we voor het toepassen van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Dit wil de facto zeggen dat een redelijke behandelingstermijn altijd gerespecteerd wordt.

#### Aanbeveling 4. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen – Afdeling Innames Publieke Ruimte: Onderneem actie om de telefonische bereikbaarheid te optimaliseren

Naast de lange doorlooptijd ontvingen we dit kwartaal ook verschillende klachten over de telefonische bereikbaarheid van de afdeling IPR. Het gebeurt regelmatig dat burgers er niet in slagen de afdeling te bereiken. Hierdoor zijn burgers lange tijd in onzekerheid of moeten ze werken uitstellen in afwachting van een toelating. Ook voor horeca-uitbaters is de lange onzekerheid geen goede zaak. Een voorbeeld: een burger die een parkeerverbod aanvraag voor haar verhuis stelde na bijna 3 weken vast dat het dossier nog niet in behandeling was. Ze werd ongerust en belde verschillende keren naar de dienst waar het telefoongesprek telkens werd verbroken nog voor ze iemand kon spreken.

Op drukke momenten krijgen burgers meteen een bezet-  
toon te horen of wordt de lijn na enige tijd verbroken. Ze kunnen geen voicemail achterlaten.

We doen dan ook een oproep om na te gaan welke oplossingen mogelijk zijn om de telefonische bereikbaarheid te verhogen.

#### Aanbeveling 5. Algemeen: informeer burgers consequent en op tijd als bepaalde beleidsbeslissingen een financiële impact hebben en daar eerder anders is over gecommuniceerd

Naar aanleiding van een specifieke klacht over het verhogen van de kostprijs van de grafconcessie, formuleren we graag een aanbeveling om voldoende aandacht te hebben voor actieve communicatie naar de burger als beleidsbeslissingen eerdere communicatie tegenspreken. Hierover niet communiceren is nefast voor het vertrouwen van de burger in het stadsbestuur.

Dit jaar besliste het stadsbestuur om de tarieven voor grafconcessies te indexeren vanaf 1 juli. De Dienst Burgerzaken verwittigt burgers al 1 jaar voor het vervallen van een concessie per brief. In die brief wordt meteen ook het bedrag vermeld van de concessies. Die brief is geen wettelijke verplichting, maar de Dienst Burgerzaken neemt hiervoor initiatief vanuit klantgerichtheid. Iets wat we vanuit de Ombudsdienst enkel kunnen toejuichen.

Maar doordat de tarieven halverwege het jaar wijzigden, waren heel wat brieven dus al vertrokken met daarin de vermelding van het niet-geïndexeerde bedrag. Dit betekende dat wie nog niet betaald had, een nieuwe brief kreeg met plots een hoger bedrag. Wie wel eerder betaalde, moest niets bijbetalen. Want die concessies waren al verlengd.

Hoewel de prijsstijging juridisch klopt, vinden wij toch dat de (niet-) gevoerde communicatie over deze prijsaanpassing indruist tegen de beginselen van behoorlijk bestuur. 1 van de beoordelingscriteria hiervan stelt dat een overheid de door haar gewekte en gerechtvaardigde verwachtingen moet kunnen inlossen. De burger moet weten wat hij kan verwachten van de overheid, die consequent moet han-



delen. Wanneer een overheid een brief verstuurt met een te betalen bedrag tegen een welbepaalde datum zonder vermelding dat dit onderhevig is aan prijsaanpassingen, dan schaadt een plotse verhoging het vertrouwen van de burger in de overheid.

De Ombudsdienst roept dus op om beleidswijzigingen steeds helder en tijdig te communiceren en hierbij ook aandacht te hebben voor de al gevoerde communicatie en de eventuele impact hierop.

## Aanbeveling 6. IVA Mobiliteitsbedrijf: Verfijn het retributiereglement met betrekking tot straatparkeren zodat een annulatiebeleid zo overbodig mogelijk wordt en hou hierbij ook rekening met de proportionaliteit van de retributie

Deze aanbeveling formuleren we nadat een burger 3 boetes van 80 euro krijgt binnen een tijdsbestek van 24 uren omdat hij zich parkeerde op een bewonersplaats, zonder geldige vergunning. Na contact met het Mobiliteitsbedrijf worden deze boetes herleid tot twee, na contact met de Ombudsdienst uiteindelijk tot 1.

De burger hekelt de proportionaliteit van deze handhaving. Zo rekent hij uit dat het theoretisch mogelijk is om de 3 uur een boete te krijgen, wat uiteindelijk kan leiden tot een bedrag van 640 euro in 24 uren tijd én dit enkel omdat hij zijn auto door een onoplettendheid op een bewonersplaats parkeerde. Ook hekelt hij het gevoerde annulatiebeleid. Wat als een burger niet het Mobiliteitsbedrijf of de Ombudsdienst contacteert? Waarom zorgt het stadsbestuur niet voor een transparant reglement waarin de regels duidelijk omschreven zijn?

Als Ombudsdienst nemen we de retributiereglementen van andere steden erbij. We merken dat bijvoorbeeld de Stad Oostende er wel in slaagt om deze regels op een transparante manier op te nemen in het retributiereglement: de retributies zijn hoger in de zones voorbehouden voor bewoners, maar gelden dan ook als parkeerrecht voor een ganse dag. Doordat het transparant ingeschreven staat in het retributiereglement is een annulatiebeleid onnodig. Als Ombudsdienst pleiten we ervoor het retributiereglement zo aan te passen dat een annulatiebeleid niet nodig is. Hou hierbij ook rekening met de proportionaliteit van de retributie.

## Aanbeveling 7. IVAGO: Voer een helder beleid over het al dan niet verplaatsen van afvalkorven en beperk de doorlooptijd van deze beslissing aanzienlijk

Af en toe komen burgers tot bij de Ombudsdienst met klachten over overlast door een afvalkorf aan of nabij hun huis. De afvalkorven zitten soms overvol en trekken dan sluikestort aan. Er wordt van alles naast gezet en gegooid zoals zakjes afval, kleding, pizzadozen ... Het afgelopen jaar waren er hierover 2 dergelijke klachten. Bij 1 van de verzoekers staat de afvalkorf aan de gevel, tussen 2 kelderramen.



Bij hen komen er vaak brandende sigarettenpeuken tegen de PVC-ramen terecht. Niet fijn dus.

Contact met IVAGO leverde weinig op. De burgers kregen vooral te horen dat ze moesten 'wachten'. In beide dossiers onderzocht IVAGO de mogelijkheid om de afvalkorven te verplaatsen en in beide gevallen werd de korf uiteindelijk verplaatst.

Dit is geen pleidooi om de afvalkorven altijd te verplaatsen wanneer een burger daarom vraagt. Niemand heeft graag een afvalkorf voor de deur en we zijn ervan overtuigd dat IVAGO de nodige expertise in huis heeft om geschikte plaatsen voor afvalkorven te bepalen. Soms leidt dit tot verplaatsen, meestal niet.

Maar we stellen vast dat het onderzoek en de eventuele uitvoering nu veel te lang duurt met zeer weinig feedback en duidelijkheid voor de burger. Het is voor de burger helemaal niet duidelijk wie bepaalt of de korf al dan niet blijft staan, hoe en hoelang het duurt voor dat besluit wordt genomen en vervolgens wanneer de korf (al dan niet) wordt weggehaald of verplaatst. In deze dossiers hadden verzoekers 1 of zelfs 1,5 jaar geduld nodig en kregen zij tussendoor geen feedback. Zelfs na de bevestiging duurt het soms nog tot 6 maanden of meer voor de uitvoering rond is.

Er is in hier geen sprake meer van een redelijke behandelingstermijn. We pleiten dus voor een heldere procedure, voldoende tussentijdse communicatie en een beperkte doorlooptijd.

## OPVOLGING AANBEVELINGEN VOORGAANDE JAREN - Work in progress

DATUM	DIENST	AANBEVELING	OPVOLGING	
2018	Schepen van Mobiliteit en Schepen van Wonen	<b>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.</b>	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 Mobiliteitsbedrijf informeerde ons dat zij in de eerste jaarhelft van 2024 zullen onderzoeken op welke manier aan deze behoefte kan worden tegemoetgekomen en hoe dit in het vergunningenreglement kan worden opgenomen.	Work in progress
2019	Thuispunt Gent	<b>Informeert de huurder voldoende over de stand van zaken van een vraag om herstelling en organiseer intern een betere opvolging hierover.</b>	Net zoals in de voorgaande jaren, zien we ook in 2023 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. Gezien het recent goedgekeurde protocol zal de Ombudsdienst deze aanbeveling voorleggen aan de raad van bestuur van Thuispunt Gent met de vraag hiermee aan de slag te gaan of te argumenteren waarom men niet ingaat op de aanbeveling.	Work in progress
2021	De diensten die zich specifiek richten op het werken met kwetsbare mensen (o.a. Dienst Wonen, Thematische Hulp (OCMW) en Thuispunt Gent)	<b>Voor kwetsbare mensen is enkel op afspraak werken soms een te hoge drempel. Zorg ook voor een aantal momenten van vrije toegang.</b>	In onze contacten met de burgers merken we dat de tendens om altijd 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 actueel. In het politiek antwoord op het jaarverslag van 2022 lezen we dat zowel de Dienst Wonen, Ivago, Thuispunt Gent, de welzijnsbureaus, de Dienst Thuislozenzorg, Werken en Sociale Woonbegeleiding, de Dienst Gezondheidszorg, de Energiecel en Psychologische Dienst momenten voorzien zonder afspraak. Deze informatie is echter niet altijd zo terug te vinden op het internet. Zo lezen we dat zowel de Dienst Wonen, Thuispunt Gent, Werken en Sociale Woonbegeleiding en de Energiecel enkel op afspraak werken.	Work in progress

DATUM	DIENST	AANBEVELING	OPVOLGING	
2021	IVA Mobiliteitsbedrijf	<p><b>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.</b></p> <p><b>2) Toon meer empathie en verplaats je bij het schrijven van een antwoord ook eens in de positie van de burger.</b></p>	<p>Sinds 2022 focust het Mobiliteitsbedrijf op het sneller behandelen van burgervragen. Het implementeren van een degelijk rapportagesysteem, om de doorlooptijd van burgervragen te kunnen monitoren, ondervond in 2023 nog een aantal technische problemen waardoor dit nog niet kon gebruikt worden voor rapportage over de antwoordtermijnen voor burgervragen. Het Mobiliteitsbedrijf streeft ernaar om dit rapportagesysteem in het eerste kwartaal van 2024 in gebruik te kunnen nemen en nog sterker in te zetten op het tijdig beantwoorden van burgervragen.</p> <p>Het Mobiliteitsbedrijf informeerde ons ook dat de standaardantwoorden sinds 2022 door de verschillende experts nagelezen, geüpdatet en herschreven werden waar nodig. Ook werden er extra standaardantwoorden geschreven, zodat er voor meer vragen een sneller antwoord kan gegeven worden. Deze standaardantwoorden worden sindsdien periodiek nagelezen en geüpdatet zodat ze altijd de meest recente informatie bevatten.</p> <p>De kerngroep die de processen opvolgt binnen het Mobiliteitsbedrijf komt nog altijd periodiek samen. De focus is ondertussen verschoven van algemene procesverbeteringen naar het bespreken en oplossen van acute problemen bij het beantwoorden van burgervragen, nazicht op interne werkafspraken en delen van good practices bij het (tijdig) beantwoorden van burgervragen. Op die manier wil het Mobiliteitsbedrijf de teams de kans geven om onderling af te stemmen en te leren van elkaar over het beantwoorden van burgervragen. Ook het aspect 'empathie' krijgt hierbij de nodige aandacht.</p>	Work in progress
2021	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - Afdeling Innames Publieke Ruimte	<p><b>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.</b></p>	<p>Deze aanbeveling is nog altijd 'work in progress'. De Dienst IPR geeft aan dat al heel wat acties ondernomen werden. Zo werd er in 2022 een nieuw belastingreglement van kracht waarin niet-vergunde innames hoger belast werden en volgden er ook meer controleurs een GAS-opleiding waardoor deze nu ook GAS-inbreuken kunnen en zullen vaststellen. Niet vergunde innames krijgen bij vaststelling nu in de meeste gevallen ook automatisch een GAS.</p> <p>De Dienst informeerde ons ook te blijven inzetten op het intensiever controleren op niet-vergunde innames. Uit een steekproef die de Ombudsdienst op 21 november 2023 deed, blijkt dat dit nog altijd noodzakelijk is. Zo stelden we nog altijd een aanzienlijk aantal innames vast zonder vergunning (36%).</p>	Work in progress

DATUM	DIENST	AANBEVELING	OPVOLGING	
2021	Thuispunt Gent	<b>Maak de drempel om klacht te kunnen indienen 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 huidige klachtenreglement van WoninGent te moeilijk: mondeling klacht indienen wordt maar zeer beperkt toegelaten. Telefonisch klacht indienen moet toch kunnen.</b>	Ook in 2023 merken we dat klacht(en) vaak niet opgepikt worden en er te veel barrières opgeworpen worden vooraleer een uiting van ongenoegen als een klacht gelabeld wordt. Gezien het recent goedgekeurde protocol zal de Ombudsdienst deze aanbeveling voorleggen aan de raad van bestuur van Thuispunt Gent met de vraag hiermee aan de slag te gaan of te argumenteren waarom men niet ingaat op de aanbeveling.	Work in progress
2022	Dienst Belastingen	<b>Een burger contacteerde de Ombudsdienst omdat hij na 17 maanden nog altijd geen uitspraak ontving in een bezwaarschrift dat hij indiende tegen een belasting tweede verblijf. Een andere burger nam dan weer contact op omdat hij pas 15 maanden na een inname van de publieke ruimte een aanslagbiljet in de brievenbus ontving. Wanneer de Ombudsdienst navraag doet bij de Dienst Belastingen, is er altijd hetzelfde antwoord: 'wij doen ons best, maar we kunnen het momenteel niet bolwerken'. Neem de nodige maatregelen zodat dossiers altijd op een gelijke manier én binnen een redelijke termijn behandeld worden.</b>	De Dienst Belastingen informeerde ons dat er een extra permanente medewerker aangeworven werd die zich volledig aan de bezwaren kan wijden. Ook zal er tijdelijk nog een extra medewerker bijkomen om de achterstand weg te werken. De instroom lijkt alvast te stabiliseren, zodat het erop lijkt dat de voorgenomen personeelsmiddelen zullen volstaan om op termijn terug binnen een redelijke termijn te werken. Daarnaast werden ook een aantal preventieve maatregelen genomen. De procedures werden uitvoerig onder de loep genomen om efficiënter te werk te gaan. Terugkerende argumenten uit die bezwaren die geredieerd kunnen worden, worden vastgepakt.	Work in progress
2022	Thuispunt Gent	<b>In verschillende dossiers merkte de Ombudsdienst dat Thuispunt Gent te krampachtig omgaat met klachten en ze niet als zodanig herkent. Hierdoor slepen problemen soms langer aan dan nodig. 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.</b>	Gezien het recent goedgekeurde protocol zal de Ombudsdienst deze aanbeveling voorleggen aan de raad van bestuur van Thuispunt Gent met de vraag hiermee aan de slag te gaan of te argumenteren waarom men niet ingaat op de aanbeveling.	Work in progress

## OPVOLGING AANBEVELINGEN - Afgewerkte aanbevelingen voorgaande jaren

DATUM	DIENST	AANBEVELING	OPVOLGING	
2018	IVAGO	<b>Een eerste betalingsherinnering voor een openstaande factuur moet kosteloos zijn. Pas desnoods het reglement aan in die zin.</b>	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	<b>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 als dit door een derde gebeurde.</b>	Het Mobiliteitsbedrijf informeert de Ombudsdienst dat zij de mogelijkheid onderzochten om een herinnering te sturen twee 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 Mobiliteitsbedrijf ervoor om indien de burger kan aantonen dat een eerste brief niet ontvangen werd wegens een fout bij bpost, soepel om te gaan met de verweertermijn.	Niet op ingegaan
2019	IVA Mobiliteitsbedrijf	<b>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 indien een burger te goeder trouw handelde en dit ook blijkt uit de handelingen die de burger op de tool uitvoerde.</b>	Eind 2021 schakelde het Mobiliteitsbedrijf over op 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	<b>Voorzie na gevallen van overmacht zoals 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.</b>	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	<b>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.</b>	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!

DATUM	DIENST	AANBEVELING	OPVOLGING	
2019	Alle diensten	<b>Wees er alert voor dat besparingen op personeelskosten niet ten koste gaan van de dienstverlening.</b>	Het college van burgemeester en schepenen informeert de Ombudsvrouw dat het hier om tijdelijke bezettingsproblemen ging, zoals wel eens vaker en wisselend voorkomt. Het is altijd de bedoeling om dit zo goed en zo snel mogelijk te onder- vangen. Het probleem was hoofdzakelijk voelbaar bij de Groendienst en de Dienst Stedenbouw. Uit de klachten die de Ombudsdienst in 2020 ontving, kon een perso- neelstekort bij deze diensten niet meer als oorzaak aangeduid worden.	Done!
2019	Schepen van Publieke Ruimte en Dienst Stedenbouw	<b>Hou altijd 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.</b>	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen lezen we dat inte- grale 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!
2019	Dienst Wegen, Brug- gen en Waterlopen en Dienst Stedenbouw	<b>Stem de voorwaarden van een omgevingsvergunning af op geplande wegenwerken. Schrap de verplichting tot een verhoging van een voetpad na verbouwingen uit de omgevingsvergunning en regel dit via een intern protocol (Wegendienst/Stedenbouw). Het opbreken van verlagingsen komt immers het algemeen belang ten goede.</b>	Het college van burgemeester en schepenen deelt ons mee dat deze aanbeveling ter harte genomen werd. Wanneer een aanvraag tot een omgevingsvergunning gelegen is binnen geplande wegenwerken, dan worden deze werken vermeld in de omgevingsver- gunning. Als de burger op dat moment kiest om te wachten met de realisatie, worden deze werken kosteloos uitgevoerd. Indien de werken niet kunnen wachten, gebeurt de realisatie overeenkomstig het vigerende retributiereglement op kosten van de aanvrager.	Done!
2019	Dienst Milieu en Klimaat	<b>Pas de LEZ-databank zodanig aan dat de postadressen van burgers die hun aanvraag niet via de digitale weg hebben inge- diend, ook kunnen bewaard worden. Op die manier kunnen zij net zoals de digitale aanvragers een herinnering ontvangen.</b>	Deze aanbeveling werd in september 2021 uitgevoerd.	Done!
2020	Dienst Milieu en Klimaat, IVA Mobiliteitsbedrijf	<b>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.</b>	Het college van burgemeester en schepenen heeft afwijzend gereageerd op deze suggestie.	Niet op ingegaan
2020		<b>Investeer nog meer in publiek sanitair op plaatsen waar de meest kwetsbare groepen (onder andere dak- en thuislo- zen) samenkomen. Zorg dat er werk gemaakt wordt van het frequent en grondig reinigen van dit sanitair en ook dat her- stellingen niet op zich laten wachten. Maak dat het onder- houd 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.</b>	Naar aanleiding van deze aanbeveling informeert het stadsbestuur dat ze extra budgetten vrijmaakt voor het onderhoud van het bestaande publiek sanitair. Even- eens wordt er een studie uitgevoerd om deze dienstverlening verder te optimali- seren. In de tweede helft van 2020 ontving de Ombudsdienst hierover nog maar 1 klacht.	Done!

DATUM	DIENST	AANBEVELING	OPVOLGING
2020	WoninGent	<b>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.</b>	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	<b>Betaal het leefloon toch nog een maand verder uit wanneer de vooropgestelde termijn van 4 tot 6 weken tussen het confrontatiegesprek en de hoorzitting overschreden wordt.</b>	In haar antwoord geeft het college van burgemeester en schepenen mee dat ze 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	<b>Zorg als overheidsdienst altijd 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 de digitale weg.</b>	Het college van burgemeester en schepenen informeert de Ombudsdienst dat er steeds een alternatief aan de balie voorzien is. 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 aanvragen en beheren. Done!
2021	Diverse diensten (o.a. Dienst Toezicht, Dienst WBW - Afdeling IPR, Politie)	<b>We krijgen klachten over geluidshinder van zeer uiteenlopende herkomst: van hanengekraai in een park, tot geluidsoverlast van verkeerskussens die de snelheid moeten afremmen, burenlawaai maar ook overlast door werven. Om geluidshinder aan te pakken, is een betere coördinatie tussen een aantal stadsdiensten noodzakelijk.</b>	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 ontvingen we hierover geen klachten meer waardoor we dit dan ook (voorlopig) afvinken. Done!
2021	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	<b>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.</b>	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!

DATUM	DIENST	AANBEVELING	OPVOLGING	
2021	Dienst Milieu en Klimaat	<b>In 2021 kloppen verschillende burgers bij de Ombuds-vrouw aan omdat ze het niet eens zijn dat zij bij het stopzetten van een LEZ-vergunning het betaalde bedrag pro rata niet terugbetaald krijgen voor de nog geldige periode. Zorg voor een pro rata terugbetaling, ongeacht waarom de lopende LEZ-vergunning werd stopgezet.</b>	In de gemeenteraad van 28/06/2022 werd het LEZ-reglement aangepast en werd dit geïmplementeerd.	Done!
2021	Dienst Milieu en Klimaat, IVA Mobiliteitsbedrijf	<b>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 niet juist aan om zo een soort van gedoogbeleid te creëren. De regels worden 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 1 van de ongeschreven voorwaarden om van deze versoepeling te kunnen genieten). Deze problematiek stelt zich ook bij de GAS-boetes in het autovrij gebied waar boetes soms kwijtgescholden worden 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.</b>	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.	Niet op ingegaan
2022	Dienst Toezicht	<b>Zorg voor een consequente handhaving om lichthinder in de stad te beperken.</b>	Het college van burgemeester en schepenen informeert ons dat de dienst Toezicht hinderklachten altijd beoordeelt op basis van de VLAREM-regelgeving. Op die manier wordt altijd een objectief kader gehanteerd en wordt er zo efficiënt mogelijk omgegaan met de beperkte personeelscapaciteit en middelen. In 2023 ontving de Ombudsdienst geen klachten meer over de handhaving van lichthinder.	Done!

DATUM	DIENST	AANBEVELING	OPVOLGING	
2022	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Ontwikkeling	<b>Een burger stapte naar de Ombudsdienst omdat de omgevingsvergunningsaanvraag voor zijn nieuw te bouwen woning geweigerd werd omdat hiervoor een aantal bomen gerooid zouden worden. 2 van deze bomen zijn echter waardevol en moeten behouden blijven, aldus het advies van de Groendienst. Had deze informatie op het stedenbouwkundig uittreksel gestaan dan zou deze burger het perceel bouwgrond nooit gekocht hebben. 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.</b>	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen wordt het probleem erkend. In het nieuwe Vlaamse Informatie Platform dat vanaf 1/1/2024 de uitgifte van het stedenbouwkundig uittreksel verder gaat automatiseren, is het geven van specifieke informatie over aparte kaders en afwegingen zoals voor bestaande bomen op een perceel, echter ook niet mogelijk. Om toch tegemoet te komen aan deze problematiek informeert de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning ons dat zij kandidaat-kopers altijd naar de vastgoedinformatie op de website doorverwijst. Ook informeert zij de burger dat bij het rooien van een boom steeds advies gevraagd wordt aan de Groendienst. Deze acties komen zeker tegemoet aan de aanbeveling van de Ombudsdienst, maar zijn niet sluitend. Tot op heden ontvingen we hier geen klachten meer over.	Done!
2022	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen afdeling IPR en Dienst Belastingen	<b>In 2022 werd de Ombudsdienst door meerdere burgers gecontacteerd met hetzelfde verhaal: bij verbouwingswerken 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 ze een aanslagbiljet in de brievenbus ontvingen dat gemakkelijk kan oplopen tot meer dan 1000 euro. Daarop klagen zij bij de Ombudsdienst aan dat zij onvoldoende geïnformeerd werden over deze belasting. Zet meer in op concrete communicatie over de mogelijke financiële gevolgen van een inname publieke ruimte.</b>	Deze aanbeveling is terecht, stelt het college van burgemeester en schepenen. In 2022 waren er verschillende cases die met de Ombudsdienst, de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen en de Dienst Belastingen besproken werden. Hierop werden verschillende acties ondernomen. De info over het mogelijk belastingplichtig zijn van een inname werd verduidelijkt op alle communicaties die de dienst hierover voert (website, aanvraagformulier, mailverkeer, vergunning...) en er werden typevoorbeelden gesteld die vergunninghouders een indicatie geven van een mogelijke kostprijs. De Ombudsdienst ontving hierover in 2023 geen klachten meer. Bijgevolg vinken we deze aanbeveling (voorlopig) af.	Done!

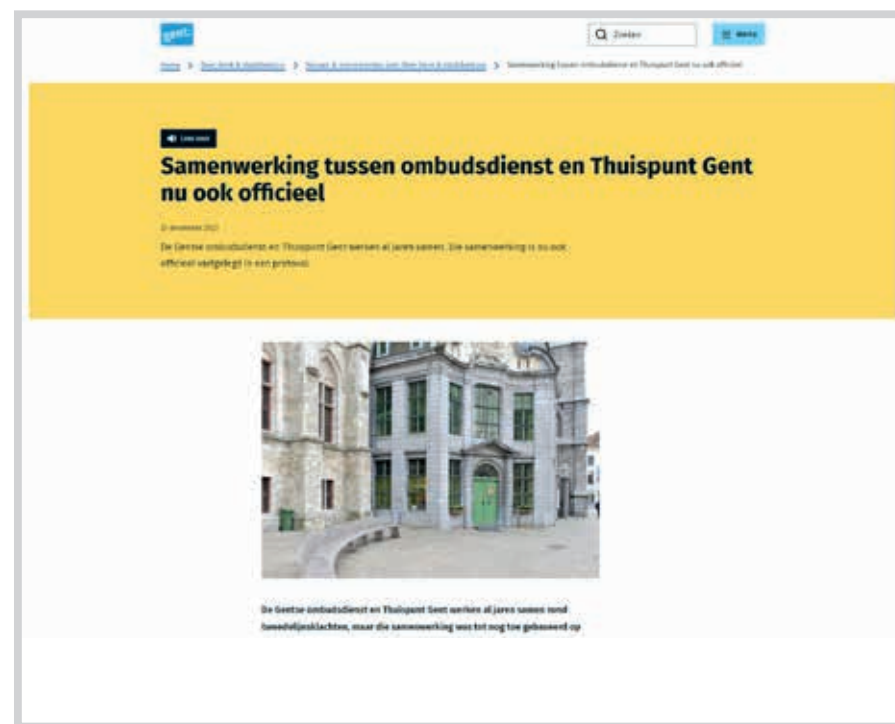
DATUM	DIENST	AANBEVELING	OPVOLGING	
2022	Betrokken stadsdiensten (o.a. Dienst Belastingen, Dienst Burgerzaken, cel huisnummering, ...)	<b>In 2022 stapten 2 burgers naar de Ombudsdienst omdat ze niet akkoord konden gaan met een op til zijnde belasting wegens het niet-inschrijven in het bevolkingsregister. Uit het gevoerde onderzoek bleek dat in beide gevallen een niet-vergunde bestemmingswijziging aan de basis lag. In beide dossiers deden de aangehaalde argumenten van de verzoeker ook in eerste lijn een vergunningsplichtige functiewijziging van een pand vermoeden. Dit werd door de betrokken diensten niet opgemerkt om als signaal door te geven aan de dienst Toezicht. Wanneer de Ombudsdienst bij de dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning navraag doet, blijkt dat het redelijk onwaarschijnlijk was dat zij de functie 'wonen' van deze panden zouden hebben geschrapt, aangezien dit een 'te beschermen eengezinswoning' is. Werk binnen de administratie een procedure uit 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)</b>	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen wordt het probleem erkend. De nodige afspraken tussen de Dienst Belastingen en de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning werden gemaakt over het delen van informatie en actief contact opnemen met de burger om dergelijke situaties te vermijden.	Done!
2022	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen afdeling IPR	<b>Zorg ervoor dat opgelegde voorwaarden bij Innames Publieke Ruimte steeds doordacht gebeuren en te allen tijde te motiveren zijn.</b>	Het college van burgemeester en schepenen geeft in haar antwoord aan dat deze aanbeveling terecht is maar wil deze ook meteen nuanceren. De uiteindelijke besluiten van de afdeling zijn altijd heel goed afgewogen. Het probleem in deze specifieke casus was het belasten van een niet-ingenomen oppervlakte. De dossierbehandeling is in die zin ook al aangepast; parkeerverboden worden als subcontour aan een inname gehangen waardoor de belasting maar 1 keer wordt geheven in plaats van meerdere keren. In 2023 ontving de Ombudsdienst hierover geen signalen. Bijgevolg vinken we deze aanbeveling (voorlopig) af.	Done!

## 5. Ombudsdienst achter de schermen

De Ombudsdienst is in de eerste plaats een aanspreekpunt voor burgers die klachten hebben over een dienstverlening van de stad. Het team van de Ombudsdienst doet regelmatig voorstellen om de dienstverlening te verbeteren en gaat proactief in gesprek met diensten om weerkerende klachten te kunnen voorkomen. Zo is er maandelijks overleg met het Mobiliteitsbedrijf en op geregeld tijdstip ook met IVAGO.

In 2023 werd ook verder ingezet op een nauwe samenwerking met de klachtencoördinator van de eerstelijnswerking. De aanpak rond uniformisering van de eerstelijnsklachtenwerking

binnen de gehele organisatie, gestart midden 2021, is ondertussen goed ingebed. Eerstelijnsklachten kennen een alsmaar betere opvolging, de maximale behandelingstermijnen worden zo goed als altijd gerespecteerd. De diensten zijn ondertussen vertrouwd met de procedure en dat werpt duidelijk zijn vruchten af. Jammer genoeg is er nog geen rechtstreeks link mogelijk tussen de eerste- en tweedelijnsklachten aangezien beide databases niet met elkaar 'spreken'. Toch vermoeden we dat de daling van het aantal tweedelijnsdossiers bij de Ombudsdienst deels te verklaren is door een betere eerstelijnswerking. In 2024 zetten we verder in op het mogelijk maken van de link tussen de eerste en tweede lijn.



De Ombudsdienst maakt ook deel uit van heel wat bredere netwerken. Zo zijn we lid van het Permanent Overleg Ombudslui van België (POOL), het Permanent Overleg van Lokale Ombudslui (POLO) en het International Ombudsman Institute (IOI).

Op 9 oktober 2023 werd de Ombudstour van Ombudsman.be in Gent afgetrapt. In het kader van de Week van de Bemiddeling organiseerden de Ombudsmannen van 9 tot 20 oktober een tour door België. Je kon de Ombudsdiensten ontmoeten in 5 Waalse steden, 5 Vlaamse steden en in Brussel. Gent was hierbij de eerste gaststad. Onder de Stadshal konden burgers kennis maken met de verschillende Ombudsdiensten via een speelse infostand. In het Stadhuis werd een infosessie georganiseerd voor alle Oost-Vlaamse steden en gemeenten, het middenveld, betrokken organisaties en geïnteresseerden. We ontmoetten er ook heel wat collega's van andere stadsdiensten die kwamen kennis maken met het ombudswerk. De Gentse Ombuds-

dienst hielp met plezier mee met de organisatie van dit evenement onder de Stadshal en in het stadhuis.

Zoals hoger ook vermeld sloten we 2023 af met de goedkeuring van het samenwerkingsprotocol tussen de Gentse Ombudsdienst en Thuispunt Gent. Een bevestiging van de al lopende samenwerking waar iedereen fier op is.



### Personneelsbestand en budget van de Ombudsdienst

Ons team bestaat uit 6 mensen, die samen 5 VTE werken: een directeur, een adjunct van de directie en 4 consultants.

De Ombudsdienst beschikte in 2023 over 7.174 euro.



**Ombudsdienst Stad Gent**

Ombudsdienst@stad.gent

Tel. 09 266 55 00

stad.gent/ombudsdienst

**Postadres:** Stad Gent - Ombudsdienst  
Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

**Bezoekadres:** Botermarkt 17, 9000 Gent