

gent:



Jaarverslag Ombudsvrouw 2021

Voorwoord



Geachte heer Voorzitter van de Gemeenteraad,
Geachte mevrouw Ondervoorzitter,
Geachte heer Burgemeester en Schepenen
Geachte Raadsleden,

De Gentse Ombudsdienst bestaat 25 jaar in 2022. Zo lang al heeft de Gentenaar de kans om verhaal te halen over een stads- of aanverwante dienst als hij vindt dat hij geen gehoor krijgt. We zijn blij dat de burger vlot de weg vindt naar de Ombudsdienst, wat enerzijds wijst op de betrokkenheid van het publiek en anderzijds aantoont dat de Ombudsdienst nog steeds relevant is.

De strijd om het publiek domein gaat al even mee, maar viel het afgelopen jaar toch sterk op: mijn straat, mijn parkeerplaats, mijn oprit..

De overheid kiest meer en meer voor digitale interactie met de burger en dat is op zich geen slechte evolutie. We moeten er toch over waken dat er steeds een niet-digitaal alternatief beschikbaar is. Ieder mens heeft recht op een analoog bestaan en dat moet zo blijven.

We laten niemand achter, en vinden daarom dat dienstverlening ook beschikbaar moet zijn zonder dat er vooraf een afspraak moet gemaakt worden. Zeker voor de minder weerbare mensen is het belangrijk dat de drempel zo laag mogelijk is.

Dit zijn slechts enkele van de aandachtspunten: blader vooral verder door het volledige rapport van wat we in 2021 ontvingen van de burger. We sluiten dit jaarverslag af met negen aanbevelingen.

Mocht u er niet genoeg van krijgen: elke derde zaterdag heb ik mijn vaste rubriek 'de kwaai Gentenaar' in het wekelijks radio-uurtje 'de Fiere Stede' op Urgent FM, een programma over Gent met Gentse muziek.

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

Met respect,

Helena Nachtergaele
Ombudsvrouw stad Gent

Deel 1: de opdrachten en werking van de Ombudsdienst	4
Deel 2: waar lag de Gentenaar het meest van wakker in 2021?	5
2.1. Waarover neemt de burger contact op met de Ombudsdienst?.....	6
2.2. Totaal aantal tussenkomsten	8
2.3. Hoe neemt de burger contact op?.....	9
2.4. Soorten tussenkomsten.....	10
Onmiddellijke tussenkomst.....	10
Informatievraag.....	10
Doorverwijzing.....	10
Melding.....	11
Bedanking.....	11
Signaal.....	11
Eerstelijnsklacht.....	11
Tweedelijnsklacht.....	12
Deel 3: de tweedelijnsklachten van 2021	13
3.1. Beoordeling van de ontvankelijke klachten of tweedelijnsklachten	13
De Ombudsdienst zet in op bemiddeling	14
3.2. Tendensen in de tweedelijnsklachten van 2021.....	16
Het Mobiliteitsbedrijf van nabij bekeken	17
IVAGO halveert het aantal gegronde klachten	18
Dienst Milieu en Klimaat: bijna allemaal ongegronde klachten	18
WoninGent: een stap voorwaarts in de klachtenbehandeling	19
3.3. De helikopterblik van de Ombudsdienst	20
3.4. Overzicht klachten per onderzocht ombudscriterium.....	22

Overeenstemming met de regelgeving	23
Actieve dienstverlening	25
Adequate communicatie	26
Zorgvuldigheid	28
Redelijke behandelingstermijn.....	30
Actieve/passieve informatieverstrekking.....	31
Soepelheid	32
Gelijkheid en onpartijdigheid	33
Toegankelijkheid en bereikbaarheid	34
Redelijkheid en evenredigheid	35

Deel 4: de aanbevelingen van 2021	37
4.1. Voorzie steeds een alternatief voor digitale systemen.....	37
4.2. Voorzie steeds inlooppmomenten zonder afspraak	37
4.3. Het Mobiliteitsbedrijf kan veel klachten vermijden met betere communicatie.....	37
4.4. GAS en LEZ: zet gedoogbeleid om in transparante regelgeving	38
4.5. LEZ: pas het reglement aan en betaal pro rata terug	38
4.6. Inname Publieke Ruimte: zet meer in op handhaving tegen onvergunde inname	39
4.7. WoninGent: verlaag de drempel om klacht in te dienen	39
4.8. Voorzie in een betere coördinatie om geluidshinder te beperken.....	40
4.9. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen: ga na of er een vergunning is voor je signalisatie verzet voor particulieren	40
Aanbevelingen voorgaande jaren - Work in Progress	41
Opvolging aanbevelingen - Afgewerkte aanbevelingen voorgaande jaren	43
Deel 5: Ombudsdienst achter de schermen	45

Deel 1: de opdrachten en werking van de Ombudsdienst

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

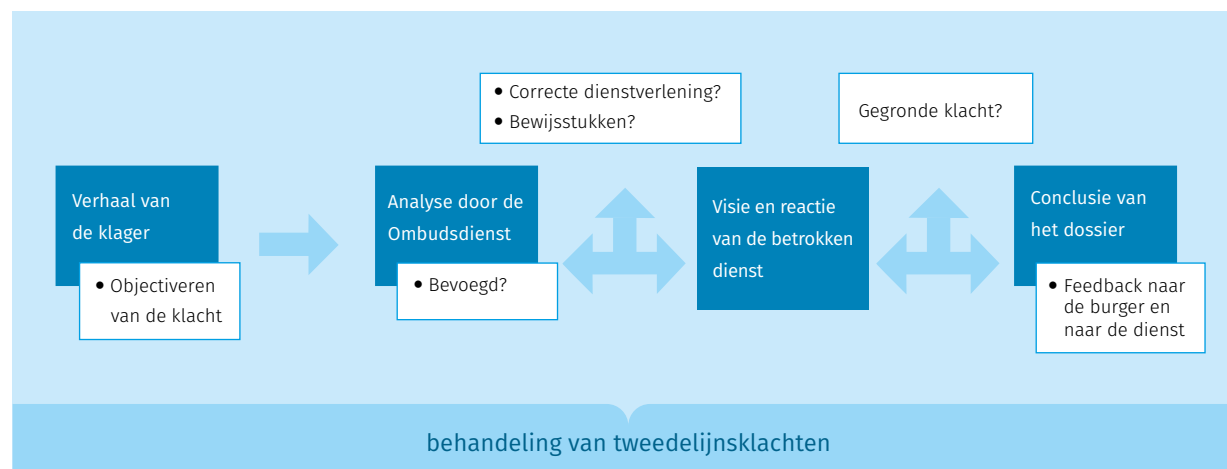
Heeft de burger al een klacht ingediend bij de dienst in kwestie maar kan hij geen genoegdoening nemen met het resultaat hiervan of heeft hij niet binnen een redelijke termijn reactie gekregen, dan kan hij bij de Ombudsvrouw terecht. De behandeling van zo'n tweedelijnsklachten is onze belangrijkste opdracht.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

is het zinvoller om ervoor te zorgen dat de klacht wordt opgelost in een win-win voor zowel de burger als de administratie, zonder dat we een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht. Dat doen we via een bemiddeling.

Een tweede belangrijke functie van de Ombudsdienst is om op basis van signalen die we opvangen bepaalde aanbevelingen te doen naar diensten om hun algemene werking te verbeteren. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren nadat we bemerken dat er regelmatig klachten binnenkomen over dezelfde dienstverlening of als er bijvoorbeeld een inefficiënte samenwerking is tussen bepaalde diensten. In die zin kunnen ontvankelijke klachten die ongegrond zijn bevonden, omdat alle diensten hun procedures juist en op een (in de mate van het mogelijke) flexibele manier hebben gevolgd, toch aanleiding geven tot een bijsturing van de administratie. Hiervoor zijn aanbevelingen belangrijk om dit soort klachten in de toekomst te verminderen of zelfs te vermijden.

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

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



Deel 2: waar lag de Gentenaar het meest van wakker in 2021?

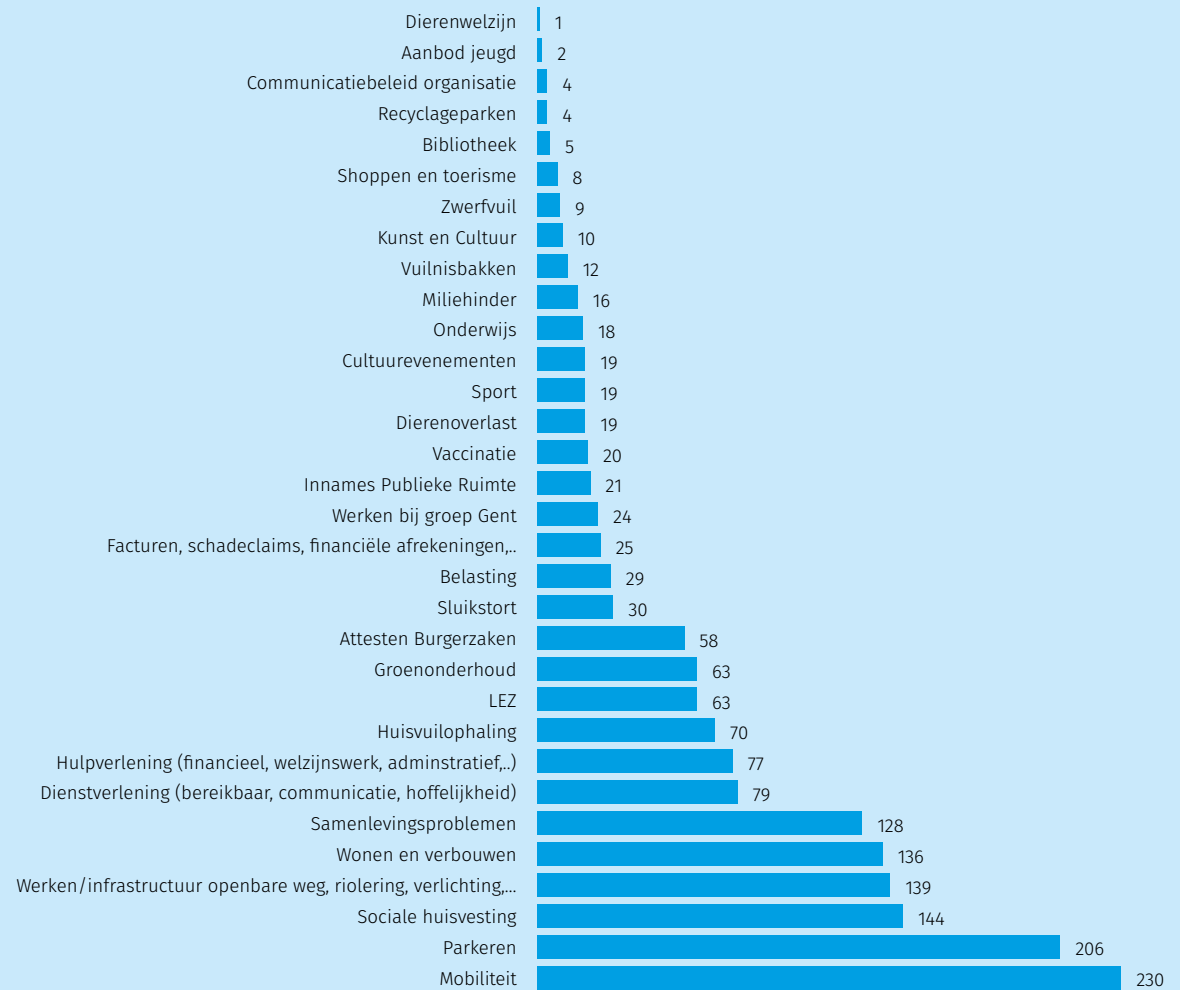
We laten de diensten en hun bevoegdheden even achterwege en bekijken de grote verzameling meldingen en klachten die we in 2021 kregen door de bril van de burger. Wat ligt de Gentenaar het meest op de lever? Waarvoor neemt een burger contact op met de Ombudsvrouw? Dit eerste gedeelte gaat over alle meldingen, vragen of klachten die wij van burgers hebben ontvangen. In een volgend hoofdstuk gaan we dieper in op de tweedelijnsklachten.



2.1. Waarover neemt de burger contact op met de Ombudsdienst?

De core business van de Ombudsdienst is het onderzoeken van tweedelijnsklachten, maar we krijgen daarnaast ook veel andere vragen, meldingen en eerstelijnsklachten binnen. Waar gaat dat over?

Geheel in lijn met wat we in een volgend deel zien over de tweedelijnsklachten, staan mobiliteit en parkeren bovenaan de lijst van alle bezorgdheden en klachten van de Gentenaars en bezoekers van onze stad.



Onder **'mobiliteit'** rangschikken we de GAS-boetes voor onvergunde toegang tot het autovrij gebied, vergunningen voor het autovrij gebied, fietsproblemen, circulatie- en wijkmobiliteitsplannen, openbaar vervoer, taxi's, verkeersveiligheid, bereikbaarheid, shuttlebus en mobiliteit bij evenementen zoals het Lichtfestival in 2021. **'Parkeren'** omvat bewonersparkeren, straatparkeren, parkeergarages, fietsenstallingen, GAS-boetes uitgereikt door de Politie en autodelen.

Klachten en meldingen over **'Wonen en verbouwen'** gaan over omgevingsvergunningen, bouw- en milieuproblemen, prangende woonproblemen, conflicten tussen huurder en verhuurder, woonzorgcentra en assistentiewoningen, premies

en subsidies in verband met wonen. **'Sociale huisvesting'** gaat over alle sociale huisvestingsmaatschappijen actief in Gent en het Sociaal Verhuurkantoor.

Soms blijkt enkel een klein stukje van de dienstverlening van één bepaalde dienst meldingen, vragen of klachten op te leveren, zoals bijvoorbeeld de **attesten** die de **Dienst Burgerzaken** aflevert. Wat we verzameld hebben onder **'facturen, schadeclaims, financiële afrekeningen'** omvat zowel problemen met afrekeningen van een energieleverancier, hospitalisatieverzekering, facturatie ziekenhuis, FARYS, of telecomfacturen. **'Hulpverlening'** groepeerd onder meer meldingen en klachten over de dienst Thematische Hulp, Pleegzorg, begeleiding naar

werk, Jeugdhulp, of toeleiding naar de nachtopvang.

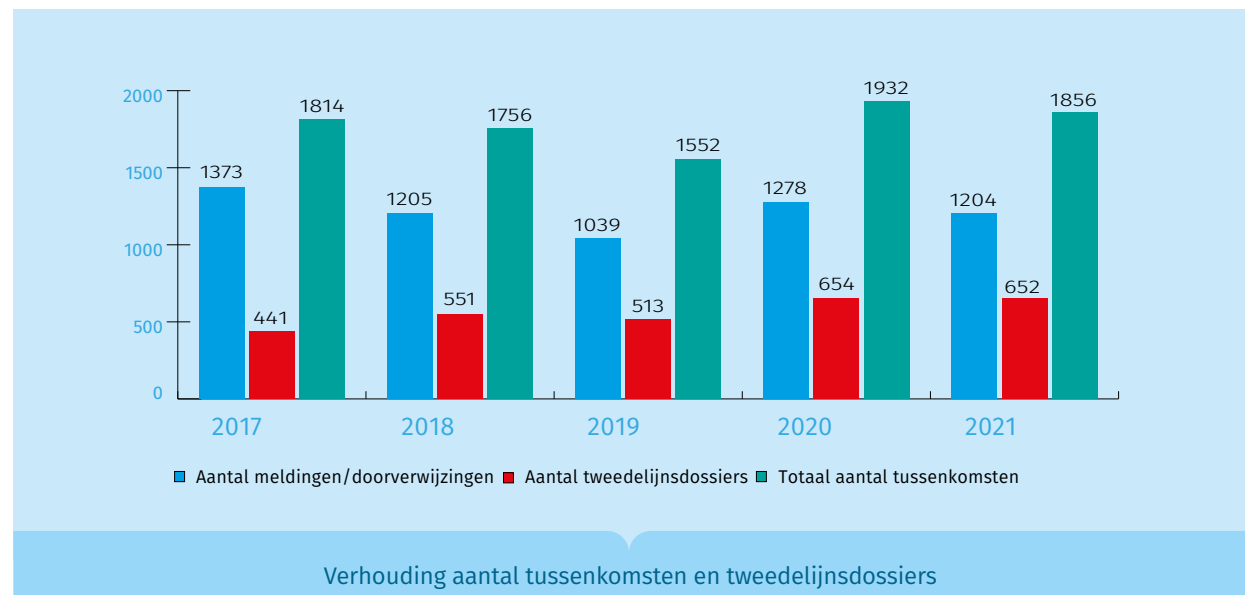
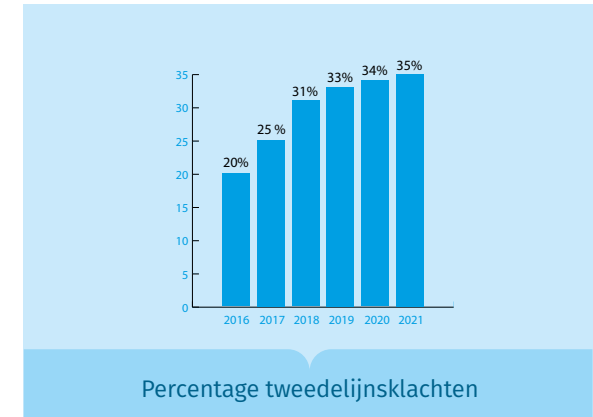
'Dienstverlening' gaat dan weer over de manier waarop de Gentenaar in het algemeen de interactie met alle (stads) diensten heeft ervaren. Bij **'samenlevingsproblemen'** hebben we alles samengebracht wat te maken heeft in ruime zin met vragen en klachten als geluidshinder, burenp Problemen of allerhande soorten overlast zoals het lawaai van een basketpleintje voor de deur.

'Milieuhinder' is daarentegen veel ruimer en gaat over stinkende putjes, hinder door houtkachels, lichtreclame op een torenkraan, gezoem in de slaapkamer, overlast door een benzinstation of nachtelijke werken.



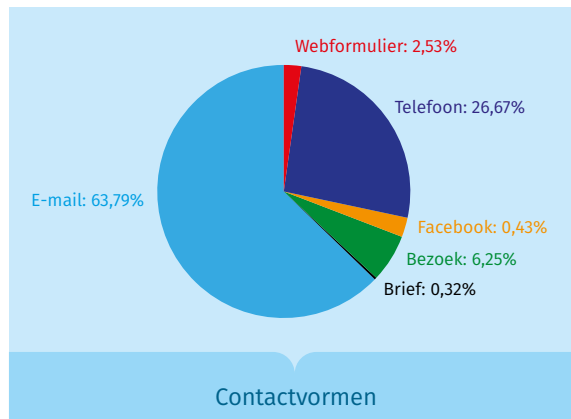
2.2. Totaal aantal tussenkomsten

Ook in 2021 heeft de Gentenaar vlot de weg gevonden naar de Ombudsdienst: 1856 keer deed de burger een beroep op ons, hetzij voor een klacht, een melding, een vraag of een doorverwijzing. Na de grote stijging van het aantal tussenkomsten in 2020, heeft ook het tweede jaar van de pandemie zijn invloed niet gemist op het aantal klachten en verzuchtingen. Hoewel we 76 tussenkomsten minder tellen dan in 2020, blijft het aantal tweedelijnsklachten op hetzelfde peil. Terwijl de tweedelijnsklachten in 2016 slechts één vijfde uitmaakten van het totaal aantal keer dat de burger naar de Ombudsdienst kwam, is dit sindsdien gestaag gestegen en sluiten we 2021 af met 35% tweedelijnsklachten. De Gentenaar doet dus meer en meer gericht een beroep op de Ombudsdienst met een tweedelijnsklacht, wat ook onze opdracht is. Alle meldingen, infovragen en eerstelijnsklachten over diensten van de Stad Gent sturen wij door naar Gentinfo. Zij zorgen ervoor dat alles waar wij niet voor bevoegd zijn bij de juiste dienst terecht komt. Daarnaast doen we ook doorverwijzingen binnen het netwerk van ombudsmannen en -vrouwen en klachtenbehandelaars zowel van de overheid als van private diensten. Voor wat de eerstelijnsklachten betreft, hanteren wij zonder onderscheid het fair play-principe: elke dienst moet eerst de kans krijgen om in te gaan op een klacht. Pas als de burger geen antwoord krijgt binnen een redelijke termijn, of geen genoegen neemt met het antwoord kan hij een beroep doen op de Ombudsvrouw.



2.3. Hoe neemt de burger contact op?

De grafische voorstelling spreekt voor zich: e-mail en telefoon blijven de favoriete kanalen om contact te leggen met de Ombudsdienst. Het aantal bezoekers lag vrij laag in 2021, maar hier speelt corona zeker nog een grote rol in. De burger waardeert het wel dat wij toegankelijk blijven zonder de noodzaak eerst vooraf een afspraak te moeten maken.



2.4. Soorten tussenkomsten

Onmiddellijke tussenkomst

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

Ik weet niet of ik bij u terecht kan met mijn probleem, ik woon in Wetteren. Ik word immers ten onrechte beschuldigd van een sluikstort volgens mijn gemeente.

Verwezen naar klachtenformulier en algemeen directeur Wetteren, alsook naar de Advocatenlijn.



Informatievraag

We verwijzen door naar Gentinfo, maar als we het antwoord op de vraag kennen of het weinig moeite vraagt om het op te zoeken, helpen we de burger zo snel mogelijk zelf verder.

Is er een dienst bij de stad waar ik terecht kan om mijn energiefacturen te bekijken? Ik ben veranderd van leverancier maar ik vrees dat ik iets doms gedaan heb en ik ken er te weinig van om dit alleen te doen.

We geven betrokkene het telefoonnummer van de energiecel van het OCMW.

Doorverwijzing

Indien de burger bij ons langskomt voor een dienst of organisatie die volledig buiten onze bevoegdheid valt, **verwijzen** we deze burger **door**. Afhankelijk van de zelfredzaamheid van de burger in kwestie doen we dit zelf, of wijzen we de weg. Vaak gaat dit om een andere Ombudsdienst (bijvoorbeeld naar de Vlaamse Ombudsman), maar net zo goed naar de Ombudsman van Farys, Fluvius, of de Ombudsdienst voor Pensioenen.

Ik ben een alleenstaande vrouw en ik heb het financieel niet breed. Ik huur een sociale woning en kreeg plots een heel hoge afrekening van Farys: 4.000 euro! Dat kan ik helemaal niet betalen. Er zou blijkbaar een lek zijn. Er heeft iemand voor mij een e-mail gestuurd naar WoninGent om dit op te lossen. Kunt u mij helpen?

De e-mail aan WoninGent werd nog maar net verstuurd. We raadden verzoekster aan om WoninGent even tijd te geven om te reageren. Verzoekster kwam nadien terug langs: WoninGent had snel gereageerd en het lek werd gevonden en hersteld. We informeerden haar over het bestaan van het Solidariteitsfonds voor wie geconfronteerd wordt met een hoge waterfactuur. Tijdens enkele contacten bleek dat zij de uitleg niet helemaal begreep en er niet in slaagde om de nodige stappen te zetten om haar aanvraag in te dienen. Zelf contact opnemen met Farys of hulp zoeken lukte niet. We gaven daarom zelf informatie door aan Farys en brachten verzoekster in contact met het OCMW. Er werd een maatschappelijk werker toegewezen die haar hielp om haar dossier in te dienen. In april 2021 kregen we bericht van Farys dat de aanvraag goedgekeurd werd en dat verzoekster een groot stuk van de factuur niet moest betalen.

Ik had mijn abonnement bevroren, zoals het fitnesscentrum had aangeboden, maar er werd toch lidgeld afgetrokken. Nochtans had ik de domiciliëring geblokkeerd. Zij hebben een nieuw mandaat geopend en geld afgetrokken. Dit klopt toch niet? Ik mag al niet binnen door de verplichte Covid Safe Pass, en nu gaan ze erbovenop nog aan fraude doen. Kan u mij helpen met deze situatie?

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

Melding

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

De fontein aan de Kalandeberg heeft blijkbaar last van de 'prostaat'... De straaltjes water die uit de kopjes lopen, zijn amper te zien, noch te horen. Een onderhoud of nazicht is nodig denk ik.

We sturen deze melding door naar Gentinfo om de juiste dienst hiervoor te contacteren.

Ik wil melden dat er in het Vogelzangparkje heel veel afval ligt. Ook aan de Sint-Stefanuskerk (Sint-Margrietstraat) staat er nu een bankje maar geen vuilbak waardoor het afval gewoon achterblijft aan het bankje.

We geven deze melding door aan Gentinfo.

Bedanking

Af en toe laat een burger weten dat hij dankbaar is voor een dienstverlening door een stadsdienst.

Ik ben heel tevreden dat er eergisteren snoeiwerken uitgevoerd werden met respect voor mijn eigendom. Ik dank u voor uw tussenkomst en ik dank de Groendienst voor het geleverde werk.

Deze 98-jarige burger had ons in eerste lijn gecontacteerd, waarna we dit aan Gentinfo hadden overgemaakt. We zijn blij met deze hartelijke respons.

Signaal

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

De stad Gent heeft de bedoeling om in de Sint-Annakerk een Delhaize onder te brengen. Grootwarenhuizen zijn meestal esthetisch een miskleun. Ik denk dat er andere invullingen mogelijk zijn om te verhelpen aan de jarenlange leegstand van het gerenoveerde gebouw. Een stijlvolle boekenzaak, desnoods met een koffiebar, een leeszaal en studieruimte, lijkt me serener.

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

Eerstelijnsklacht

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

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

Eerstelijnsklachten voor IVAGO of WoninGent bijvoorbeeld worden rechtstreeks doorgestuurd.

Naar aanleiding van het Lichtfestival dat plaatsvond van 10 tot en met 14 november 2021, willen wij als centrumbewoners reageren op het feit dat het parcours van het Lichtfestival volledig verkeersvrij was van 18u30 (zondag 17u30) tot 00u30. Er was geen goede voorafgaande communicatie naar centrumbewoners omtrent de versperring tijdens deze tijdszones. In de brief van 13 september stond er enkel dat vanaf 24 september alle praktische informatie terug te vinden is op de website www.lichtfestivalgent.be maar niet iedereen heeft een computer of kan er mee overweg.

We sturen deze eerstelijnsklacht door naar Gentinfo.

Ik woon in een appartement van WoninGent en heb recent last gehad van muizen. WoninGent is toen bakjes komen plaatsen en het probleem was dan inderdaad opgelost. Nu zijn ze een leegstaand appartement komen opkuisen en volgens mij zaten er muizen in de vuilniszakken en nu heb ik dus terug last van muizen. Ik probeer nu al een hele tijd om telefonisch WoninGent te bereiken maar op geen enkel nummer wordt er opgenomen. Ik ben 82 jaar en ik ben op van de zenuwen want iedere keer dat ik zo een muis zie, verschiet ik zodanig dat ik er niet goed van ben. Kunt u er voor zorgen dat WoninGent zo vlug als mogelijk met mij contact opneemt?

We geven deze eerstelijnsklacht door aan WoninGent en vragen om verzoekster zo vlug mogelijk te contacteren.

Tweedelijnsklacht

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

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



Deel 3: de tweedelijnsklachten van 2021

3.1. Beoordeling van de ontvankelijke klachten of tweedelijnsklachten

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

Net als de Vlaamse Ombudsdienst en de lokale Ombudsdiensten van Antwerpen en Brugge, zet de Ombudsdienst meer in op bemiddeling. Bemiddelen is vaak duurzamer omdat het, als het goed lukt tenminste, meer gericht is op de win-win voor beide partijen. Het versterkt ook het vertrouwen in de overheid nadat de burger eerst niet tevreden was over een dienstverlening. In 2021 losten we 10% van de ontvankelijke klachten op via bemiddeling.

In 2021 ontving de Ombudsdienst 652 tweedelijnsklachten. Hiervan werden er 84% effectief ten gronde onderzocht.

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

Totaal tweedelijnsklachten 2021		
Geen tussenkomst - zonder voorwerp	38	5,83%
Onderzochte klachten	548	84,05%
Nog in onderzoek	27	4,14%
Onontvankelijk	33	5,06%
Opschorting	6	0,92%
Totaal	652	

correct is verlopen. Deze dossiers zijn dan ook 'niet ontvankelijk' en worden bijgevolg niet onderzocht.

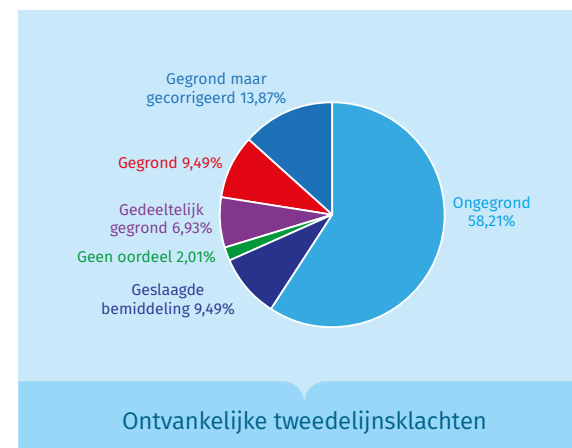
Voor 4 % kunnen we nog geen evaluatie geven: het onderzoek was nog niet afgerond op het moment dat dit jaarverslag werd geschreven.

In bijna 6% van de gevallen komt de Ombudsvrouw niet tussen, dan sluiten wij de klacht af als 'zonder voorwerp geworden'. Dit kan zijn omdat de burger na het indienen van zijn klacht niet meer antwoordt op verdere vragen om informatie. Het kan ook zijn dat het probleem al is opgelost nog voor wij contact konden opnemen met de dienst. Dit cijfer is nog steeds het dubbele van voor corona. Mogelijk vermindert de pandemie nog steeds de veerkracht van de burger waardoor een klacht soms al is opgelost nog voor wij ons onderzoek kunnen starten.

Wanneer er een juridische procedure wordt opgestart, schort de Ombudsvrouw meteen haar onderzoek op (6 dossiers in 2021).

In iets meer dan 58% van de onderzochte klachten bleek dat de klacht van de burger onterecht was en de dienstverlening correct was verlopen, dat bleef op een gelijk niveau als het jaar voordien.

In 30% van de gevallen bleek de klacht van de burger geheel of gedeeltelijk terecht, waar mogelijk werd de fout van de administratie rechtgezet. Dat we in 2% van de gevallen het label 'geen oordeel' moeten geven ligt meestal aan het feit dat het om 'woord tegen woord' gaat, en de waarheid niet meer te achterhalen valt.



De Ombudsdienst zet in op bemiddeling

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

Mobiliteitsbedrijf Geslaagde bemiddeling

Ik heb een vraag ingediend voor een taxivergunning en ik heb een nieuwe auto van april 2021. Het Mobiliteitsbedrijf geeft mij geen vergunning want ze zeggen dat mijn auto een ecoscore van 67 heeft maar dat is niet correct. Als je de manuele berekening doet via de berekeningsformule die ik heb gevonden op de website van www.ecoscore.be, heeft mijn auto ecoscore 71. Ik heb deze berekening naar het Mobiliteitsbedrijf gestuurd waarna ik bevestiging kreeg dat ze deze ecoscore zouden aanvaarden. Ik krijg echter nu een bericht van iemand anders dat ze mijn aanvraag toch weigeren omdat mijn wagen maar ecoscore 67 zou hebben. Volgens het Mobiliteitsbedrijf moeten ze de berekening doen op basis van het chassisnummer en niet manueel. Dat is echter in tegenspraak met de informatie op de vermelde website. Men heeft dus mijn aanvraag geweigerd op basis van de foute ecoscore. Mijn auto heeft wel een juiste ecoscore van 71 en dat is voldoende volgens de wet om een 'individueel bezoldigd personenvervoer vergunning' te krijgen. Ik heb de auto, verzekeringskosten en sociale bijdragen betaald maar tot nu toe kan ik niet starten met mijn zelfstandige activiteit omdat ze de vergunning niet geven. Kunt u mij daarvoor helpen aub?

Het Mobiliteitsbedrijf laat ons weten dat er verwarring was over de twee manieren om de ecoscore te berekenen (via chassisnummer of manueel) maar ondertussen werd uitgeklaard dat de gunstigste score mag gebruikt worden. Het Mobiliteitsbedrijf zal dit vanaf nu in hun procedure opnemen.

Dienst Preventie voor Veiligheid Geslaagde bemiddeling

Sinds ruim 2 jaar vragen we regelmatig om tussen te komen ivm het buiten zetten en vooral laten staan van vuilzakken en GFT-bakken die nooit worden binnen genomen. Het probleem raakt niet opgelost. Zie hierbij de foto van vandaag en we gaan een lang weekend in. Wat kunnen we nog meer doen om eindelijk eens een nette straat te krijgen?

Wanneer we op 4 november ter plaatse gaan merken we dat er aan de ingang van een beluik 8 GFT-containertjes staan. We geven dit door aan de Gemeenschapswacht. Zij informeren ons dat alles in orde is op 16 november. Wanneer we echter op 26 november opnieuw ter plaatse gaan, staan de containertjes er nog steeds. We informeren de Gemeenschapswacht hierover. Vervolgens vraagt deze dienst bij IVAGO na om na te gaan bij welke adressen de containers precies horen (via de containernummers). Op deze manier kan de Gemeenschapswacht de eigenaars op hun plichten wijzen, hen sensibiliseren en desnoods repressief optreden. Ook zoekt de Gemeenschapswacht op wie de eigenaar van de panden is om deze persoon eveneens te sensibiliseren. Uit nazicht blijkt dat geen van deze containers nog gebruikt wordt. Op 14 december gaat IVAGO langs om de containers op te halen.

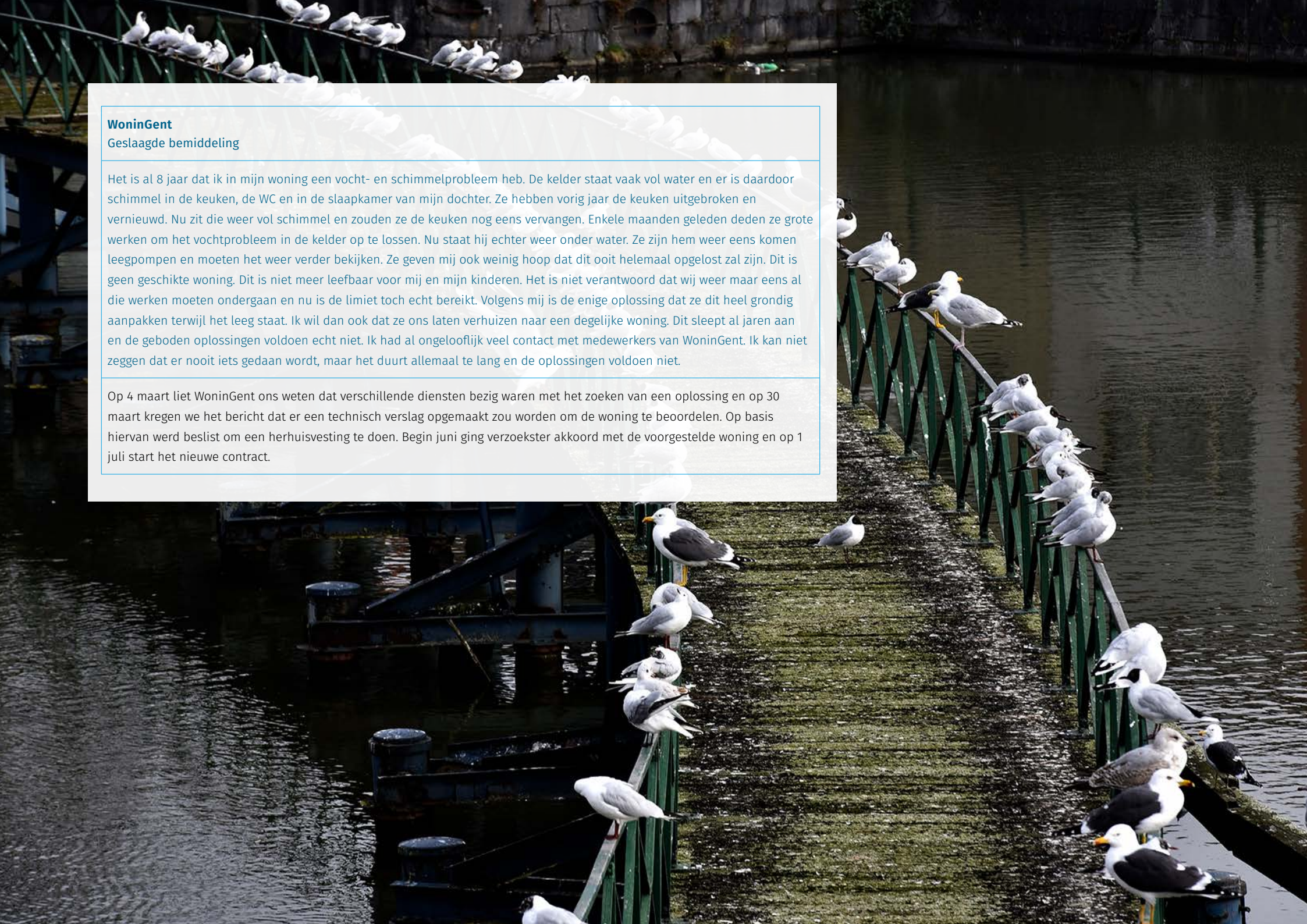


WoninGent

Geslaagde bemiddeling

Het is al 8 jaar dat ik in mijn woning een vocht- en schimmelprobleem heb. De kelder staat vaak vol water en er is daardoor schimmel in de keuken, de WC en in de slaapkamer van mijn dochter. Ze hebben vorig jaar de keuken uitgebroken en vernieuwd. Nu zit die weer vol schimmel en zouden ze de keuken nog eens vervangen. Enkele maanden geleden deden ze grote werken om het vochtprobleem in de kelder op te lossen. Nu staat hij echter weer onder water. Ze zijn hem weer eens komen leegpompen en moeten het weer verder bekijken. Ze geven mij ook weinig hoop dat dit ooit helemaal opgelost zal zijn. Dit is geen geschikte woning. Dit is niet meer leefbaar voor mij en mijn kinderen. Het is niet verantwoord dat wij weer maar eens al die werken moeten ondergaan en nu is de limiet toch echt bereikt. Volgens mij is de enige oplossing dat ze dit heel grondig aanpakken terwijl het leeg staat. Ik wil dan ook dat ze ons laten verhuizen naar een degelijke woning. Dit sleept al jaren aan en de geboden oplossingen voldoen echt niet. Ik had al ongelooflijk veel contact met medewerkers van WoninGent. Ik kan niet zeggen dat er nooit iets gedaan wordt, maar het duurt allemaal te lang en de oplossingen voldoen niet.

Op 4 maart liet WoninGent ons weten dat verschillende diensten bezig waren met het zoeken van een oplossing en op 30 maart kregen we het bericht dat er een technisch verslag opgemaakt zou worden om de woning te beoordelen. Op basis hiervan werd beslist om een herhuisvesting te doen. Begin juni ging verzoekster akkoord met de voorgestelde woning en op 1 juli start het nieuwe contract.



3.2. Tendensen in de tweedelijnsklachten van 2021

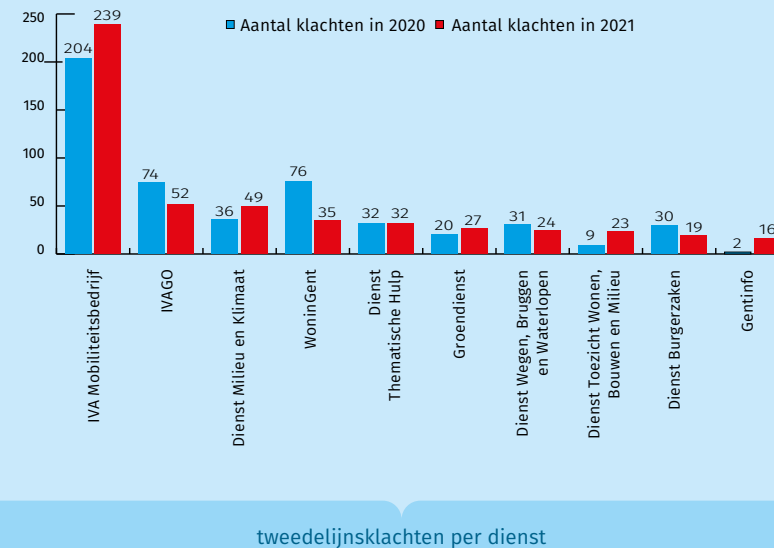
Als we naar de cijfers over de klachten per dienst kijken, kunnen we natuurlijk niet om de vaste koploper, het Mobiliteitsbedrijf, heen. Los van het Mobiliteitsbedrijf zijn er toch verschuivingen bij de diensten waarover de meeste klachten worden geregistreerd. WoninGent zakt van de tweede (2020) naar de vierde plaats; IVAGO genereert opmerkelijk minder klachten (van 74 naar 52 dossiers) en de dienst Milieu en Klimaat staat op drie met 49 tweedelijnsklachten.

Een aantal zaken die nieuw waren in 2020 zijn gebleven: over de dienst Thematische Hulp onderzochten we een gelijk aantal klachten (32). Net zoals in 2020 zorgt de pandemie hier zeker voor meer vragen en dus ook meer klachten. Merk wel op dat van de 29 onderzochte klachten er slechts 7 (deels) gegrond waren, één dossier werd opgelost via bemiddeling.

De Groendienst en de dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen spelen een grote rol in het uitzicht van onze stad. Bij de Groendienst was er geen opvallende tendens in 2021, maar bij de dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen viel de 'boordstenendiscussie' op (zie kaderstuk pg 18).

De Juridische Dienst en Kennisbeheer en de dienst Belastingen verdwijnen uit de top tien, waar de dienst Toezicht weer verschijnt met een sterk toegenomen aantal dossiers (van 9 in 2020 naar 23 in 2021). De dienst Burgerzaken zakt weer ongeveer tot het niveau van het aantal klachten in 2019. Van de 18 onderzochte klachten waren er slechts twee (deels) gegrond. Ook Gentinfo genereert meer klachten dit jaar. Hier speelde (de wachttijd bij) de Vaccinatielijns zeker een rol.

De **strijd voor de openbare ruimte** ligt aan de basis van veel klachten. Zeker als het gaat over ingrepen op het openbaar domein die gevolgen hebben voor parkeerplaatsen, fietsenstallingen, opritten of 'gedwongen' veranderingen van gewoontes merken we dat dit vaak zeer emotionele reacties oproept bij de burger. Oude gewoontes om een stuk van het publiek domein als privébezit te beschouwen (meerdere opritten waardoor er niet kan geparkeerd worden voor de woning, garages die niet meer gebruikt worden maar waardoor toch een zogenaamde privéparking wordt verzekerd voor een woning) slijten moeilijk. Maar ook nieuwe evoluties brengen nieuwe vragen naar boven. Het hebben van een elektrische wagen geeft je geen recht op een voorbehouden plaats voor jouw rijwoning bijvoorbeeld.



Het Mobiliteitsbedrijf van nabij bekeken

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

Betwistingen van parkeerretributies zijn goed voor bijna de helft van alle klachten over het Mobiliteitsbedrijf. Maar, 92% van deze klachten zijn ongegrond. Niet zelden zit daar ook de nuance bij dat de toon van het antwoord, of de onvolledigheid ervan, de burger echt voor het hoofd stoot en net dat de druppel is die voor een klacht zorgt bij de Ombudsvrouw. Een burger die allerlei argumenten aandraagt om de retributie te weerleggen is terecht boos als hij enkel een standaardantwoord krijgt waarbij niet wordt ingegaan op de specifieke situatie. Ook wat meer empathie voor de situatie waarop sommigen zich beroepen zou geen kwaad kunnen, zelfs al blijft de retributie in vele gevallen terecht behouden. 94% van de klachten over de gevoerde communicatie bleek gegrond. Dat ook de Ombudsdienst soms onbehoorlijk lang moet wachten op een antwoord is tekenend voor dit probleem. We hebben dan ook een aanbeveling voor het Mobiliteitsbedrijf (zie verder in dit verslag).

Wat opviel in 2020 bleef ook in 2021 voor veel klachten zorgen: de onredelijk lange behandelingstermijn van aanvragen voor antiparkeermaatregelen. Dat kan gaan over het aanbrengen van parkeerhaken voor een particuliere garage, maar ook over paaltjes om te vermijden dat op bepaalde plaatsen geparkeerd wordt. Dat men soms anderhalf jaar of twee jaar moest wachten op een antwoord van het Mobiliteitsbedrijf is niet aanvaardbaar. Dit kwam dan ook regelmatig aan bod tijdens het maandelijks overleg tussen de Ombudsdienst en het Mobiliteitsbedrijf. De dienst is zich hiervan bewust en er wordt aan gewerkt. Het afwegingskader dat duidelijkheid en gelijkheid moet scheppen zal binnenkort in gebruik worden genomen.

De plaatsing van fietsenstallingen op wat voorheen autoparkeerplaatsen zorgt voor veel ongenoegen maar dit geldt evenzeer voor een plaatsing dichtbij de gevel van een woning. In de Bloemekenswijk bijvoorbeeld die het afgelopen jaar aan de beurt was werd hierover veel geventileerd.

Onderzochte tweedelijnsklachten IVA Mobiliteitsbedrijf	In aantal	In %
Betwisting parkeerretributie(s)	98	47,12%
(Gebrekkige) communicatie	48	23,08%
Betwisting GAS-boete(s) (procedure)	23	11,06%
Betwisting extra administratieve en/of deurwaarderskosten (n.a.v. retributie/ GAS-boete)	15	7,21%
Straatinrichting (oa verkeersdrempels, paaltjes, fietsrek..)	8	3,85%
Diversen ('second opinion' na antwoord)	4	1,92%
(Gebruiksonvriendelijk) E-loket	3	1,44%
Aanpak verkeersveiligheid	3	1,44%
Gebrekkige dienstverlening	3	1,44%
Parkeerdruk en -alternatieven tijdens wegenwerken	3	1,44%

De nieuwe vergunningstool

Begin december 2021 nam het Mobiliteitsbedrijf de nieuwe vergunningstool voor toegang voor het autovrij gebied in gebruik. Omdat er een wildgroei bleek te zijn in het aantal vergunningen om het autovrij gebied binnen te rijden, werd het reglement aangepast en verstrengd. Niet iedereen die voorheen bijvoorbeeld een jaarvergunning had om het gebied binnen te rijden, komt voortaan nog in aanmerking hiervoor. Maar waarover we onmiddellijk klachten ontvingen was over de manier waarop je als aanvrager moest inloggen in het nieuwe systeem. Dit bleek enkel nog te kunnen op een digitale manier: hetzij via een kaartlezer, hetzij via de Itsme procedure. Bovendien kon enkel de rechthebbende de aanvraag indienen en kon dit niet meer gebeuren door een derde persoon in naam van de rechthebbende. Dit had als resultaat dat bijvoorbeeld kinderen van hoogbejaarde personen deze administratieve last niet meer van hun ouders konden overnemen. Hier heeft het Mobiliteitsbedrijf snel en efficiënt gereageerd om dit te verhelpen: in het voorjaar van 2022 zou het mogelijk zijn om als particulier een volmacht te geven aan een derde persoon die dan, weliswaar via digitale weg, de aanvragen voor vergunningen kan indienen. Op deze manier wordt er rekening gehouden met privacyvereisten en is de correcte identificatie gewaarborgd. We blijven ondanks deze aanpassing betreuren dat de toegang alleen digitaal mogelijk is. Wat nu wel naar boven komt als gevolg van deze gewijzigde maatregel is dat bedrijven die voorheen slechts één keer per jaar een vergunning moesten aanvragen, dit nu elke keer moeten doen als ze in het autovrij gebied moeten zijn. Dat zorgt bij sommigen voor een grote administratieve overlast.

IVAGO halveert het aantal gegronde klachten

Na de stijging in 2020 is het aantal klachten over IVAGO in 2021 weer gezakt naar een gemiddelde van één tweedelijnsklacht per week. Hiervan werden er 41 klachten ten gronde onderzocht en werden er twee dossiers opgelost via bemiddeling. Verder bleken er 24 klachten (deels) gegrond. Dat is een halvering ten opzichte van vorig jaar. Als je er rekening mee houdt dat IVAGO elke werkdag verschillende soorten afval ophaalt ergens in Gent is dat een goed resultaat.

Het gros van de klachten over deze intercommunale ging over de ophaling van het restafval en GFT, of over de plaatsing of lediging van een vuilnisbak op het openbaar domein. Over de recyclageparken werd slechts twee keer geklaagd, sluikestorten was goed voor 5 dossiers.

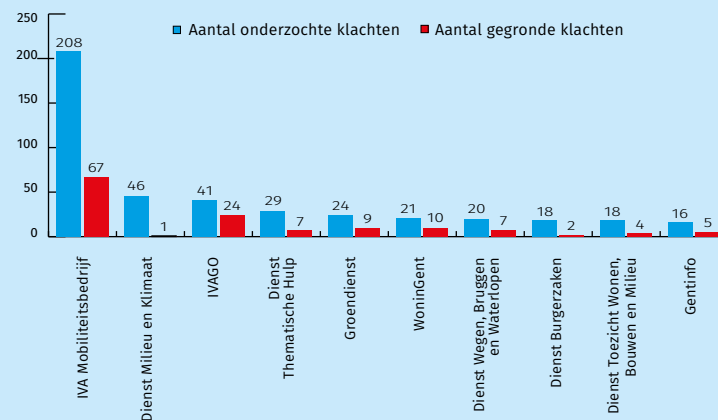
Met IVAGO hebben wij bijna wekelijks overleg om individuele dossiers te bespreken en onze samenwerking verloopt constructief.

Dienst Milieu en Klimaat: bijna allemaal ongegronde klachten

Sinds de invoering van de Lage Emissie Zone (LEZ) in Gent centrum op 1 januari 2020, blijft het aantal klachten over deze LEZ-zone toenemen. Hierdoor belandt de dienst Milieu en Klimaat bij de diensten met de meeste klachten. Weliswaar zijn die bijna allemaal ongegrond omdat uit ons onderzoek blijkt dat de regelgeving correct wordt toegepast. 2 van de 49 tweedelijnsklachten gingen over premies voor energiebesparende maatregelen en dus niet over de LEZ, daarvan was één klacht gegrond.

De 'boordstenendiscussie'

De 'boordstenendiscussie' kwam vaak naar boven bij klachten over de dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Om alle ongelijke behandelingen uit de wereld te helpen wanneer een volledige heraanleg van straat en voetpad wordt aangepakt, gaat de dienst telkens na of de opritten bij een woning waar een verlaagde trottoir lag wel vergund zijn. De regel is dat men per woning recht heeft op één oprit. Bij rijwoningen met een garage moet deze niet alleen vergund maar ook nog bruikbaar zijn als garage, maar ook daar wordt bij een heraanleg het voetpad opgehoogd als er meer dan één boordsteenverlaging was per perceel. De redenering is dat een verhoogd voetpad de veiligheid van voetgangers verhoogt en zo voorkomt dat op de stoep geparkeerd wordt. Maar het rechtzetten van een niet-reguliere toestand wordt door de betrokken (of benadeelde) burger ervaren als iets wat wordt afgepakt, terwijl ze een voordeel genoten waar ze in principe geen recht op hadden. Dit zorgt voor soms zeer emotionele en boze klachten. In deze gevallen gaan we vaak ter plaatse kijken en dat waardeert de burger wel, zelfs al krijgt hij geen gelijk.



Aantal gegronde klachten per dienst (top tien)

Er zijn drie tendensen in de klachten over de LEZ:

- De termijn die verloopt tussen de eerste overtreding en de kennisgeving ervan is te lang, waardoor er meerdere overtredingen begaan worden voor de eerste boete van 150 euro in de bus valt. Hierdoor moesten sommigen tot tien boetes betalen. Dit was vooral de eerste helft van 2021 een probleem, dit verbeterde na een overleg tussen het kabinet en de Ombudsdienst.

- Een aantal vergunninghouders vergaten hun vergunning te hernieuwen ondanks een herinnering van de dienst Milieu en Klimaat. Mee hierdoor steeg het aantal klachten in de eerste jaarhelft.

- De buitenlandse toeristen die niet op de hoogte zijn van de LEZ. Doordat er in tegenstelling tot de Nederlandse autoriteiten nog geen overeenkomst is tussen de Vlaamse en de Franse overheid over het automatisch uitwisselen van gegevens, blijven Franse toeristen vaak LEZ-boetes oplopen. Dit zorgt voor zeer verontwaardigde reacties, maar ook buitenlandse bezoekers worden geacht de wet te kennen die hier van toepassing is. Soms wordt het wel absurd: een Franse bezoeker kreeg een boete omdat hij zijn wagen niet vooraf had geregistreerd en de LEZ-zone was binnengereden met zijn nieuwe elektrische wagen. Hij kreeg dus een boete omdat hij vergeten was een administratieve registratie te doen, maar niet omdat hij de lucht in het centrum zou hebben vervuild en dat was toch net de bedoeling van deze LEZ-regeling. De inspanningen die Dienst Toerisme levert om bezoekers naar Gent te lokken, missen op deze manier toch zeker bij een aantal Franse toeristen een stuk hun doel.

WoninGent: een stap voorwaarts in de klachtenbehandeling

Deze sociale huisvestingsmaatschappij heeft sinds midden 2020 een eerstelijnsklachtendienst en dat heeft een positief effect op het aantal tweedelijnsklachten. Daar waar eerstelijnsklachten voorheen bijna standaard naar ons terugkeerden in tweede lijn, gebeurt dit nu minder. We krijgen ook betere antwoorden van de klachtendienst. De cijfers spreken voor zich: van 76 (in 2020) naar 43 tweedelijnsklachten in 2021, waarvan wij 35 klachten hebben onderzocht. Hiervan was de helft (deels) gegrond, twee klachten werden opgelost via bemiddeling. De 8 resterende tweedelijnsklachten gingen over de bedwantsen en de facturen die de bestrijding met zich meebracht. Omdat sommige van deze klagers hun klacht hierover tegelijk naar ons en naar de Vlaamse Ombudsman hadden verstuurd, anderen enkel naar ons of enkel naar de Vlaamse, hebben we beslist deze klachten te bundelen bij de Vlaamse Ombudsman. Daarom hebben we deze 8 dossiers niet bij het totaal aantal onderzochte klachten over WoninGent geteld.

We vangen wel signalen op vanuit andere diensten die met sociale huurders werken, dat het voor deze huurders moeilijk blijft om contact op te nemen met WoninGent om uitleg te vragen over een afrekening, of om een mankement te signaleren dat een herstelling vraagt. Telefonisch binnengeraken blijft moeilijk, ook voor diensten die als tussenpersoon optreden. Naar het loket komen blijkt nog moeilijker.

In dit verband is er zeker een aanpassing nodig van het klachtenreglement van WoninGent: de drempel om mondeling klacht te kunnen indienen is namelijk te hoog voor iemand die ongeletterd is. Zie de aanbeveling verderop in dit verslag.

Het blijft jammer dat WoninGent niet doorverwijst naar de Gentse Ombudsdienst maar enkel naar de Vlaamse. Nochtans is de korte afstand een grote drempelverlager voor de huurders om effectief klacht in te dienen.



3.3. De helikopterblik van de Ombudsdienst

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

Juridische Dienst en Kennisbeheer en Groendienst Geslaagde bemiddeling

Herhaalde meldingen en klachten van mijzelf en andere bewoners van mijn straat bij de Groendienst over de bomen in onze straat hebben weinig baat gebracht. De felle kruin- en wortelgroei van de bomen, de aangebrachte schade aan straat, voetpad, oprit, ondergrondse leidingen en eigendom blijven te dikwijls geminimaliseerd. Nu werd het mij dus te veel en dien ik klacht in. Ik heb al drie keer op eigen initiatief mijn oprit heraangelegd omdat de wortels die omhoog stuwen, mijn poort en brievenbus stonden helemaal scheef. Ik meen dat ik inderdaad het recht heb om de boomwortels die op mijn perceel komen door te hakken, maar ik vrees dan weer dat dat de boom gaat verzwakken en dat die dan zou omvallen en dat ik dan alsnog aansprakelijk zou worden gesteld. Ik ben zeker niet de enige die klachten heeft; het is een collectief probleem.

Omdat dit een klacht is die regelmatig voorkomt, was er in juni 2021 een overleg tussen de Ombudsdienst, de Groendienst en de Juridische Dienst. Het probleem voor de burger is namelijk dat de Groendienst over wortels van straatbomen op privégrond het advies geeft aan de eigenaar om de boomwortels die overlast veroorzaken af te steken. Als die wortels een bepaalde diameter hebben komt de Groendienst kijken welke oplossing er mogelijk is zonder de stabiliteit van de boom in gevaar te brengen. De Juridische Dienst stelt dan weer dat de Stad Gent aansprakelijk blijft voor haar bomen, ook als ze schade veroorzaken op privé domein. In die zin raadt de Juridische Dienst ten stelligste af om boomwortels af te kappen. Degene die dit, zelfs te goeder trouw, toch zou doen is dan immers aansprakelijk voor de schade die hierdoor zou kunnen veroorzaakt worden.

De Groendienst beroept er zich steeds op dat ze geen werken mogen uitvoeren op privé domein om niet in te gaan op de vraag van burgers om de wortels door hen te laten afkappen. Volgens de Juridische Dienst is dit niet juist: met toestemming van de burger mag je dit wel. Meer nog, een burger zou het afkappen van de wortels mogen overlaten aan een expert en de kosten hiervoor vervolgens inbrengen bij de Stad Gent. Er werd afgesproken dat bij een dergelijk probleem de Groendienst ter plaatse de meest evenwichtige oplossing zal zoeken voor het probleem (geen actie, wortels kappen, een trekproef uitvoeren of de boom verwijderen) en dit in de bestaande straatbomeninventaris zal bijhouden. Dit kan belangrijk zijn om te anticiperen op een eventuele toekomstige weigering door de verzekering van de Stad Gent om de schade te vergoeden.



De Juridische Dienst van zijn kant zal de Groendienst ervan op de hoogte brengen als zij schadeclaims binnenkrijgen over straatbomen, zeker als het gaat over meerdere bomen in dezelfde straat. De Groendienst moet dan gaan voor een integrale aanpak om te vermijden dat de verzekering van de Stad Gent later niet wil tussenkomen omdat men op de hoogte was van het risico maar niet zou hebben ingegrepen. Als de Groendienst de toestemming geeft aan een burger om straatboomwortels af te kappen bevestigt ze dit voortaan ook schriftelijk. Dit geeft de burger rechtszekerheid bij een mogelijk later dispuut over aansprakelijkheid.

Dienst Economie, Cel Huisnummering van Dienst Burgerzaken, Mobiliteitsbedrijf en Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen (WBW)

Geslaagde bemiddeling

Een bedrijf gelegen in de Driemasterstraat contacteert ons in februari 2021. De Driemasterstraat werd immers geknipt tussen het woongedeelte en het bedrijvengedeelte van de straat. Sindsdien rijden hun leveranciers regelmatig verloren en geraken ze geblokkeerd in het woongedeelte van de Driemasterstraat, wat zeker niet de bedoeling is. Bovendien zou het stukje straat waar het specifieke bedrijf gelegen is nog geen nieuwe naam hebben gekregen. Ondanks herhaaldelijke vragen van het bedrijf bij sogent, Dienst Economie en de Cel Huisnummering van Dienst Burgerzaken wordt er geen oplossing gevonden en heeft het bedrijf de indruk dat de diensten het probleem naar elkaar doorschuiven. Ze vragen dan ook de tussenkomst van de Ombudsvrouw.

Uit ons onderzoek blijkt dat alle betrokken diensten het er wel over eens zijn dat er een tijdelijke bewegwijzering moet komen op de Wiedauwkaai naar de Buitensingel maar wie doet wat? De Dienst Economie geeft aan dat tijdelijke bewegwijzering niet hun verantwoordelijkheid is terwijl de dienst WBW en het Mobiliteitsbedrijf aangeven dat dit ook niet voor hen is. Om uit deze patstelling te komen, belegt de Ombudsdienst een vergadering met deze actoren. Er wordt een plan van aanpak afgesproken dat resulteert in een voorlopige bewegwijzering. We vragen ook aan het Mobiliteitsbedrijf om bij een toekomstige gelijkaardige knip reeds vooraf te zorgen voor een aangepaste bewegwijzering om dergelijke situaties te voorkomen.



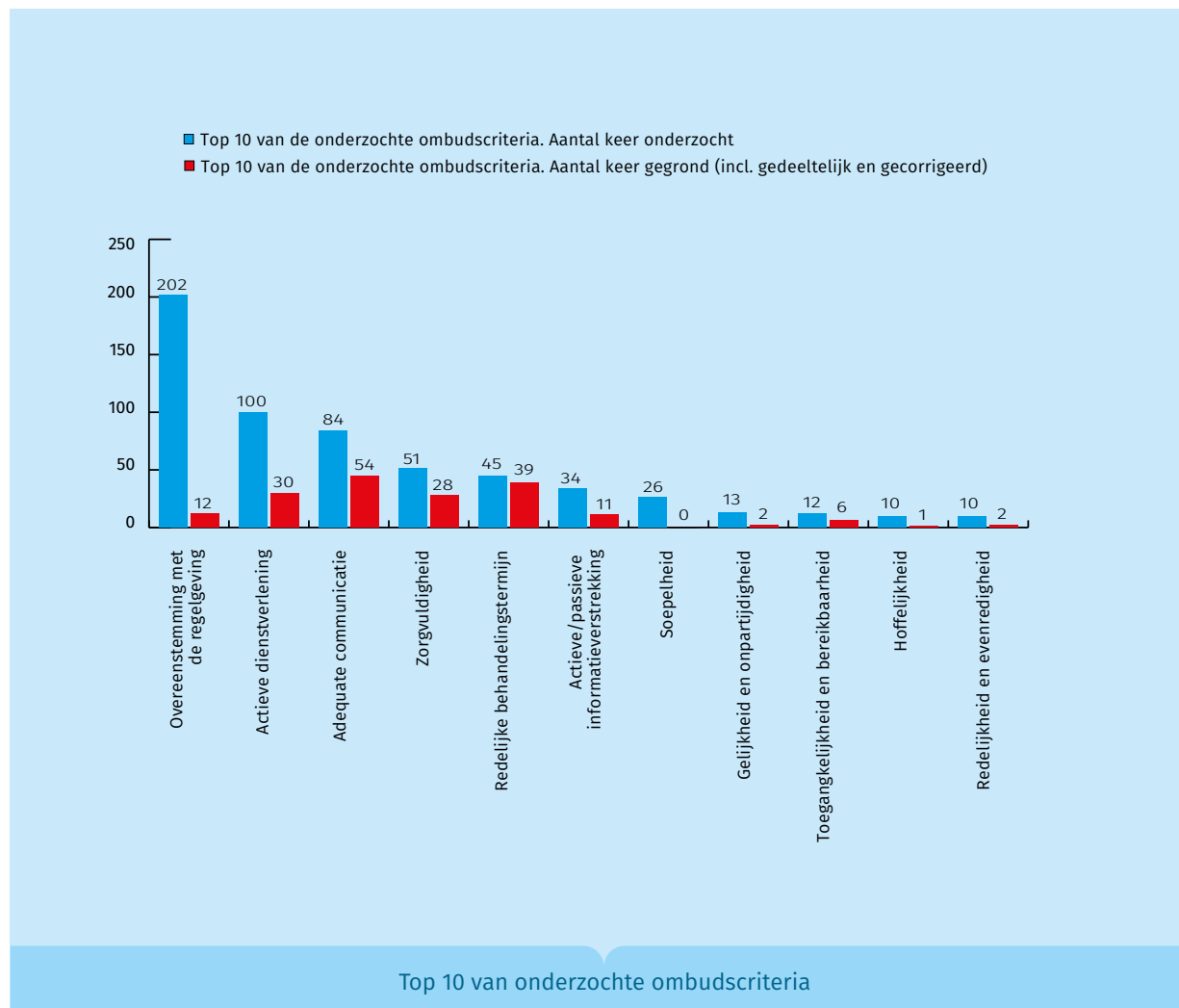
3.4. Overzicht klachten per onderzocht ombudscriterium

We hebben er opnieuw voor gekozen om te vertrekken vanuit het standpunt van de burger. Hoe heeft de burger de dienstverlening van de verschillende diensten ervaren? Op welk vlak moet de administratie haar dienstverlening het meest bijschaven?

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

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

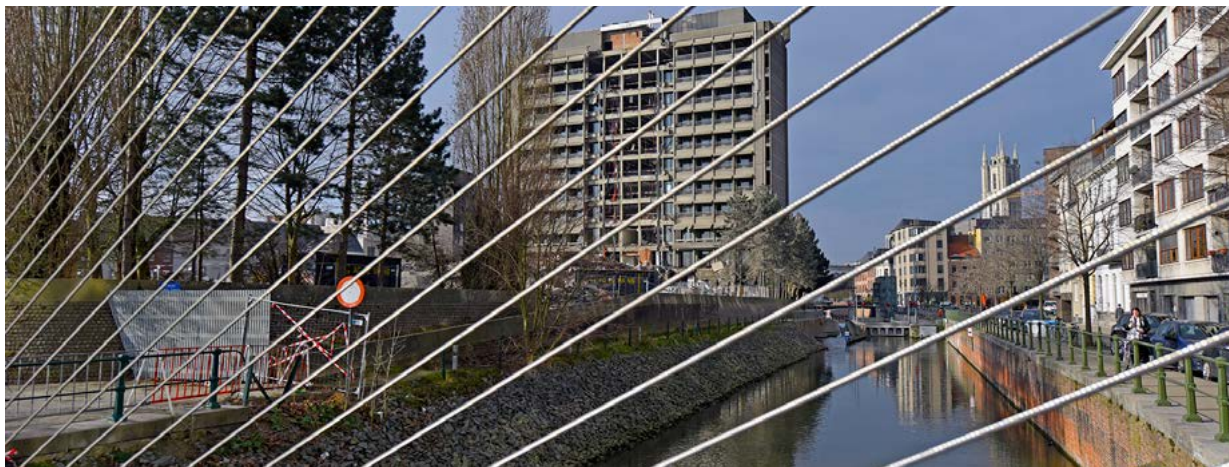
Nog ter verduidelijking: in dit stuk hebben we het enkel over de tweedelijnsklachten die ten gronde werden onderzocht, en niet over de klachten die werden opgelost via bemiddeling. In dat laatste geval toetsen we immers niet af of de dienstverlening op een bepaald vlak werd geschonden: we focussen eerder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



Het ombudscriterium dat het meest onderzocht werd in 2021 is net zoals het jaar voordien 'overeenstemming met de regelgeving', gevolgd door de ombudscriteria 'actieve dienstverlening', 'adequate communicatie' en 'zorgvuldigheid'. Dit betekent dus dat de burger bij het indienen van de klacht vond dat de administratie op dit vlak steken had laten vallen.

Wanneer we ook rekening houden met het aantal keren dat de geuite klacht gegrond was, of deels gegrond of gegrond maar gecorrigeerd, dan zien we dat in 2021 het ombudscriterium 'redelijke behandelingstermijn' procentueel het vaakst werd geschonden, gevolgd door (in afnemende volgorde) 'zorgvuldigheid', 'adequate communicatie', 'toegankelijkheid' en 'actieve/passieve informatieverstrekking'. In 26 gevallen vroeg de burger om meer 'soepelheid', maar dit bleek geen enkele keer terecht.

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



Overeenstemming met de regelgeving

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

In 2021 werd dit ombudscriterium 202 keer onderzocht, wat het hoogste aantal was. Wat echter opvallend is, is dat dit criterium slechts in 6% van de gevallen terecht werd ingeroepen. Dit wijst erop dat de burger meestal onterecht van mening is dat de regelgeving door de diensten geschonden werd en dat de diensten de wetgeving dus bijna altijd correct toepassen.

Mobiliteitsbedrijf

Overeenstemming met de regelgeving Ongegrond

Op 7 november hebben wij een boete van 80 euro gekregen (dat was enkele jaren geleden nog 3.200 BEF). We hebben overal gezocht maar er was geen parkeerautomaat, dus we hebben de blauwe parkeerschijf gebruikt en die lag goed zichtbaar. We hebben gedaan wat we over het algemeen doen in overeenstemming met de wet en daarom is deze boete onnodig.

De Kruideniersstraat, waar verzoeker geparkeerd stond, is via twee wegen te bereiken: via de Gildestraat en via de Oude Beestenmarkt. Aan het begin van beide straten staat er een zonaal signalisatiebord dat aangeeft dat deze zone voorbehouden is voor bewonersparkeren. Een zonaal signalisatiebord is geldig in een volledige zone tot wanneer men een eindbord passeert. Aan het einde van de Kruideniersstraat staat zelfs een herhalingsbord dat het bewonersparkeren aangeeft. Aangezien de Kruideniersstraat in een grote zone valt van bewonersparkeren, staan er geen parkeerautomaten want hier is betalend parkeren niet van kracht. De gele strepen met een huisje duiden inderdaad ook het bewonersparkeren aan maar dit is louter informatief; het zijn de signalisatieborden die wettelijk bepalend zijn. Aangezien deze burger niet over een bewonersvergunning beschikte was de boete terecht.

Dienst Regie Gezondheid en Zorg

Overeenstemming met de regelgeving Ongegrond

Ik heb drie maanden geleden mijn eerste vaccin gekregen, AstraZeneca. Ik heb weinig immuniteit en heb onder andere fibromyalgie. Ik ben er erg ziek van geweest en een tweede dosis van hetzelfde vaccin zie ik daarom echt niet zitten. Ik wil wel graag volledig gevaccineerd zijn. Voor mezelf, maar zeker ook omdat ik een zoon met een beperking heb die in een voorziening woont. Ik ben bang dat ik hem niet meer ga kunnen bezoeken. Zowel ik als mijn huisarts hebben al geprobeerd om toestemming te krijgen voor een andere tweede prik, maar zonder resultaat. Toen ik meeding met mijn dochter voor haar tweede prik stelde ik de vraag opnieuw maar de hoofdarts ging niet akkoord. Ik voelde mij niet au sérieux genomen. Is het nu echt niet mogelijk om mij een ander vaccin te geven waar ik hopelijk niet zo op reageer?

De hoofdarts van het vaccinatiecentrum licht toe dat het niet toegelaten is om andere vaccinatieschema's te volgen dan diegene die door de overheid vastgelegd zijn. Op het moment dat verzoekster dit heeft aangekaart was het niet toegelaten om als tweede vaccin een ander vaccin toe te dienen dan het eerste. Intussen zijn de richtlijnen gewijzigd en is het wel mogelijk om na één dosis Astra Zenaca als tweede een dosis Pfizer te krijgen. Er kan nu dus wel ingegaan worden op de vraag van verzoekster omdat de regelgeving hierrond gewijzigd is.

WoninGent

Overeenstemming met de regelgeving Ongegrond

Ik woon al 20 jaar in een appartement van WoninGent. Iedereen hier zet al jaren planten, stoelen en tafels buiten op de open gang. Deze is breed genoeg zodat mensen nog kunnen passeren. Nu kregen we van WoninGent een brief dat alles weg moet. Het is een gang die omwille van de veiligheid volledig vrij moet blijven. Waarom nu plots terwijl dat al jaren zo is? Ik heb dit al aangekaart bij WoninGent, maar ze blijven bij hun standpunt: alles moet weg. Ik heb ook al gebeld naar het kabinet van de Schepen en zij hebben mij naar uw dienst doorverwezen. Kunt u ervoor zorgen dat we wel nog onze terrasmeubels mogen laten staan?

Gangen moeten omwille van brandveiligheid inderdaad leeg zijn. Dit staat ook in het huurdersreglement. We kunnen niet bepleiten dat WoninGent de veiligheidsvoorschriften en hun reglement niet zouden volgen.

Dienst Milieu en Klimaat

Overeenstemming met de regelgeving Ongegrond

Enkele maanden geleden heb ik een boete ontvangen omdat ik met mijn auto (euronorm 4) de Lage-emissiezone (LEZ) ben binnengereden via de Kasteellaan. De signalisatie waar ik ben binnen gereden was totaal niet duidelijk en daardoor ben ik helemaal onbewust de LEZ binnen gereden. Ik nodig u uit om zelf eens een kijkje te gaan nemen in de Kasteellaan. Ik hoop dat jullie begrip hebben voor deze situatie want ik voel me echt helemaal bedrogen door mijn eigen stad.

We gaan ter plaatse gaan kijken of de signalisatie duidelijk is. Net voorbij de Slachthuisstraat moet wie rechts wil afslaan (verder richting Kasteellaan) voorsorteren op het rechter baanvak. In aanloop naar die afslag heb je vanop die rijstrook ruim zicht op het verbodsbord. We zijn van oordeel dat voor de aandachtige chauffeur die de LEZ wil vermijden daar genoeg tijd en afstand rest om de weg voort te zetten richting Heernislaan. De LEZ-boete werd correct uitgeschreven, en ook de signalisatie is juist en conform aangebracht. De grenzen van de lage-emissiezone zijn helder en er is geen reden om hiervoor uitzonderingen of aanpassingen te vragen.



Actieve dienstverlening

De burger heeft recht op een goede service. De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om de burger voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient proactief te handelen en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden. Elke ambtenaar neemt zijn verantwoordelijkheid en doet niet aan doorschuifgedrag.

Deze ombudsnorm werd in 2021 in 30% van de gevallen geschonden.



Mobiliteitsbedrijf

Actieve dienstverlening Gegronnd maar gecorrigeerd

Hierbij wil ik mijn beklag doen, wat de werking van de GAS-boetes betreft.

Hoe komt het toch dat onze zoon, die zelfstandige verpleegkundige is en een vergunning betaalt om door het voetgangersgebied te mogen rijden om zijn patiënten te verzorgen, toch steeds een boete krijgt, de dag dat zijn vergunning vervalt en de nieuwe vergunning start? Ik ben naar het Mobiliteitsbedrijf geweest, men heeft mij daar vriendelijk uitgelegd dat men op de hoogte is van dat probleem, dat men eraan werkt, maar dat zei men vorig jaar ook al en toch verandert er niets. Het is frustrerend, je moet via mail een verweer sturen, maar dat blijkt dan weer niet genoeg te zijn. Je moet dan nog eens een apart formulier, ondertekend (dus eerst printen om het te kunnen ondertekenen) terugsturen, om dan een mail te ontvangen dat men u per brief (geweldig toch allemaal voor het milieu) op de hoogte zal houden van de uitkomst. Waarom kan men dat niet telefonisch rechtzetten, men kan toch in de computer kijken of die vergunning in orde is en de boete gewoon annuleren. Waarom maakt men het zo ingewikkeld en moeten wij, die geen fout gemaakt hebben, al die moeite doen om dit te kunnen annuleren? Hij heeft al enkele weken op voorhand, voor de vervaldatum, zijn vergunning betaald, ondertussen zijn we al meer dan een maand verder en hij heeft nog altijd zijn zorgkaart niet ontvangen, is dit normaal? Moest mijn zoon op die manier zijn patiënten verzorgen, er zouden doden vallen.

Ondanks dat het Mobiliteitsbedrijf al eerder liet weten dat er een nieuwe software zou komen, is dat na twee jaar nog niet het geval. Volgens het Mobiliteitsbedrijf zal er nu vanaf december 2021 een nieuwe softwaretoepassing wordt gebruikt voor de vergunningen voor het autovrij gebied waarbij het probleem van de laatste dag en eerste dag van de geldigheid van de vergunning weg is gewerkt. Dit zal zowel voor de burgers als voor het Mobiliteitsbedrijf veel tijd en werk besparen. Het Mobiliteitsbedrijf annuleert de GAS-boete.

IVAGO

Actieve dienstverlening Gegronnd maar gecorrigeerd

Sinds ik verhuisd ben, heb ik problemen om mijn GFT-container te laten ledigen. Van 6 november 2019 tot heden is mijn container nog maar 15 keren geledigd (dat kan ik zien op de aanrekening van IVAGO). Een viertal keer spontaan en voor de andere ledigingen heb ik moeten bellen en mailen zonder enige garantie dat de container zal geledigd worden. Ik heb ook al de verantwoordelijke gesproken, maar dat heeft ook niets veranderd.

We bespreken deze klacht met IVAGO tijdens het wekelijks overleg. Blijkbaar was er effectief een probleem met de ophaling in de deze straat omdat een stukje ervan niet was opgenomen in de routeplanner van IVAGO. Die fout zou nu zijn rechtgezet. Er is een aangepaste briefing gemaakt voor de ploegen die deze ronde verzorgen. De eerstvolgende keer dat zij die route zullen doen, wordt hen er nog eens op gewezen dat er een aanpassing is aangebracht in de route. We vragen deze burger om ons zeker op de hoogte te houden mocht het alsnog fout lopen.

Groendienst

Actieve dienstverlening
Ongegrond

Wij vragen met alle bewoners van het doodlopend stuk van onze straat al jaren tevergeefs aan de Groendienst om de 5 bomen een snoeibeurt te geven. Of we krijgen het antwoord dat ze het zullen doen en zien daarna niemand meer of we krijgen vlakaf het antwoord dat ze niet mogen (waarom is ons een raadsel). Deze zomer werden alle bomen in heel de wijk aangepakt, maar ons pleintje werd alweer overgeslagen. Ik woon hier zelf nog maar 10 jaar en heb nog nooit een snoeibeurt meegemaakt! De burens spreken zelfs al over 20 jaar zonder snoeien! Regelmatig komen grote dorre takken naar beneden die we dan zelf van de straat moeten halen. Het is maar een kwestie van tijd voor deze op een auto zal belanden of erger nog, op een spelend kind. Wij zijn allen zeer gefrustreerd dat dit niet gebeurt en begrijpen totaal niet waarom niet? Snoeibeurten zijn toch gezond voor bomen? Wij smeken echt om dit op te lossen.

De laatste snoeiwerken dateren van 8 mei 2018. De opmerking over minstens 20 jaar zonder onderhoud is dus zeker niet terecht. De bomen verkeren daarnaast in uitstekende gezondheid. Ze werden in het verleden al meerdere malen licht gesnoeid. Hierbij werden de dode takken weggeknipt, hetgeen vorige week opnieuw gebeurde. Een volgende, grondige snoeibeurt staat gepland voor 2024. We stellen we vast dat de Groendienst de gezondheid en het onderhoud van deze straatbomen blijft opvolgen.

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen (WBW)

Actieve dienstverlening
Geground maar gecorrigeerd

Sinds enkele weken ligt er een metalen plaat op de brug. Dat maakt enorm veel lawaai. Ik heb dit gemeld bij Gentinfo en kreeg een mail met dossiernummer. Ik hoorde daarna niets meer. Dan heb ik gebeld naar de wegendienst, die vroegen om hen mijn eerdere mails te bezorgen. Ze zou mij een uurtje later terugbellen, maar ik hoorde niets meer. Vandaag heb ik zelf gebeld. Ze zei dat ze het nagekeken had en dat mijn klacht geannuleerd was. Wat is dat nu? Ik heb die zelf niet geannuleerd en rekende erop een antwoord te krijgen. Zij verwees mij naar de verantwoordelijke controleur en gaf mij zijn nummer maar deze antwoordde dat hij niet bevoegd is. Over de annulering van de klacht zei hij dat dit soms gedaan wordt als er teveel klachten zijn over hetzelfde: de laatste klachten worden dan soms geannuleerd. Hij verwees mij naar Wegendienst-nutswerken en gaf me de nummers van twee medewerkers. De eerste kreeg ik niet te pakken, de tweede wel. Ze vroeg me om de mails door te sturen naar haar en om foto's toe te voegen. Ik heb die echter niet en vroeg of dit nodig was, ze kennen die locatie toch. Ze zou toch een foto nodig hebben omdat ze van thuis uit aan het werken was. Toen heb ik het opgegeven en heb ik gezegd "laat maar". Kunt u ervoor zorgen dat ik een antwoord krijgen en dat het nodige gedaan wordt om dit op te lossen?

De Wegendienst beaamt dat hier enig doorschuifgedrag aan de orde is geweest en vooral de communicatie naar de burger toe niet echt klantvriendelijk te noemen is. Ze komen nu tegemoet aan de klager los van het feit dat hier vermoedelijk een nutsbedrijf aan de oorzaak ligt (en ook verantwoordelijk is) voor het probleem, dempen de put met koud asfalt en verwijderen daags nadien de metalen plaat.

Adequate communicatie

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

Deze ombudsnorm werd vorig jaar 84 keer ingeroepen door de burger, die in iets meer dan de helft van de gevallen gelijk kreeg. Dit is na de redelijke behandelingstermijn en de zorgvuldigheid het derde meest ingeroepen ombudscriterium in 2021.

Dienst Milieu en Klimaat

Adequate communicatie en Overeenstemming met de regelgeving
Ongegrond

Verzoeker is verantwoordigd omdat hij na twee maanden nog geen reactie kreeg op zijn verweer over een LEZ-boete.

Dienst Milieu en Klimaat bezorgt ons een kopie van hun brief van 14 september, waarin ze uitleggen aan verzoeker waarom zijn verweer niet wordt aanvaard, samen met het bewijs van aangetekende zending. Er kwam dus wel degelijk reactie op de mail van verzoeker van 21 augustus. De argumenten voor het verweer werden niet weerhouden waarbij we zien dat de LEZ-regelgeving juist werd toegepast.

Dienst Belastingen

Adequate communicatie en redelijke behandelingstermijn Gegron

Het college van burgemeester en schepenen heeft op 5/11/20 beslist dat mij het bedrag van 2306,25€ moet worden terugbetaald. Tot op heden is dat niet gebeurd ondanks diverse e-mails naar de dienst Stadsbelastingen.

We informeren bij de dienst Belastingen. De betaling zou ondertussen uitgevoerd zijn op 01/04/2021. De dienst geeft toe sinds midden 2020 een toenemende achterstand opgebouwd te hebben in de naverwerking van de bezwaren. De oorzaak hiervan is een zeer lage personeelsbezetting. De dienst streeft naar een doorlooptijd van een 6-tal weken, waar we in de situatie van deze burger nog spreken over 5 maanden. Uit nazicht blijkt dat de burger inderdaad twee e-mails stuurde waar niet op gereageerd werd en de dienst erkent dat hun excuses zeker op hun plaats zijn. De burger haalt terecht aan dat hij te lang moet wachten op een terugbetaling en hier ook geen afdoend antwoord op gekregen heeft.

Mobiliteitsbedrijf

Adequate communicatie Gegron

Recht tegenover mijn huis woont een tandarts en de patiënten van deze tandarts parkeren op een zodanige manier dat ik soms niet van mijn oprit kan rijden. Ik heb hierover al met de tandarts gepraat en ook al contact gehad met de wijkagent en het Mobiliteitsbedrijf maar er verandert niet veel. Blijkbaar heeft het Mobiliteitsbedrijf veel vertragingen bij de aanvragen voor antiparkeermaatregelen want ik ben hier nu al van midden vorig jaar mee bezig.

Het Mobiliteitsbedrijf heeft inderdaad veel vertraging bij het verwerken van de vragen voor antiparkeermaatregelen. Dit komt door een combinatie van de reorganisatie binnen het Mobiliteitsbedrijf en het grote aantal aanvragen voor antiparkeermaatregelen. We vragen verzoeker om nog eventjes geduld te hebben.



Departement Financiën: Facility en medewerkers

Adequate communicatie Gegron maar gecorrigeerd

Begin december ontving ik een brief ivm berekening eindejaarspremie van mijn partner die vorig jaar is overleden. Tot tweemaal toe heb ik een vraag gesteld wat met dit bedrag gaat gebeuren. Dit dient naar de wettelijke erfgenamen te gaan. Het is hemeltergend dat ik nog niet eens een antwoord heb ontvangen op deze mails, laat staan een oplossing. Laat ik het zo stellen: u bent ergens de reddingsboei in dit verhaal. Indien hier geen gevolg wordt aan gegeven rest me enkel nog een juridische oplossing via gerechtelijke weg.

We informeren bij de betrokken dienst. In het dossier is de langstlevende echtgenoot, enkel erfgenaam van het vruchtgebruik. Op dat moment werd hem en de kinderen een brief gestuurd met de vraag zich kenbaar te maken als mogelijke erfgenaam en het attest van erfopvolging te bezorgen, dan wel om de dienst in contact te stellen met de aangestelde notaris. Dit is de gebruikelijke werkwijze. De dienst ontving kort nadien het attest van erfopvolging waaruit blijkt dat de echtgenoot enkel het vruchtgebruik van de nalatenschap erft. De tegoeden vallen dus te verdelen onder de kinderen. De dienst ontving van hen echter geen reactie. Naar aanleiding van het e-mailbericht van de echtgenoot werd aan de wettelijke erfgenamen een tweede brief gestuurd met de vraag het rekeningnummer kenbaar te maken waarop de uitbetaling van hun aandeel mag gebeuren. Ook deze brieven bleven zonder reactie. Mogelijks liep iets fout bij de verzending van deze brieven, maar dit kunnen we niet met zekerheid achterhalen. Er werd echter wel nagelaten de echtgenoot hiervan ook op de hoogte te brengen via e-mail. Na onze tussenkomst neemt de dienst onmiddellijk contact op met de echtgenoot. De dienst grijpt deze klacht aan om na te gaan hoe dergelijke voorvallen kunnen vermeden worden. Vanaf nu zal de dienst standaard de brieven die per post verstuurd worden in bijlage van de mail meesturen. Normaliter verstuurt de dienst een ontvangstbevestiging van e-mail, maar dit was bij deze niet gebeurd. Ook hieraan zal de dienst meer aandacht schenken.

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.

Zorgvuldigheid is de ombudsnorm die 51 keren werd onderzocht. In 54% van de keren dat het werd ingeroepen bleek de burger een punt te hebben.



Inname Publieke Ruimte (IPR)

Zorgvuldigheid Gegrond maar gecorrigeerd

Ik heb een parkeerkaart voor personen met een handicap en moet vaak in de Hoogpoort zijn. We hebben daar een woning die momenteel verbouwd wordt en ik moet daar regelmatig langs gaan. Ik kreeg een retributie omdat ik gedurende 10 minuten op een bewonersparkeerplaats in de Belfortstraat had geparkeerd. Ik betwist die retributie niet en zal die ook betalen. Wat ik wel wil aankaarten is de veelvuldige inname van gehandicaptenparkeerplaatsen door werfwagens, zonder dat die plaatsen elders in de nabijheid worden gecompenseerd. Er was een plaats voorzien tussen de fietsenstalling aan Cour Saint George en het Conservatorium. Maar het plakkaat werd opzij gezet, tegen de muur. Werfwagens hadden die plek ingenomen. De politie zegt "dit is een zaak voor Mobiliteit". En het Mobiliteitsbedrijf zegt "als een burger een plakkaat opzijzet daar kunnen wij niets aan doen". Ik vind dat de Stad ervoor moet zorgen dat, als gehandicaptenparkeerplaatsen tijdelijk worden ingenomen door werken, die minstens gecompenseerd worden door een evenwaardig aantal in de directe omgeving. In de Belfortstraat zijn 4 gehandicaptenparkeerplaatsen. Op een gegeven moment werden die allemaal ingenomen door een firma die werken uitvoerde aan het Stadhuis. Gedurende lange tijd waren die plaatsen niet beschikbaar en werden ook niet gecompenseerd. Dat kan niet!

De klacht van verzoeker werd in november geformuleerd aan politie en Mobiliteitsbedrijf, maar stroomde jammer genoeg niet door naar de juiste dienst. Pas na onze tussenkomst, enkele dagen voor de collectieve sluiting met eindejaar (op 20/12/21), was IPR op de hoogte van het probleem. De aannemer werd op 23/12/21 om 11u aangemaand om de signalisatie voor de recuperatieparkeerplaatsen terug aan te brengen binnen de 24 uur. Hij gaf hieraan geen gevolg. De Ombudsdienst stelde vast dat er tegen de middag van 24/12/21 niets was gewijzigd op het terrein. Omdat dit na de week collectieve sluiting op 3/01/2022 nog steeds niet in orde bleek, trok de Ombudsdienst opnieuw bij IPR aan de alarmbel. Op 04/01 zijn de borden dan effectief geplaatst door de Wegendienst. We betreuren dat noch politie noch het Mobiliteitsbedrijf de informatie lieten doorstromen naar IPR. Nadat IPR op de hoogte was van het probleem werd de aannemer aangemaand om de situatie te herstellen zoals voorzien in de vergunning (en dus borden aan te brengen die twee vervangende gehandicaptenplaatsen voorzien in de Hoogpoort). Helaas heeft IPR niet opgevolgd of dit tegen de middag van 24/12/21 daadwerkelijk gebeurde, waardoor de beide plaatsen pas tien dagen later, op 4/01/22 werden voorzien. Hierdoor waren er effectief twee parkeerplaatsen voor gehandicapten minder aan de rand van het autovrij gebied, en dit gedurende tien dagen in de eindejaarsperiode. Bovendien zijn de andere parkeerplaatsen in dit gebied uitsluitend voor bewonersparkeren, waar mensen met een gehandicaptenparkeerkaart niet mogen op parkeren. Hierdoor was het autovrij gebied slechter bereikbaar voor mensen met een handicap.

IVAGO

Zorgvuldigheid
Gegrond maar gecorrigeerd

Sinds een paar jaar hebben wij een groenafval container en het is nu al jaren dat IVAGO ettelijke keren per jaar die niet komt ophalen. Wij contacteren hen elke keer, maar er verandert niets. We krijgen dan het bericht de container buiten te laten staan tot donderdag. Als die niet opgehaald is dan moeten wij die weer binnenhalen. Wij hebben dan het plezier van vliegen en maden te kweken en natuurlijk niet meer te kunnen bijdragen aan het recyclen van afval.

IVAGO erkent dat er een probleem is met de GFT ophaling van deze burger. Deze klacht is doorgesproken met een planner van de Dienst Inzameling binnen IVAGO die dergelijke terugkerende problemen opvolgt en aanpakt. De ophaalploeg krijgt ook een nota mee bij de volgende ophaling om extra aandacht te hebben voor deze ophaling. IVAGO meldt verder nog dat er op de ronde in deze wijk momenteel gewerkt wordt met wisselende ploegen, waardoor er gemakkelijker iets fout loopt. Zij zijn daarom op dit moment op zoek naar een vaste bezetting zodat het probleem gemakkelijker kan worden aangepakt en praten ook met de betrokken chauffeur. Een planner volgt op dat dit effectief zal uitgevoerd worden en 's avonds moet de ploeg feedback geven.

Groendienst

Zorgvuldigheid
Ongegrond

Ik heb in 2019 al aangetoond dat ik 18,50 euro heb betaald, ik ben toen naar AC Zuid gegaan om het bewijs van mijn overschrijving te tonen. Ze zeiden toen dat ze mij gingen contacteren, maar ik heb niets gehoord. Tot ik op 24/12/2020 een dwangbevel kreeg van de deurwaarder. Maar ik heb dat al betaald. Ik heb nooit enige herinneringsbrief gekregen.

Uit nazicht van het dossier blijkt dat er niet twee maar drie interventies waren voor de kakkerlakkenbestrijding, namelijk op 5/3/2019, 12/4/2019 en 2/12/2019. De interventie van 12/4/2019 werd betaald op 15/07/2019, de andere rekeningen bleven openstaan. De dienst informeert ons dat de burger vooreerst een herinneringsbrief kreeg, en vervolgens een aangetekend schrijven. De verzoeker geeft aan deze niet ontvangen te hebben, en haalt nu ook aan dat er nooit een interventie zou hebben plaatsgevonden op 2/12/2019. De dienst kan ons het bewijs voorleggen van de aangetekende brief, waardoor wij geen argumenten hebben om eraan te twifelen dat de dienst er alles aan deed om betrokkene te informeren voordat het dossier doorgestuurd werd naar een deurwaarder.



Redelijke behandelingstermijn

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

Deze ombudsnorm werd in 86% van de keren dat deze norm van toepassing was geschonden: in 39 van de 45 gevallen. Dit is dus een groot werkpunt voor de stadsdiensten, vooral bij het Mobiliteitsbedrijf.



Mobiliteitsbedrijf

Redelijke behandelingstermijn Gegronde maar gecorrigeerd

In augustus 2020 stuurde ik een meldingsformulier naar het Mobiliteitsbedrijf met de vraag om verkeerspaaltjes voor onze woning te plaatsen zoals ze gedaan hebben in de rest van de straat. Voor onze woning is een heel breed voetpad maar auto's staan soms maar 5 cm verwijderd van onze gevel. Bij momenten kunnen we amper ons huis uit, laat staan dat we een fiets binnen of buiten kunnen rijden. We kregen hierop geen verdere reactie. Op 24 april 2021 nam ik opnieuw contact op en men bezorgde ons opnieuw het meldingsformulier dat, samen met foto's, opnieuw werd ingediend. We kregen geen ontvangstbevestiging, noch verder nieuws.

Bij nazicht van de straat bleek dat de fietsrekken verderop in de straat eigenlijk verkeerd geplaatst zijn en strikt genomen ook voor de deur van verzoekster hadden moeten staan. Verzoekster vraagt of het mogelijk is om een plantvak met een boom voor haar deur te voorzien zoals het voorzien is aan het begin van de straat maar volgens het Mobiliteitsbedrijf en de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen is het planten van een boom niet wenselijk omdat er geen 3 meter afstand tot alle gevels kan voorzien worden en er waarschijnlijk ook nutsleidingen in de ondergrond lopen. Nadat de fietsrekken verplaatst werden, kon er nog steeds een voertuig parkeren voor de deur van verzoekster waardoor het Mobiliteitsbedrijf opdracht geeft om bijkomend een antiparkeerpaaltje te plaatsen. Dit gebeurde uiteindelijk op 14 juni 2021.

Dienst Burgerzaken

Redelijke behandelingstermijn Gegronde

Reeds op 10/07 contacteerde ik de dienst Huwen met een aanvraag tot wettelijk samenwonen. Ik volgde de stappen vanop de website om deze aanvraag via e-mail te doen en mailde hen de nodige documenten door. Ik kreeg geen antwoord. Ik stuurde herinneringsmails op 13/07 en 15/07. Resultaat: geen antwoord. Vervolgens contacteerde ik Gentinfo. Zij zeiden me welke stappen ik moest doen om een aanvraag tot wettelijk samenwonen te kunnen verkrijgen. Omdat ik dat al had gedaan vroeg ik of iemand van hen de dienst huwen kon contacteren. Sindsdien heb ik geen antwoord meer van Gentinfo gekregen.

Bij het nakijken van de doorgestuurde e-mails lezen we dat dat de dienst Burgerzaken op 15 juli de verzoeker een antwoord stuurde, maar verzoeker had dit bericht over het hoofd gezien.

Mobiliteitsbedrijf

Redelijke behandelingstermijn Gegronde

Wij hebben een vergunning voor het autovrij gebied aangevraagd voor onze auto maar hebben niet de hele tekst van de vergunning uitgelezen. Vijf minuten later stonden wij dan aan het verkeersbord C3 uitgezonderd vergunninghouders op de Ottogracht. Dus reden wij erdoor met het gedacht dat we een vergunning hadden. Stipt een maand later kwamen de eerste 5 boetes, en dan nog 13 erna, en altijd een maand later. Natuurlijk zijn we er nooit meer doorgereden eens we wisten dat dit niet mocht. Wij doen er altijd alles aan om alle regels gewoon en stipt te volgen. Maar hadden we de eerste boetes sneller gekregen het zouden er nooit 18 geweest zijn, dit is toch niet redelijk?

Omdat de GAS-boetes dateren uit 2020 vragen we een stand van zaken bij het Mobiliteitsbedrijf die ons laten weten dat er voor de 18 GAS-boetes een verweerschrift werd ingediend bij de Politie rechtbank maar dat er nog geen uitspraak is gebeurd. Als Ombudsdienst kunnen wij hier niet tussenkomen en dient verzoekster de uitspraak van de Politierechter af te wachten. Wij menen wel dat de termijn tussen de inbreuk en het versturen van de eerste GAS-boete veel korter moet kunnen, en dat de GAS-boetes die werden opgelopen tussen de eerste overtreding en de eerste kennisgeving ervan door het Mobiliteitsbedrijf moeten worden geschrapt.

WoninGent

Redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie Gegronnd maar gecorrigeerd

Verzoeker geeft aan dat er nog steeds geen herberekening gebeurde van zijn verwarmingskosten en dat hij geen antwoord krijgt op zijn vragen over een terugbetaling die hij kreeg: "In 2019 kreeg ik een afrekening van de verbruiken van 2017-2018. Dit klopte niet en was plots veel hoger dan normaal. Er bleek een technisch defect te zijn. Dit werd hersteld. Men zou een herberekening maken, maar daarop moest ik wachten. Dat is nu echter nog altijd niet in orde. Er stond nu plots 100 euro op mijn rekening van WoninGent. Ik weet niet waarvoor dit is want ik kreeg geen brief."

Verzoeker moest voor een herberekening van de verwarmingskosten wachten tot de afrekening voor 2018-2019 opgemaakt was. Deze werd gemaakt in april 2021. Verzoeker betaalde teveel voorschot ten opzichte van de uiteindelijke kosten en kreeg 110 euro terug. Blijkbaar heeft hij de afrekening echter niet ontvangen. Verzoeker zegt dat hij meerdere keren belde en geen antwoord kreeg op zijn vraag. WoninGent geeft aan dat hij slechts één keer belde en dat er toen uitleg gegeven werd. Omdat bleek dat hij de afrekening niet kreeg, werd er een duplicaat opgestuurd en er werd toch al een herberekening gemaakt op basis van de voorbije jaren.

Actieve/passieve informatieverstrekking

De overheid moet haar passieve en actieve informatieverstrekking verzorgen. Als de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien (passieve informatieverstrekking). De overheid moet het publiek uit eigen beweging zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt (actieve informatieverstrekking). Deze informatie moet correct, volledig, duidelijk, doeltreffend en actueel zijn.

In 34 dossiers werd deze ombudsnorm onderzocht. In 32% van de gevallen werd de norm geschonden.

Dienst Toezicht

Actieve/passieve informatieverstrekking Gedeeltelijk gegronnd

Ik heb een huis gekocht dat een krot was en waar ik veel verbouwingen heb aan gedaan. Ik had twee jaar vrijstelling van leegstandstaks gekregen voor het gelijkvloers (de verdieping is verhuurd en heeft nooit problemen gegeven). Gelijkvloers is het een handelspand. Nu was de start van de verhuur (1 juni 2020) net buiten die periode van twee jaar vrijstelling en ik had verwacht dat ik 2.500 euro belasting zou moeten betalen, maar geen 11.200 euro zoals ik nu heb gekregen. Dit is verschrikkelijk, dit kan ik niet betalen zonder het huis te moeten verkopen. Ik vind dit vooral zeer erg omdat ik vooraf had gevraagd wat de consequenties zouden zijn als ik buiten die termijn van twee jaar zou verhuren en er was mij gezegd dat dit geen gevolgen ging hebben. En nu krijg ik dat aanslagbiljet van 11.200 euro.

Uit ons onderzoek blijkt dat betrokkene vrijstelling had tot en met 12 maart 2020. Vanaf 1 juni 2020 is het pand verhuurd aan een derde. Het reglement Belasting op leegstaande woningen en gebouwen is hierover duidelijk: De belasting is gelijk aan de basisbelasting vermenigvuldigd met x+1, waarbij x gelijk is aan het aantal periodes van 12 maanden dat de woning of het gebouw zonder onderbreking is opgenomen op het leegstandregister, ongeacht of er vrijstelling van belasting is verleend. De burger klaagt aan dat zij nooit geïnformeerd werd dat zij een belasting riskeerde van 11.200 euro indien zij de streefdatum van 12 maart niet zou halen. We vragen aan dienst Toezicht en de dienst Belastingen naar de wijze waarop de burger hierover geïnformeerd werd. De folder van Dienst Toezicht vermeldt het volgende: "ook in de periode waarin de eigenaar vrijstelling van belasting krijgt, blijft de woning opgenomen in het register. Staat de woning na de vrijgestelde periode nog steeds leeg, dan zal de belasting direct een veelvoud zijn van het basisbedrag." Omdat dit niet erg helder is, gaat de Ombudsvrouw in overleg met Dienst Toezicht. Zij gaan er mee akkoord om de folder in het vervolg uit te breiden met een voorbeeld van een berekening, zodat de regelgeving concreet wordt gemaakt voor een leek in de materie.

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

Actieve/passieve informatieverstrekking Ongegronnd

Ik ben van oordeel dat er niet deftig wordt ingegaan op de vragen en reacties over de heraanleg van een rond punt tot kruispunt van mijzelf en van buurtbewoners. Nochtans zou in de infobrief zijn meegegeven dat mensen kunnen reageren.

In de bewonersbrief lezen we dat wie nog vragen heeft vrijblijvend contact kan opnemen. Het is niet zo, zoals verzoeker bleef herhalen, dat hier gepeild werd naar reacties of beloftes over inspraak werden geformuleerd. In de antwoorden van de projectleider zien we dat dit ook werd geduid: informatiemomenten kunnen enkel georganiseerd worden bij grote projecten met integrale heraanleg. Het staat verzoeker natuurlijk vrij om te reageren, maar ook hier werd alles gekaderd. Deze kleinschalige heraanleg is goedgekeurd door het college van burgemeester en schepenen en is niet vatbaar voor aanpassingen. Haar opmerkingen over de voorrangregeling, wat met laden en lossen en de looplijnen werden wel degelijk beantwoord. Aan haar vraag naar bijkomende parkeerplaatsen werd niet tegemoetgekomen en ook dit werd toegelicht: het beleid kiest hier voluit voor groen en ontharding. Zowel schepenen als projectleider bezochten de straat en kwamen tot dezelfde vaststelling: bijkomende parkeerplaatsen zijn niet aan de orde omdat er in de omgeving voldoende beschikbaar zijn. We begrijpen dat stationeren om te laden en te lossen (wat wettelijk wel mag en kan) soms wrevél kan opwekken, maar zien ook wel dat dit geen reden kan zijn om bijkomende verharding aan te leggen.



Soepelheid

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

Meerdere burgers zijn van mening dat net in hun geval wat soepeler zou moeten worden omgegaan met de regels. In 26 klachten werd hierop een beroep gedaan, maar telkens tevergeefs. We vonden geen enkele keer dat de burger hier gelijk had.

Mobiliteitsbedrijf

Soepelheid Ongegrond

Ik heb een handelszaak met tweedehands spullen. De autoloze zondag bezorgt mij grote problemen waardoor ik mijn werk niet ga kunnen doen. Mijn zaak sluit ik daarom al. Ik vertrek die ochtend heel vroeg naar de markten om mijn spullen aan te kopen. Die moet ik dan kunnen afzetten in mijn garage maar voor 10 uur terug zijn in Gent is onmogelijk. Als mijn camionette leeg is moet ik ermee naar Frankrijk, om ook daar aankopen voor mijn werk te gaan doen. Ik heb gebeld naar Gentinfo en het Mobiliteitsbedrijf om een uitzondering te krijgen: ik wil gewoon tot aan mijn woning en garage binnen de autoloze zone. Ze kaptten mijn verhaal snel af, een uitzondering wordt niet toegestaan. Het is wel om mijn job te kunnen doen dat ik het vraag. Kunnen jullie daar nog iets aan doen?

Er worden geen uitzonderingen toegestaan bij Autoloze zondag, die één dag per jaar wordt georganiseerd. Tussen 10u en 18u mag niemand de zone binnenrijden en we zien geen reden waarom het Mobiliteitsbedrijf voor mevrouw een uitzondering zou moeten maken.

Lokaal Sociaal Beleid

Soepelheid Ongegrond

Ik ben er door mijn andersvaliditeit, corona en de zware toestanden in mijn huurhuis (oa geen verwarming in januari), niet tijdig in geslaagd om die taxicheques in te ruilen en alle nodige documenten die ze dit jaar nodig hadden. Ik heb hier dus voor ongeveer 60 euro taxicheques nog liggen, ongeveer 70 stuks. Gentinfo stuurde me met mijn vraag door naar Lokaal Sociaal Beleid, maar ik ben het niet eens met hun antwoord.

De dienst stuurde in december, net als elk jaar, een brief aan alle gebruikers om hen eraan te herinneren om de taxicheques tijdig te gebruiken of tijdig om te ruilen. Gebruikers die ook een nieuwe gebruikerspas moesten aanvragen kregen de brief enkele weken vroeger, zodat ze tijd genoeg hadden om dit in orde te brengen. Verzoekster had een nieuwe gebruikerspas nodig, dus kreeg zij begin december al een brief. Wanneer gebruikers contact opnemen om te melden dat zij problemen ondervinden om dit in orde te krijgen, bijvoorbeeld om zich te verplaatsen, wordt gekeken of en op welke manier er hulp geboden kan worden. Verzoekster nam echter geen contact op. Pas enkele weken na het verstrijken van de deadline voor omruiling nam zij contact op met de vraag om een uitzondering te maken en toch nog een omruiling toe te staan. Er wordt niet ingegaan op deze vraag omdat het reglement hierover duidelijk is en omdat alle gebruikers tijdig informatie kregen. Een uitzondering maken zou leiden tot ongelijkheid. Verzoekster mag wel nog contact opnemen met de dienst om te bespreken welke hulp eventueel mogelijk is bij de aanvraag van de nieuwe gebruikerspas en taxicheques.

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.

Dit criterium werd in 13 klachten ingeroepen, waarvan 2 keer terecht.

Juridische Dienst en Kennisbeheer

Gelijkheid en onpartijdigheid Gegronde maar gecorrigeerde

Op 18 maart 2021 was er ophaling van het papier door IVAGO maar ze kwamen niet langs. Beneden in het appartementsgebouw liet iedereen het papier staan. Op 19 maart kreeg ik hiervoor een GAS-boete. Ik heb bezwaar ingediend maar dit werd niet weerhouden. Er is een aflossingsplan opgemaakt, ik moet nu elke maand 30 euro betalen. Ik hoor nu echter dat ik de enige ben in het gebouw dat dit moet betalen. Ik kwam mijn buurman tegen en hij zei mij dat hij dit niet moet betalen nadat hij bezwaar indiende. Waarom ik wel en hij niet? Waarom moet ik als enige betalen? Dat kan toch niet? Dit is toch niet eerlijk?

Als Ombudsdienst mogen wij niet tussenkomen in de beslissingen van een beëdigd en sanctionerende ambtenaar. Omdat we van de verzoekster echter horen dat zij ervan overtuigd is dat bij de andere bewoners uit het gebouw de GAS-boetes kwijtgescholden werden, doen we navraag bij de Juridische dienst. Deze informeert ons dat dat tijdens een controle op 19 maart 2021 vastgesteld werd dat op voormelde locatie verschillende fracties papier en karton niet opnieuw werden binnengehaald nadat was gebleken dat IVAGO het karton niet had opgehaald die dag. Als reactie op de verschillende boetebrieven die uitgestuurd werden, heeft de dienst verweer ontvangen van verschillende buurtbewoners. In sommige dossiers werd er ook geen verweerschrift ingediend. In andere dossiers kwam een straathoekwerker tussen. Dit heeft er toe geleid dat in elk opgestart dossier de sanctionerende ambtenaar heeft geconcludeerd dat er sprake is van een overtreding, waarvoor de respectievelijke betrokkene wel degelijk verantwoordelijk wordt geacht. In sommige gevallen werd er echter een waarschuwing opgelegd en in andere gevallen werd er effectief overgegaan tot het opleggen van een boete. Niettegenstaande de inbreuken wel degelijk vast staan, is de sanctionerende ambtenaar in het kader van deugdelijk bestuur bereid om de discrepantie weg te werken en ook de boetes die reeds werden opgelegd te beperken tot een waarschuwing. Zowel de directeur financiën, de straathoekwerker als de betrokken overtreders zullen op de hoogte gebracht worden van onze aangepaste beslissing.



Dienst Wonen

Gelijkheid en Onpartijdigheid Ongegrond

Ik wil graag een klacht indienen tegen Reglement voor het bekomen van een eenmalige Gentse huurpremie voor kandidaat-huurders die minstens 2 jaar en geen 4 jaar zijn ingeschreven op de wachtlijst voor een sociale woning. Ik sta minstens 2 jaar op een ingeschreven wachtlijst maar men aanvaardt het niet omdat ik net buiten 'de periode van het reglement' val. Dit is discriminatie omdat ik wel degelijk voldoe aan de voorwaarden maar niet aan een bepaalde termijn. Die bepaalde termijn is discriminerend. Stel je voor dat het alleen voor een bepaalde straat is, of voor een bepaalde huidskleur..

Na de eerste golf van de pandemie werd vastgesteld dat heel wat kwetsbare gezinnen het zeer moeilijk hadden om de huur te betalen. Het beleid koos er voor om vooral die mensen zoveel mogelijk te helpen. De Stad Gent geeft kandidaat-huurders voor een sociale woning die tussen de twee en vier jaar op een wachtlijst staan 40 euro huurpremie per maand, gedurende maximaal een jaar. Het reglement, goedgekeurd door de gemeenteraad, bepaalt dat deze premie wordt voorbehouden aan kandidaat sociaal huurders die op 1 oktober 2020 minstens 2 jaar en nog geen 4 jaar op de wachtlijst staan. Verzoeker is sinds begin deze week (april 2021) twee jaar opgenomen op de wachtlijst voor een sociale woning en komt daardoor niet in aanmerking voor de huurpremie. Hier is geen sprake van discriminatie: andere kandidaat-huurders die even kort (of lang) op de wachtlijst staan krijgen deze premie ook niet. Zijn aanvraag voor deze premie werd terecht niet weerhouden want de dienst Wonen paste het "reglement voor het bekomen van een eenmalige Gentse huurpremie" juist toe.

Toegankelijkheid en bereikbaarheid

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

Twaalf keer was een burger in 2021 van mening dat de dienstverlening op dit vlak tekortschoot. In de helft van de gevallen bleek dit (deels) terecht.



Gentinfo

Toegankelijkheid en bereikbaarheid Gegrond maar gecorrigeerd

Gisteren hing ik uren aan de lijn in een poging om het Vaccinatiecentrum te bereiken. Ook vandaag lukt dit niet. Ik leg net de telefoon terug toe nadat ik 27 minuten naar een muzikje heb geluisterd. Dit kan toch echt niet.

Sinds eind oktober worden er uitnodigingen verstuurd naar 65+ voor hun derde prik. Dit was voorzien in de capaciteit van Gentinfo/Vaccinatielij. Diezelfde week besliste de overheid dat een Covid Safe Ticket verplicht wordt voor een aantal vrijetijdsactiviteiten. Dit had tot gevolg dat nog niet gevaccineerde mensen of vaccinweigeraars nu zo snel als mogelijk toch een vaccin willen. Omdat zij geen actieve code meer hebben om die afspraak online te maken kan dit nu enkel telefonisch. Dit veroorzaakte een vloedgolf aan oproepen die niet was voorzien in de capaciteit van het callcenter. Bijkomend probleem is dat men voor het Vaccinatiepunt UZ Gent (momenteel de enige priklocatie) niet online kan boeken. Dat kan enkel telefonisch. Vaccinatiecentrum Flanders Expo heropent binnen een maand op 1 december. Om tegemoet te komen aan de grote vraag staat op 8 november een vrije inloopdag gepland in Vaccinatiepunt UZ Gent. Zonder afspraak kan men dan langsgaan voor een eerste prik (en dus speciaal georganiseerd voor zij die niet ingingen op de eerste 2 uitnodigingen en beslissen om zich nu toch te laten vaccineren). Er startten al 3 nieuwe collega's om mee te helpen op de Vaccinatielij en bijkomend personeel is aangevraagd. Een medewerker van de Vaccinatielij zal nu contact opnemen met verzoeker.

Mobiliteitsbedrijf

Toegankelijkheid en bereikbaarheid Gegron

Wij hebben een bewonersvergunning om te parkeren en we hadden problemen om de juiste nummerplaat terug om te zetten nadat we een vervangwagen hadden gehad. Bijgevolg telefoneer ik, omdat ik vind dat in aanvraag lang duurt, ik geraak niet binnen, vergeet terug te bellen, bel later opnieuw, geraak weer niet binnen, enz... Er is ook geen mogelijkheid om aan de lijn te blijven en te wachten. Tussenin ben ik ook ter plaatse geweest, maar ik moest bellen om een afspraak te maken wat niet lukte. Ik dacht dat bellen sneller zou gaan en ik wou ook een aanspreekpunt. Ik geraak uiteindelijk pas binnen als ik een ander nummer (ipv retributies) kies waardoor iemand mij te woord staat en me doorverbindt. De persoon aan de lijn vond het raar dat de wijziging "in aanvraag" stond en kon mij daar ook geen antwoord op geven, zij heeft wel de wijziging doorgevoerd. Ze was heel vriendelijk. Bleek dat er ondertussen op die dag nog 2 boetes uitgeschreven waren, die zij annuleerde. Voor de overige retributies kon zij niets doen.

We deden navraag bij het Mobiliteitsbedrijf, maar zij kunnen niet meer achterhalen of verzoekster aan de balie is geweest. Het is zeker zo dat er op afspraak wordt gewerkt en dat deze vaak helemaal volzet zijn waardoor het heel goed mogelijk is dat men verzoekster niet kon helpen op dat moment dat ze aan de balie is geweest. Het Mobiliteitsbedrijf gaat uiteindelijk akkoord om, naast de twee retributies van 18/08/21, ook de retributie van 13/08/2021 te annuleren omdat verzoekster dan de aanvraag is gestart maar door een verkeerde handeling niet actief is gezet.

Redelijkheid en evenredigheid

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

Deze ombudsnorm werd slechts twee keer geschonden in 2021, maar werd wel tien keer ingeroepen door een burger.



Dienst Burgerzaken

Redelijkheid en evenredigheid Ongegrond

Ik heb een groot probleem met mijn adres, meer bepaald mijn huisnummer. Er zijn twee verschillende gebouwen met het nummer 41 waarvan het andere verschillende postbussen heeft. Ik ontvang veel verkeerd geadresseerde brieven en kranten maar ook mijn post komt verkeerd terecht. Ik krijg aanmaningen doordat ik facturen niet heb ontvangen maar contact met bpost heeft niets opgeleverd. Er staan hier pizzaleveranciers aan de deur die ik niet gebeld heb, zelfs een ambulance heeft hier al verkeerd aangebeld maar ook online bestellingen komen niet aan.

De verzoeker stuurt eveneens het e-mailverkeer mee dat zij ontving van de dienst Burgerzaken - Cel huisnummering. Deze dienst geeft aan de burger mee dat bpost op de hoogte gebracht werd en gevraagd werd om een oplossing te zoeken voor de postbedeling. Wel geeft de dienst ook mee dat het huisnummer correct toegekend werd, maar dat het wel mogelijk is om het huisnummer te wijzigen naar nummer 39A. Om deze klacht ten gronde te kunnen beoordelen, gaan we ook ter plaatse. We zien dat de huisnummering in deze straat mooi olopend gebeurt waarbij nummer 41 zich bijna op de hoek bevindt van een parallelle straat. De nummering loopt verder voorbij deze parallelle straat, waarbij de blok de nummers 41A tot 41K krijgt. In deze is het zeer begrijpelijk dat heel wat diensten die op de nummers 41A tot 41K moeten zijn, per vergissing op nummer 41 staan. Dit zou verholpen kunnen worden mocht het huisnummer gewijzigd worden naar 39A, zoals de dienst reeds aan mevrouw had voorgesteld..

Mobiliteitsbedrijf

Redelijkheid en evenredigheid
Ongegrond

Er staat al een fietsenrek in de straat, er zijn er ook verschillende in de buurt. Meer is echt niet nodig. Vooral aangezien er in onze buurt heel veel parkeerplaatsen voor auto's tekort zijn. Ik moet vaak lang zoeken naar een plaats. Nu offeren ze weer een parkeerplaats op voor een fietsrek dat niet nodig is. Ik ben het echt beu, dat moet hier weg! Ik heb al naar overal gebeld, naar Gentinfo, naar een groene politieker... Niemand wil er iets aan doen. Ik wil dat jullie daar rap iets aan doen, dat moet hier direct weg!

Verzoeker contacteert verschillende diensten en het kabinet van de bevoegde schepen maar aanvaardt hun antwoord niet. Het plaatsen van de fietsenstalling kadert in een beleidsbeslissing die genomen werd door het college van burgemeester en schepenen waarbij besloten werd dat er op maximum 100 meter van iedere voordeur een fietsenstalling moet voorzien zijn. Op basis hiervan werd een bijkomende fietsenstalling geplaatst in de straat van verzoeker. Het Mobiliteitsbedrijf voert hier de genomen beslissing correct uit en kan verantwoorden waarom daar een fietsenstalling nodig is.



Dienst Thematische Hulp

Redelijkheid en evenredigheid
Ongegrond

Omdat mijn maatschappelijk assistent boos is op mij en omdat ze mij absoluut niet wil helpen, heeft men iets verzonnen om mij de toegang te weigeren. Ik zou zagezegd agressief geweest zijn aan het onthaal. Er werd mij daarna telefonisch meegedeeld dat ik geen toegang meer krijg tot de gebouwen van het OCMW. Als ik mijn post wil of een afspraak wil, dan kan dat enkel bij de politie. Ik krijg geen kans om mij te verdedigen tegen die beslissing. Ik kreeg die informatie alleen maar mondeling. Ik weet zelfs niet voor hoelang dat is.

Er werd aan verzoeker toegang geweigerd vanaf 5 maart 2021 omwille van herhaald wangedrag: verbale agressie tegenover meerdere medewerkers op verschillende diensten en ongepaste e-mails. Op 5 januari had de hoofdmaatschappelijk werker hierover een ordegesprek waarop afspraken gemaakt werden. Omdat men nadien geen verbetering vaststelde, werd beslist tot een tijdelijke uitsluiting uit de gebouwen. Deze beslissing stopt ten vroegste op 1 juni 2021. Voorwaarden zijn respectvol omgaan met alle medewerkers van Stad Gent en een heropstartgesprek met de hoofdmaatschappelijk werker. We stellen vast dat de beslissing om verzoeker tijdelijk de toegang te weigeren voldoende gemotiveerd wordt. Voorafgaand aan de beslissing ging men in gesprek met verzoeker en probeerde men tot afspraken te komen. Verzoeker werd ingelicht over de beslissing via een brief, per e-mail en telefonisch. Er werd een afspraak gemaakt zodat verzoeker zijn post (onder andere de brief over de beslissing) kon ophalen, maar hij kwam niet. Hij wou ook niet ingaan op een herhaalde uitnodiging. Ook bij ons gaf verzoeker aan dat hij weigerde een afspraak te maken om zijn post op te halen op het politiekantoor.



Deel 4: de aanbevelingen van 2021

4.1. Voorzie steeds een alternatief voor digitale systemen

“Mijn moeder van 87 woont in het autovrij gebied. Zij heeft geen computer, geen internet, geen smartphone maar door die nieuwe vergunningsprocedure kan enkel zijzelf digitaal de nummerplaat ingeven van een bezoeker. Dat kan toch niet?”

In 2018 gaven we de aanbeveling aan alle diensten om ervoor te zorgen dat informatie steeds ook op niet-digitale manier moest beschikbaar gesteld worden aan de burger. We blijven echter vaststellen dat er vanuit allerlei overheidsdiensten, ook deze van Stad Gent, vaak gekozen wordt voor de digitale weg voor interactie met de burger (denk aan de informatie voor centrumbewoners tijdens het Lichtfestival). Het gaat dan bijvoorbeeld over een digitaal inlogsysteem om iets aan te vragen, waarbij simpelweg wordt aangenomen dat elke burger mee is met het digitale verhaal en daarmee omkan. Dat dit niet zo is, blijkt uit verschillende klachten die wij het afgelopen jaar hebben onderzocht.

“Ik kreeg 30 euro extra maaltijdbudget via een Edenred kaart maar ik was verplicht om een e-mail adres aan te maken om dat te kunnen gebruiken en ik wil geen e-mail adres.”

Zorg als overheidsdienst steeds voor een niet-digitale toegang tot informatie, voorzie een alternatief voor digitale aanmeldsystemen en voorkom uitsluiting of niet-participatie van burgers die bij voorkeur hun interactie met de overheid doen via een andere dan de digitale weg.

4.2. Voorzie steeds inloopmomenten zonder afspraak

In 2021 kreeg de Ombudsdienst 14 keer een dringende woonvraag. Dit gaat in de meeste gevallen niet om tweedelijnsklachten maar wel om mensen die in een heel moeilijke situatie zitten. Als je in zo een geval eerst een afspraak moet maken om bij een dienst te kunnen langsgaan met je hulpvraag, kan dit de stap teveel zijn.

“Ik moet binnen tien dagen mijn woning verlaten en ik kan pas binnen drie weken een afspraak krijgen bij de Woonwijzer. Kan u mij helpen?”

Wij vragen dan ook dat alle diensten die zich specifiek richten op het werken met kwetsbare mensen maar in het bijzonder Dienst Wonen, Dienst Thematische Hulp (OCMW) en WoninGent om toch een aantal momenten te voorzien van vrije toegang. Voor kwetsbare mensen is enkel op afspraak werken soms een te hoge drempel.

4.3. Het Mobiliteitsbedrijf kan veel klachten vermijden met betere communicatie

“Ik kreeg een retributie in de week dat mijn moeder overleed en ik had dat ook zo uitgelegd in mijn verweer maar ik kreeg enkel een droog standaardantwoord van het Mobiliteitsbedrijf.”

We stellen vast dat 48 van de tweedelijnsklachten over het Mobiliteitsbedrijf gaat over de manke manier van communiceren. Van deze klachten bleek 94% gegrond. Als dit zou worden aangepakt kan dit leiden tot een vermindering van het aantal klachten over het Mobiliteitsbedrijf met bijna een kwart.

“Ik betreur dat ik geen antwoord ontving op mijn e-mails waarin ik mobiliteitsoplossingen voor mijn omgeving suggereerde. Na nu reeds 5 mails en 6 maand later heb ik nog steeds geen antwoord gekregen. We stellen vast dat 48 van de tweedelijnsklachten over het Mobiliteitsbedrijf gaat over de manke manier van communiceren.”

- **Reageer sneller op vragen of klachten van de burger, en geef een indicatie mee van hoelang een proces kan duren, zelfs al gaat dit over meerdere maanden. Dit op zich zal al herhalingen van vragen en klachten voorkomen.**
- **Toon meer empathie en verplaats je bij het schrijven van een antwoord ook eens in de positie van de burger.**

- **Ga in op alle argumenten die een burger aandraagt en beperk je niet tot een standaardantwoord.**

4.4. GAS en LEZ: zet gedoogbeleid om in transparante regelgeving

"Ik kreeg 10 LEZ-boetes omdat ik vergat mijn jaarvergunning te verlengen en ik de e-mail ter herinnering niet kreeg. Mijn zoon is zwaar ziek en ik had andere dingen aan mijn hoofd, maar ze willen niets annuleren."

"Wij kregen een tijdelijke vergunning voor het autovrij gebied en zijn aan de Ottogracht door het verkeersbord C3 'uitgezonderd vergunninghouders' gereden in de veronderstelling dat dit mocht. Pas na 1 maand kregen we de eerste boete maar intussen hadden we er al 18 gereden."

In de eerste helft van 2021 werd de Ombudsdienst verschillende keren gecontacteerd omdat een burger vergat zijn LEZ-toelating te verlengen. Dit zorgde vaak voor een hele reeks boetes uitgeschreven in de periode tussen de eerste vaststelling van de overtreding en de dag waarop de eerste boete bij de overtreder in de bus viel. Omdat het bedrag van een LEZ-overtreding vastligt op 150 euro, loopt de rekening al heel snel op. Dit voelt voor de burger zeer oneerlijk aan. Zo krijgt hij het gevoel dat hij een monsterbedrag moeten betalen voor één vergetelheid: het niet verlengen van een toelating.

Na tussenkomst van de Ombudsvrouw verminderden deze klachten in de tweede helft van 2021. Vanaf juli 2021 werd in bepaalde gevallen, die niet letterlijk zijn opgenomen in het reglement, een deel van de boete kwijtgescholden. Uiteraard is de Ombudsvrouw tevreden

met deze versoepeling. Het voelt echter niet juist aan om zo een soort van gedoogbeleid te creëren. De regels worden immers niet meer strikt toegepast zoals in het reglement werd bepaald (door de gemeenteraad). Enerzijds is dit niet transparant, anderzijds is het ook niet eerlijk tegenover burgers die geen bezwaarschrift indienden (want dat is één van de ongeschreven voorwaarden om van deze versoepeling te kunnen genieten).

Dezelfde problematiek stelt zich bij de GAS-boetes in het autovrij gebied. Het voelt voor een burger zeer unfair aan om 10 maal een boete te moeten betalen voor dezelfde overtreding die in een korte periode begaan is én waarvan hij zich niet bewust was omdat de eerste kennisgeving pas zo laat in de bus valt. Ook hier worden soms boetes kwijtgescholden op basis van ongeschreven voorwaarden.

We herhalen onze aanbeveling uit het tussentijds verslag van 2020: **Beperk de LEZ- en GAS-boetes tot een maximumplafond als blijkt dat de overtreding is gestopt van zodra de eerste boete is ontvangen.**

Aanvullend bevelen we aan om zowel voor de GAS als de LEZ het reglement aan te passen waarbij, bij een eerste overtreding, het aantal boetes in de periode tussen de eerste boete en de kennisgeving begrensd wordt. Op deze manier worden de huidige gedoogmaatregelen omgezet in een transparante en voor iedereen controleerbare regelgeving. Dit zal tot meer gelijkheid leiden.

4.5. LEZ: pas het reglement aan en betaal pro rata terug

"Ik heb mijn vervuulende wagen verkocht maar ik vind het niet juist dat het resterende deel van mijn LEZ-jaarvergunning niet pro rata wordt terugbetaald voor de nog geldende periode. Het Mobiliteitsbedrijf, de verzekering en de wegentaks kunnen dat wel. Waarom de LEZ dan niet?"

Een goedgekeurde toelating van 1 jaar die op het moment van de aanvraag nog minstens 6 maanden geldig is, kan voor 50% terugbetaald worden. LEZ-toelatingen van kortere duur (4 maanden, 1 maand, 1 week) kunnen niet terugbetaald worden.

Wanneer de nummerplaat van het voertuig verandert, moet er voor het voertuig een nieuwe toelating gekocht worden. Wanneer je het voertuig doorverkoopt, moet de nieuwe eigenaar een toelating kopen. Toelatingen zijn immers niet overdraagbaar, behalve als je buiten jouw wil een nieuwe nummerplaat moet aanvragen (als de nummerplaat is gestolen bijvoorbeeld) of als de persoon op wiens naam de



nummerplaat staat, is overleden en je op hetzelfde adres woont en de nummerplaat van hetzelfde voertuig laat veranderen.

“Twee maanden geleden kochten we een LEZ-jaarvergunning voor onze wagen, maar door onze scheiding komt de nummerplaat nu op mijn naam. Hierdoor is een nieuwe vergunning vereist. Ik krijg echter maar 6 maanden terugbetaald en geen 10, dat is toch niet eerlijk?”

Beide voorbeelden tonen aan dat het reglement in zijn huidige vorm niet soepel genoeg is en voor de burger als oneerlijk aanvoelt. Het is ook niet juist dat het Mobiliteitsbedrijf wel pro rata terugbetaalt voor een tweede betalende bewonersvergunning en dat dit voor de LEZ niet zou kunnen.

Zorg dus voor een pro rata terugbetaling, ongeacht waarom de lopende vergunning werd stopgezet.

4.6. Inname Publieke Ruimte: zet meer in op handhaving tegen onvergunde innames

“Ik vond geen enkele parkeerplaats voor gehandicapten in de Hoogpoort, omdat deze zijn ingenomen voor werfwagens. Er waren nochtans twee vervangende gehandicaptenplaatsen voorzien, maar het plakkaat was opzijgezet tegen de muur en werfwagens hadden deze plek ingenomen. Hierdoor kon ik niet anders dan op een bewonersplaats parkeren, wat mij een boete van 80 euro opleverde. Kan hieraan meer aandacht worden besteed?”

Het openbaar domein is van iedereen. Toch is het soms nodig dat je een stukje van dit openbaar domein inneemt. Bijvoorbeeld om een steiger, puincontainer of verhuislift te plaatsen of om een bouwwerf in te richten. Hiervoor moet je een betalende vergunning aanvragen.

Als IPR vaststelt dat een inname gebeurd is zonder dat daar een vergunning voor werd gevraagd, wordt de retributie alsnog geheven met een verhoging van 50%.

Uit ons onderzoek bleek dat er niet alleen te weinig controles worden uitgevoerd, maar ook dat er niet gehandhaafd wordt, laat staan dat er boetes worden geheven als er ongevraagd openbaar domein wordt ingenomen.

Zorg voor een betere controle op niet vergunde innames van het openbaar domein. Voorzie in een strengere handhaving: beboet de onvergunde inname en zorg ervoor dat niet-vergunde parkeerborden worden weggenomen.

4.7. WoninGent: verlaag de drempel om klacht in te dienen

“Ik ga niet akkoord met twee herstellingsfacturen maar het lukte niet om klacht in te dienen bij WoninGent. Ik kan dit niet schriftelijk doen en ik kreeg geen afspraak om langs te komen.”

Het klachtenreglement van WoninGent vermeldt de volgende kanalen om een klacht in te dienen: “via het klachtenformulier op de website, per aangetekend schrijven

of per gewone post, via e-mail aan klachten@woningent. be of via de klachtenkaart. Klachten die hen op een andere manier bereiken worden niet als klacht geregistreerd en behandeld. Een uitzondering hierop is wanneer de klager zich niet voldoende kan uitdrukken via deze kanalen. Telefonische klachten worden niet behandeld, de klager wordt doorverwezen naar de hierboven vermelde kanalen. Indien de klager zich niet in voldoende mate schriftelijk kan uitdrukken, dan kan hij naar de balie komen. De balie medewerker noteert dan de klacht (met vermelding van de info die ook op de klachtenkaart wordt gevraagd), laat deze na voorlezing ondertekenen door de klager en stuurt deze door naar de KB [klachtenbehandelaar].”

Mondelinge klachten kunnen dus enkel via de balie worden ingediend. WoninGent gaat hier voorbij aan het feit dat dit als veel te intimiderend kan worden ervaren door diegene die mondeling een klacht zou willen indienen, nog los van het niet vertrouwelijke karakter om een klacht via deze weg te verwoorden (andere wachtenden luisteren mogelijk mee). Je moet er ook verlot voor nemen om de klacht te komen indienen, want de loketten zijn enkel open tijdens kantooruren.

Maak de drempel om klacht te kunnen indienen zo laag mogelijk. Een klacht geeft je als organisatie altijd de kans om je standpunt opnieuw uit te leggen. Voor laag- en ongeletterde mensen is het huidige klachtenreglement van WoninGent te moeilijk: mondeling klacht indienen wordt slechts zeer beperkt toegelaten. Telefonisch klacht indienen moet toch kunnen.

4.8. Voorzie in een betere coördinatie om geluidshinder te beperken

We krijgen klachten over geluidshinder van zeer uiteenlopende herkomst: van hanengekraai in een park, tot geluidsoverlast van verkeerskussens die de snelheid moeten afremmen, burenlawaai maar ook overlast door werven. Om geluidshinder aan te pakken, is een betere coördinatie tussen een aantal stadsdiensten noodzakelijk.

“Ik woon aan de Sint-Jorisbrug en nadat ze vorig jaar de ene kant deden, zijn ze nu aan de andere kant bezig. Het lawaai is echt niet te verdragen en ik ben ontgoocheld dat hier niets aan gedaan wordt.” Na klachten in de eerste fase had de dienst Toezicht nochtans al geluidsmetingen gedaan die deze overlast aantoonde. Dienst Toezicht stelde daarop maatregelen voor aan Innames Publieke Ruimte (IPR) om op te leggen aan de aannemer. Bij de herstart van de werken aan de andere zijde van de brug, liet IPR echter na om deze geluidsbeperkende maatregelen opnieuw op te leggen, ook niet na nieuwe klachten. Dit is voor de burger terecht onbegrijpelijk.”

Uit het dossier over de werkzaamheden aan de Sint-Jorisbrug blijkt dat een gecoördineerde aanpak noodzakelijk is en dat deze reflex momenteel nog te veel ontbreekt. Tijdens het onderzoek van deze klacht bleek immers dat de dienst Toezicht wijst naar de afdeling IPR terwijl IPR aangeeft hier niet over de expertise en de geschikte instrumenten te beschikken.

Zorg voor een betere en meer consequente coördinatie om deze problematiek effectief beter aan te pakken.

4.9. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen: ga na of er een vergunning is voor je signalisatie verzet voor particulieren

Soms geeft één enkele klacht die dan nog ongegrond is ook aanleiding tot een aanbeveling:

“We willen onze voorgevel isoleren. We hebben twee verkeersborden die allebei zeer dicht tegen onze gevel staan. Om gevelisolatie te kunnen plaatsen, moeten die borden verzet worden. Bij navraag blijkt dat dit op onze eigen kosten is, 120 euro per bord. Nogal kafkaïaans voor een stad die klimaatneutraler wil worden?” De Wegendienst (en bij uitbreiding de Ombudsdienst) kan de redenering (het niet belasten van diensten uitgevoerd bij werken die de klimaatdoelstellingen ten goede komen) wel plaatsen. Er zijn evenwel geen vrijstellingen opgenomen in het retributiereglement voor deze doelstelling. Er wordt ook op gewezen dat het plaatsen van de gevelisolatie op zich al een gunstmaatregel is.”

We stellen wel vast dat voor het plaatsen van isolatie aan de voorgevel van een woning een omgevingsvergunning verplicht is. We kregen in het verleden al klachten over een te smal voetpad na het aanbrengen van gevelisolatie, zeker als er op dat voetpad nog signalisatieborden staan. Daarom gingen we na bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen of zij bij aanvragen voor het verplaatsen van signalisatiepalen voor het plaatsen van gevelisolatie nagaan of deze isolatie wel vergund is. Een vergunning wordt immers niet toegestaan als er geen vrije trottoirruimte van 120 cm rest. Door die beperking wordt


al eens onvergunde gevelisolatie geplaatst en de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen zou hier de functie van waakhond moeten opnemen.

We bevelen aan dat de dienst Wegen Bruggen en Waterlopen elke aanvraag voor het verplaatsen van signalisatie aftoetst met het Gentse vergunningsbeleid en nagaat of de burger over een vergunning voor het aanbrengen van gevelisolatie beschikt.



Aanbevelingen voorgaande jaren - Work in Progress

DATUM	DIENST OF KABINET	AANBEVELING	OPVOLGING	
2018	Schepen van Mobiliteit en Schepen van Wonen	Voor de Dienst Burgerzaken, de federale en de provinciale overheid wordt de bewoner van een zorgwoning beschouwd als een alleenstaande, en dus ook als zodanig belast. Het Mobiliteitsbedrijf beschouwt de bewoner van een zorgwoning als samenwoner, waardoor deze een betalende bewonersvergunning kan krijgen. Geef bewoners van een zorgwoning ook een gratis bewonersvergunning.	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen werd aangegeven dat deze beleidsaanbeveling zeer relevant was en opvolging verdiende. Deze bewoners worden immers beschouwd als alleenstaande, maar hebben toch geen recht op een gratis bewonersvergunning indien er op hetzelfde adres al een bewonersvergunning is uitgereikt. Het reglement stipuleert echter dat er per adres slechts één gratis bewonersvergunning wordt uitgereikt. Het stadsbestuur gaf aan te onderzoeken of op deze vraag ingegaan kon worden. Tot op heden ontving de Ombudsvrouw hierover geen verdere feedback. De Ombudsdienst blijft wel gelijkaardige klachten ontvangen.	Work in progress 
2019	WoninGent	Informeer de huurder voldoende over de stand van zaken van een vraag om herstelling en organiseer intern een betere opvolging hierover.	In 2020 en 2021 zien we dat dit toch nog regelmatig de reden is waarom de huurder naar onze dienst stapt: maar al te vaak worden herstellingsaanvragen wel geregistreerd en opgevolgd maar wordt de huurder niet steeds ingelicht over de verdere planning.	Work in progress 
2019	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen en Dienst Stedenbouw	Stem de voorwaarden van een omgevingsvergunning af op geplande wegenwerken. Schrap de verplichting tot een verhoging van een voetpad na verbouwingswerken uit de omgevingsvergunning en regel dit via een intern protocol (Wegendienst/Stedenbouw). Het opbreken van verlagingen komt immers het algemeen belang ten goede.	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen wordt aangegeven dat de betrokken stadsdiensten zullen onderzoeken of dit proces geoptimaliseerd kan worden. Tot op heden is dit onderzoek nog niet afgerond.	Work in progress 
2019	Schepen van Publieke Ruimte en Dienst Stedenbouw	Hou steeds rekening met de toegankelijkheid en begaanbaarheid van oppervlaktes die op een waterdoorlatende manier worden aangelegd, door bijvoorbeeld verharde stroken te voorzien waarop rolstoelen, buggy's en rollators wel kunnen rijden.	In 2021 ontving de Ombudsdienst geen klachten meer over de slechte toegankelijkheid voor bepaalde doelgroepen na onthardingsmaatregelen. Wel ontvangt de Ombudsdienst nog altijd reacties vanuit een frustratie na de omschakeling van verharde oppervlaktes waar geparkeerd kon worden naar graszones op het openbaar domein.	Work in progress 

2019	Dienst Milieu en Klimaat	Pas de LEZ-databank zodanig aan dat de postadressen van burgers die hun aanvraag niet via de digitale weg hebben ingediend, ook kunnen bewaard worden. Op die manier kunnen zij net zoals de digitale aanvragers een herinnering ontvangen.	De LEZ-toepassing is nu niet aangepast voor het opslaan/verwerken van de postadressen. Om tegemoet te komen aan de aanbeveling om toch deze klantenservice te kunnen bieden, verstuurt de dienst voor deze burgers de herinneringsbrief manueel voor de betalende jaartoleringen, parkeerkaart + verhoogde tegemoetkomingen. De dienst heeft wel een project ingediend om dit te automatiseren zodat deze werkwijze ruimer kan toegepast worden.	Work in progress 
2020	Dienst Milieu en Klimaat en Mobiliteitsbedrijf	Beperk de LEZ- en GAS-boetes tot een maximumplafond als blijkt dat de overtreding is gestopt zodra de eerste boete is ontvangen. De eigenlijke bedoeling van een boete is het bijsturen van ongewenst gedrag, niet de burger in financiële moeilijkheden brengen.	Het college van burgemeester en schepenen heeft afwijzend gereageerd op deze suggestie . Uit de klachten die ons bereiken merken we echter dat heel wat burgers dit als onaanvaardbaar blijven beschouwen.	Vernieuwde oproep



Opvolging aanbevelingen - Afgewerkte aanbevelingen voorgaande jaren

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

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

Deel 5: Ombudsdienst achter de schermen

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

De Ombudsvrouw maakt ook actief deel uit van de interne werkgroep rond de vernieuwing en de uniformisering van de eerstelijnsklachtenwerking binnen de gehele organisatie. Eén van de sleutels hierin is de eenvormige definitie van

meldingen en eerste- en tweedelijnsklachten over alle diensten heen. Dit is een groot project dat de volledige klachtenbehandeling van A tot Z omvat, hetgeen uiteindelijk de dienstverlening ten goede komt. Dit project begon officieel op 1 juli 2021.

De Ombudsvrouw maakt naast de contacten die ze heeft binnen de eigen organisatie, ook deel uit van heel wat bredere netwerken. De Ombudsvrouw is lid van het Permanent Overleg Ombudslui van België (POOL), het Permanent Overleg van Lokale Ombudslui (POLO), het International Ombudsman Institute (IOI) en het European Ombudsman Institute (EOI). Door COVID-19 waren er geen internationale bijeenkomsten, maar op Belgisch niveau waren er wel geregeld online bijeenkomsten van POLO en van POOL.



Personeelsbestand en budget van de Ombudsdienst

Eerste volledig papierloos jaar

In nauwe samenwerking met District09 en dankzij de ondersteuning van meerdere diensten kregen wij een nieuwe database. Sinds 1 november 2020 werken we met een CRM die verwant is aan de CRM die ook Gentinfo gebruikt. Deze nieuwe database vervangt de oude in Access die sinds 1997 in gebruik was. De Ombudsdienst beschikt nu over een zeer performant systeem dat ons toelaat volledig papierloos te werken.

Personeelsbestand van de Ombudsdienst

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

Budget

Budget 2016	19.666 euro
Budget 2017 (20 jaar bestaan)	26.284 euro
Budget 2018	19.902 euro
Budget 2019	19.022 euro
Budget 2020	20.049 euro
Budget 2020	20.381 euro