



Jaarverslag Ombudsdienst 2023 - Bijlagen

# Bijlagen bij het Ombudsjaarverslag 2023

## Bijlage 1: Reglement Ombudsdienst

Goedgekeurd in de gemeenteraad van 25 april 2016. Bekendgemaakt op 27 april 2016 en gewijzigd op 14 december 2020.

### Artikel 1. Doel

De Stad Gent wenst de bestaande dienstverlening van de dienst van de Ombudsvrouw/man met betrekking tot de behandeling van tweedelijnsklachten en -meldingen die betrekking hebben op de werking van de Stad Gent ook uit te breiden naar partners en co-actoren van Stad Gent.

Dit reglement regelt het doel en de werking van de dienst van de Ombudsvrouw/man.

### Artikel 2. Definities

In dit reglement hebben de onderstaande termen de eraanstaande betekenis.

**Ombudsvrouw/man:** onafhankelijk persoon, aangesteld door de gemeenteraad, die klachten behandelt, ingediend door een verzoeker.

**Dienst van de Ombudsvrouw/man:** het team dat onder leiding staat van een Ombudsvrouw/man.

**Verzoeker:** een natuurlijk persoon of rechtspersoon die zich tot de Ombudsvrouw/man wendt met een klacht.

**Klacht:** een uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een (rechts)persoon over de dienstverlening van een orgaan of dienst, zoals bedoeld in artikel 3 van dit reglement, die hij zelf niet opgelost krijgt bij dat orgaan of die dienst. De klacht kan betrekking hebben op de wijze van behandeling, een foutieve of onwettige handelwijze van personeelsleden, abnormale traagheid, slechte wil, het uitblijven van een initiatief, een manifest kwaliteitsgebrek met betrekking tot het onthaal van de burger of gebrek aan luisterbereidheid.

**Protocol:** schriftelijke overeenkomst tussen de Ombudsvrouw/man en een instantie, zoals hierna bedoeld onder artikel 3, andere dan de Stad Gent, waarbij dit reglement van toepassing wordt verklaard, voorzien van de nodige aanvullingen en/of aanpassingen in functie van de werking van bedoelde instantie.

### Artikel 3. Doelgroep en toepassingsgebied

De Ombudsvrouw/man kan klachten behandelen die betrekking hebben op de dienstverlening van een stadsdienst, het OCMW van de Stad Gent, de lokale Politiezone Gent, intern of extern verzelfstandigde agentschappen van de Stad Gent of van voornoemd OCMW, sociale woningmaatschappijen of verenigingen, bedrijven of andere entiteiten waarin de Stad Gent participeert, zoals intercommunales of intergemeentelijke samenwerkingen.

Behoudens voor de Stad Gent wordt met deze instanties een protocol afgesloten waarin de principes van dit reglement worden overgenomen.

De Ombudsvrouw/man behandelt een klacht van een verzoeker over de dienstverlening van een orgaan of dienst pas in tweede lijn, dus wanneer die zelf de klacht bij dat orgaan of die dienst niet opgelost krijgt.

Omdat klachten die niet behandeld werden een signaal-functie kunnen hebben, worden ze verzameld, geanalyseerd en desgevallend doorgestuurd naar de bevoegde instantie.

### Artikel 4. Regels

#### 1. Verplichtingen – Beëindiging mandaat

- De dienstverlening door de Ombudsvrouw/man is objectief, volstrekt onafhankelijk, onpartijdig en gratis voor de verzoeker.
- De Ombudsvrouw/man werkt op grond van de zogenaamde ombudscriteria:
  - de regelgeving
  - de principes van behoorlijk bestuur
  - klantvriendelijkheidsnormen
- Zij/hij kan zich hierbij laten leiden door principes van billijkheid en redelijkheid.

- De Ombudsvrouw/man behandelt klachten binnen een redelijke termijn en informeert de verzoeker over de voortgang van het onderzoek.
- Onverminderd het beroepsgeheim zoals wettelijk en reglementair geregeld zal het personeel van de dienst van de Ombudsvrouw/man de vereiste discretie in acht nemen met betrekking tot de inlichtingen waarvan het uit hoofde van hun functie kennis krijgt. Bovendien zal het de naam van de klager niet kenbaar maken indien deze laatste hiertegen bezwaar heeft.
- De functie van Ombudsman/vrouw is onverenigbaar met de uitoefening van een andere beroepsactiviteit, een openbaar ambt, een (al dan niet bezoldigd) mandaat, een functie bij een politieke partij of politieke beweging, een functie bij een vakorganisatie, een functie bij 1 van de organen/diensten zoals vernoemd in artikel 2 of een religieus ambt.
- Binnen haar/zijn opdracht legt de Ombudsvrouw/man, ten overstaan van de Gemeenteraad, de belofte af dat zij/hij haar/zijn opdracht getrouw en overeenkomstig de bepalingen van dit reglement zal vervullen en dat hij/zij geen voordelen zal aanvaarden die van die aard zouden kunnen zijn dat haar/zijn activiteit hierdoor beïnvloed wordt.
- De Ombudsman/vrouw zal zich onthouden van iedere tussenkomst indien er sprake van belangenvermenging zou kunnen zijn.
- De Ombudsvrouw/man kan, onverminderd de bepalingen in de wet op de arbeidsovereenkomsten, door de Gemeenteraad uit haar/zijn functie ontheven worden in volgende gevallen:
  - op eigen verzoek van de Ombudsman/vrouw;

- bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd;
- indien zij/hij een andere beroepsactiviteit, ambt, mandaat of opdracht aanvaardt;
- indien hij/zij wegens ziekte of gebrekkigheid blijvend ongeschikt is om haar/zijn functie uit te oefenen.

## 2. Middelen

- De Ombudsvrouw/man zal voldoende personeel ter beschikking worden gesteld teneinde haar/zijn opdrachten te kunnen vervullen.
- De Ombudsvrouw/man zal inspraak hebben in de keuze van haar/zijn medewerkers. Zij/hij heeft tegenover hen de bevoegdheid van een diensthoofd.
- De personeelsleden van de dienst van de Ombudsvrouw/man hebben dezelfde plichten als de Ombudsvrouw/man.
- Het college van burgemeester en schepenen stelt daarnaast voldoende middelen en een ingericht kantoor, dat gevestigd is op een plaats bepaald door het college in overleg met de Ombudsvrouw/man, ter beschikking van de Ombudsdienst.

## 3. Uitgesloten klachten

- De volgende klachten worden niet behandeld door de Ombudsdienst:
  - Er werd nog geen contact in eerste lijn opgenomen met het geëigende orgaan/dienst
  - Anonieme klachten
  - Klachten over het algemene beleid van het stadsbestuur
  - Klachten die betrekking hebben op algemeen geldende voorschriften en reglementeringen

- Klachten die betrekking hebben op feiten en gedragingen die zich voordeden meer dan 12 maanden vóór de klacht
- De feiten die aangeklaagd worden maken al deel uit van een voorgeschreven administratief beroep, bezwaarschriftprocedure of een gerechtelijke procedure
- Werkzaamheden en handelingen van de lokale politie in haar hoedanigheid van gerechtelijke politie
- Alle aangelegenheden die onder het medisch beroepsgeheim vallen.
- De dienst van de Ombudsvrouw/man is geen algemene informatiedienst, noch een juridisch adviseur of rechter.
- De Ombudsvrouw/man kan, wanneer zij/hij dit noodzakelijk acht, uit eigen beweging een onderzoek instellen wanneer zij/hij kennis krijgt van klachten die haar/hem niet werden aangebracht. Zij/hij zal deze tussenkomst grondig motiveren.

## 4. Procedure klachtbehandeling

- Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan zich met een klacht tot de Ombudsvrouw/man wenden, wanneer die zelf de klacht bij een dienst of bedrijf niet opgelost krijgt.
- De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen en hij kan zich door een raadsman van zijn keuze laten bijstaan.
- Als een klacht niet in behandeling genomen kan worden, verwijst de Ombudsvrouw/man de verzoeker zo gericht mogelijk door naar een instantie, die de verzoeker wel kan bijstaan.

- De klager krijgt binnen de week een ontvangstmelding van zijn klacht.
- Een klacht wordt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 60 dagen na ontvangst van de klacht beantwoord. Indien het antwoord nog niet definitief is, vermeldt de Ombudsvrouw/man de reden hiervoor.
- De klager krijgt binnen iedere volgende 60 dagen een bericht met vermelding van de stand van zaken van zijn dossier.
- Zodra de Ombudsvrouw/man een klacht niet of niet verder in behandeling neemt, meldt hij/zij dit schriftelijk aan de klager, met vermelding van de reden.
- Wanneer de Ombudsvrouw/man meent dat een klacht gegrond zou kunnen zijn, stelt zij/hij diegene tegen wie de klacht werd ingediend, de leidinggevende van de betrokkene en, in voorkomend geval, eveneens diegenen voor wie een klacht bezwarend zou kunnen zijn, in kennis van de ingediende klacht. Zij hebben het recht om bij de Ombudsvrouw/man mondelinge of schriftelijke verklaringen over de klacht af te leggen.
- Bij het onderzoek van de ingediende klacht is de Ombudsvrouw/man bevoegd om:
  - de voorlegging te vragen, al dan niet in kopie, van het schriftelijke/digitale dossier waarop de klacht betrekking heeft;
  - het betrokken personeelslid, diens leidinggevende of andere hiërarchische oversten te horen en/of hen om een schriftelijke uitleg te vragen;
  - andere personeelsleden te raadplegen;
  - met betrekking tot de klacht deskundige personeelsleden van organen/diensten waarvoor de ombudsfunctie geldt conform artikel 2 met een

onderzoekende of adviserende opdracht te belasten.

- De Ombudsvrouw/man treedt bemiddelend op. Zij/hij tracht de standpunten van de klager en de betrokken dienst/organen/betrokken personeelslid te verzoenen, eventueel tijdens een gemeenschappelijk gesprek.
- Zij/hij kan tevens aan de leiding van de dienst aanbevelingen geven om de feiten die aanleiding gaven tot de klacht in de toekomst te voorkomen.
- Indien de leiding akkoord gaat met het standpunt van de Ombudsvrouw/man, wordt in gezamenlijk overleg een regeling uitgewerkt om tegemoet te komen aan de klacht. De Ombudsvrouw/man geeft hiervan kennis aan de klager.
- Indien de leiding van de dienst niet akkoord gaat met het standpunt van de Ombudsvrouw/man of met de gegeven aanbevelingen, motiveert de leiding zijn standpunt.
- De Ombudsvrouw/man en de leiding kunnen, afzonderlijk of samen, het geschil voorleggen voor beslissing aan het college van burgemeester en schepenen.
- De Ombudsman/vrouw brengt de klager in kennis van het definitieve standpunt.

## 5. Verslaggeving

- Op vraag van het College van Burgemeester en Schepenen, de Commissie Algemene zaken of op eigen initiatief kan de Ombudsvrouw/man een tussentijdse rapportering geven over de behandelde klachten.

- De Ombudsvrouw/man brengt jaarlijks aan de gemeenteraad schriftelijk verslag uit over haar/zijn werkzaamheden.
- De ombudsvrouw/man bezorgt periodiek aan de Voorzitter van de gemeenteraad met een afschrift aan het College van Burgemeester en Schepenen een overzicht van de behandelde klachten en het gegeven gevolg.
- De verslagen vermelden geen namen of andere gegevens die onder de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klagers vallen.

## Artikel 5. Opheffingsbepaling

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

## Artikel 6. Inwerkingtreding (en duurtijd)

Dit reglement treedt in werking na bekendmaking.

## Bijlage 2: Beoordelingscriteria

Om een klacht naar waarde te kunnen schatten, beoordeelt de Ombudsdienst de klacht waarbij enerzijds de grond van de zaak beoordeeld wordt, maar anderzijds ook de voorafgaande interne klachtbehandeling. Dit doet ze aan de hand van diverse beoordelingscriteria. Binnen het POLO, het Permanent Overleg van de Lokale Ombudslui, werd al eerder een reeks criteria afgesproken die op lokaal niveau gebruikt zouden worden. Sinds september 2019 is onze Ombudsdienst overgestapt op deze algemeen gehanteerde criteria.

Dit maakt dat we sommige eerder gebruikte ombudscriteria niet langer gebruiken maar vervangen hebben door beoordelingscriteria die algemeen op lokaal niveau gebruikt worden.

De criteria zijn onderverdeeld in 4 categorieën:

- Wet en regelgeving (zoals gelijkheid en onpartijdigheid, motiveringsplicht, actieve/passieve informatieverstrekking, deontologie, interne klachtenbehandeling, respect voor de persoonlijke levenssfeer)
- Algemene beginselen van behoorlijk bestuur (rechtzekerheid, vertrouwen, redelijkheid en evenredigheid, zorgvuldigheid, zuinigheid, fair-play, redelijke behandelingstermijn en hoorplicht)
- Dienstverleningsnormen (zoals hoffelijkheid, soepelheid, actieve dienstverlening, coördinatie, toegankelijkheid en bereikbaarheid, adequate en correcte communicatie, degelijke dossieropvolging en consequent gedrag)
- Billijkheid

### 1. Wet en regelgeving

#### 1.1. 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 overheids-handelen moet in overeenstemming zijn met de rechtsregels. Wat onwettig is, is onbehoorlijk.

#### 1.2. Specifieke regelgeving

##### 1.2.1. Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen moeten op een gelijke manier en onpartijdig behandeld worden. Een variant van dit principe is het niet-discriminatiebeginsel. Het gelijkheidsbeginsel verbiedt dat personen die zich in eenzelfde situatie bevinden, op een verschillende manier behandeld worden. Het gelijkheidsbeginsel houdt niet in dat incidentele fouten in andere vergelijkbare gevallen herhaald zouden moeten worden. De overheid of ambtenaar mag niet vooringenomen zijn en zich niet door persoonlijke belangen, voorkeur of genegenheid laten leiden bij zijn oordeel. Een ambtenaar mag niet betrokken zijn bij een beslissing waarbij hijzelf of een van zijn naasten belang heeft of lijkt te hebben.

##### 1.2.2. Motiveringsplicht

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

##### 1.2.3. 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.

##### 1.2.4. Deontologie

De ambtenaar moet integer zijn. Hij moet handelen volgens de deontologische code en/of zijn statuut. Hij heeft een voorbeeldfunctie. Hij mag niet aan machtsafwijking of machtsmisbruik doen. Hij mag zich niet laten verleiden tot belangenvermenging. Hij moet onpartijdig zijn.

##### 1.2.5. 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.

##### 1.2.6. Respect voor de persoonlijke levenssfeer

De ambtenaar moet de privacy van de burger respecteren.

## 2. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

Het gaat hierbij om een verzameling van principes die algemeen aanvaard worden als normenset om het overheids-handelen te beoordelen. Deze criteria gaan verder dan de strikte wettelijkheid. Zij proberen de rechten van de burger tegenover het handelen van de overheid te waarborgen.

### 2.1. Rechtszekerheid

De overheid moet duidelijkheid en zekerheid over de rechtsnormen waarborgen. De burger moet duidelijk weten wat zijn rechten en plichten zijn. De burger moet kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.

### 2.2. Vertrouwen

De overheid moet de door haar gewekte en gerechtvaardigde verwachtingen kunnen inlossen. De burger moet weten wat hij kan verwachten van de overheid, die consequent moet handelen.

### 2.3. Redelijkheid en evenredigheid

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

### 2.4. Zorgvuldigheid

Dit is het meest algemene beginsel. Het slaat zowel op het eigen handelen van de overheid, dat plichtsbewust en nauwgezet moet zijn bij de voorbereiding en in het nemen van een besluit, als op de interactie met de burger. Daar moet de

overheid vriendelijk en zorgzaam zijn. Elke overheidsdienst dient nauwkeurig te werken, de dossiers deskundig op te volgen, oplossingsgericht te reageren en fouten tijdig te herstellen. Ook bij de uitbesteding van taken aan derden is de dienst verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole.

### 2.5. Zuinigheid

Zuinigheid verwijst naar voorzichtig financieel beheer, waaronder het verminderen van de kosten door efficiëntere processen en besparingen, zonder dat de kwaliteit van de output of de doelstellingen wordt aangetast. Het beginsel schrijft voor dat de door de overheid ingezette middelen tijdig beschikbaar gesteld worden in de gepaste hoeveelheid en kwaliteit tegen de beste prijs.

### 2.6. Fair-play

De overheid treedt open en eerlijk op, houdt geen informatie achter of zet de burger niet ongeoorloofd onder druk. Een gebrek aan fair-play kan blijken uit een overdreven traagheid of spoed. Dit abnormaal tempo kan de rechten van de burger bemoeilijken of beknotten.

### 2.7. 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.

### 2.8. Hoorplicht

De overheid kan tegen niemand een ernstige maatregel nemen die gegrond is op zijn persoonlijk gedrag en die

van aard is om zijn persoonlijke belangen zwaar aan te tasten, zonder dat hij de gelegenheid heeft gehad om op een nuttige wijze zijn standpunt schriftelijk of mondeling aan de overheid bekend te maken. De hoorplicht impliceert dat het bestuur de betrokken burger hoort voor zij haar gemotiveerde eindbeslissing neemt en dat de burger vooraf afdoende kennis heeft van de feiten en van de maatregel die het bestuur van plan is te nemen. De hoorplicht geldt enkel bij overheidsmaatregelen met een individuele strekking. In sommige strikt omliggende gevallen kan afgeweken worden van de hoorplicht: bij vaststaande feiten, hoogdringendheid, enz.

## 3. Dienstverleningsnormen

Het gaat hierbij om een verzameling van principes die algemeen aanvaard worden als normenset om het overheids-handelen te beoordelen. Deze criteria gaan verder dan de strikte wettelijkheid. Zij proberen de rechten van de burger tegenover het handelen van de overheid te waarborgen.

### 3.1. Hoffelijkheid

De ambtenaar moet zich fatsoenlijk, hoffelijk, beleefd en hulpvaardig gedragen ten aanzien van de burger.

### 3.2. Soepelheid

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

### 3.3. 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 vooruit 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.

### 3.4. Coördinatie

Overheidsdiensten, van welk niveau ook, moeten efficiënt met elkaar communiceren en samenwerken.

### 3.5. Toegankelijkheid en bereikbaarheid

Een overheidsdienst moet bereikbaar zijn, zowel fysisch, digitaal als telefonisch. De gebouwen moeten vlot toegankelijk zijn. De openingsuren moeten ruim en publieksgericht zijn.

### 3.6. Adequate communicatie

De burger mag op zijn brief, e-mail of fax binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten, of minstens een ontvangstmelding. Een ontvangstmelding moet een inhoudelijke opvolging krijgen. De brief moet een contactpersoon vermelden. De informatie moet correct zijn.

### 3.7. 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.

### 3.8. Consequent gedrag

De overheid of de ambtenaar dienen consequent te handelen. Dat wil zeggen dat zij toezien op eenzelfde manier van handelen en informeren in gelijkaardige gevallen. Er dient eenheid van beleid te zijn.

### 3.9. Duurzaamheid

Bij het geven van advies dient de ambtenaar rekening te houden met de duurzaamheid van de gebruikte materialen, ontwerpen, enz. en hierbij vooruitziendheid aan de dag te leggen.

## 4. Billijkheid

Er blijven steeds situaties over waarin vriendelijk, correct en volgens de regels werd gehandeld maar waarbij men met het gevoel blijft zitten dat de uitkomst toch niet goed is. Het gaat altijd om uitzonderingssituaties waar de bestaande regels niet in (konden) voorzien. Billijkheid kan alleen ingeroepen worden in strikt uitzonderlijke situaties en als daardoor geen schade aan derden wordt berokkend.

## Bijlage 3: Behandelde klachten in 2023 per departement

Departement Bedrijfsvoering			
Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt over de werking van de wijkregisseur. Hij klaagt over de 'zorgstructuur', over de tegenstelling tussen buurtbewoners en professionals, hij haalt een aantal noden aan (sociale dienstverlening, nieuw buurthuis, foutparkeren, de aanplanting van struiken ...) en zegt dat de meldingen van de buurtbewoners wel worden gehoord, maar niet worden opgevolgd.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Beleidsparticipatie
Verzoekster klaagt dat ze niet de juiste documenten kreeg van Dienst Bestuursondersteuning om het plaatsen van extra fietsstallingen in haar straat te verantwoorden.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Bestuursondersteuning
Verzoekster is ten einde raad, als mantelzorgster van haar dementerende tante ging ze al zes keer naar het loket om de ID-kaart te vernieuwen; telkens worden nieuwe zaken opgevraagd waardoor de aanvraag niet kan doorgaan.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Burgerzaken
Verzoeker is verbolgen omdat het maar niet lukt om zijn vaderschap te laten erkennen.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Burgerzaken
Verzoekster hekelt de strakke houding van de loketbediende: zij zou te weinig proactief zoeken naar de meest efficiënte en praktische manieren om het paspoort van haar zoon met een beperking te kunnen verlengen.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Burgerzaken
Verzoekster is boos omdat de Dienst Burgerzaken haar geen correcte informatie geeft en niet reageert op haar laatst verzonden e-mail.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoekster is geschokt wanneer zij merkt dat het vermelde bedrag op een betalingsuitnodiging voor het verlengen van een concessie hoger is dan op een eerder ontvangen betalingsuitnodiging.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Vertrouwen	Dienst Burgerzaken
Verzoekster klaagt dat zij door onjuiste informatie aan het loket onnodige uren rijlessen volgde. Zij wenst hiervoor een compensatie te ontvangen.	Geen oordeel	Adequate communicatie	Dienst Burgerzaken
Verzoeker betreurt dat hij zo lang moet wachten op een verlenging van zijn verblijfskaart, nochtans is dit voor hem zeer belangrijk.	Gegrond maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn; Zorgvuldigheid	Dienst Burgerzaken

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster meldt dat zij niet tevreden is over de dienstverlening van de Dienst Burgerzaken. Er staat een fout in een van haar documenten en zij is van mening dat de Stad Gent dit zou moeten kunnen oplossen. Ook heeft zij al dossierkosten betaald en zij vreest dat zij die nu kwijt gaat zijn.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is verbolgen omdat de gezinshereniging met zijn vrouw geweigerd wordt omwille van een onvolledig dossier. Nochtans was hem altijd gezegd dat zijn dossier volledig was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is boos omdat de Dienst Burgerzaken hem niet informeerde dat een internationaal rijbewijs niet volstaat om in Japan een auto te huren.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is misnoegd omdat de Dienst Burgerzaken zijn minderjarige zoon inschreef in het bevolkingsregister zonder dat hij als vader hiertoe toestemming gaf.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is in alle staten: door de strakke houding van de Dienst Burgerzaken kan hij niet ingaan op een interessante jobaanbieding.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker begrijpt niet dat hij geschrapt is op zijn adres, hij woont al jaren zonder onderbreking op hetzelfde adres.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker wenst een tussenkomst in de onnodige kosten die hij maakte voor het bekomen van zijn rijbewijs ten gevolge van fouten van de Dienst Burgerzaken.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	Dienst Burgerzaken
Verzoeker klaagt over de moeilijkheden en de slechte communicatie met de Dienst Burgerzaken om zijn vaderschap conform het Belgisch recht te laten erkennen van zijn Estse zoon.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is het er niet mee eens dat de Dienst Burgerzaken weigert om het patroniem weg te laten in de geboorteakte van zijn dochter.	Ongegrond	Motiveringsplicht; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoekster klaagt dat ze na 46 dagen nog geen reactie heeft ontvangen op haar vraag om controle te doen in de zone 30.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Publiekszaken
Verzoeker betreurt dat de bloemen die zij aan de rustplaats van haar vader legt altijd gestolen worden. Het antwoord dat ze kreeg met de mededeling dat de begraafplaats 's nachts niet wordt afgesloten vindt ze sec en weinig empathisch.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Publiekszaken

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster is niet tevreden omdat zij slechts een zeer beperkt antwoord ontving op de opmerkingen die zij formuleerde.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Publiekszaken
Verzoeker is verontwaardigd over een aantal vragen en antwoorden van de loketmedewerkster bij zijn aanvraag voor een bewonersvergunning. Dit leidde tot een discussie waarbij sommige zaken als discriminerend ervaren werden.	Geen oordeel	Actieve dienstverlening; Gelijkheid en onpartijdigheid	Dienst Publiekszaken
Verzoeker kreeg een LEZ-boete en betwist die. Hij wordt verwezen naar de boetebrief voor de volledige informatie over het indienen van het verweer. Hij is van oordeel dat dit geen antwoord is op zijn vraag.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Publiekszaken
Verzoeker klaagt dat hij geen reactie ontving op zijn klacht die hij via het webformulier van Gentinfo doorstuurde.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Dienst Publiekszaken
Verzoeker is ontevreden over het gebrek aan ondersteuning door de Stad Gent voor de bedrijven gelegen aan de Voorhavenkaai en de Dublinstraat.	Ongegrond	Vertrouwen	Dienst Stedelijke Vernieuwing
Verzoekster schrijft dat ze het niet eens is met een GAS-boete voor sluikstorten omdat ze de feiten op zich betwist én geen kans zou hebben gekregen om verweer in te dienen.	Bemiddeling geslaagd		Juridische Dienst
Verzoeker is verbolgen omdat het graf van zijn grootouders beschadigd werd door de val van een monument in beheer van de stad en de geleden schade niet vergoed wordt.	Bemiddeling niet geslaagd		Juridische Dienst
Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat ze geen antwoord heeft ontvangen op het verweerschrift tegen de GAS-boete.	Gegronnd	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst
Verzoeker is misnoegd omdat hij onterecht een GAS-boete sluikstorten ontving. Hij vindt dit niet kunnen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst
Verzoeker betwist de GAS-boete omdat die niet voor zijn voertuig is uitgeschreven.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst
Verzoeker betwist de GAS-boete voor sluikstorten en meent de aangetekende zending hierover niet ontvangen te hebben.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst
Verzoeker is het er niet mee eens dat hij nu, zo'n vier jaar na de feiten, via de deurwaarder een boete moet betalen en bijkomende kosten, hoewel hij vindt dat hij niet verantwoordelijk was voor het sluikstort.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist een GAS-boete omdat hij hierover te weinig zou zijn geïnformeerd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst
Verzoeker betwist de GAS-boete omdat er volgens hem sprake is van een valse nummerplaat en hij ook niet op de hoogte werd gebracht van de boete.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst

## Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker meldt dat hij in een van de bibliotheekfilialen niet klantvriendelijk is behandeld en dat de medewerkster onbeschoft zou zijn geweest tegen hem.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Bibliotheek
Verzoeker maakt melding van een veiligheidsprobleem in de Bibliotheek en hij vindt dat er niet kordaat genoeg opgetreden wordt om het op te lossen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Bibliotheek
Verzoekster klaagt dat zij geen UiTPAS met kansentariaf meer krijgt omdat ze gedomicilieerd is in Evergem, hoewel ze deze vorig jaar wel kreeg.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Cultuur Gent
Verzoekster is het er niet mee eens dat het initieel goedgekeurd cultuurproject op basis van het ingediende verslag en de voorgelegde bewijsstukken afgewezen werd en zij het uitbetaalde voorschot moet terugbetalen.	Ongegrond	Motiveringsplicht; Overeenstemming met de regelgeving	Cultuur Gent
Verzoekster heeft aan de Dienst Feesten een aantal vragen gesteld en suggesties gedaan over de vergunning voor straatmuzikanten, maar zij heeft daar volgens haar geen (adequate) reactie op gekregen.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie	Dienst Feesten en Ambulante Handel
Drie marktkramers kregen de boodschap van de marktverantwoordelijke om uitzonderlijk de markt te verlaten via een route die zij eigenlijk niet mogen nemen. De marktverantwoordelijke nam die beslissing uit veiligheidsoverwegingen, omdat het op de gebruikelijke route te gevaarlijk was om daar met de grote marktwagens door te rijden, aangezien er daar een braderie aan de gang was met veel bezoekers. De marktkramers werden alsnog beboet. Zij vinden het niet terecht dat zij die boetes moeten betalen, terwijl zij gewoon het advies volgden van de marktverantwoordelijke.	Gedeeltelijk gegrond	Coördinatie; Vertrouwen	Dienst Feesten en Ambulante Handel

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster vindt dat haar reservatie via Historische Huizen te laat is geannuleerd en dat er onvoldoende moeite is gedaan om een oplossing aan te reiken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVA Historische Huizen Gent

## Departement Financiën

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker vindt het ongehoord dat hij zo lang heeft moeten wachten op een uitspraak op zijn bezwaarschrift.	Gegron	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Belastingen
Verzoekster vindt het ongehoord dat zij meer dan twee jaar moet wachten op een uitspraak op een bezwaarschrift dat zij indiende.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	Dienst Belastingen
Verzoekster vindt het niet kunnen dat zij voor een ambtshalve belasting waar zij zich niet bewust van was 500 euro meer moet betalen. Zij ervaart dit als buiten proportie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Belastingen
Verzoeker vindt het niet kunnen dat hij een verhoging van belasting riskeert omdat hij laattijdig het aangifteformulier ontving.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Belastingen
Verzoekster is helemaal verrast omdat zij een belasting moet betalen omdat er op 01/01/2023 niemand gedomicilieerd stond op het tweede huisnummer van haar woning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Belastingen
Verzoeker vindt het niet kunnen dat de Stad Gent een belasting heft op de woning waar zijn 2 studerende kinderen samenwonen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Belastingen
De verzoeker is niet akkoord met een belasting IPR.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Belastingen
Verzoeker is boos omdat hij telefonisch geen uitleg krijgt over een openstaande factuur.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Terugvordering en Ondersteuning

## Departement Gezondheid en Zorg

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat zij niet meer binnen mag in de cafetaria van het Lokaal dienstencentrum.	Bemiddeling geslaagd		Lokale dienstencentra

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat zij plots niet mag deelnemen aan een les in het LDC, dat die beslissing niet op een eerlijke manier werd genomen, dat dit niet goed gecommuniceerd werd en dat haar klacht hierover niet naar behoren opgevolgd en beantwoord werd.	Gedeeltelijk gegrond	Interne klachtenbehandeling; Redelijkheid en evenredigheid; Zorgvuldigheid	Lokale dienstcentra
Verzoeker klaagt dat er geen actie ondernomen wordt om te voorkomen dat lichten 's nachts blijven branden in het LDC.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Lokale dienstcentra
Verzoeker klaagt dat maaltijden in het LDC 10 dagen op voorhand besteld moeten worden en dat er geen flexibiliteit is bij bijvoorbeeld ziekenhuisopname. Hij was gewend aan een meer flexibele werkwijze in een ander LDC.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Consequent gedrag; Soepelheid	Lokale dienstcentra
Verzoeker klaagt dat een infosessie EHBO in het LDC 10 euro kost, terwijl veel sessies rond gezondheid gratis zijn of weinig kosten.	Ongegrond	Consequent gedrag	Lokale dienstcentra

## Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat ze geen attest krijgt waarop staat dat de opvang geweigerd wordt omwille van de zorgnood van haar kind, dat ze geen antwoord kreeg op haar e-mails en dat ze het gevoel heeft dat haar zontje onterecht geweigerd wordt in de opvang.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Fair-play	Dienst Kinderopvang
Verzoekster twijfelt of zij na een incident haar kindje nog naar de buitenschoolse opvang zal laten gaan, omdat zij twijfelt of het voldoende aangepakt wordt en of de opvang nog een veilige omgeving is voor haar kind.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Kinderopvang
Verzoeker betreurt dat de dienst maar niet reageert op zijn klacht over de organisatie van de kinderopvang.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Kinderopvang
Verzoekster klaagt dat er een half uur ochtendopvang aangerekend wordt, ook als haar kinderen maar enkele minuten voor 8 uur aanwezig zijn op school.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
Verzoeker klaagt dat de school van zijn zoon voor het tweede jaar op rij niet tijdig klaar is met de voorbereidingen in Smartschool, waardoor zijn zoon en hij niet beschikken over alle informatie, dit een negatief effect zou kunnen hebben op de resultaten van zijn zoon en hij daardoor zijn studietoelage nog niet kan aanvragen.	Gegrond	Actieve dienstverlening	IVA Stedelijk Onderwijs Gent

## Departement Stedelijke Ontwikkeling

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is boos omdat een terrasaanvraag verkeerd zou geïnterpreteerd zijn en de behandelingstermijn naar zijn oordeel nodeloos lang duurt.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Economie
Verzoeker zit in een patstelling; voor het krijgen van een subsidie heeft hij een attest van Farys nodig en Farys wil dergelijk attest niet uitreiken omdat dit niet verplicht is.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is verbolgen omdat hij met een elektrische huurwagen een LEZ-boete kreeg, bovendien hekelte hij de stugge communicatie hierover.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoekster meldt dat zij bij de afhandeling van een LEZ-boete niet correct zou zijn geïnformeerd, dat er gemeld was dat de boete zou kunnen worden kwijtgescholden dan wel gehalveerd en dat zij niet op de hoogte zou zijn gebracht van de verschillende stappen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoekster dient verweer in tegen 4 LEZ-boetes omdat ze vergeten was om haar vergunning te verlengen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker vindt het onbegrijpelijk dat ze een LEZ-boete kreeg omdat ze de zone binnenreed met een conform voertuig dat niet geregistreerd was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoekster is verontwaardigd omdat ze op haar huwelijksdag verast werd met een oldtimerritje met een LEZ-boete tot gevolg. Het voertuig met Nederlandse nummerplaat reed tot aan het stadhuis en had daarvoor geen toelating. Ze is van oordeel dat over de LEZ niet in het buitenland werd gecommuniceerd en wil daarom alleen de prijs van de toelating betalen, geen boete.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker klaagt dat de Dienst Milieu en Klimaat geen rekening wil houden met het bewijs dat zijn voertuig gestolen was op het moment dat de boetes werden uitgeschreven.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is verontwaardigd omdat op zijn e-mail maar geen antwoord komt.	Gegrond	Adequate communicatie	Dienst Stadsarcheologie en Monumentenzorg
Verzoekster is van oordeel dat haar rechten zijn geschaad omdat haar e-mailadres door Balie Bouwen fout werd ingevoerd.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Zorgvuldigheid	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker stelt vast dat de woningtypetoets die de Dienst Stedenbouw hanteert verschilt van deze die door de Dienst Toezicht wordt gecommuniceerd.	Gegronnd	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker is boos omdat hij door de strenge restricties m.b.t. verharding zijn ontwerp voor een rolstoeltoegankelijk pad naar zijn voordeur niet kan realiseren zoals hij het voor ogen heeft.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoekers hebben het gevoel dat de Dienst Stedenbouw een bouwmisdrif of -afwijking te gemakkelijk liet regulariseren in plaats van bijvoorbeeld te eisen dat er gebouwd zou worden zoals het oorspronkelijk is aangevraagd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker is het er niet mee eens dat het toegangspad naar zijn berging niet breder mag zijn dan 1,5 meter.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker kan maar niet aanvaarden dat de stedenbouwkundige ontwikkelingsmogelijkheden van zijn klein perceel zeer beperkt zijn. Hij is teleurgesteld dat dit project pas kan gerealiseerd worden als aanpalende eigenaars hierin zouden meestappen, maar vindt bij hen geen weerklank.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker ervaart overlast door een horecazaak en wil meer duidelijkheid over wat de stadsdiensten nog kunnen doen om dit aan te pakken en bij wie hij daarvoor terecht kan.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoekster ondervindt hinder van verschillende werven in haar buurt. Zij vraagt zich af of er wel voldoende controle gebeurt.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker is boos omdat hij een aantal bouwovertradingen meldt maar de handhaving ervan niet wordt opgenomen.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoekster is verontwaardigd omdat haar klacht over de huisvuilophaling van een appartement schijnbaar niet wordt opgepikt en de overlast alleen maar erger wordt.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker klaagt over een horecazaak waarvan de afvalcontainers altijd buiten staan, hoewel zij volgens het reglement verplicht zijn die binnen te stockeren. De verzoeker vindt dat dat voor overlast zorgt en dat er ook te weinig gedaan wordt om het probleem op te lossen.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat de Dienst Toezicht een conformiteitsattest heeft afgeleverd nog vóór er herkeuringen zijn gedaan.	Gedeeltelijk gegrond	Redelijke behandelingstermijn; Zorgvuldigheid	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker klaagt dat hij geen feedback krijgt van de controleur van de Dienst Toezicht die nochtans in een e-mail beloofde dat wel te doen nadat hij de situatie ter plaatse zou gaan bekijken.	Gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker heeft in juli 2022 klacht ingediend en een ontvangstmelding gekregen, maar daarna is er op de klacht geen antwoord meer gekomen.	Gegrond maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoekster is teleurgesteld. Zij vindt dat Dienst Toezicht haar onderzoek naar de exploitatie van een B&B ontoereikend uitvoerde.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker is boos omdat een groot deel van zijn voortuin moet onthard worden en probeert dit met alle middelen te omzeilen/verhinderen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker is boos over de ongeschiktheidsverklaring van de woning die hij verhuurt en vecht de gevolgde handelswijze aan.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoekster voelt zich geïsoleerd door de Dienst Toezicht: waarom moet zij de voortuin ontharden terwijl de burens dit blijkbaar niet hoeven te doen?	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Consequent gedrag; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker is boos omdat hij niet werd geïnformeerd over het bezoek van een expert die moest oordelen over een acuut onveilige situatie aan zijn pand en hij weigert daarom de daaraan gekoppelde retributie te betalen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoekster heeft het gevoel dat de Dienst Toezicht te weinig heeft geluisterd naar haar bezwaren tegen de regularisatie van een bouwaanvraag van burens en zij had ook een extra plaatsbezoek verwacht.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoekster vindt het niet kunnen dat de Dienst Toezicht het dossier doorstuurt naar de Dienst Belastingen. Wegens overmacht duurden de verbouwingen immers langer dan voorzien en zelf is ze niet zo goed in het opvolgen van administratie.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker is ontgoocheld over het zeer teleurstellende antwoord dat hij ontving van de Dienst Toezicht op zijn klachten over een hinderlijke inrichting in zijn buurt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is verolgen omdat een controleur van de Dienst Toezicht hem viseert, onrechtmatig optreedt en wettelijke bepalingen manifest met de voeten treedt.	Ongegrond	Deontologie; Gelijkheid en onpartijdigheid; Hoffelijkheid	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker vindt dat de woning die wordt gebouwd tegen zijn eigen woning, nooit vergund had mogen worden. Hij heeft het gevoel dat er zaken gebeuren die niet mogen, maar ondanks zijn bezwaren vindt hij naar zijn mening onvoldoende gehoor bij Dienst Toezicht.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker vreest gezondheidsschade door de uitstoot van de houtkachel van zijn buurman; hij vraagt zich af of het klopt dat een lokale overheid hier niet meer kan handhaven en of de Dienst Toezicht hem wel correct antwoordde.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoekster is van oordeel dat met de nieuw aangelegde oprit haar garage niet meer bereikbaar zal zijn.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoekster is verolgen omdat de nieuwe naam van haar straat na maanden nog altijd niet zichtbaar is op de toepassingen van de meest relevante cartografiebedrijven.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker betreurt dat er maar geen oplossing lijkt te komen voor de moeilijk bereikbare walkast. Het is nagenoeg onmogelijk om de hoofdschakelaar van de elektriciteit uit te zetten.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker klaagt dat hij geen reactie ontving op zijn melding van de verzakking aan de fietsonderdoorgang aan de Phoenixbrug.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is misnoegd omdat de zonale signalisatie 'zone 30' afgebleekt is en ondanks zijn meldingen hierover niet vervangen wordt.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker betreurt dat hij maar geen antwoord krijgt op zijn vraag om een verzakt verkeersplateau aan te pakken.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker ervaart geluidshinder door een putdeksel en betreurt dat dit maar niet aangepakt wordt.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is niet tevreden omdat een diepe put in het wegdek maar niet hersteld wordt.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker stelde aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen een vraag over de staat van het wegdek van een fietssnelweg. Hij kreeg wel een ontvangstmelding, maar verder is er, ondanks vier herinneringen, nooit een inhoudelijk antwoord geformuleerd.	Gegrond	Adequate communicatie	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker vraagt om op de hoogte gehouden te worden van de heropstart van wegenwerken. Omdat ze niet in de straat woont waar de werken plaatsvinden kreeg ze geen bewonersbrief. Ze heeft daar wel een garage, vandaar haar gerechtvaardigde vraag.	Gegronnd	Adequate communicatie	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker kocht een bakfiets en stelt vast dat de boordsteenverlaging, die maanden geleden ongedaan werd gemaakt, nu wel van pas zou komen. Hij betreurt dat hij op zijn mail hierover geen antwoord met uitleg krijgt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve/passieve informatieverstrekking; Adequate communicatie	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker vroeg verscheidene keren om stenen weg te halen die na de heraanleg van het trottoir bleven liggen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoekster is heel boos omdat door langdurige wegenwerken de straat en de greppel vol met zand en steenslag blijven liggen. Zij is van oordeel dat dit door de bevoegde diensten niet goed wordt opgevolgd.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Hoffelijkheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker klaagt dat er geen reactie komt op zijn vraag om 1 van de 2 parkeerplaatsen voor personen met een handicap te schrappen.	Ongegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord krijgt op haar vraag wanneer de verkeersdrempel in de Kleine Gentstraat zou hersteld worden.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoekster klaagt dat het pad naar de bushalte er slecht bijligt, dat de stadsdiensten hebben gezegd dat ze dat gaan herstellen, maar dat er sindsdien nog niets is veranderd.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoekster klaagt dat ze niet verwittigd werden over de werken in hun straat en dat hun garage 2 weken niet bereikbaar zou zijn.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker gaf na afloop van het inloopmoment over een integrale heraanleg enkele opmerkingen en vreest dat hier geen rekening mee zal gehouden worden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker klaagt dat hij nog altijd geen reactie heeft ontvangen op zijn mail over de slechte staat van het wegdek op het Fibulaplein.	Gegronnd	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker vindt het heel vervelend dat de wegenis van de verkeering waarin hij woont nog niet is opgeleverd. Hij wil weten tot wanneer hij zijn vuilnis nog tot aan de officiële openbare weg zal moeten brengen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker gaat niet akkoord met de heraanleg van de winkelstraat en bewandelt vele paden in een poging om het hele project ongedaan te maken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is van oordeel dat hij voor de toegang tot zijn vergunde bakfietsberging meteen ook recht heeft op een verlaagde boordsteen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker betreurt dat de bewonersbrief voor de heraanleg - beloofd voor november of december 2022 - nog niet is toegekomen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is boos omdat het terras in zomeropstelling er nog altijd staat begin december.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoekster is in alle staten: ze heeft nog altijd haar vergunning IPR niet ontvangen voor werken die de volgende dag ingepland staan. Nochtans vroeg ze deze al 3 weken geleden aan.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is heel boos omdat zijn terrasaanvraag van 17 mei op 10 oktober nog altijd niet behandeld is.	Gegronnd	Degelijke dossieropvolging	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is kwaad omdat hij na 18 dagen nog altijd geen antwoord kreeg op zijn aanvraag IPR en de dienst hierover ook niet telefonisch kan consulteren.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoekster begrijpt niet waarom ze zo lang moet wachten op een terrasvergunning. Ze krijgt geen perspectief en kan zich niet organiseren met het oog op de Gentse Feesten die in aantocht zijn.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoekster klaagt dat ze nog altijd oude adresgegevens ziet van haar firma en is niet tevreden met het antwoord van de dienst.	Gegronnd	Zorgvuldigheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoekster waardeert de inzet van IPR maar moet tot haar ongenoegen vaststellen dat de verwachte service tijdens de zomermaanden niet wordt geleverd. Zij vindt het niet kunnen dat door personeelsgebrek sommige aanvragen tot inname van openbare ruimte zelfs niet aan behandeling toekomen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord heeft gekregen op haar opmerkingen en dat haar niemand, ondanks de belofte, heeft gecontacteerd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is teleurgesteld omdat zijn klacht over sluikestort aan een textielcontainer schijnbaar niet wordt opgevolgd.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker aanvaardt de huidige verkeersafwikkeling in de Pantser-schipstraat niet.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is heel boos omdat hij geen terrasvergunning krijgt voor zijn zaak die binnen 2 dagen opent. Hij ervaart het telefonisch contact met de dienst als klantovriendelijk.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Hoffelijkheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker betreurt dat hij geen reactie kreeg op zijn eerstelijnsklacht.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Wonen
Verzoeker is boos omdat hij zijn transitwoning moet verlaten terwijl de werken aan zijn 'Gent knapt op'-woning nog niet beëindigd zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	Dienst Wonen
Verzoeker is verontwaardigd over de dienstverlening van Dienst Wonen en noemt de gevolgen ervan een farce.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Zorgvuldigheid	Dienst Wonen
Verzoekster is boos omdat ze een subsidie misloopt door een te hoge maandelijkse huurprijs die ze vraagt voor haar gerenoveerde woning.	Ongegrond	Billijkheid; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Wonen
Verzoekster vond dat ze niet voldoende is geholpen door de Woonwijzer.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Wonen
Verzoeker is van oordeel dat zijn precare woonsituatie en slechte vooruitzichten op beterschap te wijten zijn aan verkeerd advies door de Woonwijzer.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Wonen
Verzoeker uit allerlei bedenkingen over de aanpak van de bestrijding van zwerfvuil en sluikstorten en klaagt over de opvolging van sluikstortmeldingen.	Bemiddeling geslaagd		Groendienst
Verzoeker begrijpt niet waarom hij nu plots moet instaan voor het onderhoud van de groene berm naast zijn woning.	Geen oordeel	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker is boos en ongerust omdat de Groendienst nog altijd niet reageerde op zijn dringende verzoek om een boom grondig te snoeien.	Gegronnd	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker is boos omdat hij opnieuw vaststelt dat de berm van zijn bureu door de Groendienst wordt gemaaid en de groenstrook naast zijn haag niet.	Gegronnd	Degelijke dossieropvolging	Groendienst
Verzoekster meldt dat zij bericht heeft gekregen dat zij een openbaar pad langs haar woning moet onderhouden, maar daar is zij het niet mee eens.	Gegronnd	Overeenstemming met de regelgeving	Groendienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker laat de Ombudsdienst weten dat zijn mail naar de Groendienst, met vragen over netheid en over het onderhoud van het openbaar groen, ondanks een herinneringsmail na 2 maanden nog altijd niet is beantwoord.	Gegron	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoekster heeft via de sluikstortapp verschillende keren melding gemaakt van een Zodiac die op de waterberm achtergelaten is, maar zij ziet geen verandering en zij krijgt geen uitleg.	Gegron	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker is verontwaardigd over het antwoord van de Groendienst en aanvaardt het gebrek aan dienstverlening niet.	Gegron maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoeker betreurt dat zijn brief, 2 maanden geleden verstuurd, niet werd beantwoord.	Gegron maar gecorrigeerd	Actieve/passieve informatieverstrekking; Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker is boos omdat er geen feedback kwam over de overlegvergadering waarbij zijn klacht als agendapunt werd behandeld.	Gegron maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker vindt het niet kunnen dat op zijn herhaalde vraag naar overleg niet wordt gereageerd.	Gegron maar gecorrigeerd	Degelijke dossieropvolging	Groendienst
Verzoekster is teleurgesteld: zij heeft verscheidene opmerkingen over het beheer van de Bourgoyen, maar krijgt maar geen antwoord op haar mails.	Gegron maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker is boos omdat hij voortaan de groene berm naast zijn woning moet maaien zoals voorzien in het politiereglement.	Ongegron	Overeenstemming met de regelgeving	Groendienst
Verzoeker vraagt dat de Ombudsdienst er bij de Groendienst zou op aandringen om de groene berm naast hun woning te maaien zolang zij daar nog wonen.	Ongegron	Billijkheid	Groendienst
Verzoeker aanvaardt niet dat hij de groene berm naast zijn tuin zou moeten onderhouden.	Ongegron	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker vindt het ongehoord dat achter zijn perceel een afsluiting wordt geplaatst en vindt het onaanvaardbaar dat dit enkel bij hem gebeurt en niet bij alle andere bureu.	Ongegron	Gelijkheid en onpartijdigheid; Overeenstemming met de regelgeving	Groendienst
Verzoeker is ervan overtuigd dat de Groendienst de overhangende takken niet zal wegnemen zoals beloofd.	Ongegron	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoeker is boos omdat na het scheren van de haag (in een bocht van de weg) er geen verdere ingrepen gebeuren en de slechte zichtbaarheid zal blijven bestaan.	Ongegron	Actieve dienstverlening	Groendienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker eist een strak gemaaid grasveld in het park voor zijn woning.	Ongegrond	Adequate communicatie; Gelijkheid en onpartijdigheid	Groendienst
Verzoekster is heel boos over het groenonderhoud op de begraafplaats aan de Viaductstraat. Zij is van oordeel dat het er een wildernis is.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Consequent gedrag	Groendienst
Verzoeker verwacht meer maaibeurten van het openbaar groen in zijn straat. Hij zegt dat zijn vragen aan de Groendienst hierover niet zijn beantwoord.	Ongegrond	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker is niet tevreden over de heraanleg van het Muinkpark. Hij vindt de nieuwe elementen storend, hij wil dat die worden vervangen en hij wil dat de geplande evaluatie wordt vervoegd. Hij heeft ook bedenkingen bij de gevolgde procedure en vindt dat er te weinig inspraak is geweest voor de omwonenden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	Groendienst
Verzoekster zegt dat de Groendienst wel een vergunning toekent om een boom te rooien, maar dat diezelfde Groendienst vervolgens weigert om de boomkapper te laten parkeren in het parkje bij haar tuin, waardoor de boom toch niet gekapt kan worden.	Ongegrond	Motiveringsplicht; Soepelheid	Groendienst
Verzoeker vindt dat er bij de heraanleg van het Paul de Smet de Naeyerpark te veel vertraging optreedt, dat de burgers daarvan schade ondervinden en dat de Groendienst te weinig moeite doet om het proces te versnellen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoekster vroeg de Groendienst om op de begraafplaats van Oostakker een rij bomen te snoeien naast de urnenkelders, omdat daar altijd duiven in zitten die hun gevoeg doen op de zerken. De Groendienst heeft die vraag afgewezen en mevrouw is het daar niet mee eens.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoekster schrijft dat zij herhaaldelijk vraagt om snoeiwerken uit te voeren in een brandgang achter haar woning maar dat dat ondanks eerdere beloften niet gebeurt en dat er geen reactie komt op haar vragen daarover.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker vraagt onze tussenkomst om toch het snoeien van straatbomen af te dwingen.	Ongegrond	Consequent gedrag	Groendienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster ervaart overlast door bladval in de dakgoot. Het probleem kan zij zelf niet meer aanpakken en zij vraagt dat daarom de bomen vervroegd zouden gesnoeid worden.	Ongegrond	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoekster klaagt dat ze een GAS-boete betaald heeft onder voorbehoud van alle rechten maar dat haar verweer toch niet werd behandeld.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat zij geen antwoord ontving op het verweerschrift doordat het Mobiliteitsbedrijf dit naar een oud adres stuurde.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de tweede parkeerretributie omdat deze op dezelfde dag werd uitgeschreven.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij wel degelijk betaald heeft om te parkeren.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is kwaad omdat hij maar geen antwoord krijgt op zijn vraag om een verkeersverbod in te stellen op de hoek van de straat.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is van oordeel dat zijn verweer over enkele GAS-boetes wel degelijk binnen de juiste termijn werd ingediend.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij als leverancier van de Stad Gent 9 GAS-boetes heeft ontvangen.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat de aanvraag voor een vergunning autovrij gebied voor zijn wagen wel is goedgekeurd maar voor zijn aanhangwagen niet.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist 3 parkeerretributies omdat hij parkeerde op een parkeerplaats voor autodelen. Hij stelt zich ook vragen bij het gevoerde annulatiebeleid.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil ingaan op haar vraag om de fietsenstalling te verplaatsen.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij 4 parkeerretributies heeft ontvangen door problemen met de aanvraag van zijn bewonersvergunning en dat hij onvoldoende op de hoogte was gebracht van de schrapping van zijn bewonersvergunning.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat ze nu pas na 2 jaar een herinneringsbrief heeft ontvangen voor een parkeerretributie waarvan ze niet afwist.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze niet wist dat ze in een commerciële straat stond geparkeerd en maar een parkeerrecht kon kopen tot 19u.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het fietsenrek te dicht bij haar raam staat en dat ze geen reactie krijgt van het Mobiliteitsbedrijf.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn vraag om grondmarkering aan te brengen aan de parkeerplaats voor personen met een handicap.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij aan het laden en lossen was voor zijn zaak.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij aan het laden en lossen was voor zijn handelszaak.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij naar een verdere parkeerautomaat moest gaan en daardoor zijn parkeerrecht aankocht 7 minuten na het uitschrijven van de parkeerretributie. De dichtstbijzijnde parkeerautomaat bleek defect.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij niet wist dat er verschillende parkeerzones zijn met verschillende tarieven en hij enkel met munten kan betalen.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat zij deurwaarderskosten moet betalen, hoewel zij verweer indiende en daarop geen antwoord kreeg.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributies omdat hij van mening was dat zijn aanvraag voor een tweede bewonersvergunning gelukt was.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist het hoge bedrag van de GAS-boetes en het feit dat ze pas na 3 weken hierover een eerste brief ontving.	Gedeeltelijk gegrond	Billijkheid; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij geen signalisatie heeft gezien in verband met bewonersparkeren en klaagt dat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn verweer.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze enkel aan de balie de nummerplaat van haar bewonersvergunning kon laten veranderen en dat ze geen antwoord ontving op haar bezwaarschrift.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij onvoldoende tijd heeft gekregen om de parkeerretributie te betalen en het Mobiliteitsbedrijf veel te vlug de herinneringsbrieven heeft verstuurd.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker stelt vast dat zijn achterpoortje niet meer met de (aanhang)wagen bereikbaar is en roept erfdienstbaarheid in om toch doorgang te eisen.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Billijkheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat de laadpaal niet aan het huisnummer staat zoals vermeld werd in de bewonersbrief en klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf telefonisch moeilijk bereikbaar is.	Gedeeltelijk gegrond	Toegankelijkheid en bereikbaarheid; Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat de beloofde pijlen nog altijd niet zijn geschildderd op het fietspad aan de Elyzeese Velden.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij 13 GAS-boetes heeft ontvangen door een fout van een medewerkster van het Mobiliteitsbedrijf die in zijn plaats op zijn gsm de nummerplaten heeft ingevoerd in de beheerstool om een vergunning autovrij gebied te bekomen.	Gedeeltelijk gegrond	Billijkheid; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat er een geldig bezoekersticket voorlag en klaagt dat hij geen antwoord kreeg op zijn verweerschrift.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij in het verleden een bestuurderspas heeft ontvangen ondanks zijn veroordeling en dat hij die nu niet meer krijgt.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving; Rechtszekerheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij racistisch benaderd werd door een vaststeller van het Mobiliteitsbedrijf.	Geen oordeel	Deontologie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij al meerdere maanden wacht op een antwoord op zijn vraag om een parkeerplaats voor personen met een handicap te voorzien in zijn straat.	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn; Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat het Mobiliteitsbedrijf het betaalde bedrag terugstortte zonder het vermelden van een reden.	Gegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn vragen over de heraanleg van de Belvédèreweg.	Gegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen inhoudelijk antwoord krijgt op haar mail over de verkeersproblematiek in het woonerf Diksmuidestraat.	Gegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij nooit een antwoord ontving op zijn e-mails over de verkeerssituatie in de Bernard Spaelaan.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord krijgt op haar vraag om paaltjes te plaatsen om zo het verkeerd parkeren tegen te gaan.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat de beloofde parkeerplaatsen voor kort-parkeren nog altijd niet zijn ingevoerd.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij op 5/9/23 nog geen antwoord kreeg op zijn klacht die op 24/7/23 via Gentinfo aan het Mobiliteitsbedrijf gestuurd werd.	Gegron	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn vraag om een zone 30 in zijn buurt in te voeren.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn vraag om een verkeersdrempel te voorzien in Malem als snelheidsremmende maatregel.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat er geen reactie komt op zijn vraag om signalisatie te voorzien aan de laadpaal in zijn straat.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat de leveringsproblemen in de Wielewaalstraat niet opgelost geraken en dat het Mobiliteitsbedrijf haar niet contacteerde ondanks de gemaakte belofte.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is misnoegd omdat hij maar geen antwoord ontvangt op zijn e-mail waarin hij de weinig hoffelijke manier aanklaagt waarop voetgangers door fietsers benaderd worden in de Botestraat.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn; Redelijkheid en evenredigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij nog geen antwoord ontving op zijn e-mails over het invoeren van een woonerf en speelstraat in zijn straat.	Gegron	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij na meer dan 1 maand nog geen antwoord heeft ontvangen op zijn vraag over autodeelplaatsen.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze al verschillende GAS-boetes kreeg omdat haar zoon met een bromfiets door een knip reed.	Gegron	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat er ondanks de belofte nog altijd geen kort-parkeren is ingevoerd aan de Hundelgemsesteenweg.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat ze veel te lang heeft moeten wachten op een antwoord op haar vraag om antiparkeermaatregelen te voorzien in de Kogelstraat.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij na 2 maanden nog geen antwoord heeft ontvangen op zijn vraag om anti-parkeermaatregelen te voorzien in de Mazestraat.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen reactie meer heeft ontvangen over de anti-parkeermaatregel recht tegenover het appartementsgebouw in de Belgradostraat.	Gegron	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat er geen duidelijkheid is of een gedeelte van de Groendreef nu publiek of privé domein is.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is boos omdat hij maar geen antwoord krijgt op zijn opmerkingen over de veiligheid aan de school Wijze Eik.	Gegron maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster hekelt dat zij voor haar commerciële ruimte niet kan laden en lossen en dat de stadsdiensten haar van het kastje naar de muur sturen.	Gegron maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf geen rekening houdt met haar opmerkingen over de bereikbaarheid van haar oprit sinds het plaatsen van een snelheidsremmer.	Gegron maar gecorrigeerd	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij na bijna 2 maanden nog altijd geen reactie ontving op zijn klacht over de parkeerdruk in de Sint-Godelievestraat.	Gegron maar gecorrigeerd	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen reactie heeft ontvangen op zijn voorstellen om de toegankelijkheid van zijn straat te verbeteren.	Gegron maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij na een gesprek met de bevoegde schepen geen reactie meer heeft ontvangen op zijn vraag om gele lijnen te voorzien in de Eikstraat.	Gegron maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat zijn gratis bewonersvergunning geschrapt en toegekend werd aan een andere bewoner terwijl hij nog altijd op hetzelfde adres woont.	Gegron maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf zijn verweerschriften die naar het algemeen e-mailadres werden gestuurd niet naar het juiste team heeft doorgestuurd waardoor zijn verweer niet tijdig werd gerigstreerd en dus niet behandeld wordt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij voor een dagvergunning voor het autovrij gebied ook bewijzen moet geven dat hij een jaar lang elke week levert in Gent.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij de brieven over de GAS-boete niet ontving omdat deze naar zijn oude adres verstuurd werden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij noch een kennisgevingsbrief noch een herinneringsbrief ontving over de GAS-boete.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij geen brief ontving om te melden dat hij te weinig had betaald.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat het signalisatiebord niet zichtbaar was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze wel degelijk een parkeerrecht aankocht via 4411 en het Mobiliteitsbedrijf niet reageert op haar verweer.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de administratiekosten omdat hij geen retributies heeft ontvangen achter de ruitenwisser en volgens hem het Mobiliteitsbedrijf de termijnen niet respecteert om een herinneringsbrief te sturen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is misnoegd omdat hij geen bewonersvergunning zou hebben gekregen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze wel betaald had om te parkeren en meent geen brieven te hebben ontvangen over deze parkeerretributie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat er geen andere parkeerplaats was om zijn moeder die slecht ter been is en een parkeerkaart voor personen met een handicap bezit, in de wagen te laten stappen.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet antwoordt op haar vraag om de laadpaal te verplaatsen en haar voorstel voor een nieuwe plaats niet onderzoekt.	Ongegrond	Adequate communicatie; Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het tarief dat ze moeten betalen om 10 minuten te parkeren op de parking van Flanders Expo veel het hoog is en dat de tarieven ook niet aangeduid staan.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij 3 maanden na het laatste antwoord van het Mobiliteitsbedrijf geen acties ziet op het terrein om de verkeersveiligheid voor fietsers en voetgangers in de Terneuzenlaan te verbeteren.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat de signalisatie die de voorbehouden parkeerplaatsen aanduidt, niet duidelijk is en voor veel takelingen zorgt.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de kosten van de gerechtsdeurwaarder omdat hij nooit brieven heeft ontvangen over de parkeerretributie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt over de te hoge snelheid van voertuigen in de Sint-Denijslaan en de geluidsoverlast die de rijbaankussens hierdoor veroorzaken.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker gaat niet akkoord met het antwoord van het Mobiliteitsbedrijf over de maatregelen die al dan niet genomen zijn om de verkeersleefbaarheid in de Broekstraat te verhogen.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributies omdat zijn echtgenoot wel degelijk een parkeerkaart voor personen met een handicap heeft, maar deze vergat voor te leggen.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de kosten van de parkeerretributie omdat hij enkel een dwangbevel ontving en geen eerder verstuurd briefwisseling.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat de laadpaal aan haar voordeur interfereert met de wifi en met de medische apparaten voor haar man.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes en betreurt dat het te lang duurt voordat hij de eerste GAS-boete in zijn brievenbus kreeg.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf zijn voorstellen om de parkeerproblematiek op te lossen, niet wil onderzoeken.	Ongegrond	Adequate communicatie; Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij een tijdelijke bewonersvergunning had aangevraagd.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de GAS-boete omdat ze het signalisatiebord C3 niet kent en ze ook geen brieven heeft ontvangen doordat ze verhuisd was en op vakantie is gegaan.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes en deurwaarderskosten omdat hij meent sommige brieven niet te hebben ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze de intentie had om te betalen maar per ongeluk de parkeersessie gebruikte van een andere gemeente.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de administratie- en deurwaarderskosten omdat hij de herinneringsbrieven niet heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is verontwaardigd omdat een niet-betaalde retributie nu resulteert in een dwangbevel.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de hoge deurwaarderskosten omdat hij meent geen antwoord te hebben ontvangen op zijn verweer.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boete omdat hij op dat moment zijn gehandicapte moeder moest ophalen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat er minder vergunningen mogelijk zijn dan vroeger om te parkeren in de garage in het autovrij gebied en zij hierdoor al verschillende GAS-boetes heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf weigert om hem de beelden te bezorgen van de vaststellingen die geleid hebben tot een GAS-boete.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de tweede GAS-boete omdat er maar 1 minuut verschil zit tussen de twee boetes en klaagt dat haar verweer niet werd aanvaard.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat de brieven i.v.m. de GAS-boetes niet aange-tekend verstuurd worden en ze daardoor het antwoord niet ontving van het Mobiliteitsbedrijf waardoor zij ook niet tijdig betaalde.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist dat zijn verweer op een GAS-boete te laat ingediend werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is van oordeel dat hij de deurwaarderskosten niet moet betalen omdat hij geen aanmaningsbrief heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat zij tijdens de Gentse Feesten een retributie kreeg voor het parkeren op een parkeerplaats voor bewoners, terwijl dit niet duidelijk aangeduid werd met signalisatie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat hij een verlenging had bekomen voor beide voertuigen die hij had aangemeld.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat zowel het Mobiliteitsbedrijf als de gerechtsdeurwaarder de procedure bij de GAS-boetes niet correct volgden waardoor hij nu een hoog bedrag dient te betalen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat de gerechtsdeurwaarder het bedrag van de afbetaling niet mag verlagen van het Mobiliteitsbedrijf.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is er van overtuigd dat de burgemeester als enige een verweerschrift tegen een GAS-boete kan behandelen en heeft zijn verweerschrift naar daar gestuurd. Verzoeker klaagt dat dit verweerschrift niet behandeld wordt en dat hij geen antwoord heeft gekregen van de burgemeester.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de kosten van de parkeerretributie omdat de herinneringsbrieven naar zijn oud adres zijn gestuurd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat hij werken diende uit te voeren aan het Sint-Baafsplein.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze een parkeerretributie heeft ontvangen doordat haar parkeersessie werd stopgezet zonder dat ze het wist.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de kosten van de deurwaarder omdat ze geen antwoord heeft ontvangen op haar verweerschrift.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil ingaan op zijn vraag om een fietsenstalling te plaatsen in zijn straat.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf de verweertijd verkeerd interpreteert en dat zijn verweer wel op tijd werd verstuurd. Ook de communicatie is volgens verzoeker niet optimaal.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat zijn vergissing om zijn bewonersvergunning niet aan te passen aan de vervangwagen, niet aanvaard wordt.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat het niet duidelijk is dat hij daar niet mocht parkeren.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij niet wist dat hij niet mocht parkeren op een voorbehouden bewonersparkeerplaats met een parkeerkaart voor personen met een handicap.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat men bij 8 uur parkeren overdag/avond meer betaalt dan bij 8 uur parkeren overdag.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze verdacht wordt van fraude bij het verlaten van de parking The Loop en gaat niet akkoord met het antwoord van het Mobiliteitsbedrijf.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de administratiekosten omdat hij voordien al de parkeerretributie had betaald.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij GAS-boetes ontving omdat hij geen recht meer heeft op een vergunning voor het autovrij gebied als zorgverstrekker.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat zij als Nederlandse meer moet betalen aan herinneringskosten dan de burgers in België.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker laat weten dat hij op zijn vraag om betalend parkeren in te voeren in zijn straat, geen antwoord heeft ontvangen.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat zijn verweer tegen een GAS-boete niet meer behandeld wordt omdat hij zijn boete al betaalde.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributies omdat ze per ongeluk een fout gemaakt heeft bij het invoeren van de einddatum van de vergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij ondanks dat hij de parkeerretributie betaalde, toch een dwangbevel kreeg.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de tweede GAS-boete omdat het te lang heeft geduurd voordat hij wist dat hij een overtreding had begaan.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf haar niet wil helpen bij het bekomen van een vergunning voor het autovrij gebied.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij zijn bewonersvergunning al had aangevraagd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij niet wist dat hij niet mocht parkeren op een parkeerplaats voorbehouden voor autodelen. Als Brit kon hij niet verstaan wat er op de signalisatie stond.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat hij een vergunning heeft ontvangen om door het autovrij gebied te rijden maar hij niet wist dat hij met deze vergunning niet door een knip mocht rijden..	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze in het bezit is van een geldige parkeerkaart voor personen met een handicap.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker meent dat de signalisatie die het autovrij gebied aanduidt, niet dezelfde is als in Nederland en hij daarom niet wist dat hij er niet door mocht rijden. Hij meent ook dat het hier om dezelfde inbreuk gaat en er dus geen 3 maar 1 boete mocht uitgeschreven worden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze een fout heeft gemaakt in de nummerplaat en klaagt dat ze geen reactie heeft ontvangen op haar verweerschrift.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boete omdat hij hierover geen brieven heeft ontvangen en niet wist dat hij een boete had gekregen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is vervolgen omdat de afspraak om zijn goedgekeurde taxivergunning op te halen geannuleerd werd omwille van een uitspraak van de Raad van State.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij opgenomen was in het ziekenhuis.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze enkel cash geld bij zich had en geen parkeerrecht kon aankopen en dan maar haar blauwe schijf heeft gelegd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze niet op de hoogte is gebracht van het voorzien van paaltjes aan de school en gaat niet akkoord met de reden waarom deze daar staan.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is vervolgen omdat de afspraak om zijn goedgekeurde taxivergunning op te halen geannuleerd werd omwille van een uitspraak van de Raad van State.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is niet akkoord met de 3 boetes die hij kreeg omdat hij op een plaats stond voor bewonersparkeren met een vervangwagen die hij niet had aangemeld voor bewonersparkeren.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster eist van het Mobiliteitsbedrijf bijkomende anti-parkeermaatregelen om vlotter haar oprit op en af te geraken.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster meldt dat er door een bus die vaak parkeert in de berm soms modder op de rijweg komt en dat dat zorgt voor een onveilige verkeerssituatie, vooral voor fietsers.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat er te weinig bewonersplaatsen zijn in het stadscentrum en dat het Mobiliteitsbedrijf hiervoor geen oplossing wil bieden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de extra kosten aangezien hij de parkeerretributie heeft betaald.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze voor het ophalen van overleden personen geen permanente vergunning kan krijgen voor het autovrij gebied.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat hij wel moet weten wat de voorwaarden zijn van de vergunning maar de vergunning zelf niet mag aanvragen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat ze geen aangezekende zending heeft ontvangen en de deurwaarder de betalingsuitnodiging naar haar oud adres heeft gestuurd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributies omdat ze de dag na het ontvangen van de nieuwe wagen haar bewonersvergunning aanpaste.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat er geen signalisatie staat die aanduidt dat het een blauwe zone is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf pas na 30 dagen zal nakijken of het meettoestel in de Putstraat gesaboteerd is waardoor de metingen niet zouden kloppen.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij vindt dat de tijd om een parkeerrecht te nemen veel te kort is.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij maar 3 minuten geparkeerd stond om zijn zoontje naar school te begeleiden wat volgens hem onder laden en lossen valt. Hij was ook vergeten om de parkeerkaart voor personen met een handicap voor te leggen. Verzoeker stelt ook dat de vaststeller hem onbeleefd te woord heeft gestaan.	Ongegrond	Hoffelijkheid; Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij als bewoner sowieso recht heeft op een bewonersvergunning maar vergeten was om de vervangwagen af te melden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat er door de wegenwerken in de buurt heel veel verkeers- en geluidshinder is in haar straat door het sluipverkeer en dat men geen bijkomende signalisatie wil plaatsen om plaatselijk verkeer aan te duiden.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de GAS-boetes omdat haar zoon de signalisatie niet had gezien en meent dat zij te laat op de hoogte zijn gebracht van de boetes.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster gaat niet akkoord met het antwoord dat ze in eerste instantie heeft ontvangen van het Mobiliteitsbedrijf over de parkeerdruk in haar straat en klaagt dat ze op haar laatste mail geen reactie heeft ontvangen.	Ongegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat er geen andere parkeerplaats was in haar straat dan de parkeerplaats voor autodelen.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij recht heeft op 2 x 30 minuten gratis parkeren en zijn parkeerrecht nog maar 10 minuten vervallen was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil ingaan op zijn vraag om anti-parkeermaatregelen te voorzien aan de garage van het appartementsgebouw waar hij woont.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat het niet duidelijk was dat het een parkeerplaats voor markt-kramers was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat het niet duidelijk is dat er blauwe zone geldt op de parking en dat het tarief van de parkeerretributie te hoog is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat de aanvraag van een vergunning voor het autovrij gebied een grote rompslomp is en veel extra werk vraagt. Verzoeker zou ook niet verwittigd zijn dat zijn vergunning zou vervallen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf geen rekening houdt met haar voorstel om de geplande laadpaal te verplaatsen.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de kosten van de deurwaarder omdat hij de brieven over de GAS-boete niet heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat er geen rekening wordt gehouden met zijn argumenten om de laadpaal te verplaatsen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze als bewoonster recht heeft op een bewonersvergunning maar vergat de nummerplaat van de vervangwagen af te melden.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boete omdat hij maar eventjes voorbij het C3-bord is gereden en daarna terug is gereden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributies omdat hij niet wist dat zijn bewonersvergunning vervallen was door zijn verhuis.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen reactie kreeg op zijn opmerkingen over het circulatieplan Oud Gentbrugge.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen parkeervergunning kan krijgen omdat ze niet kan parkeren in haar garage tijdens werken in haar buurt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boete die hij heeft ontvangen omdat hij niet op de hoogte was van het bestaan van het autovrij gebied.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet motiveert waarom ze geen extra signalisatie of paaltjes willen plaatsen om het verkeerd parkeren tegen te gaan.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is van oordeel dat het voetgangersgebied niet staat aangeduid en vraagt de kwijschelding van 2 GAS-boetes.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat er aan zijn woning geen anti-parkeermaatregelen worden voorzien om gemakkelijker met zijn bakfiets in zijn woning te kunnen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat men ook onmiddellijk het volledige bedrag van 12 euro moet betalen als men per vergissing op de parking The Loop rijdt en dat er geen gratis minuten zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributies omdat hij niet wist dat hij zijn vervangvoertuig terug moest afmelden en het Mobiliteitsbedrijf niet bereikbaar was voor informatie.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributies omdat hij vindt dat je als bewoner eigenlijk ook in een andere parkeerzone zou moeten kunnen parkeren.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat zijn vergunningen voor het autovrij gebied zijn geweigerd en hij zo een GAS-boete heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze al verschillende keren een aanvraag heeft gedaan voor een parkeerplaats voor personen met een handicap maar dat ze daar nooit reactie op kreeg.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributies omdat hij wel in het bezit is van een geldige mindervalidenkaart maar deze vaak vergat vooraan te leggen. Hij vraagt enige soepelheid.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij niet bekend is met de uren waarbinnen men moet betalen om te parkeren.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist 2 van de 3 GAS-boetes omdat dit volgens hem dezelfde inbreuken zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze niet wist dat ze haar bewonersvergunning diende te koppelen aan haar vervangwagen om zo een geldige bewonersvergunning te hebben.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de GAS-boetes omdat ze geen verschillende boetes kan krijgen voor dezelfde inbreuk.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker meent dat hij niet geparkeerd stond op een bewonersparkeerplaats en betwist de parkeerretributie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de beslissing om twee extra fietsenstallingen te plaatsen in haar straat en klaagt dat ze geen antwoord krijgt van het Mobiliteitsbedrijf.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat het aanvragen van een vergunning om in het autovrij gebied te rijden veel te moeilijk is geworden en hij ook geen jaarvergunning kan krijgen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze de parking The Loop enkel kon verlaten na het betalen van 12 euro ondanks dat ze per vergissing de parking was opgereden en deze onmiddellijk weer wou verlaten.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil ingaan op zijn vraag om aan de ingang tot zijn firma een anti-parkeermaatregel te voorzien.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de visie van het Mobiliteitsbedrijf over de verkeersingrepen in het Gustaaf Carelshof en klaagt over het feit dat zowel het Mobiliteitsbedrijf als de bevoegde schepen zijn e-mails blokkeren.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord heeft ontvangen op haar verweer tegen een parkeerretributie maar dat ze wel een herinneringsbrief heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat er na 1 jaar nog altijd geen permanente signalisatie staat voor de zone 30 in de Paviljoenweg.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist dat de fietsenstallingen in de Robiniadreef reglementair op de rijbaan staan en wil deze laten verwijderen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze een GAS-boete heeft ontvangen ondanks dat ze een vergunning heeft en door de knippen mag rijden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributies omdat ze de nummerplaat van de vervangwagen niet kon afmelden in het e-loket.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de administratie- en deurwaarderskosten omdat ze de parkeerretributie voordien betaalde.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat ze de aangetekende herinneringsbrief niet heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster vindt de boetes die zij ontving voor het negeren van een C3-bord onterecht omdat de verkeerssituatie volgens haar zo complex is dat een overtreding daar zo goed als onvermijdelijk is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij een parkeerretributie heeft ontvangen ondanks zijn aankoop van een parkeerrecht via 4411.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat ze geen parkeervergunning kan krijgen voor haar adres omdat ze geen verklaring krijgt van haar verzekering dat ze de tweede bestuurder is van het voertuig.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de kosten van de deurwaarder omdat hij de oorspronkelijke retributie heeft betaald.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de GAS-boetes die ze heeft ontvangen omdat haar vergunning voordien automatisch verlengd werd en ze het nu zelf moest doen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster is verbolgen omdat zij nu niet meer met een camionette tot bij haar commerciële boot kan om te laden en te lossen, bovendien loopt zij verloren tussen de verschillende stadsdiensten en weet zij niet tot wie zij zich kan richten om het probleem effectief aan te kaarten.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Projectbureau Ruimte
Verzoeker is verontwaardigd dat hij geen reactie krijgt op zijn vraag om de resultaten van de geluidsmetingen te kennen.	Gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Redelijke behandelingstermijn	Projectbureau Ruimte

## Departement Welzijn en Samenleving

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt over de voorzitter van een Open Huis en geeft aan dat hij daarover te weinig gehoor krijgt bij de Dienst Ontmoeten en Verbinden.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Ontmoeten en Verbinden
Verzoeker is boos omdat de geluidsoverlast door een danscafé blijft aanhouden en schijnbaar niemand het probleem effectief aanpakt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Preventie voor Veiligheid
Verzoeker klaagt dat hij geen tussenkomst meer zal krijgen voor zijn tandprothese hoewel hij daar eerder toestemming voor kreeg en hij nog geen officiële beslissing kreeg over de stopzetting van zijn leefloon.	Bemiddeling niet geslaagd		Dienst Thematische Hulp
Verzoekster is psychologe en ze klaagt dat het OCMW de facturen voor de therapie die ze geeft aan een cliënt niet betaalt en dat zij de maatschappelijk werker niet kan bereiken.	Gegronnd	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Thematische Hulp
Verzoekster klaagt dat het OCMW haar niet wil helpen met een voorschot nadat haar geld gestolen werd.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker klaagt dat hij niet geholpen werd met een noodwoning op het moment dat zijn woning plots onbewoonbaar verklaard werd omwille van een lek.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker klaagt dat hem een werkplek aangeboden werd te ver (5 kilometer) van zijn woning, dat de arbeidsbegeleider dreigde om zijn leefloon stop te zetten en dat geweigerd wordt om een andere arbeidsbegeleider aan te duiden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Werk en Activering
Verzoekster klaagt dat ze haar taxicheques niet meer mag omruilen, hoewel dit niet tijdig lukte omwille van een ziekenhuisopname.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	Lokaal Sociaal Beleid
Verzoeker klaagt dat hij geen vertrouwen meer heeft in het OCMW en zijn maatschappelijk assistent, dat hij geen idee heeft waar hij eigenlijk recht op heeft en dat de MA hem pusht om tegen zijn wil een pro-Deadvocaat in te schakelen.	Bemiddeling geslaagd		Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat het OCMW haar ziekenhuisfacturen niet betaalt, hoewel ze dat beloofd hadden.	Bemiddeling niet geslaagd		Welzijnsbureaus+

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is psycholoog en klaagt dat hij en zijn cliënt niet op de hoogte waren dat de goedkeuring van betaling door het OCMW herzien moest worden en dat de uiteindelijke beslissing hierin veel te lang aansleepte.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Redelijke behandelingstermijn	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat haar leefloon niet meer uitbetaald wordt omdat zij gestart is met een voltijdse opleiding.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat het budgetbeheer van haar schoonmoeder niet goed werd opgevolgd en dat de familie na haar overlijden onvoldoende informatie en ondersteuning krijgt om dit verder zelf in orde te brengen.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	Welzijnsbureaus+
Verzoeker is boos omdat hij al 2 maanden geen leefloon meer kreeg en dat hij niet weet of en wanneer dit terug in orde gaat komen.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn	Welzijnsbureaus+
Verzoekster stuurde met een cliënt een aanvraag voor leefloon, maar klaagt dat ze geen antwoord kregen, dat ze niemand kon spreken over dit dossier en dat het volgens haar onterecht is dat verzoeker geen leefloon kan krijgen omdat hij niet in staat was om zich persoonlijk bij het OCMW aan te melden.	Gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat hij al 2 keer geen uitbetaling van het leefloon kreeg en ook nog niet uitgenodigd werd voor een hoorzitting.	Gegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat de communicatie niet goed verliep, dat zij niet geholpen werd en dat de medewerkers niet vriendelijk waren bij de begeleiding om huurachterstand weg te werken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking; Hoffelijkheid	Welzijnsbureaus+
Verzoekster geeft aan dat het al even niet meer lukt om de maatschappelijk werker te contacteren en zij heeft een dringende vraag.	Ongegrond	Adequate communicatie	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat hij te weinig contact heeft met zijn maatschappelijk werker, dat zij hem niet informeert over zijn situatie en hem eerder tegenwerkt in plaats van hem te helpen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Adequate communicatie; Redelijkheid en evenredigheid	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat de schuldbemiddeling niet goed opgevolgd wordt door de maatschappelijk werker van haar moeder.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat het OCMW hem geen bijkomende financiële hulp wil geven voor de aankoop van tweedehandsmeubels.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	Welzijnsbureaus+

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij nog altijd een leefloon krijgt als samenwonende in plaats van als alleenstaande, dat hij onvoldoende uitleg kreeg, dat het onderzoek niet goed verlopen is en dat hij nu ook niet duidelijk geïnformeerd wordt over de nodige bewijsstukken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Motiveringsplicht; Zorgvuldigheid	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat hij geen leefloon krijgt zonder dat hij hierover uitleg krijgt, hoewel vroeger gezegd werd dat hij wel een leefloon zou kunnen krijgen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat er fouten gemaakt worden in zijn budgetbeheer waardoor zijn facturen voor energie en van het ziekenhuis niet tijdig betaald werden. Hij zou tijdens de afwezigheid van zijn MA ook niet geholpen worden door haar collega's.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Zorgvuldigheid	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat het OCMW hem geen hulp biedt: geen maatschappelijk werker, geen toeleiding nachtopvang, geen financiële hulp, geen referentieadres ...	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoekster is niet tevreden met het antwoord van het OCMW op haar klacht over het contact tussen de maatschappelijk werker en haar zoon, die zware psychische problemen heeft.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling	Welzijnsbureaus+
Verzoeker is niet akkoord met de schorsing van zijn leefloon en stelt dat hij niet schriftelijk op de hoogte gebracht werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoeker is boos dat hij geen leefloon meer krijgt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat de MA haar niet wou helpen bij de waarborg voor een woning, dat ze te weinig leefloon krijgt en dat ze de MA niet kan bereiken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat ondanks dat haar dossier voor leefloon goedgekeurd werd de uitbetaling uitblijft en het doktersattest niet aanvaard wordt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat het OCMW niet ingaat op haar vraag om geld voor te schieten voor noodzakelijke werken aan haar gevel.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat het OCMW hem niet doorverwijst voor opvang in een nooddorp, dat hij die beslissing niet op papier krijgt en dat zij hem niet helpen met de problemen die hij heeft met de veel te hoge afrekeningen voor water en energie.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat het OCMW hem niet wil helpen, dat hij gevraagde documenten niet krijgt en dat ze te veel informatie vragen over zijn verblijfplaats.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoekster is niet akkoord dat haar leefloon dat zij sinds augustus 2022 kreeg, teruggevorderd wordt omdat zij hier geen recht op zou hebben.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat het OCMW zijn referentieadres bij een vriend wil laten schrappen, hoewel hij altijd doet wat van hem verwacht wordt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat haar leefloon zal stopgezet worden omdat zij 1 keer te laat was voor een afspraak bij de vakbond en dat een gesprek met de hoofdmaatschappelijk werker geweigerd wordt.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling; Overeenstemming met de regelgeving; Redelijkheid en evenredigheid	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat hij te weinig leefgeld krijgt, dat zijn maatschappelijk werker te weinig inspanningen doet om zijn leefgeld te kunnen verhogen en dat zij te weinig bereikbaar is.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat hij voor internetkosten niet de volledige tussenkomst krijgt waarop hij recht heeft en dat hij daar geen uitleg over krijgt.	Ongegrond	Adequate communicatie; Zorgvuldigheid	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord krijgt op haar vragen over haar verhuis en de hulp die ze nodig heeft.	Ongegrond	Adequate communicatie	Welzijnsbureaus+
Verzoeker is ontevreden over de begeleiding die hij krijgt van zijn maatschappelijk werker. Liefst wil hij een andere maatschappelijk werker.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat zijn leefloon stopgezet wordt op basis van 1 gemiste afspraak.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+

IVAGO			
Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat IVAGO het afval enkel meeneemt als het geclusterd wordt aangeboden op de hoek van de straat. Volgens hem is dat helemaal niet de bedoeling en moet het aan huis worden ingezameld.	Bemiddeling geslaagd		IVAGO
Verzoeker klaagt dat er fouten zijn gemaakt bij de ophaling van het grof vuil, dat de ophaler van IVAGO daarover niet bereikbaar was en dat het aangerekende bedrag niet klopte.	Bemiddeling geslaagd		IVAGO
Verzoeker laat weten dat de PMD-ophaling bij hem niet goed verloopt, ondanks herhaalde meldingen.	Bemiddeling geslaagd		IVAGO
Verzoeker meldt dat de PMD-ophaling bij hem wekelijks zou moeten gebeuren, maar dat dat niet altijd gebeurt.	Gedeeltelijk gegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker is verontwaardigd dat hij voor het ledigen van zijn septicische put met een boeking via IVAGO 15 euro meer betaalde dan als hij rechtstreeks had gereserveerd bij de firma zelf. Hij deed er navraag over of dat wel correct was, maar hij kreeg daarop geen antwoord.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
Verzoeker doet een sluikstortmelding maar het afval wordt maar niet verwijderd. Hij krijgt uiteindelijk de boodschap 'dat het niet voor IVAGO' is maar het wordt niet doorgegeven aan de juiste dienst.	Gegrond	Actieve dienstverlening; Coördinatie	IVAGO
Verzoeker dient opnieuw klacht in over de problemen die hij ervaart met de afvalophaling. Hetzelfde probleem werd ook een jaar eerder al aangekaart, maar de situatie lijkt niet fundamenteel te zijn verbeterd. Keer op keer moeten zij melden dat hun afval niet is ingezameld.	Gegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster vroeg informatie over de afvalophaling in haar straat tijdens de wegenwerken. Hoewel zij een herinneringsmail stuurde, kreeg zij geen antwoord.	Gegrond	Adequate communicatie	IVAGO
Verzoeker wordt moedeloos omdat na anderhalf jaar melden en vragen de vuilbak aan een bushalte maar niet verwijderd wordt.	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn	IVAGO
Verzoeker betreurt dat ondanks dat hij al vaak aangaf dat zijn PMD niet opgehaald werd dit maar blijft aanslepen.	Gegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker meldt dat zijn GFT-afval meer niet dan wel wordt opgehaald. Hij heeft dat al herhaaldelijk aangeklaagd bij IVAGO maar hij merkt geen verbetering. Telkens weer moet hij melden dat zijn deel van de straat werd overgeslagen. De andere afvalfracties worden wel correct ingezameld.	Gegronnd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker had een comfortophaling aangevraagd en die was ook bevestigd, maar het extra afval is toch niet meegenomen tijdens de ophaling. De verzoeker heeft dat gemeld, IVAGO zou terugkeren, maar dat is weer niet gebeurd. Toen hij daar opnieuw melding van maakte, werd het probleem geminimaliseerd.	Gegronnd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster meldt dat het afval bij haar zeer vaak niet wordt opgehaald. Zowel zijzelf als haar man hebben daar het afgelopen jaar minstens 10 keer melding van gemaakt, maar er komt maar geen beterschap.	Gegronnd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster klaagt dat het probleem met de PMD-ophaling in haar straat maar niet opgelost geraakt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat er aanhoudende problemen zijn met de ophaling van het afval in zijn straat. Ondanks verschillende meldingen raakt het niet opgelost.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster meldt dat het GFT-afval bij haar in de straat vaak niet wordt opgehaald. Ondanks herhaaldelijke meldingen aan IVAGO merkt zij geen verbetering.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker klaagt dat hij al herhaaldelijk heeft gemeld dat er gesluitstort wordt rond de korf aan de tramhalte voor zijn woning en dat ondanks die meldingen het afval daar vaak blijft liggen (ook al passeert er een reinigingsploeg). Telkens wordt een andere dienst als verantwoordelijke aangewezen, maar het probleem geraakt niet opgelost en het afval blijft liggen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster schrijft dat het afval bij haar de laatste tijd niet wordt opgehaald aan haar woning. Zij heeft dat gemeld en daarop zou er haar gevraagd zijn om het aan te bieden aan het begin van de straat. Zij is het daar niet mee eens.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker stoort zich aan overlopende groene vuilbakken aan de Handelsdokkaai, een probleem dat maar blijft aanhouden.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster meldt dat het afval bij haar (verschillende fracties) geregeld niet wordt meegenomen. Zij heeft dat al herhaaldelijk aangekaart, maar zij merkt geen verbetering.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat het PMD-afval bij hem in de straat meerdere keren op rij niet werd opgehaald.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster klaagt dat er al een aantal weken problemen zijn met de ophaling van het bedrijfsafval. De communicatie met IVAGO daarover verloopt moeizaam.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	IVAGO
Verzoekster klaagt dat er problemen zijn met de afvalophaling, met verschillende fracties. Zij heeft dat al herhaaldelijk gemeld, maar er komt geen beterschap.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster meldt dat haar GFT heel regelmatig niet wordt meegenomen, hoewel het correct wordt aangeboden. Ondanks verschillende meldingen is er geen verbetering merkbaar.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster meldt dat er al 2 jaar problemen zijn met de ophaling van GFT en papier. Ondanks herhaalde meldingen, verbetert de toestand niet.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Er was een incident tussen de verzoekster, op de fiets, en een ophaalploeg, in een vuilniswagen. Verzoekster had daarover klacht ingediend bij IVAGO maar kreeg geen antwoord.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVAGO
Verzoeker meldt dat zijn afval niet is meegenomen. Ook in 2022 en 2021 heeft hij daar al problemen mee gehad.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster meldt dat de ophaling van het bedrijfsafval van haar zaak problematisch verloopt. Voornamelijk met de ophaling van het papier en karton maar ook van andere fracties.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster meldt dat het vaak fout loopt met de afvalophaling aan haar woning en dat ondanks vele meldingen er geen beterschap is.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat het afval bij hem meerdere keren per jaar niet wordt opgehaald. Hij heeft daarover gebeld met IVAGO maar hij had het gevoel dat er onvoldoende werd gedaan om het probleem op te lossen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat zijn glas niet is opgehaald. Toen hij daar IVAGO over contacteerde kreeg hij informatie die niet correct was en werd hem zelfs gezegd dat zijn adres niet zou bestaan.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat hij al een jaar lang minstens om de 2 maanden eens aan IVAGO moet melden dat het afval niet werd opgehaald op de ophaaldag. Vooral met het GFT-afval loopt het vaak fout.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster vroeg aan IVAGO of zij voor haar GFT-afval een draagcontainer kon krijgen van 40l in plaats van haar huidige rolcontainer. Dat werd geweigerd, mevrouw liet weten aan IVAGO dat zij het daar niet mee eens is, maar IVAGO blijft bij haar standpunt. Mevrouw is het niet eens met het antwoord van IVAGO.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
Verzoekster meldt dat zij een boete heeft ontvangen voor sluikstorten, voor PMD dat niet op de juiste locatie en niet op de ophaaldag was aangeboden plus iets wat in de zak zat wat er niet in thuis hoorde. Zij heeft geen verweer ingediend en de boete van 120 euro betaald. Nu krijgt zij ook nog een factuur van 150 euro voor de opruimkosten en dat vindt zij buiten proportie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
Verzoeker is het niet eens met de manier waarop IVAGO zijn vraag afhandelde voor de opzegging van de overeenkomst voor de afvalophaling. Hij vindt dat de opzegging ook via e-mail zou moeten kunnen en het stoort hem dat hem verschillende keren werd gevraagd naar de reden van de beëindiging.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
Verzoeker belt ons om te zeggen dat zijn afval alweer niet is meegenomen en dat hij het niet eens is met de reactie daarop van IVAGO.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker vroeg IVAGO om het grofvuil op te halen voor zijn garage in de straat om de hoek in plaats van voor zijn eigen woning. IVAGO ging daar niet op in en de verzoeker is het daar niet mee eens.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
Verzoeker meldt dat er aan zijn zaak papier en karton is blijven staan dat niet van hem is. Hij heeft dat gemeld, maar daarop zou er maar een deel zijn opgehaald. Hij heeft dat opnieuw laten weten, maar het staat er nog altijd.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO

<b>Klacht</b>	<b>Beoordeling</b>	<b>Criteria</b>	<b>Dienst</b>
Verzoeker vindt dat IVAGO onvoldoende inspanningen levert om de bladeren in zijn straat op te vegen en hij is ook niet tevreden over het gebruik van bladblazers.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt dat hij zowel aan IVAGO als aan een kabinet vragen heeft gesteld: over de feedback naar aanleiding van een niet-ophaling van afval en het omruilen van een aankoop aan het onthaal van IVAGO. Hij kreeg geen bevredigend antwoord op zijn vragen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker vindt het niet redelijk dat IVAGO zijn afvalcontainer niet meer leegde, terwijl hij maar 10 cent te weinig saldo meer had voor een ophaalbeurt.	Ongegrond	Soepelheid	IVAGO
Verzoekster wil grofvuil aanbieden aan huis naar aanleiding van een verhuis, maar zij vindt dat IVAGO daar te weinig mogelijkheden voor biedt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster denkt dat zij nog recht heeft op een tegoed voor vuilniszakken maar dat IVAGO dat bedrag achterhoudt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO

## Lokale Politie Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat de diensten van de Stad Gent zijn klacht over de overlast van de werken in de Kortrijksepoortstraat niet opvolgen.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Lokale Politie Gent - Interventiepolitie
Verzoeker meldt dat hij veel overlast heeft door een nachtwinkel in de buurt van zijn woning: door lawaai, gevaarlijke verkeerssituaties, zwerfvuil. Hij heeft het gevoel dat er niets wordt ondernomen om de problemen aan te pakken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Lokale Politie Gent - Interventiepolitie
Verzoeker betreurt dat de politie niet kan optreden tegen de geluidshinder die hij ondervindt naar aanleiding van een vergund evenement.	Gegron	Actieve dienstverlening	Lokale Politie Gent - Interventiepolitie
Verzoeker klaagt dat hij geen reactie ontving op zijn klacht over de diefstal van zijn fiets in 2019.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Lokale Politie Gent - Lokale recherche
Verzoeker is kwaad omdat de buurtinspecteur zo laks reageert op een vrouw die al maanden met haar mobilhome in zijn straat kampeert.	Gedeeltelijk gegron	Actieve dienstverlening	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoeker klaagt dat hij niet geïnformeerd wordt over de stand van zaken in zijn dossier van fietsdiefstal en dat hij van het kastje naar de muur gestuurd wordt over de opgevraagde camerabeelden.	Gegron	Degelijke dossieropvolging	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord ontving op haar klacht over de aanvraag voor afwezigheidstoezicht die ze deed voor tijdens haar vakantie.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoekster klaagt dat er niets gebeurt met haar klacht over haar burens die hun vuilnisbakken te vroeg buitenzetten en de overlast die dit veroorzaakt. Volgens haar heeft de Politie haar klacht zelfs niet geregistreerd.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoeker klaagt dat hij niet weet waarom hij niet kan gedomicileerd worden op het adres dat hij heeft opgegeven.	Ongegrond	Motiveringsplicht	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoekster klaagt dat de Buurtinspecteur geen pv wil opmaken van de overlast die haar burens veroorzaken.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoekster klaagt dat de Politie niets doet aan het feit dat haar buurvrouw constant parkeert op het trottoir.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Lokale Politie Gent - Wijkdienst

## Sodigent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat zij de premie voor 12-jarigen niet kan krijgen, hoewel ze deze slechts enkele dagen te laat heeft aangevraagd.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Sodigent

## Sogent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is verbaasd om vast te stellen dat ze niet meer met de auto tot aan de voorkant van haar woning kan rijden. Zij werd er bij aankoop van haar woning niet over geïnformeerd dat dit een fiets- en wandelpad als bestemming heeft. Dit pad is nu fysiek afgesloten voor autoverkeer, zij vreest voor onbereikbaarheid voor leveranciers en hulpdiensten en wil dat de paaltjes verdwijnen.	Bemiddeling niet geslaagd		Sogent
Verzoeker is van oordeel dat er wel een indexaanpassing mogelijk is voor het pand dat ze verhuurt via Huuringent.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	Sogent

## Thuispunt Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat zij hinder ondervindt van het afvallokaal dat direct grenst aan haar carport, maar dat Thuispunt Gent dit probleem niet voldoende aanpakt.	Bemiddeling geslaagd		Thuispunt Gent
Verzoeker klaagt dat er al 6 maanden een waterlek is bij de bovenbuur, maar dat hij er niet in slaagt om tot een afspraak te komen voor nazicht en herstelling van het probleem.	Bemiddeling geslaagd		Thuispunt Gent
Verzoekers klagen dat er in hun gebouw overlastproblemen zijn, dat de lift niet hersteld wordt en dat ze geen antwoord krijgen op hun klacht.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Interne klachtenbehandeling; Redelijke behandelingstermijn	Thuispunt Gent
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord kreeg op zijn klacht in eerste lijn nadat hij geschrappt werd van de wachtlijst en daardoor ook geen huurpremie meer krijgt.	Gedeeltelijk gegrond	Interne klachtenbehandeling; Overeenstemming met de regelgeving	Thuispunt Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij al enkele jaren abnormaal hoge waterfacturen kreeg en dat Thuispunt Gent geen duidelijke informatie geeft over de berekening, dat ze geen lekdetectie willen laten uitvoeren en dat ze niet antwoorden op zijn klacht hierover.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking; Interne klachtenbehandeling	Thuispunt Gent
Verzoekster klaagt dat er volgens haar fouten gemaakt werden bij de afrekening diensten en dat zij geen antwoord kreeg op haar betwisting en klacht.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Zorgvuldigheid	Thuispunt Gent
Verzoeker klaagt dat er nog geen antwoord kwam op de eerstelijnsklacht betreffende de waterfactuur en vraag om lekdetectie bij een cliënt.	Gedeeltelijk gegrond	Interne klachtenbehandeling	Thuispunt Gent
Verzoeker klaagt dat zijn cliënt geen antwoord kreeg op de eerstelijnsklacht over een hoge waterfactuur en lekdetectie.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Interne klachtenbehandeling	Thuispunt Gent
Verzoekster klaagt dat het niet kan dat haar waterfacturen altijd zo hoog zijn, ze gelooft niet dat er geen lek zou zijn of dat de berekening correct gebeurd is.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking	Thuispunt Gent
Verzoekster is kwaad omdat er niemand langskomt om na te gaan of mankementen aan haar chauffage de oorzaak zouden kunnen zijn van haar hoge energiefactuur.	Gedeeltelijk gegrond	Interne klachtenbehandeling; Zorgvuldigheid	Thuispunt Gent
Verzoeker klaagt dat Thuispunt Gent geen actie wil ondernemen om een betere plaats te zoeken voor de afvalcontainers, hoewel deze nu altijd op de openbare weg staan en daardoor hinderlijk zijn en sluikstort aantrekken.	Gegrond	Interne klachtenbehandeling; Overeenstemming met de regelgeving	Thuispunt Gent
Verzoekster klaagt dat zij toch moet betalen voor een ontstopping, hoewel de verstopping veroorzaakt werd door slijtage van haar toilet.	Gegrond	Zorgvuldigheid	Thuispunt Gent
Verzoekster klaagt dat zij al sinds augustus 2022 wacht op de vervanging van een keukenkast en dat een terugkerend probleem met de afvoer in de keuken niet opgelost wordt.	Gegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Thuispunt Gent
Verzoekster, een burger die zich in een rolstoel verplaatst, kan al anderhalf jaar niet zelfstandig in en uit haar woning. Het appartementsgebouw is speciaal bedoeld voor mensen met een handicap maar de voordeur is niet aangepast aan rolstoelpatiënten en zij krijgt die niet zelf open.	Gegrond	Actieve dienstverlening; Redelijke behandelingstermijn	Thuispunt Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat er bij een terugbetaling aan haar 80 euro afgetrokken wordt voor een factuur van 2015 die zij toen betwist zou hebben.	Gegronnd	Zorgvuldigheid	Thuispunt Gent
Verzoeker klaagt dat hij moet betalen voor een nieuwe deurbel die geplaatst werd toen het parlofoniesysteem in zijn gebouw defect was en dat zijn betwisting niet aanvaard werd.	Gegronnd	Zorgvuldigheid	Thuispunt Gent
Verzoekster klaagt dat de ramen in de gemeenschappelijke delen al 2 jaar niet meer geïsoleerd werden terwijl de huurders er wel voor betalen.	Gegronnd	Actieve dienstverlening	Thuispunt Gent
Verzoekster klaagt dat zij moet betalen voor muizenverdelging, hoewel deze gebeurde in de gemeenschappelijke delen en niet in haar appartement.	Gegronnd	Interne klachtenbehandeling; Zorgvuldigheid	Thuispunt Gent
Verzoeker klaagt dat zijn verwarming al 4 maanden defect is en dat hij geen informatie krijgt over wanneer dit hersteld zal worden en of hij een compensatie zal krijgen voor de meerkost van het verwarmen met een elektrisch vuurtje.	Gegronnd	Actieve dienstverlening; Redelijke behandelingstermijn	Thuispunt Gent
Verzoekster klaagt dat het vochtprobleem in de woning van cliënten niet wordt aangepakt en dat zij nog geen antwoord kregen op hun klacht in eerste lijn.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn	Thuispunt Gent
Verzoekster klaagt dat er nog altijd geen oplossing is voor het probleem met haar verwarming, waardoor het in haar woning maximaal 17 graden wordt.	Gegronnd	Actieve/passieve informatieverstrekking; Redelijke behandelingstermijn	Thuispunt Gent
Verzoekster is niet akkoord met het antwoord dat zij kreeg over de planning en kosten van groenonderhoud, ruiming van de beerput en onderhoud van de boiler.	Ongegrond	Motiveringsplicht	Thuispunt Gent
Verzoeker meldt dat er problemen zijn met de verwarming in zijn sociale woning. Hij zou dat al verschillende keren hebben gemeld en het geraakt niet opgelost. Hij zegt dat hij er niet in slaagt om daarover contact te hebben met Thuispunt Gent.	Ongegrond	Adequate communicatie	Thuispunt Gent
Verzoeker klaagt dat volgens hem een te hoge index gebruikt wordt bij de berekening van zijn huurprijs.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling; Overeenstemming met de regelgeving	Thuispunt Gent

## AGB Erfgoed

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker vindt dat de dienst te lang heeft getalmd om een vraag van hem te beantwoorden (over de fysieke toegankelijkheid van de activiteit), waardoor hij volgens hemzelf minder kans had dan andere mensen om in te schrijven. Hij vond dat discriminerend.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	AGB Erfgoed

## Amal VZW

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat zij niet mag verder doen met haar cursus Nederlands en dat Amal haar niet helpt om dit in orde te brengen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Amal VZW

## Brandweezerzone Centrum

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij 25 euro administratiekost moet betalen voor een factuur die hij te laat betaald heeft, hoewel hij de eerste brief niet zou ontvangen hebben en hij op reis was toen hij de eerste herinneringsbrief kreeg.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	Brandweezerzone Centrum
Verzoeker weigert de factuur voor een vervoer per ambulance te betalen omdat hij van oordeel is dat de veroorzaker van het ongeval die kost moet dragen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Brandweezerzone Centrum

## De Fietsambassade Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat er al maanden gelabelde fietsen staan in haar straat die maar niet opgehaald worden.	Bemiddeling geslaagd		De Fietsambassade Gent
Verzoeker klaagt dat hij al verschillende keren heeft gemeld dat er voor zijn woning al een hele tijd een weesfiets staat en dat deze er, ondanks het label dat hij in mei zou worden opgehaald, nog altijd staat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	De Fietsambassade Gent

## Bijlage 4: Resolutie Belgische senaat dd. 17/12/2021

7-244/6

### SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 2021-2022

17 DÉCEMBRE 2021

**Résolution relative à l'instauration d'un droit  
à l'erreur dans les contacts avec les  
administrations publiques**

**TEXTE ADOPTÉ**  
EN SÉANCE PLÉNIÈRE

*Voir:*

**Documents du Sénat:**

**7-244 – 2020/2021:**

N° 1: Proposition de résolution de MM. Daems et Van Goidsenhoven, Mme Ampe et MM. Dodrimont et Miesen.

**7-244 – 2021/2022:**

N° 2: Amendements.  
N° 3: Rapport.  
N° 4: Texte adopté par la commission.  
N° 5: Auditions.

Annales du Sénat: 17 décembre 2021.

7-244/6

### BELGISCHE SENAAT

ZITTING 2021-2022

17 DECEMBER 2021

**Resolutie met betrekking tot de invoering van het  
recht op een vergissing in de contacten met de  
overheidsadministraties**

**TEKST AANGENOMEN**  
IN PLENAIRE VERGADERING

*Zie:*

**Documenten van de Senaat:**

**7-244 – 2020/2021:**

Nr. 1: Voorstel van resolutie van de heren Daems en Van Goidsenhoven, mevrouw Ampe en de heren Dodrimont en Miesen

**7-244 – 2021/2022:**

Nr. 2: Amendementen.  
Nr. 3: Verslag.  
Nr. 4: Tekst aangenomen door de commissie.  
Nr. 5: Hoorzittingen.

Handelingen van de Senaat: 17 december 2021.

Le Sénat,

A. considérant que les relations entre le citoyen et les pouvoirs publics sont de plus en plus compliquées et que les échanges d'informations sont souvent automatiques;

B. considérant que la réglementation est de plus en plus complexe et que la moindre erreur ou méprise peut vite avoir de sérieuses répercussions administratives;

C. considérant que la France a inscrit dans la «loi pour un État au service d'une société de confiance» que les citoyens et entrepreneurs peuvent commettre des erreurs sans que celles-ci soient d'emblée considérées comme une infraction ou une fraude;

D. considérant que, dans son rapport annuel de 2017, le Conseil d'État néerlandais plaidait pour que l'on érige le droit à l'erreur en principe juridique;

E. considérant que l'administration doit chercher à orienter, aider et servir;

F. vu les principes reconnus de bonne administration, parmi lesquels la diligence, la confiance et la proportionnalité;

G. vu le principe de service reconnu explicitement dans le droit de l'Union européenne;

H. vu l'arsenal spécifique instauré aux Pays-Bas, permettant aux citoyens et entreprises de rectifier des erreurs en cours de procédure auprès de l'administration;

I. considérant que les pouvoirs publics néerlandais ont demandé à l'avocat de l'État de formuler un avis sur le droit à l'erreur des citoyens;

J. vu la proposition de loi déposée à la Seconde Chambre des Pays-Bas le 2 mars 2021, qui fait actuellement l'objet d'une consultation en ligne,

Demande aux gouvernements:

1) d'ouvrir l'octroi automatique au droit à l'erreur au bénéfice de toute personne ayant méconnu, pour la première fois et de bonne foi, une règle applicable à sa situation ou ayant commis une erreur dans ses contacts avec l'administration publique. Des exceptions sont faites en cas d'atteinte à la santé publique, à la sécurité publique et à l'environnement;

De Senaat,

A. overwegende dat de verhoudingen tussen de burger en de overheid steeds complexer worden en veel informatie-uitwisseling automatisch verloopt;

B. overwegende dat de regelgeving steeds complexer wordt en een kleine fout of vergissing snel kan leiden tot ernstige administratieve gevolgen;

C. overwegende dat Frankrijk bij wet heeft vastgelegd dat burgers en ondernemers fouten kunnen maken zonder dat dit onmiddellijk als een overtreding of fraude wordt gezien en dit via de «loi pour un État au service d'une société de confiance»;

D. overwegende dat de Nederlandse Raad van State er in zijn jaarverslag in 2017 voor pleitte om het recht om fouten te maken als rechtsbeginsel in te voeren;

E. overwegende dat het bestuur moet proberen de burger te begeleiden, te helpen en van dienst te zijn;

F. gelet op de erkende beginselen van behoorlijk bestuur waaronder begrepen: zorgvuldigheid, vertrouwen en evenredigheid;

G. gelet op het dienstbaarheidsbeginsel dat in het Unierecht expliciet is erkend;

H. gelet op het specifieke instrumentarium dat in Nederland is ingevoerd en dat burgers en ondernemingen toelaat om fouten bij de administratie gaandeweg nog recht te zetten;

I. overwegende dat de Nederlandse Rijksoverheid de landsadvocaat heeft gevraagd een advies uit te brengen rond het recht voor burgers om zich te vergissen;

J. gelet op de initiatiefwet die op 2 maart 2021 in de Nederlandse Tweede Kamer werd ingediend en op dit ogenblik ter internetconsultatie voorligt,

Vraagt de regeringen:

1) 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 overheidsadministratie. Uitzonderingen worden gemaakt voor inbreuken op de volksgezondheid, de openbare veiligheid en het milieu;

2) de développer, à l'instar des Pays-Bas, un arsenal permettant aux citoyens et entreprises de corriger leur méprise ou erreur;

3) lors de l'élaboration de cet arsenal, de définir des critères d'appréciation clairs et de bien délimiter les domaines auxquels le droit à l'erreur s'applique et ceux auxquels il ne s'applique pas;

4) de définir des principes clairs sur les critères permettant d'apprécier la bonne foi des personnes.

Bruxelles, le 17 décembre 2021.

*La présidente du Sénat,*

Stephanie D'HOSE.

*Le greffier du Sénat,*

Gert VAN DER BIESEN.

2) om, naar het Nederlandse voorbeeld, een instrumentarium uit te werken dat burgers en ondernemingen toelaat om hun vergissing of fout alsnog recht te zetten;

3) om, bij de uitwerking van dat instrumentarium, duidelijke beoordelingscriteria op te nemen en af te lijnen op welke domeinen het recht op vergissing al dan niet van toepassing is;

4) om duidelijke beginselen vast te stellen met betrekking tot de criteria om de goede trouw van personen te beoordelen.

Brussel, 17 december 2021.

*De voorzitter van de Senaat,*

*De griffier van de Senaat,*