

Ombudsvrouw Stad Gent, OCMW en Stadsontwikkelingsbedrijf

Jaarverslag 2008

DEEL 4 OVERZICHT VAN DE KLACHTEN

DEEL 4 - OVERZICHT VAN DE KLACHTEN

(Enkel elektronisch raadpleegbaar via www.gent.be/ombudsvrouw of ter inzage op ons kantoor: Mammelokker, Botermarkt 17 – 9000 Gent)

Hoofdstuk 1 – Inleiding	4
Hoofdstuk 2 – Departement Bevolking en Welzijn	5
2.1. Dienst Burgerzaken	6
2.2. Dienst Huisvesting	74
2.3. Dienst Sociale Voorzieningen en Gehandicapten	92
2.4. Jeugddienst	96
2.5. Seniorendienst	98
Hoofdstuk 3 – Departement Brandweer	100
3.1. Brandweer	101
3.2. Hulpcentrum 100	104
Hoofdstuk 4 – Departement Cultuur	105
4.1. Dienst Monumentenzorg	106
4.2. Dienst Receptieve Ruimten	108
4.3. Stedelijke Openbare Bibliotheek	111
Hoofdstuk 5 – Departement Facility Management	115
5.1. Dienst Bouwprojecten	116
5.2. Dienst Onderhoud Gebouwen	118
5.3. Dienst Vastgoedbeheer	123
Hoofdstuk 6 – Departement Financiën	126
Hoofdstuk 7 – Departement Milieu, Groen en Gezondheid	127
7.1. Dienst Milieutoezicht	128
7.2. Gezondheidsdienst	130
7.3. Groendienst	134
7.4. Milieudienst	151
Hoofdstuk 8 – Departement Onderwijs en Opvoeding	156
8.1. Dienst Administratie Onderwijs	157
8.2. Dienst Kinderopvang	158
8.3. Onderwijsinstellingen inclusief Centrum voor Leerlingenbegeleiding	164
Hoofdstuk 9 – Departement Personeel en Organisatie	169
9.1. Dienst Personeelsbeheer	170
9.2. Dienst Selectie en Examens	171
Hoofdstuk 10 – Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein	178
10.1. Dienst Administratie	179
10.2. Dienst Coördinatie	190
10.3. Dienst Mobiliteit	194
10.4. Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	202
10.5. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	215
10.6. Parkeerbedrijf	241

Hoofdstuk 11 – Departement Stadspromotie en Sport	282
11.1. Dienst Feestelijkheden	283
11.2. Sportdienst	289
Hoofdstuk 12 – Departement Stafdiensten	304
12.1. Afdeling Communicatie – Dienst Voorlichting	305
12.2. Afdeling Communicatie – Gentinfo	308
12.3. Afdeling Incubatie – Medisch-Sociaal Opvangcentrum	310
12.4. Afdeling Kennis en Expertise – Dienst Belastingen	311
12.5. Afdeling Kennis en Expertise – Juridische Dienst en Kennisbeheer	315
12.6. Afdeling Regie – Programma Lokale Preventie en Veiligheid	316
12.7. Afdeling Regie – Programma Stadsvernieuwing en Gebiedsgerichte Werking	317
12.8. Afdeling Regie – Stadswacht	320
Hoofdstuk 13 – Departement Werk en Economie	323
13.1. Dienst Economie	324
13.2. Stadsbedrijf de Markten en Foren van Gent	326
Hoofdstuk 14 – Dienst Ombudsvrouw	328
Hoofdstuk 15 – Kabinetssecretariaten College Burgemeester en Schepenen	330
15.1. Kabinet Burgemeester	331
15.2. Kabinet schepenen van Bevolking en Protocol	333
15.3. Kabinet schepenen van Cultuur, Toerisme en Feesten	334
15.4. Kabinet schepenen van Milieu en Sociale Zaken	335
15.5. Kabinet schepenen van Openbare Werken, Stadswoningen en Rationeel Energiegebruik	338
15.6. Kabinet schepenen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen	340
Hoofdstuk 16 – Lokale Politie	345
16.1. Directie Externe Relaties	346
16.2. Directie Financiën en Middelenbeheer	348
16.3. Directie Operaties – Interventiedienst	350
16.4. Directie Operaties – Lokale Recherche	364
16.5. Directie Operaties – Operationele Steun	365
16.6. Directie Operaties – Wijkdienst	371
Hoofdstuk 17 – OCMW	391
17.1. Directie Algemeen Maatschappelijke Dienstverlening	392
17.2. Directie Facility Management	422
17.3. Directie Human Resources	426
17.4. Directie Ouderenbeleid en Thuiszorg	427
17.5. Ontvanger	430
Hoofdstuk 18 – Stadsontwikkelingsbedrijf	437
Hoofdstuk 19 – Geen stadsdiensten	444
19.1. Nutsbedrijven	444
19.2. Openbaar vervoer – De Lijn	451
19.3. Overheid	454
19.4. Privé	456

Hoofdstuk 1

Inleiding

In Deel 4 van het jaarverslag 2008 van de Dienst Ombudsvrouw Stad Gent krijgt u een overzicht van bijna alle klachtendossiers: de klacht in de woorden van de klager, het onderzoek door de dienst, de beoordeling, de opvolging en de aanbevelingen aan de dienst. Enkele dossiers konden we om bijzondere redenen niet bekend maken: om redenen van privacy bijvoorbeeld.

Naast deze dossiers werden ook 2331 onmiddellijke tussenkomsten geregistreerd, maar daarvan werd dus geen dossier opgemaakt.

U krijgt een overzicht per departement van de beoordeelde klachten volgens de ombudscriteria. Om een snel overzicht te bieden is ieder hoofdstuk op eenzelfde manier opgebouwd.

De departementen zijn alfabetisch gerangschikt en als laatste hoofdstuk worden ook nog eens de klachten die niet over stadsdiensten gaan, meegegeven.

Per departement wordt via een tabel een snel overzicht aangeboden van het aantal klachten en de gegrondheid (zie hieronder).

Daaronder volgt dan een grafiek of tabel met de gebruikte criteria en tot slot volgt er een overzicht van het aantal dossiers per dienst.

Ook per dienst wordt er nog eens een overzichtstabel gegeven.

Daarna volgen de klachten chronologisch

AANTAL DOSSIERS		
	Klacht	
	Signaal	
	Info	
BEOORDELING	absoluut	%
Gegrond		
Gedeeltelijk gegrond		
Gegrond maar gecorrigeerd		
Ongegrond		
Geen oordeel		

Aantal dossiers

In het groot wordt het aantal dossiers per departement of per dienst gegeven. Daarnaast vindt u dan hoeveel dossiers daadwerkelijk over een klacht gingen, hoeveel dossiers over een signaal gingen en hoeveel dossiers eigenlijk een vraag naar informatie waren.

Enkel de klachtendossiers worden beoordeeld en enkel die dossiers worden ook opgenomen in het overzicht van de concrete klachten.

Beoordeling

Elk klachtendossier wordt beoordeeld aan de hand van bepaalde criteria (die u in de grafiek terugvindt). Er zijn vijf verschillende beoordelingen mogelijk. In dit deel van de tabel vindt u per beoordeling het aantal dossiers terug in absolute getallen en ook nog eens in percentages. De verschillende soorten gegronde klachten worden daarbij nog eens gebundeld.

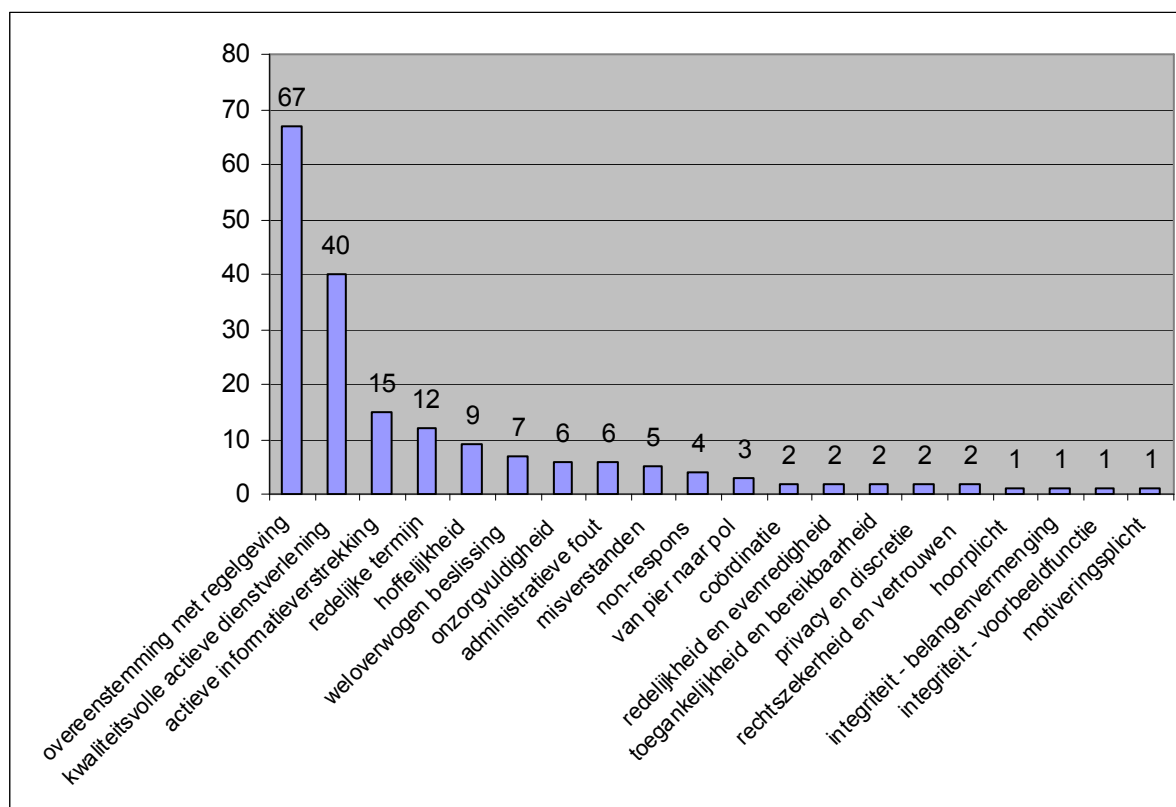
We verwijzen naar Deel 1 en Deel 2 voor meer informatie omtrent de toetsingsnormen en de beoordelingscriteria. Deze delen zijn ook in boekvorm te krijgen, gratis, tot de voorraad strekt. Bestellen kan op tel:09 266 55 00.

Hoofdstuk 2

Departement Bevolking en Welzijn

AANTAL DOSSIERS			
108	Klacht		106*
	Signaal		1
	Info		1
BEOORDELING		absoluut	%
Gegrond		13	12
Gedeeltelijk gegrond		15	14
Gegrond maar gecorrigeerd		13	12
Ongegrond		50	48
Geen oordeel		14	13

* Bij het opmaken van het jaarverslag was 1 dossier nog niet afgerond. Dat dossier wordt niet verrekend bij de beoordeling.

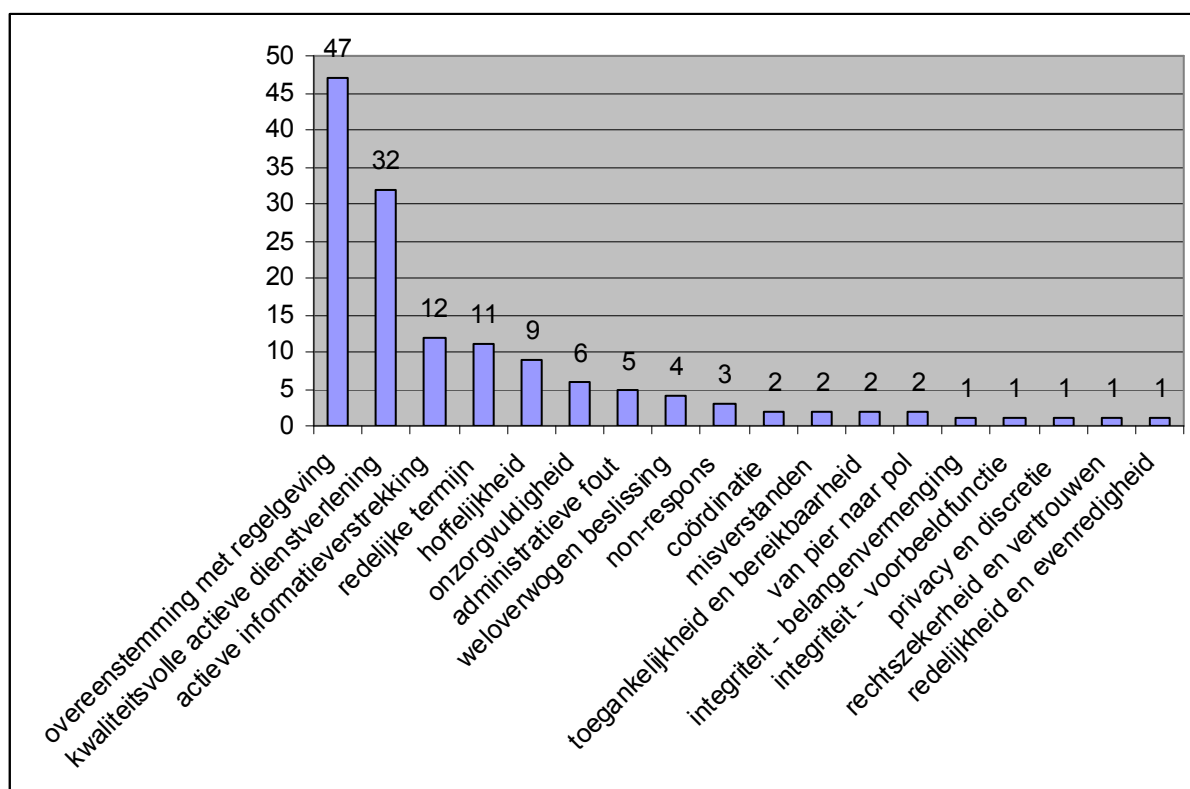


Dienst Burgerzaken	80
Dienst Huisvesting	22
Dienst Sociale Voorzieningen en Gehandicapten	4
Jeugddienst	1
SeniorenDienst	1
Dienst Buurtwerk	0
Dienst Straathoekwerk	0
Integratiedienst	0

2.1. Dienst Burgerzaken

AANTAL DOSSIERS			
80	Klacht	78*	
	Signaal	1	
	Info	1	
BEOORDELING	absoluut	%	
Geground	12	15,5	43,0
Gedeeltelijk geground	12	15,5	
Geground maar gecorrigeerd	9	12,0	
Ongegrond	33	43,0	
Geen oordeel	11	14,0	

* Bij het opmaken van het jaarverslag was 1 dossier nog niet afgerond. Dat dossier wordt niet verrekend bij de beoordeling.



overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200801-12

Thais huwelijk

Ik wil een klacht indienen tegen de chef van de huwelijksadministratie, die zijn naam niet (wilde) noemen. Hij weigerde inschrijving van mijn huwelijk, beweerde ook dat registratie onmogelijk was. Ik kreeg geen kopie van de door mij verstrekte informatie, waardoor het niet mogelijk was om aan de hand van documenten een klacht in te dienen. Ik ontvang ook geen ontvangstbevestiging van alle door mij en later opnieuw door mijn zus overhandigde documenten.

Uiteraard heb ik hem aangezegd tot een klacht over te gaan, indien hij opnieuw zou weigeren om de wet uit te voeren. Nadat hij zich had teruggetrokken om hulp te roepen (ik

mocht dat gesprek niet bijwonen) beschuldigde hij mij van chantage.

Onderzoek:

1. In eerste instantie is het verzoek van de man om de buitenlandse huwelijksakte te registreren geweigerd door bureau Huwelijken. Hij heeft in eerste instantie ook geen info gekregen over een andere procedure die hij zou moeten volgen om een registratie te bekomen in het centrale register. Er is ook geen sprake van info naar de twee verschillende registraties (gemeentelijke en centrale registratie)
2. Het is duidelijk dat de klager(en ook de dienst) zelf ook in eerste instantie geen onderscheid maakt tussen de twee registraties, klager spreekt enkel over de weigering van inschrijving van zijn huwelijk op de gemeente.
3. Klager vergist zich wanneer hij stelt dat hij verplicht is om dit te laten registreren in België: als Belg in het buitenland kan hij dit vragen maar is hij niet verplicht, wel wordt het duidelijk door Buitenlandse Zaken aangeraden (zie website) omdat de burger dan op een eenvoudige manier afschriften kan bekomen.
4. Het bureau Huwelijken vergist zich en kan mijn inziens het verzoek tot registratie in de gemeentelijke registers niet weigeren. De correctie wordt dan ook na klacht van de burger uitgevoerd wat betreft registratie in de registers van de burgerlijke stand,(wat door het bureau Huwelijken meteen had moeten gebeuren...
5. De motivering dat de weigering gestoeld was op het feit dat het dossier 'gesloten' was, was toch wel wat verwarrend want er is natuurlijk een verschil tussen de twee procedures – inschrijving in de lokale registers en inschrijving in het centrale registers - en in elk geval is dit geen motivering voor de weigering om het niet in te schrijven in de Gentse registers.

Want: uit de bestaande regelgeving blijkt dat klager terecht de juiste procedure heeft gevolgd om zijn huwelijk in zijn geboorteplaats en vorige woonplaats Gent te laten registreren in de registers van de Burgerlijke Stand van de Stad Gent.

Mijn inziens mag een gemeente dergelijke inschrijving niet weigeren omdat ze wordt voorzien in art 128 WIP en Burgerlijk wetboek art 48. De burger daarentegen is vrij om het verzoek te doen maar eenmaal het verzoek naar de gemeente gericht en blijkt dat het verzoek gericht is aan de geboorteplaats, laatste woonplaats of die van ouders dan kan de gemeente niet weigeren wat betreft de inschrijving in de gemeentelijke registers van burgerlijke stand.

Anders is het gesteld mocht klager ook duidelijk aan het Bureau huwelijken verzocht hebben om de buitenlandse huwelijksakte ook te laten registreren in het centrale register. Maar uit zijn klacht blijkt niet dat hij dat verzocht heeft. In dit geval dus inschrijving in het centrale register in Brussel. Daarvoor moet de klager een andere procedure volgen: die vraag moet hij zelf richten via consulaat of zijn ambassade in het buitenland.

De Gentse administratie kan immers op deze vraag niet ingaan omdat 'zijn dossier hier gesloten is' en veranderingen in het rijksregister kunnen enkel via buitenlandse zaken. Het diensthoofd is zo vriendelijk geweest om deze vraag nu zelf te stellen aan het centrale register. Wat getuigt van klantvriendelijkheid.

Beoordeling: gegronnd maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Als het antwoord op een bepaalde vraag niet gekend is, zeg dan niet dat het niet mogelijk is. Bovendien zijn bepaalde termen wel duidelijk voor de ambtenaar, maar niet voor de burger. Informeer de medewerkers over de twee procedures en de regelgeving.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200801- 15

Urne mee naar huis

Ik wil de urne van mijn zoon laten ontgraven (columbarium) om bij mij in huis te nemen. Hij is begraven op 4 augustus 2004, hij was toen 40 jaar. Hij draagt mijn familienaam, hij ligt op Campo Santo. Hij was niet gehuwd, geen kinderen, geen vriendin. De vader was hem onbekend, hij is bij mij opgevoed en is na een maand ziekte overleden. Er is een stiefvader die het volledig overlaat aan mij, hij is hierover onverschillig.

Ik ben 76 en in het begin was ik nog goed te been maar ik brak mijn been en aangezien ik dagelijks naar het graf ging gaat dit nu veel moeilijker en ik wens de urne van mijn zoon in huis. Ik zou voorzieningen treffen in mijn testament om de urne samen met mij te begraven mocht ik de toelating krijgen.

Ik ben eerst bij de begrafenisondernemer gegaan en daar kreeg ik te horen dat het niet ging omdat ik het niet onmiddellijk heb gevraagd. Ik ben ook voor meer uitleg op de bureau Overlijdens veertien dagen geleden geweest en ook daar heb ik bericht gekregen dat het wordt geweigerd.

Is dit wel correct dat dit wordt geweigerd en zo ja op welke motivering?

Ik heb geen probleem met ontgravingskosten voor columbarium.

Mocht het niet mogelijk zijn mag ik dan een beetje as meenemen van mijn zoon?

Onderzoek:

Het is niet duidelijk met wie verzoekster in het Administratief Centrum contact heeft gehad. Het antwoord dat nu kwam op de vraag of de weigering kon, kwam nu per kerende en gemotiveerd.

Er is volgens de regelgeving terecht geweigerd om de urne mee te geven. Volgens het decreet van 16 januari 2004 betreffende de begraafplaatsen en de lijkbezorging (artikel 24) kan de as na crematie enkel worden meegegeven als het een minderjarige betreft, als er een schriftelijke wilsuiting van de overledene was of als het werd gevraagd voor de crematie.

Wat een stukje as meekrijgen betreft, dit kan binnen deze regelgeving, ruim twee jaar na het overlijden. Het is de eerste keer dat de Stad Gent deze vraag krijgt en onderzoekt. De hoeveelheid die kan worden meegegeven is klein en van symbolische aard. Het meegeven van de as gebeurt, volgens de wetgeving, door de beheerder van het crematorium, maar dit mag worden verruimd naar de beheerder van de begraafplaatsen. Grafrust na crematie wordt anders bekeken dan grafrust na lijkbegrafing. Er wordt geen natuurlijk verteringsproces meer verstoord. Het stadsbestuur mag dus een stukje as meegeven.

Verzoekster mag dus, na het betalen van de kosten voor het openen van het columbarium zijnde 135 euro, afspreken om een symbolisch beetje as mee te nemen. Zij moet zelf zorgen voor een potje hiervoor.

Opvolging:

Verzoekster is de Dienst Bevolking zeer dankbaar voor het aanreiken van deze oplossing.

Beoordeling: ongegrond

Binnen de regelgeving is het verzoek van deze moeder heel begripvol opgelost.

Aanbeveling:

Als een vraag voor de eerste keer wordt gesteld, en men kent het antwoord niet, dan is het onterecht als wordt geantwoord dat het niet mogelijk is.

overeenstemming met regelgeving
non-respons
Verzoek: 200801-22
Kosovo of Albanië

Toen ik in België aankwam gaf ik een naam op en zegde ik geboren te zijn in 1974 in Joegoslavië (Kosovo, deel is van Servië-Montenegro). Ik ontving een "Bewijs van inschrijving in het vreemdelingenregister" met verlengingen op naam van "persoon die verklaart te heten X". Ik woonde toen in Anderlecht.

Later maak ik duidelijk dat mijn echte naam anders is, geboren 1977 in Albanië. Dit zijn de correcte gegevens. Ik ontving op 21 maart 2007 in Sint-Denijs-Westrem een nieuw "Bewijs van inschrijving in het vreemdelingenregister". In Sint-Denijs-Westrem werd de andere witte kaart op mijn andere naam ingehouden.

Ik deed in Gent ook een aanvraag tot verkrijging van de Belgische nationaliteit. Hiervoor ontving ik een attest, gedateerd 4 juli 2007 op mijn echte naam.

De politie kwam midden augustus 2007 langs, maar ik was niet thuis wegens vakantie in Albanië. Toen ik terug in België kwam stelde zich geen enkel probleem aan de douane in de luchthaven.

Eind oktober 2007 kreeg ik bezoek van de politie, in opdracht van de procureur. De procureur had mijn dossier opgevraagd en dat bestaat niet meer.

Ik wend mij tot de gemeente Anderlecht en daar krijg ik een attest mee (gedateerd 14 november 2007) waarop staat: 'U hebt het verkeerde dossier geannuleerd. Het dossier dat geannuleerd moest, is nog steeds actief. Hij had in 2006 een reispas en een geboorteakte in bezit.'

Op 23 november 2007 stuurde de DVZ een brief aan de burgemeester van Gent met een bevel om het grondgebied te verlaten. Ik heb dat bevel niet getekend en er werd genoteerd 'weigert te tekenen'. Ik heb de verblijfskaart met mijn correcte naam moeten afgeven. Sindsdien heb ik geen geldig verblijfsdocument meer. Van de diensten ontvang ik geen informatie.

Onderzoek:

Volgens de bevoegde diensten werd verzoeker op 29/02/2005 geregulariseerd als Kosovaar (geboren Servië-Montenegro) onder de naam X. Hij ontving een "Bewijs van inschrijving in het vreemdelingenregister" met de vermelding "onbeperkt".

Toen hij verhuisde naar Anderlecht legde hij documenten voor om zijn identiteit te wijzigen naar zijn echte naam Y. Dit werd aanvaard door de Gemeente Anderlecht. Toen het Rijksregister deze wijziging ontving werd aan de Dienst Vreemdelingenzaken om advies gevraagd. DVZ liet aan het Rijksregister weten dat de naamswijziging niet correct was en diende te worden geannuleerd. Bovendien oordeelde DVZ dat de beslissing tot regularisatie onterecht was, daar deze sterk beïnvloed was door de zelfverklaarde Kosovaarse afkomst. DVZ beoordeelde dit als een fraudedossier. Als gevolg hiervan kwam er een bevel om het grondgebied te verlaten. Dit bevel werd aan verzoeker betekend op 28/11/2007 samen met een gedetailleerde motivering van de beslissing van de DVZ.

Op het ogenblik dat dit bevel werd betekend, werd het "Bewijs van inschrijving in het vreemdelingenregister" met de echte naam, door het personeel van het Dienstencentrum Sint-Denijs-Westrem ingehouden. Volgens de bevoegde dienst ontving verzoeker, samen met een dame die hem vergezelde, de nodige uitleg van de administratieve dienstchef en een bediende van het dienstencentrum. Omwille van de privacy werd deze uitleg gegeven in het kantoor van de dienstchef, en niet aan het loket. Er werd ondermeer gezegd dat de inhouding van uw verblijfsdocument een gevolg was van de negatieve beslissing van DVZ. Er werd ook gezegd dat hij nog de mogelijkheid had om beroep aan te tekenen.

Meer uitleg over de verschillende redenen waarom deze het grondgebied dient te verlaten, staan in het document dat verzoeker heeft ontvangen bij de betekening.

Beoordeling: ongegrond

Het gaat hier om een onbehoorlijke burger.

overeenstemming met regelgeving

van pier naar pol

redelijke termijn

Verzoek: 200801-29

Uitschrijving

Ik ben al anderhalf jaar bezig om naar het politiebureau van Ledeberg te lopen om een vrouw met wie ik overigens nooit heb samengewoond maar met wie ik kortstondige relatie had en die zich op mijn adres had laten inschrijven te laten uitschrijven op mijn adres. Ik had haar wel de toelating gegeven om haar adres een paar maanden op mijn adres te zetten maar na twee maanden had ik dringend gevraagd om haar te laten uitschrijven en ik ging er ook van uit dat dit was gebeurd tot ik deurwaarders aan de deur begon te krijgen.

Ik ben vijf keer naar het politiebureau en vijf keer naar Dienst Bevolking in Ledeberg geweest. Pas in september 2007 is er actie ondernomen vanuit de Politie en vanuit de Dienst Bevolking. Vorige week heb ik dan weer een deurwaarder gekregen voor die vrouw en dat is voor mij de druppel die de emmer deed overlopen.

Mijn vraag is:

a) Waarom moet ik zo lang over en weer lopen: de agent in Ledeberg die hiermee bezig was, is er ondertussen niet meer en dus is de boel blijven liggen?

b) De huidige agent zegt dat hij zijn werk heeft gedaan en het is nu aan een andere dienst om het werk te doen.

c) Bij de Dienst Bevolking wordt gezegd dat 'ze ermee bezig zijn op mijn opmerking 'maar dat duurt nu al twee jaar' krijg ik te horen dat ze pas op de hoogte werd gesteld sinds september 2007.

d) Deze vrouw woont op een ander nummer in hetzelfde gebouw, daar woont ze zeker al vijf jaar, dit is een appartement van haar moeder maar ze mag er blijkbaar niet ingeschreven zijn, maar moet je niet ingeschreven worden waar je hoofdverblijfplaats is, maar als ze in contact met de Politie komt dan geeft ze altijd ook weer een adres waar ze niet woont. Ik weet dat ze gepoogd heeft om die studio te huren die ze nu als adres opgeeft maar dat ze niet woont.

Waarom moet dit alles zo lang duren: ik heb hier echt schade van. Deurwaarders aan mijn deur, de belastingen die naar mij schrijven, het is toch duidelijk dat dit niet pluis is en vooral hoe kan het dat iemand zomaar bij mij ingeschreven wordt als ik daar geen weet van heb maar wel de gevolgen moet dragen. Hoe lang moet ik nu nog wachten vooraleer ze ambtshalve is afgevoerd?

Onderzoek:

Volgens de bevoegde dienst werd, naar aanleiding van de melding van verzoeker, een voorstel tot ambtshalve afvoering opgemaakt voor de vrouw.

In het verslag van 12 september 2007 stelde de buurtinspecteur dat zij vertrokken is (sedert 1/3/2006) zonder het inzicht terug te keren en is haar huidig adres niet gekend.

Op 23 september 2007 treft de buurtinspecteur de vrouw aan op het andere nummer in hetzelfde gebouw. Zij verklaart een studio te hebben op een ander adres in Gent.

Wanneer een andere buurtinspecteur daar vaststelling doet, is vrouw daar echter niet aan te treffen en wordt dit een niet-inschrijving.

Aangezien de nieuwe hoofdverblijfplaats van de vrouw niet kan worden vastgesteld zal de dienst aan het college van burgemeester en schepenen voorstellen om betrokkene ambtshalve af te voeren.

Beoordeling: ongegrond

onzorgvuldigheid
misverstanden
Verzoek: 200802-43

Vreemde nummering

Ik heb het volgende probleem: mijn huisnummer is 26 (ik woon in een appartementsblok), maar twee huizen verder is er ook een nummer 26 (dat is een gewoon rijhuis) dat niets te maken heeft met de appartementen. Gezien we beide hetzelfde huisnummer hebben geeft dat regelmatig voor problemen qua postpakketten en gewone post. Waardoor ik al regelmatig mijn post niet ontvang of dat het door die andere 26 gewoon wordt terug gestuurd.

Ik krijg dan bijvoorbeeld herinneringen van brieven waarvan ik nog niets heb ontvangen. Zo ben ik ook al enkele keren geschorst geweest van mijn invaliditeit, omdat ze mij een oproep hadden gestuurd (voor controle)ven dat ik die niet had ontvangen! Dat geldt ook zo voor briefwisseling. De vaste postbode weet dat (meestal toch), maar als er eens een andere van dienst is dan heb ik meestal problemen.

Dat is nu al meer dan vijf jaar dat ik hier woon en begin het stilletjes aan beu te worden.

Vorige week nog heb ik extra verzendkosten moeten betalen, omdat de andere 26 het pakje gewoon had terug gestuurd ! Hetzelfde met een ander pakje dat ik verwachtte, dat was ook gewoon terug gestuurd, ik heb dat dan gewoon terug moeten bestellen!

Onderzoek:

De bevoegde dienst stelt vast dat het appartementsgebouw dat genummerd is van 18 tot en met 26. Verzoekster is ingeschreven op het nummer 26. Rechts van het appartementsgebouw bevindt zich het nummer 16. Links van het appartementsgebouw bevindt zich nummer 24B, links daarvan 26A en daar weer links van nummer 28. Er is dus geen sprake van twee nummers 26.

Opvolging:

Wij vragen aan verzoekster om het rijhuis met het nummer 26 te beschrijven. Zou het kunnen zijn dat dit het huis is waarover de dienst schrijft dat het 26A is?

Verzoekster bevestigt dat het hier gaat over het nummer 26A. Omdat dit een alleenstaand huis is denkt men dat dit het nummer 26 is.

De oorzaak van dit probleem ligt voor een deel bij de nummering. Achtereenvolgens komt men blijkbaar deze huisnummers tegen: 16-18-20-22-24-26-24B-26A-28. Het is inderdaad vreemd dat na het nummer 26 een lager nummer werd toegekend: 24B. Pas daarna 26A en 28.

Wij brengen dit nogmaals onder de aandacht van de bevoegde dienst. Ondertussen moet de nummering wel worden gehanteerd zoals ze is. Verzoekster wijst erop dat er veel post naar haar wordt verzonden, maar dat de postbode die niet bij haar aflevert. Dit is de verantwoordelijkheid van De Post. Hiervoor verwijzen wij verzoekster naar de Klantendienst van De Post of eventueel ook tot de Ombudsdienst voor de postsector.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het is de verantwoordelijkheid van De Post als er poststukken verkeerd worden afgeleverd. De oorzaak ligt wel bij een grillige toekenning van nummers door de Stad. Correctie is aanbevolen.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
hoffelijkheid
Verzoek: 200802-60
Racist

Ik heb mij gisteren en vanmorgen met mijn vader aangeboden bij het bureau Huwelijken met de vraag waarom het vier maanden duurde vooraleer mijn man naar hier kan komen na ons huwelijk. Wij hadden begrepen dat het normaal vijf weken ging duren, er was deze maand al een gesprek geweest in kader van schijnhuwelijk.

Ik had drie papieren nodig om het visum van mijn man in orde te brengen: een Belgische identiteitskaart waarop mijn familienaam is veranderd in die van mijn man. Die vraag moet komen van het bureau Huwelijken. Is die vraag is gesteld aan Brussel? Het tweede document was een attest gezinssamenstelling, dat heb ik ook gevraagd aan bureau Huwelijken. Ik kreeg te horen: "ge moet wachten". Ik ben niet verwezen naar bureau Bevolking. Het derde document was een uittreksel uit het bevolkingsregister: ook daar geen verwijzing naar bureau Bevolking.

Er heeft zich een conflict voorgedaan met een mannelijke bediende (waarvan wij de naam kennen). Mijn vader had zelf naar Brussel dienst Visa gebeld hebben waar ze zouden gezegd hebben dat ze helemaal nog geen dossier hebben. Een dame van het bureau Huwelijken had ons het nummer gegeven (een vriendelijke dame met kort blond haar en blauwe ogen).

Mijn vader heeft aan de mannelijke bediende gevraagd: "a.u.b. belt u eens naar Brussel dan zou u zelf kunnen vernemen dat ze nog over geen enkel gegeven beschikken." Mijn man is al geruime tijd geleden in Ankara geweest om een visum aan te vragen maar ze missen nog drie documenten en precies die documenten kwamen wij vragen bij bureau Huwelijken. De mannelijke bediende heeft gezegd: "neen ik ga helemaal niet telefoneren". Waarop mijn vader reageerde: "Waarom doe je dit niet, ben je dan racist?" De bediende: "ja ik ben racist, voor mij mag je doen wat je wil, ga naar de politie, ga naar overal."

Onderzoek:

Het bureau Huwelijken verduidelijkt dat op 30 november 2007 met de Dienst Vreemdelingenzaken (federaal) en het openbare ministerie van de rechtbank een nieuwe regeling werd uitgewerkt voor huwelijken in Turkije en Marokko.

Alvorens over te gaan tot eventuele registratie van het huwelijk dient betrokkene te worden verwezen naar de Belgische ambassade in het thuisland om een aanvraag voor het bekomen van een visum gezinshereniging te doen.

Naar aanleiding van deze aanvraag vindt bij verdachte dossiers een onderzoek plaats naar de huwelijksintenties bij de partij die nog in het buitenland verblijft. Ondertussen kan in België het dossier voor de registratie vervolledigd worden en, opnieuw bij verdachte dossiers, kan eventueel door de cel schijnhuwelijken een onderzoek geopend worden naar de huwelijksintenties van de partij die in België verblijft.

De resultaten van beide onderzoeken worden naast elkaar gelegd en beoordeeld door de ambassade en dit kan leiden tot het al dan niet toekennen van het visum gezinshereniging. Bij weigering van het visum wordt een motivatie overgemaakt aan de cel schijnhuwelijken waaruit dan ook een weigeringregistratie en een aanvraag tot vernietiging van het buitenlands huwelijk kan volgen.

Wanneer het visum toegestaan wordt moet geconcludeerd worden ofwel dat het niet noodzakelijk leek een onderzoek ter plaatse te voeren, ofwel dat er geen of onvoldoende elementen aan het licht gekomen zijn die kunnen wijzen op een schijnhuwelijk. Het huwelijk (als het dossier volledig is) zal dan ook geregistreerd worden.

Deze regeling geldt voorlopig alleen voor Turkije en Marokko en zal later geëvalueerd worden (en eventueel uitgebreid). Overigens, de regeling voor 30 november of voor andere landen is dat eerst het huwelijk dient te worden geregistreerd voor de visumaanvraag kon behandeld worden. Hierdoor ontstaat niet zelden een anomalie in de procedure. Er kan geen

volledig onderzoek gebeuren naar de huwelijksintenties van beide partijen gezien één van de partijen in het buitenland verblijft en bij twijfel kan ook niet overgegaan worden tot registratie, terwijl de visumaanvraag niet kan afgewerkt worden gezien het huwelijk niet geregistreerd geraakt.

In de praktijk wordt, bij verdachte dossiers, een onderzoek gevraagd in de ambassade. Uit onderzoek blijkt dat de dienst correct de nieuwe regeling met betrekking tot huwelijken in Marokko en Turkije heeft gevolgd. Deze regelgeving werd duidelijk aan verzoekers meegedeeld, maar deze procedure werd door hen ofwel niet goed begrepen, ofwel als bijzonder traag en omslachtig ervaren en zij kregen de indruk dat zij werden tegengewerkt. Verzoekers waren niet op de hoogte van de nieuwe procedure en vergeleken ze met hun situatie als een gevolg van de nieuwe regelgeving.

Het valt bovendien op dat het huwelijk al in juli 2006 werd voltrokken en pas na ruim een jaar werden de procedures voor registratie en visum opgestart door het koppel.

Het incident met de vader kwam er enerzijds uit het feit dat verzoekers duidelijk gefrustreerd waren door het verloop. In het thuisland zat de echtgenoot te wachten en werden tussen de families afspraken gemaakt. De uitlatingen van de vader waren een brug te ver naar de ambtenaar toe en dit heeft hij ook aan de ombudsvrouw bevestigd.

Opvolging:

Uiteindelijk verduidelijken wij aan verzoekster nogmaals dat de aanvraag voor het visum moet gebeuren in Turkije. In de praktijk gebeurt dit bij het bedrijf dat alle documenten verzamelt en een dossier indient bij de Belgische ambassade. Alle verdere vragen over deze procedure moeten worden gesteld aan dit bedrijf of aan de ambassade. Voor de registratie van het huwelijk in Gent stellen wij verzoekster in verbinding met de cel Schijnhuwelijken. Op het incident wordt door verzoekster niet meer teruggekomen.

Beoordeling: ongegrond

Maar het is administratief ingewikkeld voor alle partijen.

non-respons

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200802-61

Nationaliteit

Ik vraag mij af wat de stand is van mijn 'aanvraag Belgische nationaliteit'.

Ik heb de Ghanese nationaliteit. Ik heb bijna drie jaar geleden een aanvraag gedaan via Zuid en heb geen enkele reactie gekregen. Ik ben hiervoor naar de tweede verdieping geweest.

Was ik wel aan het juiste adres?

Onderzoek:

Volgens de bevoegde dienst legde verzoekster op 11 januari 2005 een nationaliteitsverklaring af. Het dossier werd op 31 augustus van dat jaar doorgestuurd naar de Kamer van Volksvertegenwoordigers. Over die doorzending zou verzoekster een aangetekende brief moeten hebben ontvangen. Voor informatie over de stand van zaken zou verzoekster contact moeten opnemen met de federale dienst Naturalisaties. Verzoekster kan zich eventueel ook richten tot de Federale Ombudsman.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn
onzorgvuldigheid
Verzoek: 200802-74
Verhuisdossier

Ik ben op 10/01/2008 verhuisd van Sint-Amandsberg naar Gent. De politie heeft een vaststelling van woonst gedaan, het dossier is bij hen binnengekomen op 15/01 en buitengegaan op 22/01. Sindsdien heb ik nog niets vernomen van de Dienst Bevolking. Ik heb al verschillende keren gebeld naar deze dienst doch zij zeggen dat ze het dossier nog niet ontvangen hebben van de politie.

Iemand van Commissariaat Wondelgem heeft mij persoonlijk gebeld om te bevestigen dat alles bij hen uitgeboekt is op 22/01. Ik vraag mij af wanneer ik zal uitgenodigd worden door de Dienst Bevolking om mijn adresgegevens definitief te laten wijzigen (elektronische identiteitskaart). Ik vrees dat het niet in orde zal komen op die manier.

Kunt u mij a.u.b. dringend helpen en zorgen dat dit dossier in orde komt? Ik heb namelijk dringend een attest van gezinssamenstelling nodig voor de crèche (een stadcrèche overigens).

Onderzoek:

De burger heeft zich in eerste instantie aangeboden in Administratief Centrum en daar is klager ook haar elektronische identiteitskaart komen afhalen.

1. Bij de opstart van het dossier leverde de burger ook de gegevens dat er een gezinsverandering was gebeurd en dat ze alleen met haar kinderen zou verhuizen en er werd nagelaten deze verklaring te laten ondertekenen. Alle verdere complicaties komen uit deze onzorgvuldigheid voort.
2. Een andere collega die het dossier verder wou afwerken nadat ze de woonstvaststelling van de politie ontvangt stelt vast dat ze het dossier nog niet kan afwerken en stuurt dossier naar Dienstencentrum Meulestede met verzoek om burger die op Meulestede woont uit te nodigen voor het plaatsen van de handtekening.
3. DC Meulestede ontvangt dossier en maakt een uitnodigingsbrief op 4 februari die klager niet heeft ontvangen en blijkbaar verloren is gegaan.
4. De burger stelt in eerste lijn de vraag waarom ze sinds haar aanvraag op 10 januari een maand later nog altijd niets heeft gehoord.
5. Aangezien ze de vraag stelt in eerste lijn wordt daar vastgesteld dat het attest woonstvaststelling zou verloren gegaan zijn maar dat de Politie Wondelgem in eerste instantie een kopie weigert.
6. Klager stapt naar onze dienst, en ook wij krijgen eerst de info vanuit AC dat dit attest verloren is gegaan. We komen tussen bij de Politie en de woonstvaststelling wordt bevestigd.
7. De info dat het eerste attest woonstvaststelling zou verloren zijn gegaan klopt echter niet: het dossier was naar Meulestede gestuurd, wat wel verloren is gegaan is de uitnodigingsbrief. Het origineel attest woonstvaststelling bevond zich in het dossier (in Meulestede).

De ombudsvrouw vraagt aan de bevoegde dienst wat de procedure is bij de afwerking van een dossier. Was het nodig dat dit dossier naar Meulestede werd gestuurd en dat klager daar werd uitgenodigd? Hoe goed en klantvriendelijk ook bedoeld, dit verhoogt de kans op vergissingen, verloren gaan van stukken enz. Voorts is het ook duidelijk hoe een (kleine) onzorgvuldigheid bij de opstart tot verwarring en misverstanden en vooral tot veel tragere respons en energieverlies kan leiden. Welke weg heeft dit attest woonstvaststelling afgelegd? Woonstvaststelling door Politie Wondelgem wordt een bakje Wondelgem gelegd die het naar Meulestede sturen, die sturen het naar AC? Of stuurt Wondelgem het naar AC? De bevoegde dienst beaamt dat de procedure kan worden geoptimaliseerd.

Wat betreft dit concrete dossier is het zo dat bij de controle van het door de politie ingevulde formulier woonstvaststelling bleek dat de dienst over geen vonnis beschikte betreffende de kinderen en verzoekster werd door DC Meulestede uitgenodigd de verklaring te komen ondertekenen dat ze de materiële bewaring heeft over de kinderen die mee verhuizen en er

nog geen vonnis was. Verzoekster deelde aan de dienst mee dat ze in de veronderstelling was dat alles in orde was, omdat ze na de vaststelling die gebeurde tijdens haar afwezigheid nadien op het politiecommissariaat de vaststelling is gaan ondertekenen. Uiteindelijk kwam verzoekster aan het loket om haar verklaring te ondertekenen. De adreswijziging werd onmiddellijk in de bevolkingsregisters bijgewerkt en het gevraagde uittreksel werd meegegeven.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Aanbeveling:

Dosser ging van AC naar Meulestede en dan weer naar AC. Verminder de verhuisbewegingen.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200803-106

Vooruitziende planning

Mijn identiteitskaart is nog geldig tot 2011. Toch ontving ik nu al een uitnodiging om een nieuwe elektronische identiteitskaart aan te vragen.

Omdat ik mijn burgerplicht ken, ben ik op de aanvraag ingegaan en is de aanvraag gebeurd. Ik wacht nu op mijn nieuwe kaart. Toch vraag ik mij af waarom dit nu al moet gebeuren. Ik begrijp wel dat al die identiteitskaarten niet gelijktijdig kunnen worden vernieuwd maar meer dan drie jaar vooraf is toch wel bijzonder vooruitziend gepland. Bovendien vind ik, als de overheid die identiteitskaarten vervroegd wenst te vernieuwen, dat de overheid daarvan de kosten moet dragen. Dit kost mij nu 15 euro plus de prijs van nieuwe pasfoto's (want als wij zelf pasfoto's maken, dan worden die geweigerd).

Bestaat er overigens een sanctie mocht ik niet op de uitnodiging zijn ingegaan?

Onderzoek:

Volgens de bevoegde dienst is de vervroegde vervanging van de identiteitskaarten een federale beslissing (dus voor het gehele Belgische grondgebied). Ook de vormvereisten en het feit dat een recente pasfoto nodig is, zijn federaal bepaald.

Nog volgens de dienst werd de kostprijs van de kaart door de federale overheid bepaald op 10 euro. Daarenboven werd de mogelijkheid gelaten om een gemeentelijke taks te heffen.

Op basis van het stedelijke reglement wordt daarom 15 euro aangerekend.

Maar deze burger, en hij is niet alleen, heeft een zeer terechte opmerking: hij heeft betaald voor zijn oude kaart en die is meestal nog niet vervallen.

In plaats van te dreigen met boetes (oorspronkelijk zelfs zonder dat er een wettelijke grond was, die is pas later gekomen namelijk KB van 18.01.2008) had hier zowel de federale en de gemeentelijke overheid een verminderde prijs kunnen toestaan voor wie binnen een bepaalde periode zijn kaart binnenbracht om te laten vernieuwen. Wie buiten de periode zijn kaart zou indienen, zou meer moeten betalen. Dit had stimulerend in plaats van frustrerend kunnen werken.

Na het verstrijken van de inleveringsdatum zijn in Gent nog duizenden burgers niet in orde met hun nieuwe kaart. Die zullen allemaal aangeschreven moeten worden en die riskeren een boete maar vooral drie maanden na verstrijken van datum wordt hun IK geannuleerd en riskeren ze zonder geldige IK rond te lopen. Dit alles kost de administratie tijd en energie die mogelijks niet in verhouding zal staan met de frustratie en boetes.

In de herinneringsbrief zal staan: "Zonder geldige identiteitskaart loopt u het risico veel moeilijkheden te ondervinden bij uw contacten met administratieve en financiële instellingen en bij het reizen in binnen- en buitenland. Bovendien kan een boete, ten bedrage van 26 tot

500 euro, opgelegd worden aan eenieder die niet beschikt over een geldige identiteitskaart." Voorts wordt in de herinneringsbrief gewezen op de grote beveiliging van deze elektronische kaart maar dit laatste wordt door onderzoek de jongste tijd ook tegengesproken.

Beoordeling: ongegrond

Dit betreft een federale beslissing. Ongegrond wat het stadsbestuur betreft.

Aanbeveling:

Hou er rekening mee dat burgers al belasting betalen en ook voor hun vroegere identiteitskaart hadden betaald.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek:200803-118

Losse chip

Op 7 januari 2008 stelde ik vast dat mijn elektronische identiteitskaart (eID) een defect vertoonde. De aangehechte chip zat namelijk los, een inmiddels gekend probleem bij kaarten uitgereikt binnen een bepaalde periode.

Om dit probleem te verhelpen meldde ik mij op 8 januari 2008 aan bij het Dienstencentrum Ledeberg. Ondanks het feit dat dit een gekend probleem is met de eID, meldde de ambtenaar mij dat een eventuele kosteloze vervanging toch zou moeten onderzocht worden, hetgeen nadien een toch wel heel tijdrovende procedure bleek te zijn.

In een poging om tijd uit te sparen, bracht ik tijdens dit eerste bezoek reeds een pasfoto mee, die ik op dat moment indiende voor de nieuwe identiteitskaart die men ging aanvragen. Hierbij stel ik mij de vraag waarom de pasfoto die gebruikt is voor mijn oorspronkelijke eID niet kan herbruikt worden. Blijkbaar wordt dit in geen enkele database bewaard.

Pas 4 tot 5 weken later kreeg ik bericht dat de defecte eID kosteloos mocht vervangen worden. Hiervoor moest ik echter nogmaals langskomen in het dienstencentrum want ik diende nog een handtekening te plaatsen op het aanvraagformulier, een pasfoto was niet nodig, die had ik reeds ingediend. De criticus in mij stelt zich dan de vraag "waarom kon ik dit papier niet tekenen op het moment dat ik mijn defecte kaart en pasfoto indiende?". Ik bracht mijn werkgever op de hoogte en ging de volgende ochtend nogmaals naar het dienstencentrum.

Anderhalve week later kreeg ik opnieuw telefoon van het dienstencentrum. Blijkbaar voldeed mijn pasfoto niet aan de opgelegde normen, waarop de ambtenaar mij met enige aandrang verzocht om zo spoedig mogelijk een andere pasfoto in te dienen.

Zo gauw dit volgens mijn werkschema mogelijk was bracht ik een nieuwe pasfoto naar het dienstencentrum. Wanneer ik aan de ambtenaar enige uitleg waarom de foto nu pas werd geweigerd kreeg ik op niet al te aangename toon te horen, "ja meneer dat is in Brussel, voor ons is de foto goed genoeg, maar voor hen blijkbaar niet". Als ik de ambtenaar wijs op de strenge regelgeving die wordt vooropgesteld en vraag of zij die dan niet dienen te hanteren om dergelijke misverstanden te vermijden, kreeg ik volgende uitspraak te horen: "ja meneer dat is subjectief, voor ons was de foto goed." Ik vind het dan ook uitermate verontrustend dat dergelijke regelgeving, die toch wel van belang is voor zowel nationale als internationale veiligheid, door verschillende diensten zo losjes kan/mag geïnterpreteerd worden, dit ten koste van de gewone burger. Daar ik in mijn job gebruik dien te maken van een elektronische identiteitskaart om mij aan te melden bij diverse overheidsdiensten (vb. FOD Financiën) en dus vrij dringend een nieuwe eID nodig heb, informeerde ik naar de spoedprocedure die in Gent beschikbaar is voor het verkrijgen van een identiteitskaart. Blijkbaar was dit een niet al te gekende procedure voor de ambtenaar, maar kon ik, na haar enige uitleg te verschaffen die ik vond op de website van stad Gent, hier niet kosteloos van genieten.

In de pers vernam ik dat de minister van Binnenlandse Zaken in het parlement ter

verantwoording is geroepen voor het probleem van de loskomende chip en hierbij meldde dat gedupeerden van deze fabricagefout een brief met verontschuldigen krijgen voor het ongemak, alsook een gratis kaartlezer, tot op heden is mij hierover nog niets bericht. Ik betreur dus ten eerste dat voor een fabricagefout, ik als burger, ondertussen drie keer ben moeten langsgaan in het dienstencentrum (waarvoor ik telkens met mijn werkgever een regeling diende te treffen), nog steeds niet over een nieuwe identiteitskaart beschik (die mij blijkbaar toch niet zo kosteloos kan bezorgd worden, aangezien ik nieuwe pasfoto's moest laten nemen) en waarbij ik tot op heden geen enkele vorm van verontschuldiging ontvangen heb. Ik kan mij gelukkig nog troosten met het feit dat ik niet de enige ben die mij hieraan erger.

Onderzoek:

De informatie die wij van de bevoegde stadsdienst ontvangen bevestigt de chronologie die verzoeker beschrijft.

In dergelijke gevallen moet de dienst de defecte eID opsturen naar de helpdesk van een bedrijf in Brussel met de vraag of een nieuwe - gratis - eID mag worden afgeleverd ter vervanging van het defecte exemplaar. Pas nadat de dienst het antwoord kent kan de procedure worden opgestart. Mocht de dienst dat al vroeger doen en de beslissing is dat er geen gratis eID mag worden afgeleverd, dan zit de dienst met een risico dat de betrokken burger niet zal willen betalen. Het algemeen principe is dat het basisdocument uitgeprint (en afgewerkt) wordt bij de aanvraag en niet vroeger. Dit wordt omschreven in de omzendbrief van 28 februari 2008 van de minister van Binnenlandse Zaken. De dienst verklaart dat hij handelde conform de geldende regelgeving. Maar toch had ook de burger deze informatie al kunnen krijgen.

Volgens de dienst is de spoedprocedure voor de aanvraag van een eID gekend. Het is wel zo dat een gratis spoedprocedure niet bestaat en dat enkel het centrale bureau Bevolking (in het administratief centrum) instaat voor de afhandeling van een dergelijke procedure.

Niettemin zal voor een oprissing van de kennis bij het personeel worden gezorgd.

Nog volgens de dienst gebeurt het dagelijks dat pasfoto's niet worden aanvaard. Aan alle loketten is een fotomatrix ter beschikking en ter inzage van de burgers. Deze matrix is echter geen "evangelie" en een foto die perfect aanvaardbaar lijkt voor de medewerker kan door de firma Zetes worden geweigerd. De foto wordt door Zetes immers gedigitaliseerd en tijdens dat procedé kunnen tekortkomingen aan het licht komen die met het blote oog niet waarneembaar zijn.

Verzoeker had ook verwezen naar artikels waarin staat dat mensen die een defecte eID hebben een kaartlezer en verontschuldigen zouden ontvangen. Volgens de betrokken dienst is hierover niets terug te vinden op de website van Binnenlandse Zaken.

Verzoeker zal heel binnenkort zijn nieuwe elektronische identiteitskaart in zijn bezit hebben.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De procedure wordt vanuit de federale overheid bepaald, maar communicatie naar de burger kon beter. Al in 2007 bleek uit een andere klacht (200712/510) dat niet alle personeelsleden in dienstencentra op de hoogte zijn van deze procedure.

Aanbeveling:

Bepleit bij de federale overheid dat de procedure wordt vereenvoudigd.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
hoffelijkheid

Verzoek: 200803-133

Niet westerse taferelen

Al twee zaterdagen na elkaar probeer ik mijn domicilie te verzetten vanwege een verhuizing binnen stad Gent. Als Nederlander moet ik mij wenden tot het vreemdelingenloket. Deze is

echter om 10u45 al gesloten, d.w.z. dan zijn er geen volgnummertjes meer te krijgen, terwijl op de website vermeld staat dat ze tot 11u30 open zijn. Ik heb het eens gadeslagen en heb vastgesteld dat een handeling aan het vreemdelingenloket twee tot drie keer zolang duurt dan een handeling aan het 'Belgen'-loket. Daarnaast schat ik dat er ongeveer twee keer zoveel 'Belgen' de zaterdag opofferen om een handeling te laten uitvoeren door de bevolkingsdienst. Groot is dan mijn verbazing dat er slechts een viertal loketten beschikbaar zijn voor vreemdelingen en een dubbel aantal voor 'Belgen'. Om de wachttijd ongeveer gelijk te houden en het enigszins mogelijk te maken fatsoenlijk iets te regelen zonder 'niet westerse taferelen' van anderhalf uur te moeten wachten, zou het verstandig zijn het aantal loketten op de vreemdelingendienst de zaterdagochtend te verhogen.

Ik nodig u uit dit tafereel de komende zaterdag eens gade te slaan, volgens mij niet meer van deze tijd en ook niet positief voor de multiculturele samenleving waar we nu eenmaal in verkeren, of we nu willen of niet. Ik ga in ieder geval morgenochtend om 8u00 op de stoep staan, en hoop morgen mijn domicilie te kunnen verzetten.

Onderzoek:

Wij nemen op met de bevoegde dienst die inderdaad soms genoodzaakt is om op zaterdag de beschikbare tickets af te sluiten wegens een te grote toeloop van buitenlanders en het beperkte personeel dat ingezet kan worden aan de loketten voor zaterdagdienst.

Dit overkwam ook verzoeker, die niet meer terecht kon omdat hij zich aanmeldde nadat het ticketbeheer afgesloten was. Volgens de dienst melden sommige personen zich dan spontaan bij het personeel van de inkombalie die dan contact opneemt met de dienst. Gaat het om een verrichting die men er nog bij kan nemen, dan vraagt de dienst de burger om te wachten tot wanneer alle personen met ticket aan de beurt zijn geweest, en doet de dienst nog de nodige verrichtingen voor betrokkene. In het geval van verzoeker dient enkel zijn nieuw adres vermeld te worden op de keerzijde van zijn verblijfsvergunning. Het is niet duidelijk of verzoeker daarvoor ondertussen al is langs geweest of nog niet. Mocht verzoeker geen ticket meer kunnen nemen, door de grote drukte, dan mag hij zich melden aan de inkombalie. Ook andere personen die zich niet tijdens de week kunnen aanmelden, en voor wie geen ticket meer beschikbaar is, mogen steeds contact opnemen met het personeel van de inkombalie.

Aangiftes van adreswijzigingen kunnen steeds gedaan worden via e-loket.

Volgens de ombudsvrouw is het duidelijk dat dit een concrete oplossing biedt voor verzoeker, maar dat dit niet het werkelijke probleem van overbevraging en onderbezetting oplost.

Hetgeen de dienst voorstelt is in feite maar het blussen van een brandje. De Stad is volop bezig die dienstverlening volledig te herorganiseren want het is ondermeer dank zij deze klacht maar ook door andere signalen dat hier een ingreep op korte termijn nodig is. Alle betrokkenen zitten daarover rond de tafel. Ook dringen we aan bij federale overheid om een sterk vereenvoudigde en meer zorgvuldige regelgeving. En mogelijks gaan we ons beraden bij buitenlandse overheden.

Opvolging:

Verzoeker meldt dat hij op maandag 21 april (dat is anderhalve maand na zijn vraag) nogmaals aan het loket ging, om 7u45. Hij was de 8ste. Hij moest wel om 08u30 voortgaan omdat er weeral geen schot in de zaak zat. Inmiddels toch een veertigtal wachtenden en slechts twee loketten open en nummertje 4 was pas aan de beurt. Bij de Belgen waren vijf 5 loketten open en geen wachtenden.

Verzoeker was inmiddels zijn portefeuille ook kwijtgeraakt, en heeft dezelfde morgen ook een nieuw rijbewijs aangevraagd, hetgeen hem slechts 5 minuten kostte. Volgens verzoeker ideaal. Wij vernemen ook dat de Stad besluit die dienstverlening volledig te reorganiseren. Er zal eerst een audit worden uitgevoerd, daarna zal de reorganisatie volgen.

Beoordeling: gegrond

Er komt in 2009 een doorlichting via een extern bureau.

redelijke termijn

Verzoek: 200803-138

Trage adreswijziging

Ik weet niet goed of ik bij de ombudsdienst aan het goede adres ben voor het volgende verhaal.

Op 8 januari heb ik via de site van de bevolkingsdienst mijn adreswijziging doorgegeven. Het antwoord op mijn melding heb ik in bijlage toegevoegd. Het heeft tot halverwege februari geduurd voor ik uiteindelijk uit pure ellende - na nogmaals mijn wijziging te hebben doorgegeven via de site - naar de administratieve dienst ben gegaan om in levende lijve mijn adreswijziging te doen. Daar bleek dat alles correct was geregistreerd en dat mijn wijkinspecteur me wel zou contacteren. Iets later heb ik - het lange wachten beu - dan ook maar zelf contact opgenomen met mijn wijkinspecteur. Daar was als bij toeval mijn formulier nu toch wel net toegekomen zeker. De wijkinspecteur vertelde me dat ik maar eens moest langskomen om het formulier in kwestie te ondertekenen. Op zich al een bizarre procedure lijkt me. Blijkbaar doen de wijkinspecteurs de verificatie van de daadwerkelijkheid van verblijfplaats nu op uitnodiging. Maar goed dat is mijn probleem niet echt. Een vijftal dagen later ga ik naar het commissariaat in de Belfortstraat en beteken het fameuze formulier. De inspecteur zegt dat binnen een week of zo, mij een brief zal worden toegestuurd om me aan te bieden bij de administratieve dienst voor de aanpassing van mijn identiteitskaart. Maar we zijn nu al opnieuw enkele weken later en nog steeds geen spoor van enig nieuws. Volgens het rijksregister sta ik trouwens nog steeds op mijn oud adres ingeschreven. Ik betwijfel dat we hier nog kunnen spreken van een redelijke termijn.

Op zich is dit maar een administratieve kwestie waar ik normaal gezien totaal niet wakker van zou liggen. Maar ik woon in een zone waar het parkeren betalend is of gereserveerd is voor bewoners. Ondertussen heb ik al een heuse verzameling 'retributies' wegens respectievelijk parkeren zonder betalen of zonder bewonerskaart. Moest ik me consequent aan de regels houden, zou ik per dag 10 euro moeten ophoesten om mijn voertuig reglementair te parkeren (langdurig parkeren in deze zone). Ik kan geen bewonerskaart krijgen want ik woon hier nog niet. Of dan toch nog niet officieel. Ik vind persoonlijk dat de termijn waarin de administratieve keten haar werk kon doen, de grenzen van de redelijkheid al lang heeft overschreden. Ik voel me meer en meer het slachtoffer - vooral financieel - van klaarblijkelijk slecht werkende stadsdiensten.

Aangezien ik anders niet weet tot welke dienst ik me moet richten, dacht ik u hiervan op de hoogte te kunnen brengen. Ik wil mij echt wel in regel stellen en me voorzien van een bewonerskaart maar vraag me af of ik er nog wel goed aan doe om de retributies te blijven betalen aangezien het in dit geval de Stad Gent is die in gebreke blijft en mij de kans niet biedt om me binnen een redelijke termijn een bewonerskaart aan te vragen.

Onderzoek:

Verzoeker deed op zaterdag 5 januari 2008 om 23u22 via het e-loket aangifte van zijn adreswijziging binnen Gent. De Dienst Bevolking verwerkte dit op 8 januari 2008 en stuurde ter bevestiging een mail. Het formulier voor vaststelling werd doorgestuurd naar het bevoegde politiecommissariaat.

De Politie ging langs op 21 januari maar verzoeker was afwezig. Andere data zijn de diensten niet bekend, maar uiteindelijk ondertekende de buurtagent het formulier van vaststelling op 29 februari 2008. Zodoende werd verzoeker sedert 29 februari 2008 ingeschreven op zijn nieuw adres. De burger was hiervan niet op de hoogte en kwam bij de ombudsvrouw.

De Dienst Bevolking ontving het formulier van vaststelling op 4 maart. Op 10 maart, na controle, werd het dossier van verzoeker bijgewerkt. De Dienst Bevolking stuurde hem op 12 maart 2008 een brief om zijn identiteitskaart te laten wijzigen. Wat betreft de bewonerskaart, dient men niet te wachten op de inschrijving, maar kan men verder met een bewijs van aangifte van adreswijziging. Dit is drie maanden geldig.

Beoordeling: ongegrond

De wettelijke inschrijvingstermijn is acht dagen, maar in de praktijk is twintig dagen haalbaar. Deze termijn is dus ruim overschreden maar de vaststelling kan enkel gebeuren als verzoeker in zijn woning wordt aangetroffen. Het is vreemd dat de burger geen bevestigingsmail zou hebben ontvangen van zijn elektronische aangifte.

overeenstemming met regelgeving
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200803-142

Nieuwe wet

Ik heb de Belgische nationaliteit. Op 27 december 2007 ben ik in Turkije getrouwd. Op 7 januari 2008 ging ik naar het bureau Huwelijken om het huwelijk te laten registreren. Men heeft enkele zaken op de pc ingetikt en mij gezegd dat het zes weken zou duren. Ik kreeg daar geen informatie op papier mee. Men heeft mij niets gezegd over een eventueel onderzoek naar schijnhuwelijk. Ik ben evenmin uitgenodigd voor een gesprek over een schijnhuwelijk of wat dan ook.

Na zeven weken had ik nog niets gehoord en keerde ik terug naar het bureau Huwelijken. Daar antwoordde men mij dat het nog niet in orde was. Heel veel uitleg kreeg ik niet, behalve de mededeling dat er ondertussen een nieuwe wet was.

Ik weet niet hoe dat zit met die nieuwe wet, maar ik ben in Turkije getrouwd toen de oude wet nog van kracht was. Ik heb met die nieuwe wet niets te maken. Mijn vrouw is nog altijd in haar dorp in de omgeving van Emirdag. Zij heeft nog geen visum aangevraagd. Om dat visum te kunnen aanvragen heeft zij trouwens documenten nodig vanuit België. Maar die documenten kan ik haar dus nog niet bezorgen. Zij heeft dus uiteraard nog geen enkel bericht ontvangen vanuit de Belgische ambassade in Ankara.

Onderzoek:

Het visum voor de echtgenote van verzoeker, die dus nog in Turkije verblijft, dient aldaar zo vlug mogelijk te worden aangevraagd. Dit gebeurt in Turkije bij een privé firma die een dossier samenstelt en doorstuurt naar de Belgische ambassade. Deze visumaanvraag heeft geen invloed op de registratie van het huwelijk hier in ons land.

Het bureau Huwelijken weet dat verzoeker zich daar al aanbod. Er is blijkbaar sprake van een misverstand. Er is geen sprake van een nieuwe wet. Er zijn alleen nieuwe afspraken met de federale Dienst Vreemdelingenzaken en het openbaar ministerie.

Opvolging:

Wij delen al deze informatie, zeer gedetailleerd, mee aan verzoeker die ons hiervoor bedankt.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
redelijke termijn
Verzoek: 200803-144

Arbeidskaart

Ik ben een Poolse dame. Ik heb een verblijfsvergunning aangevraagd op basis van gezinshereniging. Maar het probleem is het volgende: ik wens hier te werken en krijg ook aanbiedingen maar misloop die aanbiedingen omdat ik geen arbeidskaart krijg. Hoe kan ik zo vlug mogelijk aan een arbeidskaart komen? Ook al wacht ik ondertussen op een inschrijving op basis van gezinshereniging. Er was vanmorgen een conflict aan het loket.

Onderzoek:

Van de bevoegde dienst vernemen wij dat verzoekster sinds 4 april is ingeschreven op haar nieuwe adres, kort na haar bezoek aan de ombudsvrouw.

Verzoekster komt in aanmerking voor een 'arbeidskaart B'. Zij kan die kaart aanvragen bij de VDAB.

Opvolging:

Enkele weken later vergewissen wij ons bij verzoekster. Zij heeft van de VDAB uiteindelijke een arbeidskaart gekregen.

Beoordeling: ongegrond

Zij moest eerst gedomicilieerd worden.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200803-151

Vierde voornaam

We wensen even kort ons hart te luchten met betrekking tot de dienstverlening bij de Stad Gent (waar wij tot nog toe nooit over te klagen hadden). Wij hebben net telefonisch contact opgenomen met de dienst Geboorteaangifte om te vragen wat we nog kunnen doen, indien wij bij aangifte van onze dochter een naam over het hoofd hebben gezien. Dit is namelijk het geval. Wij hebben ons dochtertje aangegeven, hebben haar drie namen gegeven en hebben pas enkele dagen geleden domweg beseft, dat er eigenlijk nog een vierde naam bij had gemogen/gemoeten.

Wij kunnen zelf niét weten of dit kan, ingewikkeld is ja dan neen. Of dit teveel moeite of gewoon onmogelijk is. Daarom leek het ons zinvol om dit even na te vragen bij de dienst waar we onze dochter initieel hebben aangegeven. We hadden niet het plan om hemel en aarde te bewegen voor deze extra naam, wensten ons wel te informeren of het überhaupt mogelijk was om de gewenste naam nog te laten toevoegen (nu of later).

De dame aan die ik aan de lijn kreeg was kort gezegd niet echt aangenaam aan de telefoon. Ik ben nochtans zelf rustig en vriendelijk geweest en heb gewoon de vraag gesteld die hierboven ook staat. De bediende was erg snel om me het gevoel te geven dat ik maar een domme burger was (zij heeft dat niet zo gezegd, neen) en voegde zelfs toe "ge hebt toch negen maanden de tijd gehad om een naam te kiezen".

Ik moet zeggen, pas nadat ik had neergelegd drong echt tot me door hoe onaangenaam ik zo 'n contact wel vind. Ik houd er niet van, om zo te worden aangesproken. Dergelijke vorm van dienstverlening vind ik dan ook benedenmaats en kan in andere gevallen zelfs ronduit kwetsend zijn.

Het lijkt me evident dat wij als Gentenaar recht hebben op neutrale antwoorden indien we een vraag stellen. Het is toch de bedoeling dacht ik, dat we vragen durven en kúnnen stellen aan onze stadsdiensten? Omdat mijn vriend en ik dit niet helemaal zo willen laten, laten we u dit even weten. Op die manier is het ons toch van het hart.

Onderzoek:

Voor zover de akte nog niet definitief in het register is uitgeprint en de aangifte van recente datum was, kan eventueel nog een voornaam gewijzigd worden.

De dienstchef deelt nog mee dat hij over het bewuste telefoontje een gesprek zal hebben met de bediende die men aan de lijn had, want deze burgers hadden recht op een duidelijk en correct antwoord.

Opvolging:

De verzoeksters nemen contact op met de dienstchef en delen ons daarna mee dat de dienstchef hen de informatie gaf waarop zij oorspronkelijk hadden gehoopt. Op basis van deze informatie besluiten zij geen verdere inspanningen te vragen om de voornamen aan te passen. Zij bedanken de dienstchef en de ombudsvrouw voor de snelle en vriendelijke reactie.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200804-168

Campingbewoners

Op de camping in de Assels (aan de Sneppebrugstraat) zouden vijftig burgers gedomicilieerd zijn, Er zou zelfs post voor bedrijven toekomen.

Wij vragen ons af wat er eigenlijk aan het gebeuren is, of je op een camping mag gedomicilieerd zijn. Er is daar tijdens de zomer nogal wat lawaai, echte overlast is niet het geval tot nu toe.

Onderzoek:

Op het adres Sneppenbrugstraat 3 zijn inderdaad 41 personen ingeschreven. Dit is mogelijk in toepassing van het geldende Koninklijk Besluit en de algemene onderrichtingen waarbij een persoon wordt ingeschreven waar hij zijn hoofdverblijfplaats heeft. Als op een bepaalde permanente bewoning niet is toegelaten, dan wordt dit na vaststelling gemeld aan de betrokken stedelijke diensten die dan het nodige doen om aan de reden (veiligheid, gezondheid, urbanisme, ruimtelijke ordening) te (doen) verhelpen.

Ook Toerisme Vlaanderen volgt deze problematiek op. De buurtinspecteur van de Politie heeft quasi tweewekelijks contact met de toezichter van de camping. Volgens deze buurtinspecteur is op deze plaats geen overlast bekend. Mocht men toch overlast vaststellen, dan kan man dit melden aan het wijkcommissariaat.

Beoordeling: geen oordeel

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200804-169

Zaterdagmorgen

Zaterdagmorgen 5 april, de werkweek zit erop. Gauw een pasfoto laten maken en dan naar afdeling Nieuw Gent voor aanvraag van mijn elektronisch paspoort. Nog even checken op het net, homepage van stad Gent: inderdaad is de afdeling Nieuw-Gent open op zaterdagvoormiddag, tot half twaalf. Bij de fotograaf vertellen ze me dat je in Nieuw-Gent op zaterdagvoormiddag heel lang moet aanschuiven want uiteraard wil niemand graag een dag vakantie opnemen voor eenvoudige stads-administratieve zaken. Toch naar Nieuw-Gent gegaan. Daar zie ik echter een gesloten deur, met het verbijsterend bericht erop dat er nieuwe openingsuren zijn, en de zaterdagvoormiddag is er nu niet meer bij. Ik kan dit niet anders dan krankzinnige onverantwoordelijkheid noemen: op jaarbasis worden duizenden mensen nu verplicht om onnodig een extra dag vakantie op te nemen. Dit is helemaal geen voorbeeld van "efficiënt bestuur". Ik hoop dat u daar iets aan kan doen.

Onderzoek:

De ombudsvrouw vestigt de aandacht van verzoeker op het feit dat hij zijn identiteitskaart in elk dienstencentrum alsook in het Administratief Centrum kan afhalen. Al deze kantoren zijn open tot 18u00. De dienstencentra zijn nooit open geweest op zaterdagmorgen, ook niet in

Nieuw Gent.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:

Onderzoek de mogelijkheid om de dienstencentra (of althans enkele) te openen op zaterdagmorgen.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200804-172

Samen en toch alleen

Wij zijn twee alleenstaande mannen. Wij delen een huis, elk heeft zijn kamer en samen betalen wij de huur omdat tegenwoordig de huurprijzen erg gestegen zijn.

Wij werken fulltime en hebben geen relatie buiten het gezamenlijk huren van het huis, dus geen van de twee heeft een uitkering, daar gaat het dus niet om.

Wij staan erop om beiden als alleenstaande ingeschreven te worden (omdat dit de feitelijke realiteit is en natuurlijk ook voor de belastingen.)

Het is een appartement met momenteel één huisnummer. Elk heeft eigen slaapkamer, gemeenschappelijke living. Kan dit probleem opgelost worden, de wijkagent weigert ons als elk alleenstaande in te schrijven. Wij zijn beiden niet gehuwd, hebben elk aparte rekeningen. Hoe kan dit opgelost worden?

Onderzoek:

Volgens de Dienst Bevolking gebeuren de inschrijvingen in de bevolkingsregisters en het vreemdelingenregister volgens het KB en de algemene onderrichtingen. Wanneer betrokkene het niet eens is met de genomen beslissing kan beroep aangetekend worden bij de FOD Binnenlandse Zaken. De Dienst Bevolking heeft omtrent de nieuwe vormen van samenleven meermaals aangedrongen op een aanpassing van de onderrichtingen. Ook in de VVSG werd deze problematiek aangehaald. Nog volgens de Dienst Bevolking is de FOD de onderrichtingen aan het herwerken.

Het is overigens zo dat de Politie de vaststellingen doet en het bureau Bevolking al dan niet inschrijft aan de hand van de meldingen die op het formulier van onderzoek staan. Volgens de onderrichtingen kan maar één gezin (alleenstaanden of meerdere personen al dan niet verwant) inschreven worden.

Opvolging:

Wij delen dit mee aan verzoekers die besluiten om een brief te sturen aan de FOD Binnenlandse Zaken.

Beoordeling: ongegrond

Ongegrond wat de stadsdiensten betreft die de onderrichtingen van de FOD Binnenlandse Zaken uitvoeren.

overeenstemming met regelgeving

hoffelijkheid

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200804-174

Zending

Ik ben een Nederlander en ik en mijn vrouw wonen in Gent sinds 2004.

We zijn naar België gekomen om als vrijwilligers te werken omdat we een passie hebben voor de mensen van dit land en omdat we graag liefde, geluk en vrede naar mensen hier

willen brengen, omdat we de boodschap van goed nieuws verkondigen.

We zijn een vzw begonnen en hebben financieel geleefd van giften vanuit het buitenland. We hebben nooit enig geld van de Belgische regering of het sociaal systeem gekregen (en we hebben er ook niet op gerekend). We wonen in Wondelgem sinds 2006. Vanaf het begin dat we naar Wondelgem kwamen ervaren we racisme en discriminatie tegen ons aan vanaf het dienstencentrum.

We hebben ze nooit beledigd of slecht behandeld maar ze zijn altijd negatief tegenover ons en bij de enige vragen die we hebben of documentatie die we moeten verkrijgen zijn ze onmiddellijk negatief en blaas en zucht omdat ze ons moet helpen. Ze hebben ons nog altijd totaal onwelkom laten voelen.

Sinds 2004 heb ik nog steeds een paarse kaart en mijn vrouw een oranje. Mijn vrouw is Zuid-Afrikaanse. Ik ben nu ingeschreven als werknemer bij de vzw vanaf 1 maart 2008 en de vzw is aangesloten bij een sociaal secretariaat. Ik heb vanaf de vreemdelingdienst informatie gekregen hoe ik er moet omgaan en ze hebben me gezegd om een werkgeversattest naar de dienstencentrum te nemen en aanvraag te doen voor een vestigingsprocedure op basis van tewerkstelling als Nederlander en om als echtgenote ook te starten met een gezinsherenigingprocedure.

Ik was weer onmiddellijk begroet met negativiteit bij de dienstencentrum en ze hebben gezegd dat ik een zendeling ben en dat het niet zou gaan, maar ze sturen de documentatie naar Brussel en hoor wat ze zeggen.

Dat hebben we nog altijd als we er kwamen. Ze weten nooit hoe ons te helpen. Toen ik vroeg om de documentatie voor een werkgeversattest in het begin, wist ze niet wat het is (terwijl ik versta dat het een eenvoudige document is die veel gebruik worden)

Ik vind dat het niet normaal is om ons zo te behandelen terwijl we nog nooit enigszins tegen hun onbeleefd waren. We zijn niet iemand die onnodig klagen. Het is nu al twee jaar dat we het verduren met de hoop dat het zou veranderen als we vriendelijk blijven. Maar het is niet veranderd.

Waarom wordt tegen ons gediscrimineerd omdat we zendingen zijn (waren)? Waarom moeten we racisme verdragen van iemand die we nooit enige schade hebben gedaan? Het is toch tegen de Europese overeenkomst?

Onderzoek:

Voor de meeste zaken die verband houden met de verblijfsdocumenten heeft de bevoegde dienst, waaronder het Dienstencentrum Wondelgem valt, instructies nodig van de Dienst Vreemdelingenzaken in Brussel. Dit houdt in dat verzoeker over zijn verblijfssituatie bewijzen moet overleggen.

Verzoeker bezit een attest van immatriculatie dat geldig is tot 31 augustus 2008 (afgeleverd na telefonische instructie van de Dienst Vreemdelingenzaken). Als Nederlandse onderdaan heeft hij het recht zich in België te vestigen, maar hij moet dan wel een aanvraag tot vestiging indienen. In zijn geval kan hij dat enkel doen als werknemer. M.a.w. verzoeker moet een inkomen hebben en aangezien zijn vzw enkel op basis van giften kan verder bestaan, lijkt dit moeilijk. Niettemin zal het dienstencentrum Wondelgem hem uitnodigen en kan hij een werkgeversattest (bijlage 19bis) afhalen. De werkgever moet dit dan invullen en verzoeker moet dit terugbezorgen aan het dienstencentrum. De stukken (bijlage 19 en 19bis) worden dan overgemaakt aan de Dienst Vreemdelingenzaken, die vijf maanden de tijd heeft om een beslissing te nemen. Indien de beslissing negatief is, kan beroep worden ingesteld. De Dienst Vreemdelingenzaken maakt deel uit van de federale overheid.

Opvolging:

Wij delen dit mee aan verzoeker die ons bedankt.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het dienstencentrum had zich mogelijks actiever kunnen opstellen om spontaan tot een oplossing te komen. De oplossing kwam vlot na bemiddeling.

overeenstemming met regelgeving
integriteit - voorbeeldfunctie
Verzoek: 200804-177
Vreemde in huis

Wij hebben een klacht over het dienstencentrum van Ledeberg. Voor hen is in onze eigendom een doorgang gecreëerd. Wij beschouwen dit als schade en huisvredebreuk. Wij wonen in een blok van vier appartementen en een inkomhal. Ons blok maakt deel uit van een groter geheel dat eigendom was van een bank. Het overige stuk is verkocht aan een advocaat en die verhuurt een stuk aan het dienstencentrum van Ledeberg. Ons blok met vier appartementen is een apart blok gescheiden met een gemeenschappelijke muur. Op verzoek van het dienstencentrum is er buiten ons medeweten een deurgat gekapt en een deur gestoken in de gemeenschappelijke muur die uitkomt in onze hall. Wij wisten van niets. Bovendien zal onze hall nu door een deur ontsloten zijn die uitgeeft in het dienstencentrum en zullen alle bezoekers van het dienstencentrum nu via die kleine hall komen. De advocaat verhuurder zou op vraag van de huurder, het dienstencentrum, hier toelating voor gegeven hebben. We hadden net geverfd en dus hebben we grote schade. Er staan daar vier brievenbussen en nu drie deuren. Er is nochtans een andere ingang tot dit tijdelijk dienstencentrum. Maar blijkbaar was er teveel tocht in het dienstencentrum en is er dan maar besloten een andere deur te maken.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat de vraag om een toegangsdeur te maken in de muur naar de hall van de appartementen uitgaat van de Dienst Bevolking. De huurovereenkomst was toen al gesloten. Vraag is: is die deur er op een wettelijke manier gekomen? Het klopt dat de Stad enkel huurder is en dat het de eigenaar is die de deur heeft laten aanbrengen zonder dat de mede-eigenaars ermee akkoord gingen, maar het gaat niet op dat de Stad zou meewerken aan een onwettige situatie. Hierop wordt beslist dat de Dienst Bevolking de onrechtmatige deur niet zal gebruiken zolang er geen formeel akkoord is van de andere eigenaars. Om het tochtprobleem op te vangen worden er aanpassingen uitgevoerd aan de balie. Daarop kan het dienstencentrum zijn intrek nemen in deze tijdelijke lokalen. De deur is er nog altijd maar ze maken er geen gebruik van, want de Stad heeft nog altijd het schriftelijk akkoord van de andere eigenaars niet gezien.

Beoordeling: ongegrond

De vraag van het dienstencentrum naar een bijkomende deur was misschien begrijpelijk en het dienstencentrum was dan ook van plan om die te gebruiken. Maar vanaf het ogenblik dat de Stad op de hoogte is dat die deur er onrechtmatig gekomen is, kan zij er geen gebruik van maken zonder zelf in de onwettigheid te vervallen.

overeenstemming met regelgeving
rechtszekerheid en vertrouwen
Verzoek: 200804-186
Tapijt.

Ik woon hier sinds 2 of 3 augustus. Destijds kwam een buurtagent bij ons voor de woonvaststelling. Hij kwam toen binnen en ik kreeg een verblijfsdocument (oranje kaart) voor zes maanden. Nu moest mijn verblijf vanaf februari worden verlengd. Een buurtagent kwam bij ons, er ligt een tapijt en mijn broer zij dat hij zijn schoenen moest uitdoen. Dat laatste hebben wij niet gevraagd: hij kon gerust binnenkomen met zijn schoenen aan. Het was alleen mijn broer die dit vroeg.

Vandaag, 11 april, ging ik naar het bureau Vreemdelingen op de Zuid. Daar vernam ik dat de buurtagent mijn aanvraag negatief had beoordeeld omdat hij niet had mogen binnenkomen. Het dossier werd daarom naar Brussel gestuurd met die opmerking. Ik loop het risico om het

land te worden uitgewezen.

Ik zou graag hebben dat de buurtagent bij ons binnenkomt en vaststelt dat ik hier inderdaad woon zodat mijn verblijf kan worden verlengd.

Onderzoek:

Alhoewel hierover bij de Politie geen uitdrukkelijke regelgeving bestaat, vond de buurtinspecteur het niet opportuun om in te gaan op de vraag van de broer om zijn schoenen uit te trekken.

Toen verzoekster en haar echtgenoot op 11 april aan het loket van de Dienst Bevolking kwamen werd de weigering voor een vestigingsaanvraag betekend. Na de uitleg van verzoekster over het incident tussen haar broer en de buurtinspecteur nam de Dienst Bevolking contact op met het bureau Gezinshereniging van de Dienst Vreemdelingenzaken (federale overheid). Het hele verhaal werd gedaan. Daarop besliste DVZ om de weigering in te trekken omdat het over een 'banaal feit' ging met eventuele grote gevolgen. Ondertussen ontving verzoekster op 13 april haar identiteitskaart. De Dienst Bevolking, na ruggespraak met DVZ, handelde adequaat om voor het probleem een oplossing te vinden.

Beoordeling: ongegrond

Het probleem werd veroorzaakt aan de kant van (de broer van) verzoekster.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200804-195

Pottezwart

Mijn man is sinds tien jaar begraven in het columbarium op Gentbrugge-center. Ik moet nu 400 euro betalen voor de nissen en die zijn pottezwart. Deze middag waren ze bezig erbovenop nieuwe te zetten en dit verschil is erg. Zou het niet mogelijk zijn om ze te kuisen? Men had ons beloofd al van verleden jaar dat te doen maar er komt niets van. Nu is het nog vuiler. Dit van ons zijn vuil en een witte bovenop. Wat denkt u? Kunt u ons niet helpen a.u.b.

Onderzoek:

Volgens de Afdeling Begraafplaatsen hebben de colombariumnissen te lijden onder roetaanslag. De luchtvervuiling nestelt zich op de poreuze zandsteen. De dienst doet het nodige om de nissen te reinigen alvorens de nieuwe elementen toe te voegen. De nieuwe elementen zullen dan volgende maand worden geplaatst.

Beoordeling: ongegrond

Verzoeker heeft een terechte eis: een propere nis. Daar betaalt zij voor maar de dienst neemt de nodige maatregelen.

overeenstemming met regelgeving

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200804-197

Hoe-heet-ze-nu-alweer?

Kijk hé ik was vanmorgen woest. Ik wens te weten welke papieren mijn Marokkaanse verloofde nodig heeft om hier met mij in het huwelijk te treden.

Ik ben gewoon gaan vragen welke papieren zij nodig heeft, wat voor een bende pummels is dat hier, ik dacht dat ik ging ontploffen.

Die info kreeg ik niet, ik moest eerst mijn identiteitskaart afgeven, dan een papier invullen. Ik ging gewoon info vragen, dan roept een van die bedienden 'die vent wil dat papier niet invullen'. Ik kan die Marokkaanse namen niet schrijven. Dus kortom zij beweren: ik krijg de

info niet als er geen dossier wordt opgestart. Ik denk dat dit niet wettelijk is. Ik wens dan ook dat u dat onderzoekt.

In elk geval hadden ze mij dat papier meegegeven dan had ik het thuis ingevuld, maar zelfs dat papier krijg ik niet.

Het is de eerste keer in mijn leven dat ik klacht neerleg want ik ben daar niet voor. Ik wou gewoon een inlichting, niet het opstarten van een dossier .

Voor mij is het belangrijk dat ze precies weet welke papieren ze nodig heeft dat ze niet over en weer naar Marokko moet.

Onderzoek:

Nadat wij dit voorval signaleren aan de betrokken dienst nemen wij contact op met verzoeker. Hij mag zich opnieuw aanbieden op het bureau Huwelijken. Indien hij niet over alle gegevens beschikt, dan mag hij het formulier meenemen om het thuis in te vullen. De inlichtingen zullen echter pas gegeven worden wanneer het ingevulde formulier voorgelegd wordt omdat de te verkrijgen informatie van die gegevens afhangt.

De dienstchef van het bureau Huwelijken onderzoekt nog bij het betrokken personeel wat er precies is misgelopen. Wij stellen vast dat ook verzoeker een flinke bijdrage heeft geleverd tot het conflict. Overigens is het nogal ongewoon dat je noch de voor- en familienaam van je aanstaande niet kan schrijven. De man had geen probleem met schrijven.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Maar wij stellen ons - net als de administratie - ook vragen over het verzoek van de burger.

Aanbeveling:

Duidelijker briefing van het personeel over wat kan en wat niet kan.

overeenstemming met regelgeving

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200805-250

Verblijfsvergunning

Ik ben geboren in Afghanistan. Mijn oranje identiteitskaart is verlopen sinds 27 november 2007. Ik moest wachten en wacht nog steeds, dit lijkt mij niet normaal.

Mijn man heeft een verblijfsvergunning tot 2 mei 2010. Wij zijn hier met onze drie kinderen.

Mijn man werkt in een sociaal restaurant. Wat is hier het probleem? Waarom wordt het attest van immatriculatie niet verlengd?

Wij vragen ons ook af of wij in aanmerking komen voor een sociale woning.

Onderzoek:

Wij steken ons licht op bij het bureau Vreemdelingen en vernemen dat deze vrouw ondertussen een nieuwe verblijfkaart ontving die geldig is tot 27 november 2008.

Wat betreft de vraag naar een sociale woning, vernemen wij dat het gezin ondertussen al verhuisd is naar een sociale woning.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200806-271

Schrijfwijze voornaam

Er is een fout in onze voornamen geschreven op onze inschrijving in het vreemdelingenregister.

De fout is gebeurd toen wij hier in ons land aankwamen en is gebeurd door het

Commissariaat in Brussel. Wij waren hier vier jaar 'zonder' papieren, maar op ons paspoort staat wel de juiste naam, een paspoort uitgeschreven door Albanië. In het totaal zijn wij acht jaar hier in het land.

Wij willen de fout in de twee voornamen rechtzetten vooral ook omdat ik mijn zieke moeder, die ik al acht jaar niet heb gezien, wens te bezoeken nu wij ook in dit land geregulariseerd zijn maar ik vrees niet terug te kunnen keren door de fout in de voornamen.

Ik kom bij de ombudsvrouw nadat ik mij heb gewend tot loket Vreemdelingen op het Zuid waar wij heel correct en vriendelijk te woord werden gestaan. De bediende heeft mij meegedeeld dat ik een advocaat moet nemen maar ik vraagt mij af of dit de enige manier is om tot die rechtzetting te komen. Ik heb dus geen klacht naar de ambtenaar maar naar de procedure of informatie. Want ergens vinden wij dit toch wat moeilijk. Wij hebben het al erg krap en is dit de enige manier om tot die rechtzetting te komen? Wij kunnen moeilijk geloven dat wij nu naar de rechtbank moeten stappen om een voornaam te veranderen die fout is ingeschreven in Brussel. Maar dat laatste is ook het gevolg van het feit dat wij toen zegden zonder papieren te zijn.

Onderzoek:

Het betreft de voornamen van een moeder en haar dochter. In beide voornamen is één letter fout.

In het geval van de dochter betreft het een vergissing die gebeurde op het niveau van het stadsbestuur. In dit geval laat de wetgeving toe dat dit door de Stad Gent zelf wordt rechtgezet. Dit gebeurt dan ook.

De voornaam van de moeder is een andere situatie. Er gebeurde de vergissing bij de intake door de federale Dienst Vreemdelingenzaken. In de eerste plaats komt het er op aan dat DVZ deze misslag schriftelijk toegeeft. Het bureau Vreemdelingen van de Stad Gent stelt deze vraag aan DVZ. Na een paar keer aandringen verkrijgt de Stad deze verklaring vanwege DVZ. De volgende stap is dat verzoekster een advocaat aanspreekt want om deze voornaam te laten corrigeren is een vonnis van de rechter nodig.

Besluit: Aanvankelijk werd aan verzoeker gezegd dat in beide situatie een vonnis nodig was. Uiteindelijk blijkt dit vonnis maar nodig in een van beide gevallen. Er werd dus in eerste instantie niet correct geïnformeerd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De informatie die aanvankelijk werd gegeven was niet helemaal correct, want het betrof twee verschillende gevallen.

Aanbeveling:

Ook al lijken twee situaties aanvankelijk erg goed op elkaar, onderzoek beide situaties afzonderlijk voor een antwoord wordt gegeven.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200806-284

Eén zaterdag per maand?

Ik zou toch eens willen vragen of de dienstverlening in de dienstencentra niet zou kunnen uitgebreid worden. Mijn man heeft een uitnodiging ontvangen om zijn identiteitskaart te vernieuwen. Daarvoor moet hij naar het dienstencentrum persoonlijk. Dat is nu net het probleem. Hij is vrachtwagenchauffeur en vertrekt iedere dag heel vroeg, tot 's avonds laat. Hij kan dus onmogelijk binnen de kantooruren naar het dienstencentrum in Oostakker gaan. Hij kan ook niet gemakkelijk vrijaf krijgen. Het probleem is nu dat de dienstencentra op zaterdag gesloten zijn. We waren dus verplicht om van Mendonk naar Gent te rijden. Omdat we het daar aan het Zuid niet zo goed kenden, zijn we onze weg kwijtgeraakt. Toen we hadden uitgevist waar we precies moesten zijn was het 11u45 en mochten we niet meer binnen. Ik denk dat veel mensen uit de randgemeenten blij zouden zijn als hun

dienstencentrum bijvoorbeeld één zaterdag in de maand voor de bevolking open zou zijn. Is dit een onredelijke vraag?

Onderzoek:

Volgens de bevoegde dienst is deze bezig de organisatie van de dienstencentra te bekijken. Ook de openingsuren worden onder de loep genomen. Hierbij staat men open voor de verzuchtingen en verwachtingen van de burgers. Op die manier kan worden ingespeeld op noden bij de bevolking. Daarbij vindt men het voorstel zeker het overwegen waard. Er bestaat ook de mogelijkheid dat de burger voor een aanzienlijk aantal administratieve verrichtingen terecht kan op het publieksloket van www.gent.be. Men hoeft niet altijd naar een dienstencentrum, of het Administratief Centrum, te gaan. Voor de vernieuwing van een identiteitskaart is dit echter wel nodig.

Beoordeling: geen oordeel

Maar het is duidelijk dat er een aanzet tot aanpak is.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200806-290

Adres

Ik zit met een groot probleem: eind 2002 kocht ik een huis in Gent met klein beschrijf. Ik ben er direct in gaan wonen maar uit onwetendheid heb ik pas in 2004 daar m'n domicilie gezet, ik woonde voordien als student nog thuis. Ik moest er wonen tot september 2007 om aan alle voorwaarden van het klein beschrijf te voldoen, wat ik ook gedaan heb. Gezien ik in Oostende werk en daar zeer lange dagen doe, dacht de wijkagent al snel dat ik niet in Gent woonde maar in Oostende gezien ik daar nooit tijdens kantooruren aan te treffen was, plus ik werk ook in de weekends. Ik woon er echter wel. Binnenlandse Zaken heeft mij om 6u00 's morgens ginder ter plaatse uit m'n bed gelicht en kunnen vaststellen dat ik daar inderdaad verbleef. Er is echter een volledig onderzoek gestart om te controleren of ik toch niet in Oostende in m'n kantoor sliep. De wijkagent van Oostende is komen vaststellen dat het weldegelijk ging over een kantoor, met een lokettenruimte en een kluizenkamer maar dat er absoluut geen sprake was dat ik in Oostende zou kunnen wonen. Binnenlandse Zaken is ook in m'n kantoor langsgeweest en heeft kunnen vaststellen dat ik daar niet verbleef. Dit zijn twee onafhankelijke bronnen die dus bevestigen dat ik niet in Oostende woon. Ik beschik, doordat ik zelfstandige ben, over al mijn facturen uit het verleden en ik kan voor elk jaar minstens drie of vier Gentse aankopen of restaurantbezoeken aantonen per week. Ik ben zeer actief in het Gentse verenigingsleven en ik ben beheerder van een toeristische en evenementen webpagina van Gent. Dit alles duidt toch duidelijk op wonen in Gent. Toch probeert de wijkagent verder aan te dringen om mij in Oostende te laten domiciliëren. Ik snap niet waarom hij dat doet. Hij weet dat ik homo ben, ik hoop dat dit er toch zeker niks mee te maken heeft, want ik word telkens echt afgesnauwd. Voor mij zou een schrapping of een wijziging rampzalig zijn, gezien de wijkagent een procedure gestart heeft tot voorstel ambtshalve schrapping op 28 juni 2007 (drie maand voor ik er officieel drie jaar woon) zou ik bij elke schrapping of wijziging niet meer op dat adres in Gent gedomicilieerd zijn vanaf 28 juni 2007 waardoor ik meer dan 5500 € registratierechten plus achterstallige interesten zou moeten extra betalen, omdat dan de cyclus van drie jaar onafgebroken daar wonen zou doorbroken zijn, dit terwijl ik er al van in 2002 woon (en dat ik er ook officieel al meer dan drie jaar woon). Kunt u tussenkomen in dit dossier en het eventueel voor het college brengen om mijn adres te regulariseren zodat ik eindelijk mijn energie in iets anders kan stoppen, mijn secretaresse is ondervraagd, mijn moeder, ..., ze zijn alles komen controleren, kan ik nu eindelijk rustig slapen zonder met dat schrikbeeld dat er een factuur van meer dan 5500 euro boetes boven mijn hoofd hangt? Als u andere oplossingen weet, laat ze me a.u.b. weten. Ik ben een jonge

alleenstaande en ben een zaak uit de grond aan het stampen, voor mij gaat het hier echt wel om een pak geld.

Daarenboven komen ook al mijn officiële papieren voor bank en verzekeringen in Gent, plus moet ik ten alle tijde de centrale dienst voor verzekeringen op de hoogte houden van elke mogelijke adreswijziging zodat ze dat kunnen aanpassen op de nationale lijst en op mijn commerciële dragers. U begrijpt dat dit voor mij zeer moeilijk werken is.

Onderzoek:

De wijkagent van Oostende bevestigt dat verzoeker lange dagen werkt en allicht daarom niet in Gent is aan te treffen overdag, maar in zijn kantoor bestaat geen mogelijkheid om te slapen. Het kantoor kan zijn hoofdverblijfplaats niet zijn.

Wij onderzoeken op welke uren de wijkagent van Gent aan de deur is geweest. Verzoeker stelt dat hij in al die jaren nooit een kaart in zijn brievenbus heeft gevonden met de melding dat een wijkagent zich had aangeboden. Heel recent werd zijn brievenbus wel gestolen maar verzoeker stelt dat die snel opnieuw wordt bevestigd.

Wij vragen ook inzage van het verslag van de inspecteur van de FOD Binnenlandse Zaken. Wij vragen ons af of dit onderzoek er kwam op vraag van de Stad Gent. De betrokken dienst bevestigt dat dit dossier door hen in oktober 2007 werd overgemaakt aan de FOD. Meer dan een jaar later heeft men nog geen beslissing ontvangen. Ondertussen kan nog geen sprake zijn van ambtshalve schrapping.

Verzoeker stoort zich bovendien aan het feit dat de Gentse Politie zonder toestemming noch begeleiding zijn huis betreedt (dat ook studentenkamers bevat). De Politie stelt dat verzoeker niet in dat huis woont, maar wel in een andere eigendom van hem in Gent (maar in elk geval in Gent).

Drie maanden na het laatste contact hebben wij het verslag van de FOD nog niet ontvangen maar wij besloten om het dossier af te ronden mede omdat wij ook van verzoeker niets meer horen.

Besluit: Voor zover wij kunnen oordelen hebben de betrokken diensten gehandeld in overeenstemming met de regelgeving.

Beoordeling: geen oordeel

Het verzoek is waarschijnlijk ongegrond maar wij ronden het dossier af zonder dat wij over alle gegevens beschikken.

overeenstemming met regelgeving

privacy en discretie

onzorgvuldigheid

Verzoek: 200806-294

Pin en Puk

Vorige week ben ik mijn nieuwe elektronische identiteitskaart gaan afhalen aan het loket in het Administratief Centrum Gent.

Ik had voordien mijn pin- en puk-code netjes van buiten geleerd en de twee papieren lipjes nadien terug met tape dicht gekleefd met de bedoeling een verzegeling aan te brengen, zodat ik steeds zou weten of ik nog de enige ben die de codes heeft gezien.

Echter: nog vóór ik mijn identiteitskaart in de hand hield, was het eerste wat de loketbediende deed met dit papier: de pin- en puk-code vrij te leggen en open en bloot achter het raam van het loket te laten liggen, terwijl ze de kaart ging halen.

Dit betekent dus dat alle nog zo goede en degelijke beschermingsmaatregelen volledig teniet zijn gedaan door deze ondoordachte actie van de loketbediende.

Mijn vragen zijn als volgt, Ontbreekt het de loketbedienden op enigerlei wijze aan opleiding, zodat zij deze beveiligingen niet hebben leren respecteren? Hoe kan ik op een zekere (en kosteloze) wijze de hierdoor vernietigde beveiliging van mijn elektronische identiteitskaart (laten) herstellen?

Van zodra tenminste één ander persoon, in dit geval de loketbediende, de codes heeft gezien, zijn die per definitie niet meer geheim en is de beveiliging vernietigd.

Onderzoek:

De bevoegde dienst meldt dat dit onderwerp op de agenda wordt geplaatst van de eerstvolgende medewerkersvergadering, zodat iedereen nog eens herinnerd wordt aan dit privacyaspect.

De dienst deelt ook mee dat verzoeker altijd de pincode kosteloos kan wijzigen.

Beoordeling: gegrond

Zorgvuldigheid kan beter.

Aanbeveling:

Briefing hierover aan het personeel.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200806-296

Thuislevering

Blij dat wij, mijn familieleden en ik, op deze manier eens ons ongenoegen kunnen uiten wat de manier van werken betreft, van het personeel Dienst Bevolking van Oostakker. Al meerdere malen werden wij geconfronteerd met: lompe, onbeleefde antwoorden, ongehoord gedrag tegenover elkaar waar elke bezoeker aan de balie gewoon getuige van is (bijvoorbeeld op z'n Gent gezegd: 'Waar is mijne perforateur, hebde gij die nog gezien?') terwijl een hele reeks mensen wachten.

Mijn dochter vroeg onlangs een uittreksel goed gedrag en zeden (voor sollicitatie) model 2 en ondanks dat de bediende haar drie maal vroeg model 2, kreeg ze model 1... ! Dit zagen we dan pas maar in de wagen, dus teruggaan... en weeeeer aanschuiven. Ik vind dit ongehoord. Ze vroeg aan de mannelijke bediende: meneer mag ik u iets vragen? Zijn antwoord: 'nee, ik ben bezig' (??) En ik legde al klacht neer bij de chef, (enige jaren terug, na ook zo'n vervelend voorval) en zijn antwoord was: als er iets is, of je hebt iets nodig, bel mij, en ik zal het desnoods naar huis brengen. Dat kan toch niet?!

Iedereen weet, bij navraag, dat het niet aangenaam is in Oostakker, terwijl ook iedereen weet dat Lochristi fantastisch werkt, ... Hopend op een positieve verandering in Oostakker.

Onderzoek:

Het spreekt vanzelf dat "thuislevering" totale onzin is al het gaat om burgers die dit niet vragen en/of zich kunnen verplaatsen. Uit een klein onderzoek blijkt dat deze thuisleveringen door het diensthoofd al jarenlang gebeuren, hetgeen kan leiden tot inefficiëntie op het kantoor. De betrokken dienst stelt dat, ondanks pogingen om de dienstverlening in het dienstencentrum Oostakker te verbeteren, er af en toe nog een klacht doorsijpelt. De coördinerende dienstchef zal het personeel wijzen op een aantal punten in verband met communicatie in het bijzijn van burgers, meer in het bijzonder het vermijden van dialect en familiair taalgebruik.

De heel concrete klacht over het verstrekken van een formulier model 1, terwijl men een model 2 zou hebben gevraagd, kon niet worden achterhaald.

Anderzijds in het zo dat de gemeente Lochristi alle kantoren in haar deelgemeenten heeft gesloten. Dit kan ook niet als echt klantvriendelijk kan worden ervaren. Soms is het gras groener aan de andere kant van de heuvel.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

1. Vermijd dialect en familiair taalgebruik tegenover en in het bijzijn van burgers;
2. De aanwezigheid van de dienstchef is belangrijk bij klachtenbehandeling en voor het goed doen draaien van de dienst. Thuisleveringen zonder reden zijn uit den boze.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
redelijke termijn
Verzoek: 200806-299

Adres

Ik ga proberen u eens alles uit te leggen. Ik ben namelijk administratief afgeschreven, heb weken geleden het nieuwe adres, waar ik al een jaar woon, meegedeeld. Mijn vriendin stond hier eerst alleen ingeschreven omdat ik heel veel schulden heb gekregen, na het stoppen met werken. Ik was namelijk vrachtwagenchauffeur en verdiende meer dan 2500 € en dan ging mijn rug kapot, en verdiende ik maar 1000 € in de maand. Ik ben zelfs dit jaar al zo ver gevorderd dat ik sommige dagen gewoon niet meer kan stappen en zit met onlangs gestoken morfinepomp. Het huurcontract staat op twee namen, dus ik mag hier ook wonen en heb deze in mijn bezit. De wijkagent heb ik al twee maal gebeld te komen, maar ik word gewaar dat ze me gewoon uitlachen. En deze zelfde vriendin is namelijk al weg hier sinds 2 juni 2008 en verandert zelf adres niet. Heb daar ook aangifte van gedaan bij Dienst Bevolking, ze heeft haar namelijk, via horen zeggen, na 14 dagen laten opnemen in Sint-Jan-de-Deo psychiatrie. Weken geleden heeft ze al haar kleren en wat gerief komen halen, dus wij zijn uit elkaar, maar zij laat alles op haar beloop. Ik geraak in de problemen: ziekenkas zonder adres, bankkaart enz.. Zo jij a.u.b. eens de wijkagenten in kwestie willen vragen er wat spoed achter te steken. Want zij doet niet anders dan liegen om me te pesten. En de wijkagenten weten dat ik hier al lang woon. Ik ga namelijk zaterdag bij mijn advocate om een collectieve schuldbemiddeling op te starten en wat ik moet doen om mijn adres veranderd te krijgen.

Onderzoek:

Volgens de Dienst Bevolking deed verzoeker op 5 juni een aangifte voor inschrijving op zijn adres. De buurtinspecteur heeft op 20 juni aan de Dienst Bevolking bevestigd dat het onderzoek loopt. Dit wil zeggen dat hij de vaststelling van woonst nog zal komen doen. Bij die vaststelling zal hij navraag doen naar het huurcontract. Op basis van de bevindingen over het huurcontract kan de Dienst Bevolking dan beslissen over de procedure voor uitschrijving van de vriendin. Wij geven aan de Politie door dat verzoeker wacht op het bezoek van de buurtinspecteur.

Opvolging:

Verzoeker meldt op 23 juni dat de buurtinspecteur is gekomen. Hij wordt ingeschreven en de ex-vriendin wordt uitgeschreven.

Beoordeling: ongegrond

De werkwijze werd correct gevolgd.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200806-300

Extra loonfiches

Mijn vriendin woont al zes jaar bij mij als studente. Op 25 mei hebben wij een aanvraag ingediend om haar bij mij te domiciliëren.

Gisteren hebben wij zelf contact opgenomen met de Dienst Bevolking, omdat we na bijna een maand nog niets gehoord hadden. Er werd ons gezegd dat de aanvraag geweigerd was en dat we mochten langskomen voor een nieuwe aanvraag. We moesten mijn loonfiches van februari tot mei mee brengen. Mijn vriendin is deze morgen geweest en nu moeten we ook nog wachten op de loonfiche van juni. Waarom hebben ze dat eigenlijk nodig? Ze hebben er toch al genoeg. Veel uitleg geven ze ook niet. Straks hebben ze de loonfiche van juli ook nog nodig. Wij hebben al een kindje en in juli wordt het tweede geboren. Wij zouden graag alles geregeld hebben. Als het niet in orde komt voor de geboorte van ons tweede kindje dan wordt dat kindje ook weer bij mijn vriendin haar ouders gedomicilieerd en moet in juli een nieuwe procedure gestart worden. Kunt u ons alstublieft helpen? Alvast bedankt.

Onderzoek:

Uit het onderzoek blijkt dat de vriendin op 21 mei aangifte van adresverandering deed aan het loket in het Administratief Centrum.

Dit werd op 25 mei door de bevoegde dienst beoordeeld als een niet-inschrijving, omdat het een studente betreft die bij haar ouders ingeschreven was. Deze beslissing gebeurde op basis van het artikel 18/4 van het KB van 16 juli 1992 en de bepalingen betreffende studenten, die opgenomen zijn in de Algemene Onderrichtingen op het houden van de bevolkingsregisters.

Het bericht van niet-inschrijving werd gestuurd naar het (oude) adres van de vriendin, het adres van de ouders dus. Misschien hebben de ouders dit niet gemeld aan hun dochter, zodat zij een maand later naar de dienst te belde om de stand van het dossier te kennen.

Aan de vriendin werd dan (op 20 juni) meegedeeld dat er loonfiches dienden te worden voorgelegd van de voorbije drie maanden om aan te tonen dat ze niet afhankelijk is van derden. De vriendin bezorgde die documenten. Op dat moment voldeed zij aan de voorwaarden om ingeschreven te worden. De aanvraag van adresverandering werd naar de buurtinspecteur van de Politie gestuurd, de woonstvaststelling gebeurde en op 28 juni werd zij ingeschreven. De bijwerking gebeurde op 7 juli. Wat nu de vraag betreft over de loonfiche van juni: blijkbaar had de bediende niet gezien dat er reeds drie loonbewijzen binnen waren. De werkwijze is zo dat de dienst de loonattesten van de laatste drie maanden vraagt.

Aangezien de aangifte gebeurde in juni zou het normaal zijn dat de bewijzen van april, mei en juni worden gevraagd. De bediende hield geen rekening gehouden met de maand waarin de vorige aangifte (die van 21 mei dus) gebeurde.

De bevoegde dienst gaat er van uit dat de loketbedienden de vriendin voldoende inlichtingen hebben gegeven over de zaken die met deze procedure te maken hadden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Er werden te veel en onnodig extra loonfiches gevraagd.

Aanbeveling:

Als men aan een burger bepaalde documenten heeft gevraagd, kijk dan altijd grondig het dossier na om te vermijden dat de burger opnieuw wordt weggestuurd om nog eens documenten te gaan halen.

onzorgvuldigheid
administratieve fout
Verzoek: 200806-306
Samenlevingscontract

Vorige week zijn wij tot de vaststelling gekomen dat we niet officieel samenwonend zijn volgens de belastingen.

Aangezien dit voor een extra belasting van meer dan 3000 euro zorgt voor ons aangezien mijn vriendin chronisch ziek is en niet kan werken wou ik uitzoeken waarom dit niet zo was. We hadden dit nochtans aangevraagd op het stadhuis van Ledeberg in juli 2006. We waren ons niet bewust van wat we er allemaal voor moesten doen dus lieten we ons informeren door de ambtenaar van dienst. Na enkele weken was alles afgehandeld en waren we volgens de gemeente "Officieel Samenwonend". Na een bezoekje twee weken terug aan het stadhuis om een bevestiging van ons officieel samenwonen bleek zo een document niet te bestaan en na verder aandringen werd ons gezegd dat de samenlevingscontracten zich nu in Gent bevonden.

Hier beginnen de problemen pas, in Gent vind men het contract niet terug maar in Ledeberg zijn er wel gegevens van overdracht te vinden. Ook hebben ze in Ledeberg gegevens dat we daar zijn geweest maar voor de rest weten ze van niks. Ik krijg dus geen document dat bewijst dat we officieel samenwonen omdat ik geen bewijzen kan voorleggen... Ik zou een papier moeten ontvangen hebben maar door twee maal te verhuizen en nu in een verbouwing te zitten vind ik die niet terug (of ik heb ze nooit ontvangen).

Dus wonen we nu niet samen volgens de gemeente. Mijn vriendin krijgt hierdoor een gehalveerde uitkering en ik kan haar niet ten laste nemen wat dus zorgt voor een serieuze financiële adering. Ik doe alles om administratief in orde te zijn en dan word ik tegengewerkt op zo'n manier.

Mijn vraag is dus: kan u er voor zorgen dat er een rechtzetting komt of dat men ons samenlevingscontract terugvindt zodat ik niet elk jaar 3000 euro teveel belastingen moet betalen?

Onderzoek:

Vooreerst moet worden verduidelijkt dat het hier gaat over een aanvraag voor "samenwoningregistratie". Een "samenlevingscontract" wordt afgesloten bij een notaris. Indien bij de notaris een samenlevingscontract afgesloten werd, kan dit in de samenwoningregistratie opgenomen worden. Voor een burger zijn dit verwarrende begrippen.

Van de betrokken dienst vernamen wij dat beiden zich op 22 september 2006 hadden aangemeld op het Dienstencentrum Ledeberg voor aangifte van adreswijziging van respectievelijk Oosterzele en Maldegem naar 9050 Gent (aangiftes model 2). Het Dienstencentrum heeft ook genoteerd door welke bediende de aangiften werden opgenomen. Na woonstvaststelling door de buurtinspecteur werden beiden ingeschreven. Verzoekers stelden de vraag ook aan het Dienstencentrum Ledeberg. Na raadpleging van het Rijksregister, na controle van de eigen aangiften (de dienst houdt altijd een kopie bij tot het Rijksregister is bijgewerkt) en na telefonisch contact met bureau Huwelijken in het Administratief Centrum bleek dat geen samenwoningregistratie werd ondertekend. Verzoekers hadden ook geen ontvangstbewijs van die verklaring in hun bezit, een document dat automatisch wordt meegegeven bij het afleggen van zo een verklaring. Verzoekers ontvingen, bij de aangifte van adreswijziging, een ontvangstbewijs van die aangifte. Dat is een heel ander document.

Dit heeft niets met een samenwoningregistratie te maken, dit is gewoon een bewijs van aangifte adreswijziging.

Na de aangifte van adreswijziging zouden verzoekers hebben gevraagd of alles in orde was, ook voor de belastingen. Men kreeg dan als antwoord dat de belastingen via het Rijksregister automatisch de adreswijziging doorkrijgen. Er was geen sprake van het ondertekenen van een samenwoningregistratie. De ambtenaar die de adreswijziging

opneemt roept in zo een situatie altijd de bevoegde collega erbij. In Ledeberg kunnen dat twee welbepaalde ambtenaren zijn (een van hen is de lokale dienstchef). De vraag was echter niet gesteld, dus is er ook geen samenwoningregistratie opgemaakt. Het valt zeer goed te begrijpen dat niet elke burger het verschil kent tussen samen op een adres ingeschreven staan en een verklaring van samenwoningregistratie. In dit geval echter is het duidelijk dat er geen vraag tot samenwoningregistratie werd genoteerd. De gangbare werkwijze is zo dat de Stad de verklaringen van samenwoningregistratie niet opneemt in een register. De burger kan dus ook geen uittreksel opvragen. Als men dit aanvraagt, dan krijgen de betrokkenen bij het ondertekenen van de verklaring een ontvangstbewijs. Dit bewijst dat er ooit een verklaring van wettelijke samenwoningst ondertekend is, maar niet of het ondertussen al of niet ontbonden is. Het enige bewijsstuk is een speciaal uittreksel met vermelding van de registratie. Dit uittreksel kan men aanvragen bij de Dienst Bevolking of via het E-loket om de toestand van wettelijk samenwonen te kunnen bewijzen.

Opvolging:

Verzoekers bedanken voor de uitleg, maar vragen wat zij moeten doen om in regel te zijn met de belastingen. Hiervoor verwijzen wij naar de FOD Financiën. In het vooruitzicht van de aangifte aanslagjaar 2009 (inkomsten 2008) raden wij verzoekers aan inlichtingen te nemen bij het gemeentebestuur van hun huidige woonplaats of bij een notaris.

Beoordeling: ongegrond

Het gaat hier duidelijk om een misverstand.

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200806-310

Bewonerskaart voor buitenlandse auto

Mijn man en ik wonen sinds 1 juni in Gent. Mijn man is Brit en wij zijn vorig jaar in augustus in België getrouwd en we woonden tot voor kort in het Verenigd Koninkrijk. Mijn man heeft net onze Britse auto meegenomen en omdat deze auto een leasewagen is en een Britse nummerplaat heeft, weigert Stad Gent ons een bewonersvignet.

Mijn man heeft nu al zijn eerste boete gekregen en wij vinden dit echt niet kunnen. We kunnen ons zo maar geen andere auto nemen omdat het leasecontract nog twee jaar doorloopt. Daarna zijn we uiteraard van plan een Belgische auto aan te schaffen. De verhuis naar België was vrij plots.

Mijn man heeft documenten dat zijn auto conform is met de Europese normen. Hij beschikt uiteraard ook over verzekeringspapieren die hem verzekeren in België en inschrijvingsbewijs. Deze documenten zijn Britse documenten in het Engels. Kan u ons a.u.b. raad geven of een oplossing aanbieden?

Onderzoek:

Verzoekster kreeg haar informatie van een loketbediende bij de Dienst Bevolking toen ze zich domicilieerde. Op de website van het Parkeerbedrijf las ze dat er een Belgische nummerplaat nodig is. Dit is echter enkel zo wanneer men een aanvraag doet via het e-loket.

De hoofdvoorwaarden om een bewonerskaart te kunnen krijgen, is dat de burger in Gent gedomicilieerd is in een straat met parkeerduurbepering en dat hij kan aantonen dat hij bestendig over het voertuig beschikt. Het is dus wel degelijk mogelijk om een bewonerskaart aan te vragen voor een wagen met buitenlandse nummerplaat.

Verzoekster kan dus gewoon langs gaan bij het Parkeerbedrijf met de nodige documenten en dan krijgt zij een bewonerskaart. Wij delen aan de Dienst Bevolking mee dat men wel degelijk een bewonerskaart kan verkrijgen voor een wagen met buitenlandse nummerplaat zodat in de toekomst correcte informatie wordt meegegeven.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Verzoekster kreeg verkeerde informatie aan het loket van de Dienst Bevolking. Na contact met het Parkeerbedrijf werd dit rechtgezet.

Aanbeveling:

Mogelijks is de informatie op de website van het Parkeerbedrijf voor verduidelijking vatbaar.

misverstanden

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200806-314

Misverstand.

Ik woon sinds maart 2006 in België. Toen kreeg ik verblijfsdocumenten voor vijf jaar.

In november 2007 werd ik ambtshalve geschrappt, wegens een probleem met het domicilie op mijn nieuw adres.

In februari 2008 sloot ik een huurcontract af en werd mijn woonst vastgesteld door de Politie.

Op 3 maart 2008 deed ik een aanvraag voor inschrijving.

Ik ontving een brief van 1 april 2008 van het Hulpkantoor Muide-Meulestede, om mij aan te bieden voor mijn inschrijving. Ik moest mij aanbieden op 14 april. Toen ik daar, op die datum, naartoe ging zei het personeel dat men geen tijd had vermits er maar twee personeelsleden waren. Er werd mij gevraagd om terug te komen op 21 april. Iemand belde toen voor mij naar de Zuid. Van daaruit belde men terug naar Muide-Meulestede.

Op 16 april nam men contact op met mij: ik moest nog niet komen want het dossier was nog in Brussel. Ik moest wachten want er was een 'bevestiging nodig'.

Ik telefoneerde naar de DVZ in Brussel. Daar wist men van niets, zij hadden niets gevraagd aan Gent. Ik vernam later van DVZ dat het dossier pas op 29 april was binnengekomen.

Ik moest een bewijs geven dat ik in België was gebleven, dat ik het land niet had verlaten.

Deze bewijzen werden door mij geleverd. Eerst aan Gent en later rechtstreeks aan Brussel, want die hadden nog niets ontvangen.

Na veel over en weer gebel zei het diensthoofd van Muide-Meulestede mij, rond 30 april, dat er een misverstand was.

Vorige week (ik denk op 18 of 19 juni) ben ik zelf naar Brussel geweest, bij DVZ. Ik heb daar niemand kunnen spreken, men kon niet naar beneden komen.

Mijn zoon woont op hetzelfde adres. Hij deed pas in april een aanvraag en ontving zijn verblijfsdocument in mei. Voor hem is alles ok. Waarom voor mij niet?

Onderzoek:

Nadat verzoekster op 23 november 2007 ambtshalve was geschrappt, deed zij op 3 maart 2008 een aanvraag om opnieuw te worden ingeschreven. Door de bediende in het Hulpkantoor Muide-Meulestede werd toen een dossier opgestart. Op een bepaald ogenblik werd zij uitgenodigd om zich te gaan inschrijven.

Toen verzoekster op 14 april in het hulpkantoor kwam, dan was dat bij een andere bediende.

Deze betwijfelde of de werkwijze van haar collega wel correct was en vroeg advies aan de federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). DVZ stelde dat hij eerst advies moest geven, daarom moest verzoekster het bewijs leveren dat zij het land niet had verlaten. Dit bewijs werd op 30 april door de Dienst Bevolking aan DVZ gefaxt. Op 23 juni (dat was blijkbaar enkele dagen nadat zij zelf had contact opgenomen met DVZ) meldde DVZ aan de Dienst Bevolking dat zij een "bijlage 8bis" kon krijgen. Op 26 juni werd aan de Politie gevraagd om de woonst vast te stellen. Deze vaststelling gebeurde op 8 juli, ondertussen is zij opnieuw ingeschreven en door de Dienst Bevolking uitgenodigd om zich aan te bieden.

Volgens de Dienst Bevolking ligt DVZ aan de basis van de verwarring. Verzoekster is Bulgaarse en binnen het jaar na een ambtshalve schrapping zou zij, volgens de Dienst Bevolking, moeten kunnen worden ingeschreven zonder het akkoord van DVZ.

Toen de (tweede) bediende van het hulpkantoor contact nam met DVZ bekeek men dit daar anders. Binnen DVZ bestaat blijkbaar geen eensgezindheid, zodat men op een bepaald ogenblik aan het loket niet meer wist wat moest worden gedaan.

De manier waarop dit dossier administratief werd behandeld door het Dienstencentrum Wondelgem (Hulpkantoor Muide-Meulestede) is heel spijtig. Verzoekster werd door de ene bediende uitgenodigd voor inschrijving en een andere bediende hield haar aan het lijntje (er was geen tijd en zij werd op een verkeerd spoor gezet).

De ombudsvrouw betreurt dat deze burger dit heeft moeten meemaken. Ondertussen is het dossier wel in orde gebracht, nadat de vraag tot een grondig onderzoek heeft aanleiding gegeven.

Opvolging:

Over de werkwijze van de federale Dienst Vreemdelingenzaken brengen wij de federale ombudsman op de hoogte.

Ondertussen heeft verzoekster een papieren versie van de "bijlage 8bis". Er wordt verwacht dat vanaf oktober de elektronische documenten worden uitgereikt. Met het papieren (waarop weliswaar geen nationaal nummer staat) kan verzoekster zich aanmelden bij haar mutualiteit om een sis-kaart aan te vragen.

Beoordeling: gegrond

Voor een deel ligt de federale DVZ aan de basis, maar het personeel van het dienstencentrum bediende verzoekster niet op een correcte wijze.

Aanbeveling:

Bedien iedere burger correct, ook al ligt een federale dienst aan de basis van een misverstand.

overeenstemming met regelgeving
onzorgvuldigheid
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200806-315

Pijnlijk

Wij zijn ouders van een levenloos geboren kind. Wij moesten ons rechtstreeks tot de dienst Overlijdens richten. Wij hebben dit om emotionele redenen gedaan via de begrafenisondernemer.

Er zijn zes contacten met de dienst geweest om deze klacht te vermijden: drie keer via de ondernemer en drie keer telefonisch. De betwisting is gebleven en vandaar dat wij ons tot de ombudsvrouw hebben gewend.

Onze klacht gaat over: toepassing regelgeving, zorgvuldigheid/motivering, hoffelijkheid (empathie).

Wij wonen samen maar zijn niet gehuwd. Mevrouw is nog niet uit de echt gescheiden maar woont ongeveer een jaar feitelijk gescheiden van haar echtgenoot. Wij wonen samen in Wortegem-Petegem.

Het volgende is gebeurd: ons dochtertje wordt op 13 juni 2008, na acht maanden zwangerschap, levenloos geboren in Gent.

De begrafenisondernemer doet van dit overlijden aangifte op 17 juni bij de dienst Overlijdens voor de ambtenaar van de burgerlijke stand in Gent.

Het gaat hier om een levenloos kind dat wij een naam wensen te geven. Dit gebeurt eveneens bij de dienst Overlijdens.

Wij wensen dat het kindje de naam krijgt van de biologische vader. Als dit niet kan wensen wij het op de naam van de moeder. Deze uitdrukkelijke wens hadden wij ook meegedeeld aan de begrafenisondernemer. De begrafenisondernemer verneemt bij de dienst dat het kind op naam van de wettelijke echtgenoot van de moeder zal ingeschreven worden.

De begrafenisondernemer zegt - volgens zijn verklaring - meteen dat dit niet de naam is van de biologische vader en dat dit niet naar de wens is van de ouders. Er zou daarop door de ambtenaar gebeld zijn naar de dienst geboorten en het standpunt van de ambtenaar werd duidelijk meegedeeld: namelijk: het moet de naam krijgen van de wettelijke vader aangezien mevrouw nog altijd wettelijk gehuwd is. Dus het wordt aldus ingeschreven.

De begrafenisondernemer heeft bij zijn eerste contact volgende documenten bezorgd: overlijdensattest, bewijs om de zwangerschapsvergoeding in raam van ziekte- en invaliditeitsverzekering te krijgen, getuigschrift om aan te tonen dat de echtgenoten meer dan 300 dagen uit elkaar waren dus een op een apart adres wonen, erkenning voor de geboorte (voor ongetrouwden, de biologische vader is uit de echt gescheiden)

Toen wij de naamgeving van het kindje vernamen waren wij hierover zeer verwonderd en kwaad, want volgens de informatie die wij op voorhand hadden verzameld bij onze gemeente en in Oudenaarde kon het kind wel degelijk de naam krijgen van de biologische vader op voorwaarde dat wij 300 dagen feitelijk gescheiden waren (art 316 bis) en dat wij gezamenlijk een erkenning van ouderschap voor de geboorte (op 15 mei 2008 ondertekend) hadden gedaan en dit aan de gemeente Wortegem-Petegem hadden bezorgd.

Wij verwijzen hiervoor naar: Burgerlijk wetboek artikel 316 bis paragraaf 2: wanneer het kind geboren is 300 dagen na datum waarop de echtgenoten blijkens het register op verschillende adressen zijn ingeschreven, dan is het vermoeden van vaderschap (artikel 315) niet meer van toepassing. Dan is er een erkenning van vaderschap nodig voor de geboorte en dat is gebeurd. Volgens ons werd de verkeerde regelgeving toegepast. Onze klacht gaat ook over de "onwil van de Gentse administratie" om meer uitleg te verschaffen of om een poging om de door hen aangebrachte regelgeving te onderzoeken. Het enige antwoord dat zij kregen is: de wet is de wet en het moet zo volgens de wet.

Wij klagen ook over de weinig hoffelijke manier waarop ze telefonisch werden ontvangen op een voor hen toch wel heel moeilijk moment. Wij hebben telefonisch gewezen op de artikels 316, 328 en 80bis daarop kregen wij als antwoord: ik ga u iemand doorschakelen die op de hoogte is en wij kregen de infodesk die overigens wel heel vriendelijk en empathisch was.

Onderzoek:

Het bureau Overlijdens vraagt op grondige wijze juridisch advies. Rekening houdend met dit advies wordt de akte van het doodgeboren kind aangepast.

Wij melden dit aan verzoeker die nog dezelfde dag op het bureau komt met een verklaring dat hij wenst dat zijn naam vermeld staat op de overlijdensakte.

Het bureau Overlijdens biedt ook verontschuldiging aan voor de problemen bij het doorschakelen, Dit was een technisch probleem: bij het doorschakelen komt het soms voor dat de verbinding wordt verbroken.

De bevoegde dienst spreekt ook zijn deelneming uit bij het overlijden van het doodgeboren kind. De dienstchef zal ook het aanspreekpunt van de Vlaamse overheid informeren over het juridisch aspect.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Men ontving een vraag over een situatie die men niet kende en ging er dan van uit dat het niet kon.

Aanbeveling:

Als men niet volledig zeker is van iets, zeg dan niet dat het niet mogelijk is, maar zoek het uit.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
hoffelijkheid
Verzoek: 200807-320
Rijbewijs

Vandaag 1 juli ging ik in het AC aan de Zuid mijn rijbewijs vernieuwen. Ik heb daar zitten wachten van 11u15 tot 12u20 en dat ging daar maar niet vooruit. In dat uur hebben ze maar vier mensen bediend. Toen het dan eindelijk aan mij was, werd mij snel meegedeeld dat ik twee pasfoto's nodig heb. 'Volgende!' Behalve de frustratie die ik hier aan overgehouden heb, heb ik ook nog twee bedenkingen. Ten eerste vraag ik mij af of het normaal is dat het daar zo traag gaat. En dat het dan rond etenstijd plotseling veel sneller gaat. Ten tweede vind ik dat ze toch een blad kunnen uithangen met wat je allemaal nodig hebt voor het aanvragen of vernieuwen van een rijbewijs. Dan had ik tenminste geen uur voor niets moeten wachten.

Onderzoek:

Naar aanleiding van de persmededeling van staatssecretaris voor Mobiliteit, op 19 juni 2008, omtrent het uitschrijven van boetes door de Franse politie aan de houders van een Belgisch rijbewijs afgeleverd vóór 1 januari 1989, is het zeer druk aan de loketten van het bureau Rijbewijzen in het Administratief Centrum.

Volgens de betrokken dienst worden de rijbewijzen, ook de voorlopige, altijd onmiddellijk opgemaakt. Daarbij komt echter dat, qua moeilijkheid, het ene dossier het andere niet is. Betreft het een moeilijk dossier, dan bepaalt dit de tijdsduur. Dit laatste moet verklaren waarom een bepaalde burger soms een hele tijd aan het loket wordt bediend.

De twee loketten Rijbewijzen zijn onafgebroken open van 8u00 uur tot 13u00 en alle wachtende burgers worden afgewerkt. De allerdrukste periode ligt tussen 10u00 en 12u00. Na 12u00 uur gaat het dan vlugger, omdat er minder publiek bijkomt.

De dienst bevestigt dat er geen specifieke informatie uithangt met wat men moet meebrengen voor een nieuw rijbewijs. Dit is omdat er veel verschillende vernieuwingen van rijbewijzen zijn, waarbij de mee te brengen documenten steeds wijzigen. Er hangt wel op het bord naast het ticketsysteem een document met de vermelding van de voorwaarden waaraan de twee foto's, die men moet meebrengen bij de aanvraag van een rijbewijs, moeten voldoen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De gemiddelde wachttijd kan door organisatorische ingrepen worden ingekort.

Aanbeveling:

Het is aangewezen om wachttijden te analyseren en door organisatorische en inventieve ingrepen te corrigeren.

onzorgvuldigheid
van pier naar pol
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200807-321
Niets aangevraagd

In september 2007 gaan mijn vriend en ik in het huis wonen dat wij hadden gekocht. Mijn vriend gaat in het Dienstencentrum Drongen aangeven dat wij daar gaan wonen. Er wordt aan mijn vriend gezegd dat het niet nodig is dat ik dit persoonlijk aangeef. Half oktober komt de buurtinspecteur aan huis voor de woonstvaststelling. Op zijn document staat alleen de naam van mijn vriend genoteerd. Wij vestigen zijn aandacht op het feit dat wij hier beiden komen wonen en hij noteert dat ook ik hier mijn adres moet krijgen. Even later, einde oktober of begin november, ontvangt mijn vriend bericht van

Dienstencentrum Drongen dat zijn adreswijziging in orde is. Wij vragen hoe het zit met mijn adreswijziging en men antwoordt dat mijn adreswijziging niet aangegeven werd. Mijn adres blijft voorlopig bij mijn moeder. Ik wacht tot alles in orde komt, maar omdat ik niets verneem ga ik april 2008 aangifte doen. Uiteindelijk wordt alles toch in orde gebracht. Ondertussen heb ik wel probleem met mijn belastingaangifte (waarop mijn adres nog dat van mijn moeder is) en andere documenten (waarop ik maar met vertraging van maanden kan noteren wat mijn nieuw adres is).

Onderzoek:

Uit onderzoek blijkt dat het hier echt om een misverstand gaat. De regelgeving is duidelijk: elke burger moet persoonlijk bij de bevolkingsdienst aangifte doen van een adreswijziging. Dus ook mevrouw had dit moeten doen en dit is niet gebeurd. Dat men er van uit ging dat zij wel ingeschreven was gezien het verslag van de buurtinspecteur is duidelijk een misverstand, ook door gebrekkige wederzijdse communicatie.

Hoe kan men nu mogelijks de financiële gevolgen oplossen? Een ambtenaar mag geen stukken antidateren. Verzoekster zou kunnen nagaan of de belastingdiensten het verslag van de buurtinspecteur aanvaarden als bewijs van samenwonen. Om dit verslag te bekomen kunt men beroep doen op de 'passieve openbaarheid van bestuur' en een kopie dit verslag vragen. Wij bezorgen verzoekster een 'aanvraagformulier passieve openbaarheid van bestuur'. Zij zou deze aanvraag moeten indienen via de stadssecretaris. Wij geven verzoekster ook meer uitleg over deze procedure.

Besluit:

De regelgeving is duidelijk en de betrokken ambtenaren traden zorgvuldig op. Een misverstand kan aan de basis liggen van het feit dat deze vrouw niet ingeschreven werd vanaf hetzelfde tijdstip als de man. Toch kan men er van uit gaan dat deze burger voldoende signalen heeft ontvangen die voor haar hadden moeten betekenen dat zij persoonlijk haar aanvraag moest doen.

Beoordeling: ongegrond

Verzoekster kreeg meerdere signalen dat zij zelf haar aanvraag moest doen. Toch leidden bepaalde signalen tot een misverstand.

Aanbeveling:

Maak met alle mogelijke middelen duidelijk dat beide partners elk persoonlijk een aanvraag tot adreswijziging moeten aangeven.

integriteit - belangenvermenging

Verzoek: 200807-324

Kwart voor zeven

Mijn vriendin had een reispasje nodig voor haar kind.

Einde mei hadden wij hierover de leidinggevende ambtenaar van het dienstencentrum Wondelgem aan de telefoon. Er was immers een kleine onduidelijkheid, daar het kind bij haar ex-man gedomicilieerd is. Het was niet duidelijk of het dienstencentrum het pasje mocht of kon afleveren.

Binnen de twee uren na dit eerste contact werden wij door de leidinggevende teruggebeld. Zij had contact opgenomen met het Administratief Centrum en deelde ons de correcte informatie mee. Het dienstencentrum zou het pasje kunnen afleveren, ook al staat het domicilie van het kind niet bij de moeder.

Uiteindelijk ging mijn vriendin op woensdag 25 juni naar het dienstencentrum. Daar wou de bediende het pasje niet afleveren. Er was een hele discussie. Ik werd opgebeld en ik kwam ook ter plaatse. Het duurde tot kwart voor zeven (dus ruim tot na het sluitingsuur) tot het pasje uiteindelijk werd afgeleverd.

De bediende weigerde immers aanvankelijk om het pasje af te leveren. Toen wij verwezen

naar het antwoord dat wij hadden ontvangen van de leidinggevende kwamen er opmerkingen zoals 'Wa' weet ze zij daarvan, wij weten wel wat wij moeten doen'. Toen wij vroegen of zij eventueel aanwezig was, klonk het van 'maar neen, ze is hier niet'. Mijn vriendin moest van de bediende ook opmerkingen incasseren over de wijze waarop zij met haar kinderen omging.

Het pasje werd dus toch afgeleverd. De aanleiding tot mijn vraag is dus opgelost. Ik heb wel mijn bedenkingen over de manier waarop de leidinggevende tegenover een burger in diskrediet wordt gebracht. Bovendien vind ik dat de leidinggevende ons zeer correct heeft behandeld en kan ik dit niet zeggen van die bediende. Ik vind dat dit niet kan.

Onderzoek:

De leidinggevende bespreekt het voorval met de betrokken medewerkster, opdat een dergelijke situatie zich niet meer herhaalt.

Beoordeling: gegrond

overeenstemming met regelgeving

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200807-342

Aangifte woonstverandering

Ik bood mij heden, samen met mijn minderjarige zoon, bij het dienstencentrum Wondelgem aan omdat hij voortaan ervoor kiest zijn hoofdverblijfplaats bij mij te hebben in plaats van bij zijn moeder.

Tot mijn verbazing weigerden zij de aangifte woonstverandering te noteren. De dame aan het loket was arrogant. Volgens haar heeft hij niet de keuze waar hij zich laat inschrijven omdat hij student is. Het gaat hier echter niet om een 'tijdelijke afwezigheid' bij zijn moeder om te studeren op kot maar om een definitieve adreswijziging bij zijn vader.

Ik vraag om een dringende behandeling. Zijn meerderjarige broer wenst ook bij mij te komen wonen. Volgens mij is er helemaal geen wettelijke basis waarop zij de inschrijving kunnen weigeren aangezien het hier gaat om verandering van hoofdverblijfplaats (en niet om studenten die op kot gaan). Trouwens is dit de bevoegdheid van een loketbediende om aanvragen woonstverandering te weigeren?

Onderzoek:

Volgens de geldende regelgeving kan een meerderjarig kind inderdaad een aangifte van adreswijziging doorgeven van zijn moeder naar zijn vader. Een aangifte van adreswijziging kan niet worden geweigerd. Aangezien het om twee meerderjarigen gaat, hoeft de vader niet aanwezig te zijn. Het mag natuurlijk wel. Zij kunnen zich aanbieden in het dienstencentrum van hun keuze of in het administratief centrum.

Over het concrete incident bevestigt de dienst dat het bezoek plaatsvond. De zoon zou aan de bediende hebben gezegd dat hij van adres wou veranderen. De bediende heeft dan via zijn identiteitskaart het rijksregister geraadpleegd en vastgesteld dat hij bij zijn moeder woonde. Hij zou niet hebben gezegd dat hij nu op het adres van zijn vader wou ingeschreven worden. Daarom ging de bediende ervan uit dat hij alleen ging wonen. Dat is de reden waarom ze hem vroeg of hij werkte dan wel student was. Een student kan niet als alleenstaande ingeschreven, tenzij hij/zij over een minimum inkomen beschikt. De zoon zou hebben geantwoord dat hij student was en de bediende verstrekke hem in dit verband de gepaste inlichtingen. Het is pas nadat de vader er ook bij kwam dat duidelijk werd dat de zoon bij de vader kwam wonen. Nog volgens de dienst was bij het bezoek nooit sprake van de inschrijven van een tweede zoon. Volgens de dienst werd ook op de elektronische aanvraag van adreswijziging maar een zoon vernoemd.

Wij leggen dit voor aan verzoeker die stelt dat, toen de bediende bezwaar maakte dat de zoon, student zijnde, wou verhuizen, hij haar erop wees dat hij bij zijn vader zou gaan

wonen. Volgens verzoeker bleef de bediende dan nog steeds volhouden dat studenten niet mogen verhuizen. Uiteindelijk weigerde zij, nog altijd volgens verzoeker, de inschrijving uit te voeren. De tweede zoon was pas 's anderendaags thuis. Verzoeker heeft dan beide zonen elektronisch ingeschreven waarbij voor elk een aparte elektronische inschrijving werd gemaakt.

Conclusie:

De regelgeving is duidelijk.

Over het gesprek spreken de versies van verzoeker en dienst elkaar echter tegen. Het is wel duidelijk dat een verhitte discussie heeft plaatsgevonden. In zo een situatie gebeurt het wel eens dat de luisterbereidheid bij gesprekspartners minder groot is dan tijdens een serene conversatie.

Beoordeling: geen oordeel

De regelgeving is duidelijk. Het is echter minder duidelijk of tijdens het gesprek de bediende en de verzoeker voldoende naar elkaar hebben geluisterd.

overeenstemming met regelgeving

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200807-346

Bijlagen 19 en 19ter

Graag zou ik uw hulp willen vragen omtrent het volgende. Mijn vrouw (Turkse) en ik (Nederlander) zijn enkele dagen geleden in België aangekomen met de bedoeling om ons permanent te vestigen. Bij ons bezoek aan het bureau Vreemdelingen van de gemeente Gent is ons verteld dat wij, zodra wij een vaste woning hebben gevonden, weer terug moeten komen. Bij dit bezoek zal een afspraak worden gemaakt voor twee maanden in de toekomst, en pas tijdens die afspraak zullen de bijlagen 19 en 19ter worden afgegeven. Volgens de nieuwe omzendbrief horen deze bijlagen direct te worden afgeleverd, op vertoon van paspoort en huwelijksakte, zonder voorafgaande woonstcontrole. De procedure die Gent volgt lijkt ons in strijd met de wet. Ik heb contact gehad met de helpdesk vreemdelingenrecht, en deze deelt onze mening hieromtrent.

De federale Diens Vreemdelingenzaken moet binnen de vijf maanden na afgifte van bijlage 19ter een besluit nemen over de aanvraag van mijn vrouw. Wij willen niet dat deze wachttijd met twee maanden wordt verlengd.

Onderzoek:

Volgens de bevoegde dienst klopt deze redenering juridisch en theoretisch. Echter, de Stad Gent, alsook blijkbaar nog andere gemeenten, kan dit om organisatorische redenen onmogelijk doen. Voor elke EU-onderdaan onmiddellijk een inschrijving in het wachtregister registreren, zou willen zeggen dat er aan de loketten inlichtingenbulletins moeten opgemaakt worden. Dit zou de gemiddelde wachttijd voor het publiek nog verhogen. Deze wachttijden bedragen nu al anderhalf tot twee uur. Aanvragers krijgen een afspraak waarbij de wachttijden afhankelijk zijn van het aantal kandidaten. De dienst is altijd bereid iemand extra in te schrijven als er een hoogdringende reden kan ingeroepen worden.

Bij onze vraagstelling behielden wij tegenover de dienst de anonimiteit van verzoeker. Omdat de dienst deze niet meegedeeld kreeg, kan men niet inschatten of er in deze situatie een hoogdringende reden bestaat.

Opvolging:

Verzoekers zien geen redenen om aan de dienst de namen mee te delen. Zij overwegen om uit te wijken naar Duitsland, alwaar de procedure veel korter zou duren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Wat betreft de regelgeving heeft verzoeker gelijk, maar in de praktijk is die echter

onuitvoerbaar. De dienst hanteert aanvaardbare redenen om op een andere, flexibele, wijze te werken. Toch leidt dit tot klachten, rechtsonzekerheid en het afzwakken van de scheiding der machten, toch de basis van onze democratie.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
actieve informatieverstrekking
Verzoek:200808-357

Te laat

Ik heb een kaartje ontvangen om mijn elektronische identiteitskaart op te halen. Ik moet hiervoor persoonlijk naar het dienstencentrum Gentbrugge gaan. Mijn vrouw, die in deze vakantieperiode thuis is, mag dit document niet voor mij ophalen.

Vermits ik in Brussel werk is het niet evident om hier voor 18u00 te zijn. 18u00 is inderdaad het laatste openingsuur van het dienstencentrum (alleen op woensdag). Vandaag was ik om 18u02 in het dienstencentrum. Inderdaad twee minuten te laat en onze stadsdiensten werken stipt.

De deur was op slot en het personeel dat nog aanwezig was maakte zeer duidelijk dat er geen sprake was om mij nog te bedienen. Ik begrijp best dat je op tijd naar huis wil gaan, maar tien minuten overwerk is nu toch geen ramp (zeker niet voor mensen die op vijf minuten van hun werkplek wonen (ik doe er 1u50 over). Het is duidelijk dat we 'openingsuur tot 18u00' moeten lezen als 'werken maar tot 18u00, dus wees hier ten laatste om 17u30'. Ik lees hier op het kaartje dat ik de e-ID zo vlug mogelijk moet afhalen om bijkomende kosten te vermijden. Laat ons duidelijk zijn, ik vertrek volgende week op reis (ik heb net als veel werknemers maar een beperkt aantal verlofdagen) en kan dus ten vroegste 28 augustus een nieuwe poging ondernemen (terug uit het buitenland, maar nog niet aan het werk). Onder geen enkel beding zal ik 'bijkomende kosten' betalen.

Onderzoek:

Volgens de dienst is het mogelijk om de kaart, vanuit het Dienstencentrum Gentbrugge, te laten doorsturen naar het Administratief Centrum. Het AC is immers open op zaterdagochtend van 9u00 tot 11u30. Verzoeker kan ook volmacht geven aan zijn echtgenote, aan de hand van een speciaal formulier. De codes kunnen dan wel niet gewijzigd worden. Dat kan alleen de betrokkene zelf doen.

Volgens de dienst mag verzoeker gerust wachten tot na zijn reis om zijn identiteitskaart af te halen, er worden hem geen bijkomende kosten aangerekend.

Conclusie:

De dienst hanteert duidelijke regels, maar toont aan dat creatieve oplossingen voor de hand liggen.

Opvolging:

Wij vernemen van de dienst dat verzoeker zijn kaart uiteindelijk heeft afgehaald na zijn reis.

Beoordeling: ongegrond

De dienst hanteert duidelijke regels, maar toont aan dat creatieve oplossingen voor de hand liggen.

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200808-375

Defecte identiteitskaart.

Ik ontdekte dat mijn elektronische identiteitskaart defect was, de chip ontbrak. Aangezien wij buiten Europa gaan, ben ik meteen naar het gemeentehuis gegaan in Wondelgem, daar

hebben ze mij doorgestuurd naar Gent, waar ze mij een nieuwe elektronische identiteitskaart hebben laten aankopen voor de som van 145 euro omdat dit met hoogdringendheid was, terwijl de fout toch niet bij mij ligt.

Het is toch niet logisch dat deze chip zo maar los komt van de kaart. Ten slotte heb ik wel de oude kaart ingediend. Ik ben van mening dat ik niet voor deze kosten moet opdraaien.

Onderzoek:

De Dienst Burgerzaken deelt ons mee dat het nog gebeurt dat een chip los komt, maar bij een procedure dringend of zeer dringend is geen uitzondering voorzien.

De procedure en het tarief zijn vastgelegd door de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken. Daarom geven we de klacht van verzoeker door aan onze federale collega voor verdere opvolging.

Beoordeling: ongegrond

Naar de Stad toe. De Dienst Burgerzaken volgt hier namelijk de verplichte procedure en past de verplichte tarieven toe.

De Federale Ombudsman zal dit wel verder onderzoeken op federaal niveau want de oorzaak van dit alles ligt niet bij de burger maar bij een gebrekkig afgeleverd product dat normaal gezien nog jaren zou moeten meegaan.

actieve informatieverstrekking
toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 200808-376

(E-)loket werkt niet

Ik ga binnenkort in Ledeberg wonen. Ik heb op 11 augustus 2008 een dag verlof genomen om naar het dienstencentrum van Ledeberg te gaan om mij te laten inschrijven op dat adres. Maar het dienstencentrum was gesloten. Er hing een briefje aan de deur dat ze gesloten waren voor de rest van de week wegens verhuis. Ik had nochtans naar de website van de Stad gekeken voor de openingsuren. De sluiting van het dienstencentrum was daar niet op aangekondigd. Ik dacht: ik zal mijn adreswijziging maar doen via het e-loket, maar ook dat werkt niet. Ik heb me zonder probleem kunnen registreren, maar op het ogenblik dat ik een straat moest ingeven verdween de lijst met straatnamen onmiddellijk. Ik heb verschillende keren geprobeerd maar het werkt niet. Ik vind dit geen goede dienstverlening.

Onderzoek:

De Dienst Bevolking deelt ons mee dat het Dienstencentrum Ledeberg op 11 augustus 2008 het bericht kreeg van de projectleider van de renovatiewerken dat op 12 augustus 2008 zou worden verhuisd. Eerder was echter meegedeeld dat dit in september zou gebeuren. De klanten die op dat moment nog aanwezig waren, werden geholpen. Daarna werd met de verhuisbeweging begonnen. De sluiting en het nieuwe adres werden uitgehangen aan de deur.

Op 12 augustus 2008 verscheen een persbericht en werden de sluiting en het nieuwe adres van het dienstencentrum aangekondigd op de website. Op 11 augustus 2008 was dit echter nog niet het geval.

De Dienst Bevolking heeft geen moeilijkheden kunnen vaststellen met het e-loket rond de periode dat verzoeker aangifte wou doen van adresverandering. Het gebeurt wel soms dat een burger probeert een naam in te tikken, maar niet op het zoekicoon klikt, waardoor men niet verder kan. Na het klikken op het zoekicoon kan een zoekwaarde (straatnaam of gedeelte van een straatnaam) ingebracht worden. Na het zoeken kan in het opgezochte resultaat (één of meerdere straten) de juiste straatnaam aangeklikt worden, zodat dit wordt overgenomen in de aanvraag.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het dienstencentrum was die dag inderdaad gesloten zonder dat dit aangekondigd was. Dit kwam echter door een onverwachte (en laattijdige) verandering van de datum waarop de verhuis zou gebeuren.

Wat het e-loket betreft is niet duidelijk wat er mis ging. De Dienst Bevolking kon alleszins geen moeilijkheden vaststellen.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200808-382

Oude pasfoto?

Mijn identiteitskaart moet veranderd worden naar een chipkaart. Ik geef mijn paspoort, oproepingskaart en pasfoto met de juiste afmetingen. Mevrouw zegt me dat ze deze pasfoto niet mag aanvaarden omdat het dezelfde is als op mijn paspoort nu en dat die al van 2004 is. Dat is vier jaar geleden. Ik ben echt nog niet veranderd.

Mijn man is vorige week geweest, ook met dezelfde pasfoto van op zijn identiteitskaart en dit aanvaarden ze dan wel, ze hebben daar niks over gezegd, zei mijn man. De reactie van de bevolkingsdienst: geen. Ze kan dit gewoon niet aanvaarden. Ik vind dit gewoon niet kunnen. We moeten al hard werken voor onze centjes, de identiteitskaart kost ons ook al 15 euro en dan zou ik nog eens 12 euro aan pasfoto's moeten geven als het echt niet nodig is. Ik kan hier echt niet mee akkoord gaan. Ik ben een geduldig en begrijpzaam iemand, maar dit gaat mijn petje te boven en ik ben niet van plan om nieuwe pasfoto's te gaan halen, want mijn identiteitskaart werd echt nog niet zo lang vernieuwd en is geldig tot 2014.

Kan ik eisen om toch die pasfoto te aanvaarden? Bij mijn man werd hij ook aanvaard, dus dit moet toch zeker kunnen.

Onderzoek:

De regelgeving zegt dat de foto's recent en gelijkend moeten zijn. De achterliggende gedachte is dat de burger in de loop van de jaren kan veranderen, maar beide begrippen zijn voor interpretatie vatbaar. In zowat elke gemeente is "recent" een ander begrip.

Volgens de bevoegde dienst, zijn de criteria voor de foto van een eID zeer strikt en is het de verantwoordelijkheid van de beambte die het basisdocument opmaakt om enkel een foto te aanvaarden die aan alle normen voldoet. Oude en niet-gelijkende foto's moeten systematisch geweigerd worden en aangezien de ene persoon al meer verandert dan de andere, zou het kunnen dat foto's op een gelijk tijdstip in het verleden genomen, na enkele jaren voor de een nog gelijkend is en voor de ander niet meer. Een niet meer gelijkende foto op een eID kan problemen veroorzaken voor betrokkene bij identificatie (bv. politie, douane, ...) Om alle medewerkers terug op eenzelfde golflengte te plaatsen wordt dit item nogmaals besproken op de maandelijkse medewerkersvergadering van het bureau Bevolking.

Men baseert zich op de bepalingen van de Algemene Onderrichtingen betreffende de foto en de zogenaamde matrix.

Volgens de bevoegde dienst is een strikte houding van de gemeenten noodzakelijk wat de specificaties van de foto's en hun behandeling betreft. De gemeente, en meer in het bijzonder de aangestelde van de gemeente die het basisdocument meeondertekent, is ervoor verantwoordelijk dat de foto beantwoordt aan de vereiste normen. Deze foto zal immers gedigitaliseerd worden (gescand in het productiecentrum) om in de elektronische chip te worden opgenomen. De foto's moeten van goede kwaliteit zijn om deze digitalisering onder goede omstandigheden te laten verlopen. Verder is de foto een element van de identificatie van de houder van de kaart en dus van veiligheid voor deze laatste.

Het aanvaarden van de foto van de man en het weigeren van de foto van verzoekster moeten in deze context worden gezien.

De Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten (VVSG) pleit op ons verzoek bij de bevoegde ambtenaar dat "recent" zal worden weggelaten en dat "gelijkend" wordt

voorgesteld.

Besluit:

Er bestaan duidelijke richtlijnen voor het personeel dat deze richtlijnen niet altijd op dezelfde wijze interpreteert, waardoor de burger terecht opmerkingen heeft.

Opvolging:

Verzoekster bedankt voor de reactie en deelt mee toch maar nieuwe pasfoto's te zullen laten nemen, ondanks haar overtuiging dat zij op vier jaar tijd niet veel veranderd is.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ondanks duidelijke richtlijnen, bestaat voor het betrokken personeel ruimte voor interpretatie. Deze ruimte voor interpretatie kan bij de burger overkomen als een soort willekeur. Maar deze regels zijn federale materie, vandaar dat wij als ongegrond beoordelen naar de Stad. Maar binnen de organisatie moeten de neuzen wel in dezelfde richting staan.

Aanbeveling:

1. Plaats de medewerkers regelmatig op dezelfde golflengte wat betreft het hanteren van de richtlijnen over pasfoto's;
2. Vanuit Gent is contact opgenomen met de VVSG om enkel "gelijkend" en niet meer het begrip "recent" te gebruiken.

overeenstemming met regelgeving

hoffelijkheid

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200809-399

Neerbuigend

Ik word neerbuigend behandeld door bureau Vreemdelingen en krijg geen informatie over hoe en waarom ik geen permanente vergunning krijg en welke procedure ik dan wel moet volgen, het enige wat ik hoor is dat het een beslissing is van Brussel. Maar welke documenten moet ik indienen? Kom ik na vijf jaar verblijf in Gent en arbeidskaart niet in aanmerking voor een permanente vergunning en kortom wat moet ik doen? Ik zat van 12u00 woensdag tot bijna 18u00 te wachten en dan krijg ik nog geen info, ze zijn werkelijk neerbuigend. Ik wil niet dat u mijn naam doorgeeft want dan gaan ze me misschien tegenwerken. Ik wil wel de info.

Onderzoek:

Verzoekster heeft in 2007 een studentenstatuut aangevraagd. Op basis daarvan heeft ze een tijdelijke verblijfskaart gekregen die door de federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) is verlengd tot 31 oktober 2008.

Zij kan op basis van haar arbeidscontract een verblijfskaart krijgen tot 15 juli 2009 (zolang haar contract loopt) als ze hiervoor de aanvraag doet (wat ze blijkbaar heeft gedaan). Ze moet hiervoor zo vlug mogelijk een medisch attest voorleggen waaruit blijkt dat ze geen besmettelijke ziekte heeft (die kan ze opgelopen hebben tijdens haar verblijf hier) en voorts moet ze beschikken over een bewijs van goed gedrag en zeden (dat zal de administratie doen). Een kopie van haar contract heeft men al. Om een permanente verblijfskaart te krijgen, zal DVZ beslissen als blijkt op basis van de documenten (vooral arbeidskaart en contract) dat ze bijvoorbeeld hier al vijf jaar werkt (dus moet ze elk jaar haar arbeidscontract voorleggen en als ze er een krijgt van onbepaalde duur zal dit natuurlijk beter zijn dan eentje van een jaar).

De regelgeving is veranderd: vroeger moest je dat zelf aanvragen maar nu niet meer als ze aan de voorwaarden voldoet zal DVZ autonoom beslissen of ze in aanmerking komt voor een permanente verblijfsvergunning. Permanente verblijfsvergunningen worden niet vlug uitgereikt: iemand moet echt kunnen aantonen dat hij of zij hier bijvoorbeeld al

vijf jaar werkt. Jaren als student worden hier niet meegerekend want men gaat er van uit dat buitenlandse studenten naar hier komen om te studeren en dan terug te gaan naar hun land. Enkele dagen later vernemen wij dat het dossier van verzoekster op het niveau van de Stad Gent in orde is. DVZ zal automatisch beslissen of zij al dan niet een verblijfskaart krijgt van onbepaalde duur. Het criterium dat momenteel wordt gebruikt is:

- als de arbeidskaart zelf niet beperkt is, dan tellen drie opeenvolgende jaren van tewerkstelling bij dezelfde werkgever;
- als het een kaart is met beperking (bijvoorbeeld maximum acht jaar, verlenging mogelijk) dan moet de burger vijf jaar onafgebroken hebben gewerkt (en dat kan bij verschillende werkgevers zijn).

Dit zijn criteria om een arbeidskaart van onbeperkte duur te verkrijgen. Een verblijfsvergunning kan altijd worden geweigerd (bijvoorbeeld bij veroordelingen).

Besluit:

De dienst handelt in overstemming met de regelgeving. Over de wijze waarop de federale Dienst Vreemdelingzaken de regels hanteert kunnen wij niet oordelen.

Het verzoek is gegrond wat betreft de informatieplicht: verzoekster werd onvoldoende geïnformeerd door de dienst. Over het vermeende neerbuigende houding die verzoekster ondervindt, kan niet worden geoordeeld.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat betreft de toepassing van de regelgeving: de Stad Gent past deze toe. Over de wijze waarop de federale Dienst Vreemdelingzaken de regels hanteert kunnen wij niet oordelen.

Gegrond wat betreft de informatieplicht: verzoekster werd onvoldoende geïnformeerd door de dienst.

Over het vermeende neerbuigende houding die verzoekster ondervindt, kan niet worden geoordeeld.

Aanbeveling:

Hoe ingewikkeld en ondoorzichtig de regelgeving soms is, tracht toch de burger zo goed mogelijk in te lichten.

hoffelijkheid

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200809-400

Lunchtijd

Deze middag bieden we ons aan in het dienstencentrum Nieuw Gent, om 12u10 in verband met 'uitnodiging nieuwe identiteitskaart' en tevens ook om een 'aankomstverklaring' te doen van een buitenlandse vriendin die bij mij zal verblijven.

Er zit niemand in de wachtzaal dus we hebben geluk.

Enigszins tot mijn verbazing zegt men me dat de persoon die ons kan helpen "gaan lunchen is" tot 14u00, ondanks duidelijk vermelde openingsuren tussen 12u00 en 13u00.

Na aandringen, en na mijn vraag in welk infodocument er vermeld staat dat men toch lunchtijd heeft tussen 12u00 en 13u00, kan men me helaas niet antwoorden.

Er komt dan toch iemand (blijkbaar tegen haar zin) die me verder 'helpt', die ook enigszins gepikeerd is door alles wat ik vraag of zeg. (Betrokken persoon die 'er' alles vanaf weet is er niet, "ik zal mijn best doen", "dat weet ik niet, meneer we hebben een lunchregeling", pasfoto's te groot, te klein, te weinig, bancontact werkt niet, andere vragen met betrekking tot de aankomstverklaring, enz. enfin niks lukt zoals het hoort). De dienstoverste zit aan haar bureau en doet niets.

We rijden weg en laten nieuwe pasfoto's maken (bij dezelfde fotograaf als de eerder voorgelegde pasfoto's), waarop we ons terug melden in het centrum om 12u43, een goed kwartier voor sluiting dus. Helaas we worden gewoon weggestuurd met het verzoek na

14u00 terug te komen. Het spreekt voor zich dat ik als normale burger en Gentenaar helemaal niet gediend ben met deze lakse attitude.

Onderzoek:

Men herinnert zich in het dienstencentrum dat die dag rond 12u10 iemand zich aanbood voor het aanvragen van een elektronische identiteitskaart voor zichzelf en voor een aankomstverklaring voor zijn vriendin.

Volgens de bevoegde dienst heeft de loketbediende de procedure voor de elektronische identiteitskaart gevolgd. Verzoeker heeft het basisdocument getekend, een foto afgegeven en 15 euro betaald. Daarna vroeg verzoeker een aankomstverklaring voor zijn vriendin. Aangezien de bediende niet op de hoogte is van de werkwijze voor vreemdelingen, vroeg zij om terug te komen om 14u00.

Nog volgens de bevoegde dienst wordt tussen 11u30 u en 13u00 de dienst verzekerd door twee bedienden. Dit gebeurt volgens een beurtsysteem. Het is mogelijk dat er op dat ogenblik niemand aanwezig is die goed op de hoogte is van vreemdelingenzaken.

Op een bepaald ogenblik kwam dan de administratieve dienstchef van het dienstencentrum aan het loket met de vraag om terug te keren na de middag. Deze dienstchef nam zelf haar middagpauze vanaf 12u27. Wanneer verzoeker om 12u43 terugkwam met foto's konden de bedienden van dienst hem niet verder helpen en werd nogmaals gevraagd om terug te keren om 14u00. Om 14u00 is de vriendin dan alleen teruggekeerd en zou haar het desbetreffende verblijfsdocument zijn afgeleverd.

De leidinggevende ambtenaar van de dienstencentra erkent dat er in dit dienstencentrum op dat moment een (zeer tijdelijk) probleem was qua personeelsbezetting (vakantie, ziekte, afwezigheid in het kader van een 4/5-werkregeling). Dit leidde ertoe dat op dat moment slechts een medewerkster de vreemdelingenmaterie door en door kende. Zij was, op het ogenblik van het bezoek, in lunchpauze.

Nog volgens deze leidinggevende ambtenaar kent in elk dienstencentrum een aantal medewerkers de vreemdelingenmaterie door en door. Men erkent dat, ondanks de complexiteit van deze regelgeving, elke medewerker de basis onder de knie moet hebben. Daarom kan het in principe niet dat men iemand voor een eenvoudige vraag moet terugsturen. In dat verband is men bezig met de invoering van een fichessysteem, waarop de procedures per verrichting gedetailleerd staan vermeld ten behoeve van het personeel. Op die manier zou men, in de toekomst, niemand nog moeten vragen terug te komen.

Besluit:

Ondanks het feit dat men kampt met een personeelsgebrek had men deze burger beter moeten kunnen helpen.

Wat betreft de pasfoto's moet het betrokken personeel zich houden aan de bepalingen van de Algemene Onderrichtingen.

Opvolging:

Verzoeker heeft alle begrip voor deze zaken. Hij vraagt of die specifieke beurtrol of uurregeling misschien in de communicatie omtrent openingsuren kan worden vermeld, zodat er geen tijd wordt verloren of dat verlof moet worden aangevraagd. Volgens verzoeker voelde het aan als 'we zijn open' maar eigenlijk 'zijn we niet open'. Verzoeker vraagt waarom men tussen 12u00 en 13u00 open is: waarschijnlijk om mensen die werken de kans te geven hun administratie in orde te brengen tijdens de lunchpauze.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Zorg ervoor dat al het loketpersoneel in een dienstencentrum alle burgers kan bedienen.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200809-410
Belgische cultuur

Graag had ik volgende situatie eens aangekaart.

Op 25 augustus ontving ik een oproepingsbrief om me aan te melden vóór 15 september op de Dienst Bevolking in het dienstencentrum van Gentbrugge, en dit om mijn oude identiteitskaart te vervangen door een elektronische.

Aangezien ik werkzaam ben in de prive-sector in Dendermonde, en daarvoor van huis weg ben om 7u30 en pas terug thuis ben iets na 18u00 moest ik hiervoor dus een dag verlof nemen. Gelukkig had ik nog verlof staan, en gelukkig ook werd het toegekend op deze korte termijn, want anders kon ik onmogelijk persoonlijk naar het dienstencentrum gaan (openingsuren nooit langer dan 18u00, weekend gesloten).

Tot zover kan ik er mee leven, maar nadat ik zopas op die dienst was om de aanvraag in te dienen (waarbij de dienstdoende bediende allesbehalve vriendelijk was en zelfs een opmerking maakte dat het niet een foto mocht zijn uit het setje dat ik in 2004 laten trekken had, bovendien was dit wel geldig tot 2014 (terwijl de nieuwe kaart vroeger vervalt!), kreeg ik te horen dat ik binnen de drie weken bericht zou krijgen om de kaart persoonlijk op te halen. Hierop stelde ik de vraag of mijn vrouw dit mocht ophalen waarop ik (alweer botweg) te horen kreeg "nee je moet dat zelf doen". Sorry, maar nog een dag verlof nemen hiervoor kan ik echt niet doen, waarop ik na aandringen pas te horen kreeg dat mijn vrouw wel de identiteitskaart kan ophalen mits ze in het bezit is van een volmacht.

Met dit alles wil ik maar aanhalen dat, de heel erg onvriendelijke bediende terzijde gelaten, er duidelijk weinig rekening gehouden wordt met mensen die in de privé werken, en dan nog niet vlak bij huis.

Alweer een staaltje van onze Belgische cultuur waarbij het de gewone werkende man extra moeilijk gemaakt wordt, en waarbij de niet-werkenden (om het even welke afkomst) gemakkelijker gediend worden.

Is er in zo een geval dan echt geen mogelijkheid om op een zaterdagmorgen bepaalde administratieve zaken te regelen, of anders om de echtgenote bepaalde zaken te laten doen voor haar man? Hopelijk kan je bij het lezen hiervan enigszins mijn frustratie snappen, en misschien heb je zelfs weet van een goede oplossing die bestaat in dergelijk geval, maar het is vooral de botte manier van de dienstdoende bediende en haar "bijna weigering" om info te geven (voorbeeld: vrouw kan mits volmacht kaart ophalen) die ik hier echt wil aanhalen.

Onderzoek:

De bevoegde dienst deelt aanvankelijk mee dat de betrokkene bij de aanvraag van zijn elektronische identiteitskaart een mandataris kan aanduiden. Dit kan eventueel ook nog erna. Men raadt aan het betrokken dienstencentrum te contacteren. De plaats van aanvraag van een identiteitskaart is ook de plaats van afhaling.

Wij onderzoeken waarom dit niet aan verzoeker werd meegedeeld.

Uit dit onderzoek blijkt uiteindelijk dat qua regelgeving het zo is dat de federale overheid (en niet de Stad) slechts in uitzonderlijke gevallen een volmacht mogelijk maakt, namelijk wanneer de aanvrager in een verpleeghuis zit, zich niet kan verplaatsen enz. Drukke beroepsbezigheden vallen hier niet onder.

De gemeente is gehouden aan de richtlijnen van de hogere overheid maar die zijn niet bijzonder klantvriendelijk. Wij kaarten dit aan bij de Federale Ombudsman.

Wij betreuren dat de verkeerde informatie werd bezorgd. Daarop neemt de dienst contact op met verzoeker. Wanneer hij zijn PUK- en PIN-codes ontvangt zal hij de dienstchef contacteren. Normaliter moet de kaart worden afgehaald op dezelfde plaats als waar deze werd aangevraagd. In dit geval zal de dienstchef ervoor zorgen dat zijn eID in het administratief centrum wordt bezorgd, zodat hij daar op zaterdag zijn eID kan komen afhalen.

Besluit:

Verzoeker werd onvolledig en dus verkeerd geïnformeerd over de mogelijkheid dat hij de

kaart op een andere plaats kan afhalen dan in het dienstencentrum dat hem had uitgenodigd, maar dit werd rechtgezet op een klantvriendelijke manier.

Beoordeling: gegrond

Het dienstencentrum had de burger moeten informeren dat hij zijn kaart niet noodzakelijk moet afhalen in het dienstencentrum dat hem uitnodigde, maar dat dit ook kan op zaterdagochtend in het administratief centrum.

Aanbeveling:

Informeer de burger correct over creatieve mogelijkheden voor het afhalen van een document.

overeenstemming met regelgeving
coördinatie

Verzoek: 200809-424

Voornaam of familienaam?

Ik ben na veertig jaar opnieuw naar België gekomen met mijn Indiase echtgenote.

Ik wil een Belgisch trouwboekje (ik wens dus het huwelijk hier te laten registreren) maar er zijn problemen.

In het bureau Huwelijken weigert men de naam van mijn echtgenote te aanvaarden zoals het op de huwelijksakte staat, wij zijn gehuwd in India.

Op de akte staat de naam van mevrouw vermeldt als A.B. (voornaam A. staat voor de familienaam B.). Op het Belgische trouwboekje staat de familienaam eerst.

De ambtenaar wil zekerheid over de naam (dat B. niet de familienaam is) en vraagt een document van de Indische ambassade in Brussel waaruit blijkt dat A. de familienaam is en er wordt ook gevraagd naar ministerie van Binnenlandse Zaken te gaan. Dit is vreemd.

Uit haar Indiase paspoort blijkt dat haar voornaam A. is en haar familienaam B. is.

Kan dit paspoort niet gebruikt worden als document om de correcte naam vast te stellen?

Onderzoek:

De betrokken dienst komt tot de vaststelling dat het bijkomende attest betreffende de naamvoering van de echtgenote ten onrechte gevraagd werd. Eerstdaags zal worden overgegaan tot registratie van het huwelijk in de bevolkingsregisters.

De dienst geeft aan verzoeker alle nuttige informatie in verband met het overschrijven van de huwelijksakte in de registers.

Besluit:

De betrokken dienst was aanvankelijk iets te zorgvuldig.

Beoordeling: gegrond

overeenstemming met regelgeving
redelijke termijn

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200809-433

Toeristenvisum

Toen de bevallingsdatum van mijn Chinese echtgenote bekend werd, heeft zij alles geregeld om haar moeder de bevalling van ons eerste kind te laten meemaken en zodoende ook voor de nodige hulp na de bevalling te zorgen.

Mijn schoonmoeder komt uit een welgestelde familie uit het zuidwesten van China. Zij is sinds kort op rust na een loopbaan in het middelbaar onderwijs. Met haar echtgenoot woont zij in een eigen huis. Gezien het grote probleem om kinderopvang te vinden in Gent, en het

feit dat mijn vrouw sinds deze maand die volle dagen per week deelneemt aan een opleiding, hadden wij graag mijn schoonmoeder nog drie maanden, tot half december voor ons zoontje laten zorgen. Indien wij nog geen opvang hebben gevonden zou zij na de kerstvakantie bij mijn zus kunnen verblijven. Ikzelf dien op zeer onregelmatige uren beschikbaar te zijn voor mijn werkgever.

Ons gezin woont in een eigen, voldoende groot appartement en met mijn inkomen kunnen wij zeer gemakkelijk mijn schoonmoeder onderhouden.

Het verlangen van haar visum zou dus voor het gezin een goed alternatief zijn voor het gebrek aan kinderopvang. De aanvraag voor het verlengen van het visum gebeurde op 26 augustus via het Dienstencentrum Nieuw-Gent. De nodige documenten zijn dan overhandigd: een brief met de motivatie voor het verlengen van het visum, en een kopie van de aankomstverklaring.

Sinds die dag waren mijn vrouw en ik redelijk gerust dat er een oplossing voor de opvang van onze zou zijn. Ook omdat wij precedenten van visumverlenging kennen.

Toen wij gisteren naar het dienstencentrum zijn gegaan om de status van de aanvraag na te gaan, bleek tot onze grote verbazing dat het dossier wel bekend was, maar dat er geen kopie meer te vinden was. Er is toen door de bediende contact opgenomen met de bevoegde diensten er werd toen, snel telefonisch beslist dat er voor "kinderopvang" geen verlenging mogelijk was (negatief advies). Ik heb deze ochtend zelf naar de Dienst Vreemdelingen in Brussel gebeld en er werd nooit een aanvraag voor verlenging van het visum vanuit Gent naar die dienst gestuurd.

In ben ervan overtuigd dat dit niet met opzet is gebeurd, maar ben zeker dat u kunt begrijpen dat dit getuigt van weinig begrip en respect voor iemands situatie, zeker nadat meer dan een maand werd gewacht op een antwoord.

Onderzoek:

Wij brengen verzoeker op de hoogte van de werkwijze voor het verlengen van een visum. Uit deze informatie blijkt dat een toeristenvisum alleen in uitzonderlijke situaties wordt verlengd. Uit ons onderzoek blijkt dat de vraag inderdaad werd gesteld aan het Dienstencentrum Nieuw-Gent dat een fax verzond aan de federale Dienst Vreemdelingenzaken. DVZ heeft een negatieve beslissing genomen met als reden "geen hoogdringendheid". Het dienstencentrum had dan verzoeker per brief uitgenodigd maar die kwam niet af. Verzoeker zou wel hebben getelefoneerd, maar via de telefoon mogen geen beslissingen worden meegedeeld.

Besluit:

De bevoegde stadsdienst deed wel degelijk het nodige om de aanvraag door te geven aan de federale Dienst Vreemdelingenzaken die een negatieve beslissing nam. Wij zijn niet bevoegd om te oordelen over een beslissing van een dienst die tot de federale overheid behoort.

Beoordeling: ongegrond

Ongegrond wat betreft de vraag over het dienstencentrum.

Geen oordeel wat betreft de beslissing van DVZ, maar menselijk gezien schort er een en ander.

overeenstemming met regelgeving

administratieve fout

Verzoek: 200809-437

Fouten op oranje kaart

Op mijn oranje kaart staan foutieve gegevens.

Als geboortedatum staat 1970, ik ben echter geboren op 1 juli 1970. Dit zou moeten worden verbeterd.

Het belangrijkste is echter het feit dat iemand als mijn echtgenote aangeduid staat. Ik was

met haar wel getrouwd voor de imam in Iran. Ik was met haar echter nooit officieel gehuwd. Ik was wel officieel getrouwd met iemand anders, maar daarna ook van haar gescheiden. Ik heb nooit de naam opgegeven van de vrouw die op mijn oranje kaart staat, maar de diensten aanvaarden deze naam als mijn echtgenote. Al twee jaar vragen de diensten om te bewijzen dat ik getrouwd was met mijn wettelijke echtgenote. Ik kon dit niet en dus staat op mijn oranje kaart niet haar naam. In Dienstencentrum Ledeberg heeft men geprobeerd mijn vraag op te lossen en mijn eerste vrouw werd ingeschreven in 2005, maar zij konden dat toch niet doen. Later ging zij naar Iran waar zij dan huwde.

Ik was dus nooit officieel met haar getrouwd. Men vraagt mij om aan te tonen dat ik niet officieel met haar getrouwd was, maar ik kan hiervoor geen enkel bewijs verkrijgen noch laten overkomen vanuit Iran. In geen honderd jaar en zelfs al zou ik er miljoenen willen laten voor betalen zal Iran mij zo een bewijs verstrekken.

Ik heb hiervoor al contact opgenomen met de diensten in Ledeberg en op de Zuid maar dit komt niet in orde.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat verzoeker zelf mede de oorzaak is van de huidige problemen, Hij had immers bij zijn aankomst in ons land vrouw, waarmee hij niet officieel gehuwd was, opgegeven als zijn echtgenote. Het verslag, dat dit vermeldt, was door beiden ondertekend.

Het aanpassen van de geboortedatum van "1970" naar "1 juli 1970" kan gebeuren aan de hand van een uittreksel van de geboorteakte. Hiervoor is wel een toestemming nodig van de federale Dienst Vreemdelingenzaken. Bij de aanpassing van een geboortedatum moet immers ook een nieuw rijksregisternummer aangevraagd worden. Er is ook een legalisatie nodig door de Belgische diplomatieke post in Iran.

Op het attest van immatriculatie (de oranje kaart) kan "XXX" in het vakje "Burgerlijke staat" worden vermeld. Om de oranje kaart te vernieuwen kan verzoeker zich melden bij het Dienstencentrum Ledeberg. Deze vermelding verandert echter niets aan de registratie. "XXX" betekent immers niet dat iemand niet getrouwd is.

Besluit:

De betrokken dienst handelde conform de geldende regelgeving en beging hierbij geen administratieve fout.

Beoordeling: ongegrond

De bevoegde dienst beging geen fout en handelde conform de regelgeving.

redelijke termijn

Verzoek: 200809-439

Trage inschrijving

Ik ben Nederlander van nationaliteit en Soedanees van afkomst. Sinds 13 november 2007 wacht ik op een inschrijving. Ik was politiemann in Nederland, ook onderwijzer en heb ook gesolliciteerd bij de politie in Gent. Ik werk momenteel bij de Sportdienst.

Door het feit dat ik nog niet officieel ingeschreven en gedomicilieerd ben, zijn de dossiers niet in orde.

En dit geeft toch wel consequenties. Door mijn niet-inschrijving kan ik geen uittreksel uit het strafregister krijgen.

Waarom ik nog altijd niet ingeschreven ben is een raadsel. Ik heb een bewijs van aanvraag. Nu ben ik terug geweest maar krijg een afspraak voor november, en dat is te laat, ook voor mijn sollicitatie bij de politie. Ik heeft de test afgelegd in Brussel maar weet de uitslag nog niet.

Voor de Sportdienst heb ik een tijdelijke baan sinds deze maand maar de prestaties kunnen niet doorgestuurd worden omdat ik nog niet ingeschreven ben.

Aangezien de aanvraag al in 2007 is gebeurd vraag ik mij af of er effectief niet op is gereageerd. Eerst woonde ik op een ander adres in Gent en heb mij herhaaldelijk bij de Politie aangeboden, dan ben ik verhuisd naar mijn huidig adres. In mei van dit jaar heb ik mij onmiddellijk opnieuw bij het bureau Vreemdelingen. Daar is meegedeeld 'ok u bent verhuisd maar u moet daar zeker drie maanden wonen dan komt er iemand bij u langs', maar ik heb die drie maanden niets of niemand gezien, dan heb ik vorige donderdag opnieuw gebeld, ze hebben vrij lang naar het dossier moeten zoeken, ze zeggen dat ze een brief hebben gestuurd, maar dat betwist ik. Volgens mij is het dossier blijven liggen.

Onderzoek:

De betrokken dienst geeft ons de redenen in verband met de inschrijvingsproblematiek van verzoeker. Op de vorige adressen kon de Politie niet vaststellen dat verzoeker er ook effectief woonde. Vermoedelijk heeft de Politie zich aangeboden toen verzoeker niet thuis was. Op één bepaald adres gebeurde wel een woonstvaststelling. Pas nadat er ook effectief wordt vastgesteld dat verzoeker er woont zou hij ook ingeschreven kunnen worden. Er zou door de dienst een brief opgestuurd zijn met een uitnodiging tot inschrijving op een bepaalde datum, maar verzoeker zou niet hebben aangeboden.

De dienst kan ons echter geen kopie van de uitnodigingsbrief voorleggen en zit ook niet in het dossier; dit zou niet gebruikelijk zijn. Het is ons niet duidelijk of verzoeker op de hoogte was van die afspraak. De dienst zal in elk geval de afspraak herbekijken. Verzoeker zal worden opgebeld als een plaats vrijkomt. Uiteindelijk, na een drietal maanden, wordt verzoeker ingeschreven.

Beoordeling: gegrond

De inschrijving duurde zeer lang en de afwezigheid van verzoeker kan mee aan de basis liggen. Het is echter elementair dat in het administratief dossier een kopie wordt bewaard van een opgestuurde brief.

Aanbeveling:

Het is elementair dat de dienst een kopie heeft van een brief die wordt opgestuurd.

administratieve fout
Verzoek: 200810-446

Verlenging

Ik werd vorig jaar geregulariseerd. Ik kreeg op 24/09/2007 een tijdelijk BIVR. Voor een verlenging van dit BIVR moest ik drie maand voor het verstrijken ervan aantonen dat ik voldoe aan de voorwaarden. Zoals van mij verwacht werd, ben ik begin juli naar het dienstencentrum in de Kikvorsstraat geweest met mijn contract en arbeidskaart. Daar werd ik bediend door een medewerkster waarvan ik de naam echter niet weet.

Omdat ik begin september nog niets vernomen had, ben ik terug gegaan naar het dienstencentrum. Daar kreeg ik plots te horen dat er in juli helemaal niets verzonden is naar Brussel. De verantwoordelijke van het dienstencentrum werd er toen bijgehaald en deze bevestigde dat er in juli niets gebeurd was. Omdat men twijfelde aan het feit of ik wel langs geweest was, wees ik de bediende aan. Op 5 september heeft men dus pas voor de eerste keer alles naar Brussel doorgestuurd.

Eind september had ik nog steeds geen antwoord ontvangen, waarop iemand voor mij contact opnam met het dienstencentrum. Die vertelde het hele verhaal aan de medewerker die zij toen aan de lijn had en deze nam er het dossier bij. Bleek dat de gemeente een fout gemaakt had door de documenten niet door te sturen in juli. Deze medewerker beloofde zo snel mogelijk contact op te nemen met Brussel en de hele situatie voor te leggen. Een paar uur nadien kregen wij al opnieuw telefoon. Brussel is echter niet van plan het dossier voorrang te geven. Het is volgens hen echter een probleem van de gemeente en niet van hen. De medewerkster bood haar excuses aan (die er zelf eigenlijk niet aan kon doen, maar

ons wel goed te woord gestaan heeft) in naam van de gemeente, maar verder moet er echter gewacht worden.

Ondertussen is mijn verblijfsvergunning verlopen op en heb ik dus momenteel geen geldige verblijfsdocumenten door een fout bij de gemeente. Samenhangend hiermee betekent dit ook dat ik geen ocmw-steun meer ontvang aangezien ik geen geldig BIVR meer heb. Ik kan dus mijn huur niet meer betalen, mijn afbetaalplannen niet meer opvolgen en door de huidige medische problematiek geen medicijnen meer kopen. Daarbij komt ook dat ik sinds april 2008 in trajectbegeleiding ben bij de VDAB en toen ook gestart ben met een arbeidstraject. Wegens het ontbreken van een BIVR komt ook dit in het gedrang. Ik vind het niet kunnen dat ik deze zware gevolgen ondervind door een fout bij de gemeente daar ikzelf al het nodige gedaan heb wat van hem verlangd werd tot het bekomen van een tijdige verlenging.

Onderzoek:

De bevoegde dienst geeft een chronologisch overzicht en daaruit blijkt dat de bevoegde stadsdienst geen administratieve fout beging. Wij spreken ons niet uit over de rol van de federale Dienst Vreemdelingenzaken en spelen de klacht daarom door naar de Federale ombudsman.

Beoordeling: ongegrond

Ongegrond wat de stadsdienst betreft.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200810-451

Met de glimlach

Ik zou willen melding maken van mijn ervaring met een personeelslid van het bureau Vreemdelingen.

Sinds dinsdag 26 augustus verblijft bij mij een uitwisselingsstudente uit de Verenigde Staten, in het kader van een uitwisselingsprogramma. De studente loopt hier school sinds 1 september.

Op woensdag 27 augustus hebben wij ons aangemeld op het bureau Vreemdelingen (met alle nodige documenten). De studente heeft daar ook onmiddellijk een document ontvangen met het huidige verblijfadres. Een tiental dagen later is ook de wijkagent langsgekomen. Hij zei me, einde september te bellen naar het bureau Vreemdelingen, om te informeren of de vreemdelingenidentiteitskaart ter beschikking lag.

Ik heb gebeld einde september, en kreeg een niet al te vriendelijke dame aan de lijn, die bij hoog en bij laag beweerde dat er nog geen enkel document van de politiezone Gent was binnengekomen op die naam.

Vandaag informeer ik bij de buurtinspecteur die me meedeelde dat hij alle documenten al 's anderendaags had overgemaakt aan de dienst. Ik bel dus onmiddellijk terug naar de dienst en krijg opnieuw de dame (of een andere) aan de lijn, die me bijna de neus afbijt met de mededeling 'er liggen hier wel duizend brieven te wachten en ge moet maar wachten tot er een brief komt met dag en uur van aanmelding.'

Ik kan best aannemen dat er een hoop werk te doen is, ik kan zelfs accepteren dat de bewuste dame overwerkt is, maar de manier waarop ik toegesnauwd ben, neem ik niet. Het is maar een kleintje om gewoon op een menselijke manier te melden dat er ontzettend veel werk is en dat ik (t.t.z. mijn gastdochter) jammer genoeg nog even zal moeten wachten.

Ik geef zelf les aan een opleiding Office Management en daar trachten wij de studenten bij te brengen, dat het eerste contact met een bedrijf via de telefoon 'met de glimlach' moet gebeuren, want dat potentiële klanten anders wel eens naar de concurrentie gaan. Ik kan niet naar de concurrentie gaan. Ik zou het ten zeerste op prijs stellen, als u hier iets aan kon doen.

Onderzoek:

Volgens de bevoegde dienst heeft deze studente een afspraak voor 16 december. Omdat er meer aanvragen zijn dan de dienst kan verwerken, wordt van de agenda niet afgeweken.

De dienst bereikte echter zopas een akkoord met de federale Dienst Vreemdelingenzaken. Voor de studenten wordt de mogelijkheid geboden om on-line te registreren op de website van de Stad. Op deze wijze kunnen de Europese Erasmus-studenten uit de agenda geweerd en komt er ruimte vrij voor de andere inschrijvingen.

Wij delen dit mee aan verzoekster die antwoord dat die dag een brief is toegekomen met de afspraak.

Besluit:

De afhandelingstermijn voor een inschrijving wordt, door overbevraging, niet gehaald. Over de wijze waarop verzoekster via de telefoon werd te woord gestaan kan niets worden achterhaald, maar uit ervaring weten we dat burgers pas over zoiets komen klagen als 'de emmer overloopt'.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:

Organisatorische aanpak herzien en evalueren na vernieuwing door groepsinschrijving. Afspraken en overleg met politie over woonstvaststelling bij groepsinschrijving.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200810-464

Vonnis

Drie maanden geleden heeft mijn ex-echtgenote de twee kinderen bij mij ondergebracht, ze wenst haar kinderen niet meer te zien. Het gaat hier om het niet uitvoeren van een vonnis van co-ouderschap. Ze ontvangt wel kindergeld en ook schoolrekeningen betaald ze niet voor haar gedeelte. Dit komt omdat de kinderen bij haar zijn gedomicilieerd, dat stond zo in vonnis. Maar de kinderen verblijven nu effectief bij mij, al drie maanden. Mogen ze ingeschreven worden waar hun hoofdverblijfplaats is? Hun moeder is aangeschreven, dit heeft wel geleid tot dat ze een keer de kinderen van school heeft gehaald en is ermee naar de 'gemeente' geweest. Sindsdien hebben ze van haar niets meer gehoord. Er is nog geen woonstvaststelling door de politie. Aan het loket zegt men mij dat ik een vonnis moet voorleggen waaruit blijkt dat de kinderen bij mij moeten gedomicilieerd worden.

Onderzoek:

De bevoegde dienst heeft geen aangifte van adreswijziging ontvangen en beschikt ook niet over een vonnis. Naar aanleiding van ons bericht laat de dienst dit onderzoeken door de politie. Wanneer daaruit blijkt dat de kinderen hun hoofdverblijfplaats hebben bij de vader, zal men de moeder daarvan in kennis stellen en de kinderen daar inschrijven in toepassing van betreffende onderrichtingen. Een tweetal maanden later vernemen wij dat verzoeker met zijn nieuwe echtgenote verhuisd is. Nog even later stelt de politie vast dat de moeder met haar kinderen op reis is. Nog volgens de politie verblijven de kinderen afwisselend bij de moeder en de vader. Wij sluiten het dossier af, mede omdat de vader geen verdere reactie meer geeft.

Besluit:

De bevoegde dienst handelt conform de regelgeving.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200810-473
Drie maanden

Mijn zoon is autistisch en sinds 7 augustus verblijft een Britse vriend van hem ook bij ons. Ik heb dat aangegeven bij de Stad en de buurtinspecteur is hier geweest in september om vast te stellen dat hij hier woont.

Zijn verblijf hier is toegestaan voor drie maanden. Men antwoordt ons dat hij moet werk hebben om daarna te kunnen blijven. Wij zijn ondermeer in interim-kantoren geweest om werk te zoeken. Hij wordt ook begeleid in de VDAB. Echter, zolang hij geen Nederlands kent kan hij geen werk hebben. Hij is dan ingeschreven voor een inburgeringcursus.

Ik heb ook inlichtingen genomen bij het OCMW om steun te vragen voor mij want ik kan hem als alleenstaande niet onderhouden, maar dit kan blijkbaar niet.

Als hij drie maanden mag blijven, dan begint de tijd stilaan te dringen. Wij zouden tijdig de aanvraag moeten doen om hem langer te laten blijven, maar als hij geen werk heeft wat gebeurt er dan? Hij heeft de intentie om te werken en Nederlands te leren.

Onderzoek:

Volgens de regelgeving wordt deze burger omschreven als een EU-burger die hier verblijft om werk te zoeken. Om dit aan te tonen, moet hij bepaalde documenten voorleggen zoals bijvoorbeeld een inschrijving bij de VDAB of documenten waaruit blijkt dat hij zich bij kandidaat-werkgevers heeft aangeboden.

Het is uiteraard ook mogelijk dat hij alsnog werk vindt. Een contract van minstens 12 uren per week zou volstaan. In dit geval zou er geen probleem zijn.

In elk geval is het zo dat hij tijdig zijn verlenging moet aanvragen aan het loket van de Stad Gent. Echter, de beoordeling en de beslissing gebeuren niet op het niveau van de Stad Gent. Dit gebeurt door de federale Dienst Vreemdelingenzaken. Verzoekster kan verdere informatie vragen aan de Integratiedienst en het loket van haar dienstencentrum.

Een tweetal maanden later werd volgens de bevoegde dienst nog geen bewijzen van tewerkstelling, noch van sollicitaties voorgelegd. De uiterste datum hiervoor is ondertussen ruim anderhalve maand verstreken. Als hij zich nu nog aanmeldt moet de dienst hem een weigeringsbeslissing betekenen. Deze beslissing geeft hem nog eens 30 dagen om een bewijs van inkomen voor te leggen. Na deze 30 dagen moet hem een bevel worden betekend om het grondgebied te verlaten. Uiteraard kan hij tegen elke weigeringsbeslissing in beroep gaan bij de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen.

Besluit:

De betrokken dient handelt in overeenstemming met de regelgeving. Wij kunnen ons niet uitspreken over de vraag of de gerelateerde informatie aan verzoekster voldoende actief werd gecommuniceerd.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:

Besteed voldoende aandacht aan het communiceren van regelgeving over zaken die niet voor de hand liggen.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200810-476

Tickets

Ik kom niet van de eerste keer klagen, integendeel want eerst heb ik het volledig door de vingers gezien maar toch wil ik u gedetailleerd beschrijven wat er aan de hand is aan de loketten van het bureau vreemdelingen.

Allereerst dit om alle misverstanden te vermijden: mijn klacht heeft zeker geen betrekking op de loketbedienden, integendeel ik bewonder ze.

Maar waar gaat het dan wel over: namelijk over de absurde wachttijd die ik nodig had om een enkel aanvraagformulier voor naturalisatie, ik woon 34 jaar in Gent en ben van Marokkaanse afkomst. Daarvoor heb ik de eerste keer gewacht van 9u00 's morgen tot half twee 's middags. Ik kreeg toen het formulier om half twee.

Gisteren ging ik aanschuiven voor mijn broer om een bewijs van woonst te bekomen in het kader van een verzoek tot naturalisatie. Hij is een koerier en kan geen 4 uur wachten op een formulier, dus ik ging erom met een volmacht. Ik stond voor de toegangsdeur en dit vanaf half acht, het was nog niet open maar er stonden nog 50 mensen voor mij die ook al aan het wachten waren dus ik ben naar huis gegaan en ik ging 's anderendaags terugkomen.

Vanmorgen kwam ik toe om half negen en wat bleek, ik kon zelfs geen ticket meer krijgen om aan dat formulier te geraken. Ik ben ervan overtuigd als er niets iets gebeurd dat deze toestand voor iedereen onhoudbaar is niet zeker ook voor de mensen die aan het loket zitten, ik voel het als mijn plicht om u dat te melden in plaats van tegen iedereen erover te klagen is het beter dat ik ermee naar u stap dan kan u er mogelijks iets aan doen. Gent is mijn stad, ik woon hier 34 jaar en mijn broer ook. Mijn vraag is dus: hoe komt mijn broer op een redelijke manier aan zijn formulier dus zonder dat hij hoeft uren aan te schuiven of dat ik het gewoon kan komen halen. Ik stel die vraag niet voor mij alleen: zijn dergelijke formulieren bijvoorbeeld voor naturalisatie niet beschikbaar op een eenvoudiger manier? Of aan een aangeduid loket: 'afhalen formulieren voor...' zodat mensen niet hoeven te wachten en loketbedienden niet geconfronteerd worden met allerlei frustraties. Wat ik ook gemerkt heb is dat aangezien ik al ook vroeger bij dit loket moest zijn dat dit probleem zich enkel de laatste twee jaar zich voordoet en vooral veroorzaakt wordt door de grote vraag van Oost-Europeanen.

Er zijn duidelijk misbruiken met de tickets, ook vorig jaar heb ik die opmerking al gemaakt: sommige Oost-Europeanen (mijn inziens Albanen of Bulgaren) nemen vijf tot zes tickets en geven die dan anderen die later komen. Mag ik dan ook dringend verzoeken iemand aan het ticketapparaat te zetten? Of manueel tickets uit te delen want dit zijn geen toestanden voor een beschaafde stad als Gent, die ik door zo 'n toestanden ook niet wil laten kapotmaken. In elk geval is hier een grondiger oplossing nodig want die toestand gaat eens ontploffen.

Onderzoek:

Het is voor iedereen binnen het stadsbestuur duidelijk dat de huidige toestanden aan het loket Vreemdelingen in het Administratief Centrum niet langer houdbaar zijn. Heel binnenkort - vanaf december - worden grondige wijzigingen verwacht. Wat betreft de heel concrete een vraag in verband met het document voor de broer van verzoeker, zal de bevoegde dienst een bewijs van woonst opsturen naar zijn adres.

Besluit:

De manier waarop het er, volgens verzoekster, aan toegaat getuigt niet van kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening. De stad besluit hiervan werk te maken.

Beoordeling: gegrond

hoffelijkheid

Verzoek: 200810-480

Security

Ik heb volgende opmerking: ik stond van 7u30 aan te schuiven voor loket Vreemdelingen (eerst buiten dan binnen). Ik wil vooral de manier aankaarten waarop altijd de man van de security zijn job doet. Telkens duwt hij mensen, vreemdelingen die staan buiten te wachten. Hij duwt die mensen naar achter en dan geeft hij eerst nummers aan Marokkaanse en dan Afrikaanse mensen, dan Turkse en pas dan Oost-Europeanen. Hij zelf is Marokkaan.

Maar hij duwt mensen, ook zwangere vrouw waarover ik een opmerking maak om die dame eerst binnen te laten, maar hij wordt zelf onder de voet gelopen. Als je met hem praat zegt hij dat hij recht heeft mensen buiten te zetten en iedereen is er bang van. Hij maakt gewoon misbruik van zijn macht. Hij is totaal ongeschikt om die job uit te oefenen. Hij is ook, vooraleer ik aan het loket kwam, bij de loketbediende gaan informeren dat ik zogenaamd moeilijk ben.

Onderzoek:

Uit onderzoek blijkt dat dit geen alleenstaande klacht is en dat deze klachten gegrond zijn. Dit betreft een personeelslid van een bedrijf dat in opdracht van het stadsbestuur een bewakingsopdracht uitvoert. Dit personeelslid treedt de elementaire hoffelijkheid met de voeten.

Beoordeling: geen oordeel

Geen personeelslid van de Stad Gent. Kordate maatregel van de werkgever van deze security-agent.

overeenstemming met regelgeving
coördinatie

Verzoek: 200810-481

Ik besta niet

Ik heb in mei de gevangenis verlaten en kom tot de vaststelling dat ik al zes maanden geen recht heb op leefloon omdat ik volgens de Belgische administratie niet besta en dat sinds oktober 2007.

Ik woon nog altijd in Gent, op een ander adres van voor mijn gevangenschap. Ik heb van 2002 tot 2006 in Brussel gewoond.

Kortom: ik ben ambtshalve afgevoerd en dit leidt tot grote administratieve problemen.

Ik deed al geruime tijd een aanvraag om mij daar te laten domiciliëren. Hoe kan die ambtshalve schrapping ongedaan worden gemaakt zodat ik al mijn papieren in orde kan maken. Hoe heeft men mij ambtshalve afgevoerd als ik in de gevangenis zat?

Ik overleef al zes maanden. Op wat is de weigering van het OCMW gesteund. Ik heb vroeger gewerkt, eigenlijk heb ik recht op werkloosheidsuitkering. Geen enkel papier is in orde, ik heb een werkaanbieding maar kan geen werk krijgen omdat geen enkel papier in orde zou zijn. Hoe geraak ik hieruit? Ik heb zelf al contact gehad heeft met de diensten maar ik loop daar verloren. De administratie heeft mij naar hier gestuurd.

Onderzoek:

De Federale Overheidsdienst Justitie had in 2007 niet gemeld aan de Stad Gent dat verzoeker in detentie was. Dit was een administratieve fout. Als gevolg daarvan werd verzoeker ambtshalve geschrapt. Deze schrapping had niet mogen gebeuren.

De Stad Gent heeft dan van de advocaat van verzoeker een attest ontvangen. Uit dit attest blijkt dat hij van 7 mei 2007 tot 6 mei 2008 in de gevangenis verbleef. De bevoegde stadsdienst annuleert, aan de hand van dit attest, de ambtshalve schrapping.

Wij raden verzoeker aan op zich zo vlug mogelijk op het nieuwe adres te laten domiciliëren. Hiervoor neemt hij contact op met de bevoegde dienst.

Besluit:

De bevoegde stadsdienst handelde in overeenstemming met de regelgeving. Er was een coördinatiefout door een federale overheidsdienst en daarom werd deze burger de dupe maar het wordt administratief rechtgezet.

Beoordeling: ongegrond

Ongegrond wat de bevoegde stadsdienst betreft.

Over de bevoegde federale overheidsdienst spreken wij geen oordeel uit.

redelijkheid en evenredigheid
Verzoek: 200810-485
Prisma

Ik heb duidelijk geen enkele klacht tegenover de bediende. Integendeel, de man was hoffelijk en correct en past vermoedelijk de regels toe en was heel inschikkelijk.

Mijn echtgenoot is vorig jaar gecremeerd en begraven op Campo Santo en ik heb hiervoor 400 euro betaald. Spijtig genoeg heeft de begrafenisondernemer nagelaten om ons te wijzen op de verschillende mogelijkheden tot begraven.

De urne ligt in een columbarium en op een plaats die voor mij te weinig mogelijkheden geeft om te rouwen: helemaal bovenaan, in de hoek, ik kan geen bloemetje zetten. Ik verkies absoluut een prisma en vroeg of het mogelijk is om de urne te verplaatsen mits betaling van de verplaatsingskosten. Ik had dit in een brief naar de burgemeester gevraagd en de toelating gekregen.

De bediende heeft mij daarvan telefonisch op de hoogte gebracht en haar meegedeeld dat ik een nieuwe concessie moet betalen. Ik zal de verplaatsingskosten betalen (143 euro) maar ik moet na een jaar een nieuwe concessie betalen. Dit lijkt mij onredelijk en vraag bemiddeling.

Onderzoek:

Had de begrafenisondernemer verzoekster goed en volledig ingelicht dan stond zij nu niet voor deze situatie. Verzoekster woont trouwens niet in Gent.

De bevoegde dienst staat toe dat verzoekster niet opnieuw een concessie moet betalen bij het verplaatsen van de urne. Het volstaat om 153 euro te betalen voor het ontgraven van de urne plus 30 euro om de lopende concessie aan te vullen tot een concessie van 10 volle jaren op de nieuw locatie. Eens dit betaald is kan het werk worden uitgevoerd op de datum die verzoekster zelf kan kiezen.

Besluit:

De situatie waarvoor verzoekster stond was het gevolg van de informatie die de begrafenisondernemer haar had gegeven. De administratie stelt zich redelijk en billijk op om een oplossing te bieden.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200810-493
Tijdelijke verblijfsvergunning

Ik ben een uitgeprocedeerde Russische asielzoeker. Ik heb twee jaar geleden een bevel ontvangen om het grondgebied te verlaten. Mijn procedure bij de Raad van State loopt nog tot 19 november. Men zegt mij dat ik in aanmerking kom voor regularisatie omwille van een langdurige procedure. Ik woon al zes jaar in België en deed tot voor kort vrijwilligerswerk in een organisatie. Ik leef van het OCMW. Ik mag niet werken.

Men zegt mij dat de gemeente mij een tijdelijke verblijfsvergunning zou moeten kunnen geven maar men kan mij niet uitleggen hoe dit moet gebeuren.

Onderzoek:

Volgens de bevoegde dienst heeft verzoeker in februari 2007 een regularisatieaanvraag (art. 9, 3de) ingediend. Dit verzoek is nog steeds in onderzoek bij de federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ).

De dienst vreest dat verzoeker ergens niet correct werd ingelicht: in afwachting van een beslissing kan de Stad Gent geen tijdelijke verblijfstitel afleveren. Volgens de dienst wordt inderdaad gesproken over nieuw regularisatiemogelijkheden, maar concreet heeft men daarover, vanuit de federale overheid, nog niets ontvangen. Volgens de dienst zit er niets

anders op dan de beslissing van DVZ af te wachten.

Besluit:

De bevoegde dienst handelt conform de regelgeving. De informatie waarop verzoeker meende zich te baseren, klopt niet.

Opvolging:

Enkele weken later vernemen wij dat de procedure werd afgerond en dat verzoeker legaal in het land kan verblijven.

Beoordeling: ongegrond

non-respons

redelijke termijn

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200810-495

Vergeeten oud-strijder

Het graf van een grootoom van mij ligt op het kerkhof van Mendonk. Hij was oud-strijder 14-18. Vorig jaar rond deze tijd heb ik in het Hulpkantoor Mendonk gemeld dat het graf schuin gekanteld ligt en dat het zou moeten worden rechtgezet. Er is echter nog niets gebeurd. Kan dit eens worden nagekeken?

Onderzoek:

Naar aanleiding van deze vraag neemt de Afdeling Begraafplaatsen contact op het Hulpkantoor Mendonk. Men herinnert zich daar geen enkele vraag over een oud-strijdersgraf in Mendonk. Ook binnen de Afdeling Begraafplaatsen herinnert men zich niet een dergelijke vraag te hebben ontvangen. De begraafplaats in Mendonk is, net zoals het dorp zelf, niet groot en men zou zich deze vraag moeten herinneren, zeker als het over een oud-strijdersgraf gaat.

Wat de vraag zelf betreft, stelt de dienst dat er een duidelijke scheiding is tussen wat het stadsbestuur mag - en soms moet - uitvoeren en wat dient uitgevoerd worden door de nabestaanden zelf. Zerken die na verloop van tijd schuin komen te liggen, dienen te worden rechtgezet door de nabestaanden. De nabestaanden mogen dit zelf uitvoeren of op hun kosten een privé steenkapper aanstellen. De overheid moet zich steeds beperken tot de eigen taken en mag niet in het vaarwater terecht komen van wat door zelfstandigen wordt uitgevoerd binnen de branche.

Besluit:

Wij kunnen ons niet uitspreken over de non-respons, volgens de dienst is de vraag niet bekend. Mondelinge vragen zijn moeilijk te achterhalen.

Beoordeling: geen oordeel

overeenstemming met regelgeving

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

toegankelijkheid en bereikbaarheid

Verzoek: 200810-499

Studentenvisum

Vandaag ben ik voor de zoveelste keer naar het Bureau Vreemdelingen Dienst Burgerzaken geweest om mijn studentenvisum te hernieuwen, tevens moet ik al geruime tijd een adreswijziging doorgeven. Dit moet, zoals u zult weten, ieder jaar opnieuw gebeuren. Nu was dit altijd al een tijdrovende aangelegenheid, maar dit jaar is het zo druk dat ik niet eens een ticket met een nummer kan nemen omdat deze iedere keer niet meer beschikbaar

zijn. Mijn studentenvisum verloopt op 31 oktober 2008, zoals alle studentenvisa doen. Het punt is dat wanneer ik niet voor deze datum een nieuw heb, ik een probleem krijg voor mijn studiebeurs in Nederland. Ik kan dan namelijk niet meer aantonen dat ik uitwonend ben en loop het risico beticht te worden van misleiding van een overheidsinstelling, dit met grote financiële gevolgen.

Ik zou u dan ook willen vragen zo spoedig mogelijk naar een oplossing voor dit probleem te zoeken. Het zou al voldoende zijn wanneer ik gewoon een afspraak met een medewerker kon maken.

Onderzoek:

De Dienst Burgerzaken bureau Vreemdelingen antwoordt dat aan verzoeker een uittreksel uit het vreemdelingenregister zal worden opgestuurd, gedateerd op 3 november 2008. Zo kan verzoeker aantonen dat hij 'uitwonend' is in Gent. De huidige kaart moet immers vervangen worden door een elektronische identiteitskaart, wat ongeveer drie weken kan in beslag nemen.

Het verwondert de dienst overigens dat door het niet verlengen van een verblijfstitel iemands studietoelage in gevaar zou komen. Nog volgens de dienst hebben Nederlandse studenten immers ook de keuze om hier zonder vestiging van domicilie een "kotadres" te hebben: zij worden dan niet ingeschreven en ontvangen een verblijfsattest. Verzoeker zou zich vorig jaar trouwens pas eind januari 2008 hebben aangemeld om zijn in oktober 2007 vervallen kaart te verlengen.

De dienst verklaart verder dat on-line registreren niet kan. Dit is enkel voor studenten/nieuwkomers.

Enkele weken later stelt verzoeker enkele bijkomende vragen. Het gaat er bij voor hem inderdaad om dat hij kan aantonen dat hij niet meer thuis bij zijn ouders woont, een verblijfsattest met daarop zijn kotadres is dan ook voldoende. Hij zou enkel ook als student willen staan ingeschreven op deze manier. Verzoeker vraagt of het dan nodig is dat hij een elektronische identiteitskaart aanvraagt. Of wat hij dan als beste doet.

Wij leggen deze vragen voor aan de dienst. Het attest werd nog niet opgestuurd, omdat het nieuwe adres niet bekend was. Wij hadden dit adres aan verzoeker gevraagd, maar had ons dit nog niet eerder meegedeeld. De dienst zal het attest nu opsturen.

De verzoeker dient zelf een keuze te maken: ofwel hier gedomicilieerd blijven en de elektronische kaart aanvragen, ofwel hier laten uitschrijven en als student uit een buurland een verblijfsattest zonder inschrijving aanvragen.

In beide gevallen moet verzoeker hier nog altijd studeren en de nodige bewijsstukken voorleggen.

Besluit:

De betrokken dienst werkt in overeenstemming met de regelgeving en verleent in dit kader een kwaliteitsvolle en actieve dienstverlening. Dit wordt echter bemoeilijkt door het feit dat verzoeker niet erg meegaand is en bijvoorbeeld nalaat om zijn adres mee te delen zodat het attest niet kon worden opgestuurd.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn

Verzoek: 200811-507

Verlenging

Ik wacht nu al drie maand op de verlenging van mijn verblijfsvergunning hier in Gent, ik gaf al mijn loonfiches aan loket vreemdelingen op 20 augustus, ik ging herhaaldelijk en niemand zei me dat ze en politieverslag niet hadden gekregen. Pas als ik zelf naar Brussel heb gebeld is mij meegedeeld dat mijn dossier niet volledig was en dat er een politierapport ontbrak. Ik heb herhaaldelijk naar de politie gebeld en de afspraak was: dat als er niet was gebeld dan was het in orde. Pas na contact met Brussel wist ik wat er loos was.

De politie faxte op 23 oktober alles naar loket vreemdelingen en daar zegden ze me dat ze het nog dezelfde dag zouden faxen maar ze kregen het maar in Brussel op de 29ste. Nu zit ik al drie maanden zonder werk want mijn kaart is niet in orde, ik ben dus daardoor mijn werk verloren en heb geen enkel inkomen want het OCMW weigert mij enig inkomen omdat... mijn kaart niet in orde is. Ik ben alleenstaande met een kind van bijna zes jaar, mijn zuster heeft mijn huur betaald voor een maand maar ik zal daardoor ook mijn huis verliezen. Ik werkte hier als poetsvrouw.

Onderzoek:

Wij nemen contact op met het bureau Vreemdelingen dat onmiddellijk al het mogelijke probeert te doen voor de tijdelijke verlenging van het verblijf tot aan een beslissing van DVZ. Het bureau Vreemdelingen neemt ook contact op met het OCMW.

Enkele dagen later meldt het OCMW dat aan verzoeker, in afwachting van een verblijfstitel, financiële hulp zal worden verleend. Na enkele weken meldt het OCMW dat verzoekster een verblijfsdocument heeft, in afwachting van haar elektronische identiteitskaart.

Haar gewone hulpverlening zal opnieuw kunnen doorlopen. Maar haar werk is ze voorlopig kwijt waardoor ze afhankelijk werd van nog meer OCMW-steun.

Uit onderzoek blijkt dat deze burger inderdaad in augustus al een eerste contact had gehad met het bureau vreemdelingen en dat is bijna drie maanden voor het verval van haar verblijfskaart. Normaal gezien is dit ongeveer voldoende om tijdig een verlenging te krijgen. Het is duidelijk dat een en ander is misgelopen en dat hierop niet ondertussen pro-actief door de administratie werd gereageerd, dat gebeurde wel na tussenkomst van het ombudsteam. Dan is er zeer goed coördinerend werk geleverd tussen bureau Vreemdelingen en OCMW.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Opvolging van dossiers verfijnen.

actieve informatieverstrekking
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200811-508

Geconvoceerd

Ik kom uit Kongo maar heb de Belgische nationaliteit. Ik heb ook twee kinderen die de Belgische nationaliteit hebben. Mijn asielpcedure is afgelopen maar op basis van 9.3 vraag ik een verblijfsvergunning.

Mag ik de stand van mijn dossier? Ik wacht al lang op een antwoord. Ik ben een keer geconvoceerd voor een interview maar die uitnodiging was naar een oud adres gestuurd en dat heb ik nooit gekregen. Mijn kinderen hebben geen vader. Ik zit in een asielcentrum. Ik zou graag een overzicht krijgen van mijn dossier.

Onderzoek:

Wij steken ons licht op bij de Dienst Burgerzaken die ons bevestigt dat aan verzoekster, op haar verblijfsadres, een brief werd gestuurd. Wij bezorgen verzoekster een fotokopie van die brief. De behandeling van het regularisatiedossier gebeurt overigens bij de federale Dienst Vreemdelingenzaken. Dit kan enkele maanden duren.

Besluit:

De bevoegde stadsdienst handelt in overeenstemming tot de regelgeving en stuurde haar een brief om haar actief de nodige informatie te verstrekken. De brief werd echter naar het oude adres opgestuurd en was dus niet bij haar toegekomen.

Wij kunnen ons niet uitspreken over de behandeling van het regularisatiedossier, omdat dit bij de federale dienst gebeurt.

Beoordeling: ongegrond

De informatie werd verstrekt maar de burger had vermoedelijk nagelaten om tijdig haar nieuwe adres kenbaar te maken.

hoffelijkheid

Verzoek: 200811-513

Diversiteit

Vanmorgen had ik mij aangeboden bij de dienst Huwelijken, om mijn huwelijk dat in Nederland heeft plaats gehad te laten registreren. Ik was verbaasd over de onvriendelijkheid van de mannelijke persoon die mij heeft "geholpen".

Geen goedemorgen en vooral zeer kort over het feit dat ik geen huwelijksakte kon voorleggen die ik nooit gekregen heb, omdat in Nederland het trouwboekje een volwaardig document is.

Dat het trouwboekje niet voldoende is volgens de Belgische wetgeving kan ik mee leven, maar niet met de grofheid van een openbare ambtenaar, waar ik dan nog belastingsgeld voor geef. Ikzelf ben ambtenaar en zal mij nooit zo opstellen tegenover andere mensen. Ik was beschaamd dat dit een ambtenaar is.

Onderzoek:

Tijdens het onderzoek verduidelijkt verzoeker dat dit een huwelijk tussen twee mannen betreft. Dit mag echter voor de betrokken bediende geen rol spelen.

Verzoeker verduidelijkt ook dat hij zijn klacht, in eerste lijn, ook bij de stadssecretaris heeft ingediend. Zodoende is de dienst zelf al bezig met deze klacht te behandelen. Omdat wij een beroepsinstantie zijn, kunnen wij pas tussenkomen als verzoeker geen genoegen neemt met de eerstelijnsafhandeling. Wij stellen voor dat verzoeker ons opnieuw contacteert, mocht de behandeling van zijn eerstelijnsklacht geen voldoening schenken.

Wij vernemen echter niets meer van verzoeker, gaan er van uit dat deze klacht intern op bevredigende wijze is opgelost en sluiten dit dossier af.

Beoordeling: geen oordeel

Eerstelijnsklacht.

Aanbeveling:

De seksuele geaardheid mag geen invloed hebben op de wijze van behandeling van een burger door een ambtenaar.

hoffelijkheid

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200811-530

Evenwichtig?

Ik ben een Australiër en werk en woon reeds twee jaar in Gent. Op 3 november heb ik mijn elektronische identiteitskaart opgehaald bij de Dienst Bevolking in Gent Zuid. Wat ik daar gezien heb, tart alle verbeelding en spoort mij aan om u dit schriftelijk te melden.

Eerdere ervaringen hebben mij geleerd dat het toestel om wachtticketten uit te delen om 7u45 operationeel wordt. Op 3 november was ik om 7 uur reeds aanwezig, en waren er reeds 38 mensen aan het aanschuiven. Van zodra het toestel gebruikt kon worden, ontstond er een ware stormloop, waarin iedereen elkaar trachtte omver te lopen om toch als eerste een ticket te kunnen bemachtigen. Uiteindelijk kreeg ik nummer 62, en werd het toestel kort na 8u00 uitgeschakeld. Tot ongeveer 11u00 moest ik aan het vreemdelingenloket wachten tot het mijn beurt was om mijn elektronische identiteitskaart af te halen.

Deze lange wachttijd stelde mij in staat om de organisatie van de loketten te observeren. Ik stelde vast dat er minstens 100 mensen wachtend waren aan drie vreemdelingenloketten, terwijl er bijvoorbeeld om 9u30 slechts tien Belgen stonden te wachten aan zes loketten. Dit lijkt mij niet echt een evenwichtige verdeling van de capaciteit. Waarschijnlijk kan dit eenvoudig opgelost worden.

Het viel mij ook op dat de vele medewerkers aan de infobalie onvriendelijk waren, geheel onterecht. Vermoedelijk hebben ook zij te lijden onder de slechte organisatie van de dienst. Ik hoop dat dit schrijven ertoe kan aanzetten dat de organisatie op de Dienst Bevolking voor iedereen verbeterd kan worden.

Onderzoek:

Het is voor iedereen binnen het stadsbestuur duidelijk dat de huidige toestanden aan het loket Vreemdelingen in het Administratief Centrum niet langer houdbaar zijn. Heel binnenkort - vanaf december - worden grondige wijzigingen verwacht.

Besluit:

De betrokken dienst spant zich in voor kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening. Om het hoofd te bieden aan herhaalde opmerkingen, ondermeer over hoffelijkheid van de medewerkers, neemt het stadsbestuur een weloverwogen beslissing om de dienstverlening aan het loket Vreemdelingen te verbeteren.

Opvolging:

In februari 2009 waren er nog klachten.

Beoordeling: gegrond

administratieve fout

Verzoek:200811-534

Onverwachte Gentenaar

Aangezien ik van de dienst bevolking van de Stad Gent, welke ik vorige week vrijdag per mail én per fax inlichtte, geen antwoord krijg, richt ik me tot u in de hoop dat u snel een einde kunt maken aan de situatie, ontstaan door een ongelofelijke blunder van de dienst bevolking én van de lokale politie die zomaar, zonder enige vorm van controle, de inschrijving bevestigde. Ik ben zelf politiemann, vandaar dat ik vind dat we hier met een ernstige beroepsfout te maken hebben.

Ik heb een mail, die ik gestuurd heb naar de dienst bevolking van de gemeente Berlare, te lezen en u zult zien hoe de vork in de steel zit. Ongelofelijk maar helaas ook waar.

Het is dus louter toevallig dat mijn vrouw en ik aan de weet kwamen dat zij momenteel afzonderlijk ingeschreven is in Gent, en dit al gedurende vier maanden terwijl wij beiden gehuwd zijn en in Berlare wonen. Mede gezien het feit dat zij momenteel zwaar ziek is kunnen we een dergelijke situatie missen als kiespijn. Vandaag nog is ze naar de dokter geweest welke eveneens vaststelde dat zij ingeschreven is in Gent, de adresverandering werd dus ook in die bepaalde databank reeds doorgevoerd, met alle gevolgen van dien.

Het is dus ook zo dat er onherroepelijk uiterst belangrijke post, welke bestemd is voor haar en met strikt persoonlijke inhoud, naar het adres in Gent zal gestuurd worden. De situatie zal onvermijdelijk ook voor problemen zorgen bij de DIV, de belastingen, de ziekteverzekering, mijn werkgever en zo verder.

Mag ik vragen om deze situatie zo snel mogelijk te regulariseren? Kan de bewoner van het adres in Gent, welke ik tot dusver nog niet gecontacteerd heb, gevraagd worden om voor mijn vrouw bestemde post door te sturen naar ons adres te Berlare?

Onderzoek:

De vergissing is gebeurd als gevolg van een fout door de gemeente Berlare. Er verhuisde in augustus iemand van Berlare naar Gent en die persoon had dezelfde familienaam en een

voornaam die slechts met een letter verschilde.

Op het niveau van de Stad Gent wordt alles in het werk gesteld om de vergissing recht te zetten. De rechtzetting wordt aan het College voorgelegd en daar goedgekeurd. Daarna voert de dienst de rechtzetting door, tien dagen na de collegebeslissing. Daarna ontvangt de burger een brief van het bureau Bevolking met vermelding van de beslissing en uitgevoerde rechtzetting in de bevolkingsregisters. Mevrouw blijft ononderbroken en als echtgenote van verzoeker ingeschreven te 9290 Berlare.

Besluit:

Er gebeurde geen fout op het niveau van de Stad Gent, wel door de gemeente Berlare en door de lokale Gentse politie die de vergissing vaststelde maar ze te summier noteerde. Wij onderzoeken ook wat gebeurd is met de inschrijving van de nummerplaat van de vrouw. De adresgegevens die overeenkomen met nummerplaten bevinden zich op de Dienst Inschrijving Voertuigen (Federale Overheidsdienst Mobiliteit). Wij kunnen dus niet achterhalen met welk adres deze nummerplaat overeenstemt. Als verzoeker deze informatie wenst te kennen, dan raden wij hem aan om deze vraag te stellen aan deze dienst. In elk geval is het zo dat de Stad Gent zo een adres niet kan laten wijzigen zonder uitdrukkelijke toestemming van de titularis van de nummerplaat.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Lokale Politie Gent stelde de vergissing vast, maar noteerde de vergissing te summier zodat die niet werd doorgegeven. Na de klacht werd alles rechtgezet binnen drie weken.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200811-546

Poolse medewerkers

Ik wens jullie even op de hoogte te brengen van de problematiek die wij dagelijks ondervinden.

Wij, als interimkantoor, stellen heel vaak Poolse medewerkers te werk die in het bezit moeten zijn van een arbeidskaart. Deze arbeidskaarten moeten wij steeds afhalen op het administratief centrum en dit vergt veel tijd. Eén van mijn medewerksters dient bijna dagelijks om half acht aan de deur aan te schuiven om een nummer te bekomen en dan (indien veel geluk) een ganse voormiddag te wachten tot zij aan de beurt is.

U begrijpt dat dit voor ons als commercieel bedrijf een zware kost is, om iemand extra part time te voorzien om dit te realiseren.

De wet schrijft voor dat een arbeidskaart niet geldig is zonder verblijfsvergunning en een verblijfsvergunning niet afgeleverd kan worden zonder arbeidskaart. Dus om alles wettelijk in orde te hebben kunnen wij de afhaling van deze arbeidskaarten ook niet uitstellen.

Ik heb reeds contact opgenomen met het administratief centrum om eventueel op afspraak te komen, maar dit was niet mogelijk.

Kunnen jullie hiervoor een oplossing bieden?

Onderzoek:

Er ontstaat een afspraak over een noodloket vanaf 1 december 2008, waar men zich voor een vluggere (eenvoudige) afhandeling kan wenden.

Uiteindelijk vernemen wij dat op 30 december twee extra 'snelloketten' werden geopend door het bureau Vreemdelingen. Hier kan een elektronische kaart geactiveerd en afgehaald worden, net als een arbeidskaart, zonder uren in de rij te hoeven staan.

Besluit:

De betrokken dienst handelt in overeenstemming met de regelgeving, maar organisatorisch zijn er correcties mogelijk. Het probleem van de grote toevloed aan het loket Vreemdelingen is al lang bekend. Uiteindelijk wordt werk gemaakt van kwaliteitsvolle en actieve dienstverlening door ingrepen aan de loketten.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Gegrond wat betreft de organisatorische aanpak van dit soort vragen. De klacht ging niet over de toepassing van de regelgeving, wel over de wachttijden.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200811-547

Identiteitskaart

Ziehier mijn probleem. Mijn identiteitsbewijs moet ik veranderen voor 2009 (het was geldig tot 09/02/2014).

Volgens de bevolkingsdienst op het Zuid zal ik een maand tot een drietal weken zonder geldige kaart rondlopen. Geen probleem, zolang ik in België ben - maar ik ben ondertussen naar Egypte geweest en ik ga vaker naar London (familiale reden) waar men dat echt grondig nakijkt.

Ik moet ook mijn pensioen op De Post met een geldig identiteitsbewijs kunnen afhalen. Hoe los ik dat op?

Onderzoek:

Iedere Belgische inwoner moet tegen maart 2009 een elektronische identiteitskaart hebben. Volgens de bevoegde dienst werd verzoekster op 17 oktober 2008 een eerste oproeping bezorgd. Daarin staat dat zij zich dient aan te melden tegen 8 december. Er werd blijkbaar voor haar nog geen elektronische identiteitskaart aangevraagd.

Burgers die zich niet aanmelden tegen de aanmeldingsdatum, ontvangen een eerste herinnering.

Als men daarop niet zou reageren, dan wordt een tweede herinnering gestuurd.

Als een burger zich aanbiedt aan het loket voor de aanvraag, dan kan het een drietal weken duren vooraleer de nieuwe elektronische identiteitskaart kaart er is. Tot dan blijft de huidige kaart geldig. Pas bij het afleveren en activeren van de elektronische identiteitskaart wordt de 'oude' kaart door de burger afgegeven aan het loket. Deze kaart wordt dan ingehouden en vernietigd. Een burger zal dus nooit zonder een geldige identiteitskaart zijn.

Volgens de bevoegde dienst bood verzoekster zich al aan, maar was er een discussie over de pasfoto's. Van deze discussie heeft verzoekster ons niet ingelicht. In elk geval moet verzoekster haar nieuwe identiteitskaart nog aanvragen.

Besluit:

De dienst verleent, in overeenstemming met de regelgeving, kwaliteitsvolle en actieve dienstverlening. Het probleem dat verzoekster ons signaleerde was echter voorbarig en vermoedelijk geïnspireerd doordat zij de procedure niet goed had begrepen.

Beoordeling: ongegrond

Het ging hier om een misverstand.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200811-556

Datum huwelijk

Wij willen huwen op 5 september 2009. Maar er wordt een reservering voor huwelijk geweigerd. De reden waarom is duidelijk meegedeeld en we begrijpen dat die gevraagde documenten (het gaat hier in eerste instantie over een geboorteakte die minder dan een jaar oud moet zijn tegen dat ze huwen) in orde moeten zijn. We hadden al een geboorteakte die gelegaliseerd is maar die is afgeleverd op 25 februari 2008, dus die zal ouder zijn dan 1 jaar als we op 6 september 2009 wensen te huwen. We beschikken al over een nieuwe, maar die

moet nog gelegaliseerd worden in Brazilië en dat kan nog een tijdje duren. De familie van de vrouw woont in het binnenland en de administratie daar neemt ruim de tijd.

Maar we wensen toch al de datum te reserveren omdat we dan al concrete voorbereidingen kunnen nemen en we dan ook het uur van huwelijk kunnen kiezen op 6 september want anders zullen we echt niet veel keuze meer hebben. We willen ook ondertekenen dat we ons bewust zijn dat het huwelijk niet kan doorgaan als de nodige documenten niet in orde zijn en we dus ook niet enige schadeclaim naar de Stad kunnen richten bijvoorbeeld voor reservering zaal enz.

We merken op dat ook voor andere huwelijken een definitieve datum toch maar kan vastgelegd worden een half jaar voor het huwelijk en dat ook daar voordien het enkel gaat om voorlopige reserveringen?

Kan de eerste geboorteakte voorlopig niet aanvaard worden aangezien de datum van rechtbank slaat op 10 november 2008.

Onderzoek:

Uit de regelgeving (art 64 Burgerlijk Wetboek in voege sinds 1 januari 2000, blijkt dat hier alleen staat: een voor eensluidend verklaard afschrift van de akte van geboorte. Hier is dus geen termijn vastgesteld. Het zijn de gemeenten die dit duidelijk zelf en ook verschillend invullen.

In een context van administratieve vereenvoudiging werd art. 64 in 2005 opnieuw gewijzigd en uit een omzendbrief van de minister blijkt dat hij op de hoogte is van het probleem dat 'de geldigheidsduur van de documenten die voor de opmaak van de huwelijksaangifte zijn vereist varieert naargelang van het arrondissement'. Sommigen vragen 6 maanden, anderen 3 maanden. De Vaste Commissie voor de Burgerlijke Stand aan wie dit alles werd voorgelegd oordeelde dat terzake blijk moet gegeven worden van gezond verstand.

De bevoegde administratie FOD Justitie, directoraat-generaal Wetgeving Fundamentele rechten en vrijheden, bleek dat het jaar dat Gent hanteert een bijzonder ruime interpretatie is.

Anderzijds merken we dat Gent blijkbaar twee termijnen hanteert want uit een dossier van een huwelijk met een Fransman blijkt dat er een termijn van 3 maanden werd gegeven.

Kortom: het is belangrijk om mee te delen waarom die termijn toch wordt gesteld. Er kunnen immers wijzigingen bijvoorbeeld in de naam, burgerstaat enz. opduiken voor het huwelijk en die worden steeds in de rand van de geboorteakten vermeld.

En in elk geval voor huwelijken met buitenlanders dezelfde termijnen te stellen zodat er geen verwarring mogelijk is. Of men met huwelijken met buitenlanders pas een datum kan vastleggen wanneer alle documenten volledig zijn, terwijl dit voor niet buitenlanders een jaar voordien, daar waar voor iedereen de documenten wettelijk in orde moeten zijn namelijk voor de ondertrouw, lijkt ons een ongelijke behandeling in te houden. En heeft klager wat dit gedeelte van zijn klacht betreft een punt.

Beoordeling: gegrond

overeenstemming met regelgeving

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200811-557

Tijdelijke verlenging

Dit is geen klacht naar de gemeentelijke overheid toe maar wel naar de federale.

Wij hebben alle begrip maar willen wel een oplossing voor onze situatie. We willen ook voorruit komen in het leven.

Wij zijn ruim acht jaar in België en de klacht gaat over de laattijdige verlenging van de verblijfsvergunning en de gevolgen die dit heeft. Onze kaart verloopt op 28 november 2008 en het ziet er naar uit dat die ten vroegste pas eind december zou verlengd worden.

De grote toevloed van aanvragen tot verlening zorgt in Brussel voor een achterstand. We

hebben de verlenging tijdig aangevraagd, namelijk een maand voor vervalddag: 14 oktober, de kaart is geldig tot 28 november.

Mijn ouders werken allebei, mijn moeder heeft een vast contract, mijn vader werkt dagelijks via een interim-kantoor. Ze werken sinds 2007. Na volgen van nodige cursussen spreek ik perfect Nederlands en volg ik het laatste jaar atheneum. Het niet tijdig verlengen heeft grote gevolgen: vader verliest zijn werk omdat het interim-kantoor hem weigert te werk te stellen indien zijn kaart niet tijdig is verlengd.

Dat is duidelijk meegedeeld door het kantoor, hij kan echter maar voor de toekomst een langere verblijf krijgen als hij kan aantonen die het ononderbroken is tewerkgesteld gedurende vijf jaar.

Het grote probleem is vooral dat wij een lening hebben aangegaan voor de aankoop van een huis. De lening is toegekend en het compromis is ondertekend in september, maar het volledige bedrag van de lening wordt pas gestort als de verblijfvergunning wordt verlengd. Wij verblijven hier in toepassing van art 9, 3de lid van de Vreemdelingenwet van 1980 (toegekend in 2006 door de federale overheidsdienst Binnenlandse zaken, brief van 9 november 2006). Wij hebben ook naar Brussel gebeld. Men heeft meegedeeld dat er effectief een achterstand is, en dat de kaart minstens een maand later dan kan zal verlengd worden. Maar dit zou dan wel gevolgen hebben voor de lening want als dit niet tijdig wordt uitbetaald dan krijgen wij een sanctie in het kader van de verkoopsovereenkomst. Wij gingen er van uit dat de kaart tijdig zou verlengd worden. Ik heb vernomen dat de gemeente een mogelijkheid zou hebben om de kaart een maand te verlengen en zo het probleem op te lossen.

Onderzoek:

Wij geven deze vraag door aan het bureau Vreemdelingen. Een drietal weken later wordt een elektronische kaart afgeleverd die geldig is voor een jaar.

De dienst deelt overigens mee dat binnen de federale Dienst Vreemdelingenzaken de behandeling van dit soort aanvragen wordt gewijzigd. Door een opsplitsing zullen de wachttijden worden ingekort.

Besluit:

De bevoegde stadsdienst verleent, in overeenstemming met de regelgeving, kwaliteitsvolle en actieve dienstverlening. De oorzaak van de vertraging ligt bij de federale overheid.

Beoordeling: ongegrond

Ongegrond wat de bevoegde stadsdienst betreft. Gegrond wat de bevoegde federale dienst betreft.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200812-570

Verlengde concessie

Ook al woon ik in Antwerpen, mijn familie is Gents en beschikt over een grafkelder op de Westerbegraafplaats. Mijn familie staat er op daar begraven te worden en we hebben onze verantwoordelijkheid genomen om de ondertussen 50 jaar oude grafkelder goed te onderhouden en te restaureren.

Dat laatste is gebeurd in december 2005 door een grafmaker voor een kost van 4.173 euro. Deze restauratie, aan wat wij menen een waardevolle zerk, is duidelijk zichtbaar.

We hadden een concessie voor 50 jaar en de Stad biedt de gelegenheid om dit kosteloos te verlengen als we de aanvraag binnen het jaar doen.

Hoewel we jaarlijks met november het graf bezoeken was mij dit vorig jaar onmogelijk omwille van het feit dat ik in het buitenland vertoefde. Dit jaar heb ik dit wel gedaan en stelde ik vast dat al meer dan jaar de concessie vervallen was en indien ik die wou vernieuwen ik ongeveer 5000 euro zou moeten betalen.

Ook al is de Stad niet verplicht ons aan te schrijven, ik zou dit toch echt als klantvriendelijk ervaren hebben vooral ook omdat ik meen dat deze grafkelder (origineel ontwerp, pas gerestaureerd) geen afbreuk doet aan prachtige en het monumentale karakter van de Westerbegraafplaats.

Maar vooral: we hadden door de restauratie in 2005 duidelijk een uitwendig teken gegeven, zichtbaar voor de beheerder van deze begraafplaats, dat we zonder meer een (kosteloze) verlenging wilden van deze concessie. Het spreekt vanzelf dat wanneer we nu een verlenging willen en we hier 5000 euro voor moeten betalen we na een restauratiekost van ruim 4000 euro dit toch wel ons voor een dilemma stelt.

De oplossing die de dienst heeft voorgesteld is ons geen verlenging geven maar wel het zerk op een lijst te zetten van zerken die niet mogen worden weggenomen. We zouden ons toch geruster voelen met de zekerheid van een verlengde concessie en vragen de bemiddeling van de ombudsvrouw om geen verdere stappen meer te moeten zetten.

Onderzoek:

De afdeling Begraafplaatsen gaat zorgvuldig te werk, werkt niet à la tête du client en gebruikt argumenten van algemeen belang naast de strikte toepassing van de regelgeving om hier in eerste instantie het verzoek te weigeren en naar een tussenoplossing te zoeken. Wij vragen ons wel af of:

a) De regelgeving niet wat ruimer en klantvriendelijker zou kunnen geïnterpreteerd worden zonder naast de regels te kleuren? Er is de duidelijke en zichtbare intentie van de familie, door recente restauratie, om de concessie te verlengen.

b) Dat hier in elk geval het bewijs wordt geleverd door het onderhoud van dit mooie graf door de familie zelf en dat de Stad en dus de Gentenaars ook op langere termijn niet op kosten gejaagd zullen worden.

c) Of er geen sprake is van overmacht omdat de burger rond 1 november 2007 in het buitenland vertoefde voor zijn job. Het laatste argument (van overmacht) wordt niet aanvaard, de ombudsvrouw zegt dit te kunnen volgen maar ze wenst wel dieper in te gaan op de regelgeving ter zake want:

1. Dat de ambtenaar verplicht is om de regelgeving uit te voeren staat buiten kijf en dit is ook behoorlijk bestuur, ambtenaren behoren immers tot de uitvoerende macht dat een burger 'zijn recht moet halen' is een principe gebaseerd op het Romeinse recht en dat het werken op maat of op elk verzoek van de burger zou kunnen leiden tot onbeheersbaarheid, dat wordt door de ombudsvrouw ook zelf aangebracht maar ze is ervan overtuigd dat de huidige regelgeving toch ruimer kan geïnterpreteerd worden.

2. De verzoeker wel zeker tijdig (recent maar in de periode van 50 jaar) een aanvraag heeft ingediend. Weliswaar niet op de klassieke manier die een ambtenaar zou verwachten maar die toch zichtbaar was (en dus toch zou zijn moeten toegekomen bij de dienst) namelijk door de restauratie van het graf en waaruit duidelijk de intentie (voor het verval) blijkt dat de familie de 'eeuwigdurende maar tot 50 jaar beperkte' concessie wou hernieuwen.

Op alle andere argumenten die door de ombudsvrouw worden aangebracht, gaat de dienst niet in maar ze volgt wel bovenstaand argument. Dit is de reactie: "Na overleg binnen onze dienst kunnen wij u mededelen dat wij als dienst ingaan op uw bemiddeling en de verlenging van de concessie alsnog uitzonderlijk zullen aanvaarden. Wij gaan het nodige hiervoor doen."

Op de vraag wat dit nodige inhoudt en of ik ook op papier een kopie kan krijgen van de verlenging vraagt de dienst om verzoeker te vragen zijn verzoek persoonlijk aan de dienst te willen stellen zich baserend op de in 2005 uitgevoerde restauratie en hiervoor de nodige factuur bij te voegen.

Besluit:

De bevoegde dienst verleent kwaliteitsvolle en actieve dienstverlening op grond van de geldende regelgeving.

Beoordeling: ongegrond

Ongegrond wat de toepassing van de regelgeving betreft.

Aanbeveling:

De regelgeving laat perfect toe om een bericht aan het graf twee jaar voor het verval van de concessie te hangen in plaats van 1 jaar, wat zonder meer klantvriendelijker zou zijn, maar voorts kan overwogen worden of ook er bij sterk vervallen graven een restauratie door de familie niet kan gekoppeld worden aan de (kosteloze) hernieuwing van dergelijke langlopende concessies.

overeenstemming met regelgeving

redelijke termijn

Verzoek: 200812-575

Zwanger

Wij hebben contact opgenomen met het loket Vreemdelingen. Wij hebben blijkbaar de verkeerde informatie gekregen. Het betreft de inschrijving van mevrouw. Men informeerde ons volgens de oude regelgeving, nu blijkt nu dat het de nieuwe moet zijn.

Wij hebben geen enkele klacht naar de Gentse administratie, maar wel een vraag tot bemiddeling. Mevrouw is zwanger en kan, omdat ze nog niet ingeschreven, is geen beroep doen op de mutualiteit.

Er is een domiciliëring vastgesteld door de wijkagent en wij vragen een afspraak met de diensten om zo vlug mogelijk ingeschreven te worden.

Het probleem is deze week aan het loket voorgelegd en men ging dezelfde dag terugbellen.

Men heeft ons blijkbaar proberen terug te bellen maar dit is niet gelukt.

Wij weten dat wij te vlug naar hier komen maar gezien de medische kosten die in aantocht zijn en wij geen kapitaalkrachtige burgers zijn vragen wij bemiddeling.

Onderzoek:

Wij geven dit door aan de bevoegde dienst die de inschrijving onmiddellijk doorvoert.

Besluit:

De dienst verleent binnen een zeer redelijke termijn, in overeenstemming met de regelgeving, de gewenste reactie op de vraag van verzoeker.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoeker gaf zelf toe dat hij te vroeg naar de ombudsvrouw kwam en geen klacht had over de betrokken dienst.

administratieve fout

Verzoek: 200812-580

Kroonstraat?

Een paar weken geleden is de wijkagent bij ons langs geweest voor een woonvaststelling. Onlangs heb ik echter gemerkt dat ons adres verkeerd staat in het bevolkingsregister. Daar staat dat we sinds 3 december in een bepaalde straat ingeschreven zijn, maar ik weet die straat zelf niet zijn. Ik weet niet wat er is misgelopen, maar kan dat rechtgezet worden?

Onderzoek:

De Dienst Burgerzaken kijkt dit na en stelt vast dat een foutieve straatcode werd ingebracht. Dit wordt door de dienst rechtgezet zodat het adres nu correct in de registers staat.

Besluit:

Er was inderdaad door de bevoegde dienst een fout gemaakt.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

redelijke termijn
Verzoek: 200812-581
Papieren kwijt

Ik ben Italiaan en al 8 jaar in België. Ik ben muzikant. Ik ben vier jaar geleden mijn papieren verloren en sindsdien slaag ik er niet om aan de juiste papieren te komen. Ik heb enkel een papier van verklaring van inschrijving, de domiciliëring is al gebeurd. Ik heb al meermaals geprobeerd om mijn papieren in orde te brengen maar aan het loket kom ik soms in conflict. Ik leef als muzikant maar dit is zeer onregelmatig werk. Ik betaal belastingen maar ik ben nu bang dat door het feit dat ik niet over correcte identiteitspapieren beschik in ons land dat dit bijvoorbeeld voor later niet meetelt voor mijn pensioen. Ik heb wel een verklaring van inschrijving door de provincie, ik heb een huurcontract en betaal jaarlijks belastingen aan de Belgische staat en alle andere belastingen. Is nu alles verloren voor de opbouw van mijn pensioen?

Onderzoek:

Wij geven dit door aan de bevoegde dienst die contact opneemt met betrokkene voor een afspraak, om alle documenten in orde te brengen.

Besluit:

Wij kunnen niet achterhalen of de oorzaak van het overschrijden van een redelijke termijn bij de dienst dan wel bij verzoeker ligt.

Beoordeling: geen oordeel

overeenstemming met regelgeving
actieve informatieverstrekking
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200812-597

Rijbewijs

Ik kan begrijpen dat een administratie een fout maakt maar ik aanvaard niet dat ik daar de dupe van ben. Ik ben behoorlijk boos ik kom er toch niet uit met die administratie. Dit gaat over het schorsen van mijn rijbewijs nadat de administratie een fout heeft gemaakt. Bovendien is die schorsing gebeurd zonder dat ik er iets van wist en terwijl ik maar rond bleef rijden denkende dat alles in orde was. Maar zonder rijbewijs ben ik niet verzekerd. Ik ben een Nederlandse en woon sinds 25 september 2008 in Gent. Ik heb mij bij de administratie rijbewijzen (op aandringen van vreemdelingenzaken) aangeboden omdat mijn Nederlandse rijbewijs verlopen was. Ik heb mij aangeboden met een echtheidsverklaring, een bediende had mij gezegd dat ik die zeker moest meebrengen. Toen kreeg ik onmiddellijk een geldig Belgisch rijbewijs voor onbepaalde duur. Ik was opgetogen met de gang van zaken. Het Nederlandse rijbewijs werd ingehouden en teruggestuurd naar Nederland. Na twee weken krijg ik een briefje dat 'ze een fout hadden gemaakt en dat ik contact moest nemen'. Dan wilden ze me eerst een ander rijbewijs geven maar dan hebben ze het eerst afgeleverde rijbewijs aangepast met een geldigheid van een jaar. Volgens hen was ik nog in het 'wachtregister'. Bleek dat dit kwam omdat een uitkering uit Nederland kreeg op basis van invaliditeit (zwaar suikerziek). Als ik dus niet op dat wachtregister zou staan dan is er geen probleem. Maar ik heb door die uitkering een vast inkomen van onbepaalde duur, ik kan dit bewijzen. Voor mij was dat rijbewijs van een jaar in orde. Maar toen kreeg ik gisteren een briefje met: 'laatste verwittiging'. Dit vind ik onbeschoft, want ik had eerder geen verwittigingen gekregen, voor mij was alles in orde. Dus ik heb gebeld, ik heb een dame aan de lijn gekregen die mij meedeelde: wij hebben uw rijbewijs geschrapt. Dus ik was daar kwaad over. Dan heb ik na zelf wat opzoekwerk de dienstchef van het bureau Rijbewijzen aan de telefoon gehad en

dan kwam de kortsluiting. Hij zei gelijk "dan onderneem je maar juridische stappen want jij hoort de Belgische wet te kennen" waarop ik zei dat zij op de eerste plaats de wet moeten kennen want zij hadden de fout gemaakt. Een menselijke fout kan ik verstaan maar daar moet ik de dupe niet van blijven want ik kan nu onmogelijk nog een Nederlands rijbewijs krijgen (omdat dit opgestuurd en afgesloten is: volgens een ambtenaar van federale overheid dienst rijbewijzen die overigens verwonderd was dat mijn rijbewijs was ingetrokken zonder dat ik dit wist).

Dus die man zei: je hebt een probleem want je krijgt je Nederlandse rijbewijs niet meer terug. De gemeente zegt: ga maar naar de Nederlandse ambassade, maar die geven allang geen rijbewijzen meer. Volgens de federale dienst ligt de fout in het mij meegeven van een formulier bijlage 19, ik had eigenlijk het formulier 8 moeten hebben maar dat kan niet omdat ik een uitkering heb. Dat blijkt enkel voor werkende mensen maar dit is toch discriminatie. Dus het zou kunnen in orde komen als ik van de wachtlijst geraak maar dit zou nog minimaal nog een maand en eigenlijk twee maanden kunnen duren dus zei ik tegen het bureau Rijbewijzen: "dan kan ik maanden niet rijden" dan zegt die mijnheer "dan rij je gewoon toch een paar maanden geen auto.

Onderzoek:

Het probleem is gestart bij een onzorgvuldigheid van de burger zelf: het Nederlandse rijbewijs was verlopen sinds 30 april 2007. Aangezien ze een uitkering heeft als gehandicapte in Nederland, valt ze hier onder de regelgeving voor gehandicapte bestuurders.

Uit het onderzoek blijkt dat het bureau Rijbewijzen een fout maakte: verzoekster ontving ten onrechte een Belgisch rijbewijs. Met een bijlage 19 kan er nooit een omwisseling gebeuren van een Nederlands rijbewijs naar een Belgisch rijbewijs. Verzoekster mag dus niet in het bezit zijn van een Belgisch rijbewijs. Eens in België ingeschreven kan het Nederlandse rijbewijs niet meer verlengd worden in Nederland. Verzoekster was in het bezit van een echtheidsattest, uitgereikt door de Nederlandse autoriteiten, waarmee de omwisseling naar een Belgisch rijbewijs (eens ze in het bezit is van een in België afgeleverde identiteitskaart) perfect kan gebeuren.

Volgens de dienst werd het Nederlandse rijbewijs niet vernietigd, maar, samen met een kopie van het echtheidsattest, opgestuurd naar Nederland (wettelijk verplicht). De dienst stelt voor dat verzoekster haar Belgische rijbewijs komt inleveren, waarna de dienst haar het originele echtheidsattest van haar Nederlands rijbewijs aflevert (dat men nog in bezit heeft) plus een kopie van haar vervallen Nederlandse rijbewijs. Deze twee formulieren vervangen haar ongeldige Nederlandse rijbewijs tot op het ogenblik dat ze in het bezit gesteld wordt van een geldige Belgische identiteitskaart. Daarna moet haar immers toch een nieuw Belgisch rijbewijs afgeleverd worden. Dit gebeurt gratis, omdat het huidige rijbewijs reeds betaald werd. Van het bureau Vreemdelingen vernemen wij dat verzoekster een vervangingsinkomen heeft (uitkering arbeidsongeschiktheid uit Nederland) en op basis van dit inkomen is op 25 september 2008 een bijlage 19 uitgereikt. Deze aanvraag en de voorgelegde documenten moeten naar de federale Dienst Vreemdelingenzaken die vijf maanden heeft om een beslissing te nemen. Doen zij dit niet dan kan de Stad Gent na het verstrijken van deze termijn, na 25 februari 2009, een verblijfskaart afleveren. Tot die datum kan de Stad enkel een bijlage 19 afleveren.

Wij vernemen nog dat het Nederlandse rijbewijs niet is vernietigd maar, zoals het wettelijk hoort, opgestuurd naar Nederland omdat verzoekster hier een aanvraag tot inschrijving heeft.

Er is dus een fout begaan door de administratie door verzoekster verkeerdelijk een Belgisch rijbewijs te bezorgen. Verzoekster had op de hoogte moeten gesteld worden dat het Belgische rijbewijs is geannuleerd.

Mocht de dienst op de vraag van verzoekster ingaan - namelijk nu al een Belgisch rijbewijs geven - dan maakt de dienst opnieuw een fout. De federale overheid stelt dat het wettelijk niet toegelaten is een Belgisch rijbewijs te geven zolang iemand hier nog niet over een inschrijvingsbewijs beschikt.

De administratie moet dus deze fout in eerste instantie rechtzetten en vraagt om het onterecht verkregen Belgisch rijbewijs in te leveren. Mocht verzoekster er gebruik van maken dan kan dit voor haar zware gevolgen hebben omdat zij weet dat dit bewijs niet rechtsgeldig is. Fouten maken is menselijk maar ze moeten correct worden rechtgezet en met de nodige verontschuldiging en niet met een nota 'laatste aanmaning'.

De bijlage 19 wordt, volgens de wetgeving, niet beschouwd als een identiteitskaart en er mag dan geen Belgisch rijbewijs worden afgeleverd.

Mocht er geen fout gebeurd zijn, dan was verzoekster precies in dezelfde situatie en zou zij ook geen voertuig mogen besturen of bestuurd hebben. Het enige verschil met nu zou zijn, dat zij dan nog zou beschikken over het originele, maar ongeldige Nederlandse rijbewijs, waarmee zij ook niet zou mogen rijden. Het Nederlandse rijbewijs kan en kon verzoekster nooit laten verlengen in Nederland (wegens woonplaats in België). Een echtheidsattest, dat dient voor de omwisseling, moest zij ophalen in Nederland. Als de houder van een rijbewijs de rubrieken betreffende de lichamelijke en psychische geschiktheid ondertekent en aan de dienst niets zegt betreffende een aandoening, dan ontvangt de burger een rijbewijs zonder eventuele beperkingen. Mocht de burger hier echter informatie achterhouden en het komt tot een betwisting dan is de kans groot dat de burger voor de gevolgen moet instaan. Dat het maanden kan duren vooraleer verzoekster haar rijbewijs heeft is inderdaad onredelijk lang en kan aangeklaagd worden bij de federale Ombudsman. Mocht haar Nederlandse rijbewijs niet verlopen zijn dan beschikte zij in elk geval nog over een rechtsgeldig rijbewijs, zelfs al zou het om een kopie gaan (omwille van overmacht).

Besluit:

De bevoegde dienst verleende hier geen kwaliteitsvolle en actieve dienstverlening in overeenstemming met de regelgeving. Er werd een fout begaan want de dienst verstrekke ten onrechte een rijbewijs. De dienst had zich hiervoor mogen verontschuldigen. Het feit dat deze fout werd begaan en dat geen verontschuldiging volgden, betekent niet dat nu wel een rijbewijs moet worden afgeleverd.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

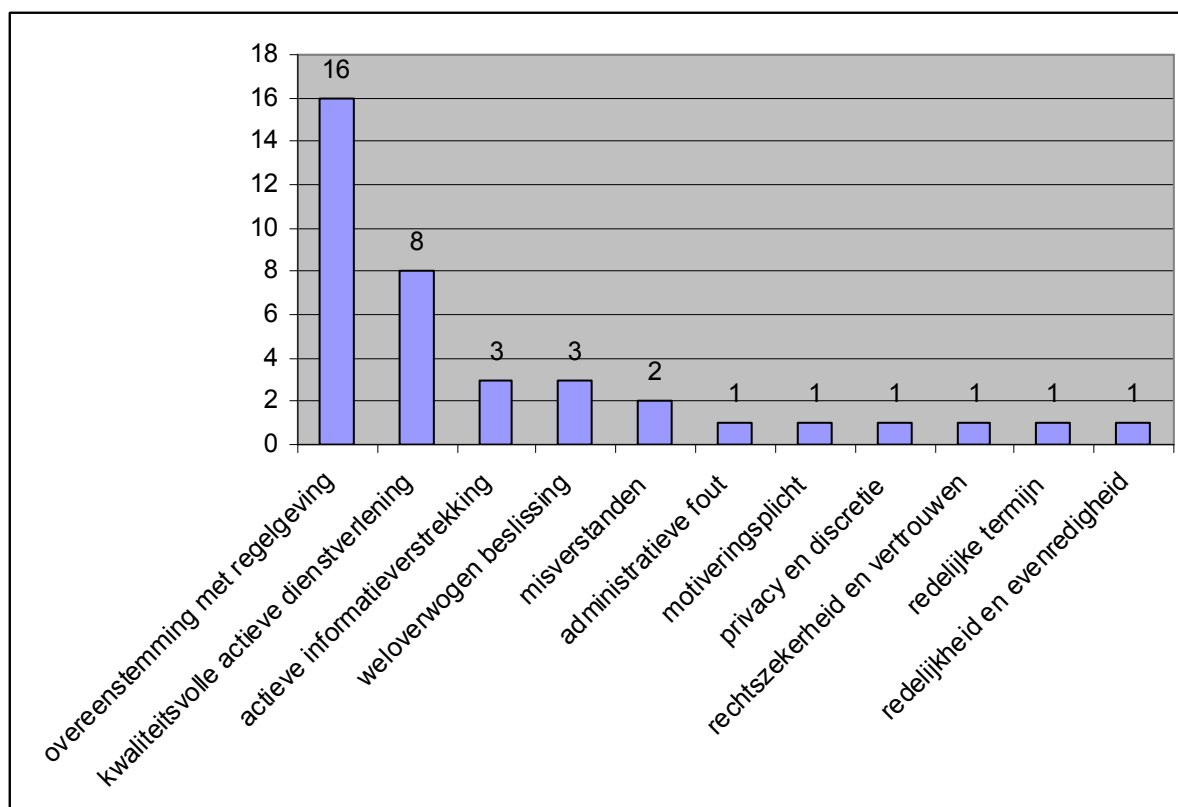
De bevoegde dienst beging een fout. Die gebeurde als gevolg van verkeerde informatie vanwege verzoekster.

Aanbeveling:

Als een fout wordt begaan dan moet de dienst zich hiervoor verontschuldigen bij de burger en geen nota 'laatste aanmaning' sturen.

2.2. Dienst Huisvesting

AANTAL DOSSIERS			
22	Klacht	22	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegronnd	0	0	27
Gedeeltelijk gegronnd	3	13,5	
Gegronnd maar gecorrigeerd	3	13,5	
Ongegronnd	14	64	
Geen oordeel	2	9	



overeenstemming met regelgeving

Verzoek:200801-9

Slofacturen

Ik had een appartement gehuurd van Stad Gent.

Ik heb recht op mijn slofacturen, maar door de stadsdiensten krijg ik ze niet. Van maart 2007 heeft de firma mijn meters opgenomen van de centrale verwarming en eind september 2007 zijn bij de staat van bevinding ook mijn meters opgenomen.

Ik was zuinig met mijn verwarming omdat ik heel goed van bewust was dat het duur is.

Maandelijks betaalde ik iets minder dan 70,00 euro voorschot op mijn facturen.

Ik ben er zekers van dat ik terug krijg, maar wordt door de Dienst Huisvesting me gevraagd om nog te wachten. Ik mocht ook niet wachten om mijn rekeningen te betalen in principe. Ik heb altijd alles correct betaald via mijn bank Fortis en Citybank. Dus zou ik graag beroep

doen op uw diensten. Ik was woonachtig te Gent tot eind september 2007. Nu woon ik in een privé woning te Gentbrugge.

Onderzoek:

De dienst geeft maandelijks de opzeggen door aan een firma (die aan de dienst de afrekeningstaten van de verwarming toestuurt). Maandelijks worden dan nog eens de afrekeningstaten aangevraagd.

De firma stuurt aan de dienst slechts eenmaal per jaar de afrekeningstaten toe (na de jaarlijkse opname van alle complexen eind februari tot half maart), zelfs na veel aandringen per mail, telefoon, fax, brief enz. Verzoekster zal haar afrekeningstaat, ondanks alles, pas rond de zomer ontvangen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat de bevoegde dienst betreft. De verantwoordelijkheid ligt bij de firma die de afrekeningen doet.

Aanbeveling:

De firma zou klantvriendelijker moeten werken.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200801-16

Cambodja

Toen ik hier een aantal jaren geleden klacht heb ingediend is dit mij dit ook aangerekend, nadat ze enkele maanden mijn inkomensbewijs, een attest van OCMW, hadden aanvaard bleek dat plots niet meer te kunnen en werd een maand na mijn klacht bij jullie mij meegedeeld dat ik vanaf januari de volle pot was verschuldigd tot ik een attest van de belastingen had ingediend. Ze lieten me pas weten in maart dat mijn attest niet werd aanvaard, dus ik moest vier maanden volle pot huur betalen. Terwijl ik maar een laag inkomen had. Ze wisten heel goed dat ik geen hoger inkomen had dan het leefloon omdat ik een attest had getoond van opleg van OCMW, ik ging er van uit dat wanneer je leefloon hebt je ook geen belasting moet betalen en in eerste instantie was mijn attest van OCMW aanvaard.

Maar nu gebeurt het omgekeerde: ik dien mijn belastingsformulier in met mijn inkomen en nu aanvaarden ze het niet omdat mijn inkomen te laag is, ik heb het gevoel dat ze het reglement interpreteren zoals het hun uitkomt.

In 2005 ben ik een achttal maanden in Cambodja en Vietnam geweest en heb ik daar gewerkt als vrijwilliger voor kost en inwoning. Ik gaf Engels in Kompongphluk in Cambodja voor de lokale gemeenschap. Daar kwamen geen contracten bij te pas.

Nu blijkt uit mijn belastingformulier dat ik slechts over een inkomen van 1600 per jaar beschik. Dus nu geef ik hen wat ze uitdrukkelijk vragen maar nu is het nog niet goed nu zou ik te weinig inkomen hebben.

Onderzoek:

Het Besluit van de Vlaamse Regering tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode vermeldt onder art. 52: (§ 1): "De referentiepersoon geeft aan de verhuurder, door zijn aanvraag tot inschrijving als kandidaat-huurder of zijn huurderschap, de toestemming om bij de bevoegde overheden en instellingen en bij de lokale besturen de noodzakelijke documenten of gegevens betreffende de in dit besluit bestelde voorwaarden en verplichtingen te verkrijgen." (§ 2)

"Voor de uitvoering van de bepalingen van dit besluit doet de verhuurder een beroep op informatie die de bevoegde overheden of instellingen of andere verhuurders hem kunnen bezorgen. Als op die manier geen of onvoldoende gegevens worden verkregen, wordt de kandidaat-huurder of huurder gevraagd de nodige gegevens te bezorgen."

Het is dus aan de huurder om het nodige bewijsmateriaal betreffende zijn inkomsten aan te reiken. Wij bellen verzoeker op 15 januari op. Deze antwoordt dat hij contact zou opnemen met Cambodja. Daarna ontvangen wij van hem geen reactie. Ook de bevoegde dienst

ontvangt niets.

Het is in het belang van verzoeker dat hij zich in regel stelt, in overeenstemming met de geldende regelgeving. De bevoegde dienst moet in het bezit worden gesteld van de gevraagde documenten. Uiteindelijk, een tweetal maanden later, bezorgt verzoeker drie loonafrekeningen van zijn werkgever. Daarop staat dat hij in dienst trad op 11/03/2006 en uit dienst vertrok op 08/01/2007. De loonafrekeningen hebben betrekking op de periode tot 31/05/2006. Wij vragen aan verzoeker of er nadien, door deze werkgever, niets meer werd uitbetaald. Indien dit zo is, dan zou verzoeker aan deze werkgever een attest moeten vragen waaruit blijkt dat u na 31/05/2006 tot aan uw uitdiensttreding niets uitbetaald kreeg. Op deze vraag ontvangen wij geen reactie. Daarom vragen wij aan verzoeker, of hij van de werkgever nog andere loonafrekeningen bezit om daarvan fotokopies te bezorgen. Immers, al het mogelijke materiaal dat hij kan beschikbaar stellen aangaande zijn inkomsten, kan nuttig kan zijn voor zijn dossier. Uiteindelijk bezorgt verzoeker een kopie van zijn "individuele rekening 2006" van zijn werkgever. Wij geven dit document door aan de bevoegde dienst die meedeelt dat een herberekening zal gebeuren.

Beoordeling: ongegrond

Het onbrak de dienst aan de nodige gegevens die alleen de burger zelf kan bezorgen.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200802-44

Budget is op

Wij hadden een stedelijke premie verwarming tijdig aangevraagd maar kregen het nieuws dat het budget op was.

Nu de premie afgeschaft is, vragen wij ons af of er soms geen budget is vrijgekomen van een ander dossier en komen wij mogelijks toch in aanmerking (op voorwaarde natuurlijk dat wij de eerstvolgende zijn op de lijst).

Wij weten wat er in artikel 1 van het reglement staat en daarover bestaat dus geen discussie. De regelgeving is correct toegepast maar wij zijn teleurgesteld. Het leven is al zo duur.

Onderzoek:

De bevoegde dienst antwoordt dat het bedoeling was om budgetten van geannuleerde en/of geweigerde dossiers te gebruiken voor reservedossiers. Uiteindelijk blijkt dit boekhoudkundig niet mogelijk te zijn. Voor het volgende jaar komt er een nieuwe premie voor dezelfde zaken. Zodra deze nieuwe premie is goedgekeurd, zullen alle personen op de reservelijst - waaronder verzoekster - meer informatie ontvangen van de betrokken dienst.

Beoordeling: ongegrond

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200803-156

Schimmel

Wij zijn een jong koppel van Marokkaanse oorsprong. Wij hebben ook een baby en nog een peuter. Zelfs onze matras is beschimmeld. De verhuurder trekt het zich niet aan. Wij verluchten en verwarmen.

Onderzoek:

Wij geven dit door aan de bevoegde dienst die antwoordt: "Zoals alle andere burgers die wij correct en op een klantvriendelijke en efficiënte manier helpen, kan ook mevrouw X bij ons terecht. Heeft mevrouw X de verhuurder reeds op de hoogte gesteld van de problematiek? Is

er al een aangetekend schrijven? Indien haar pogingen tot het oplossen van het probleem via de eigenaar niet helpen, dan kan zij ofwel op het bureel een geschiktheidsonderzoek aanvragen (tegen ontvangstbewijs) of ons aangetekend van de problematiek op de hoogte stellen. Wij zullen dan onmiddellijk een geschiktheidsonderzoek starten." Iets later schrijft de Dienst Huisvesting: "Heb gebeld met mevrouw X en gevraagd een aanvraag in te dienen voor een vooronderzoek, maar nu wenst mevrouw geen onderzoek meer. Het is blijkbaar een geschil tussen eigenaar/huurder. Haar medegedeeld dat, indien ze toch nog zou overwegen een onderzoek te laten uitvoeren, ze met onze dienst dient contact op te nemen." Een medewerker van de ombudsvrouw gaat ter plaatse. Hij stelt, als niet-deskundige, met het blote oog vast dat er aan de achterkant van het appartement, dat op de tweede verdieping ligt, er een vochtprobleem is in de slaapkamer. Zowel aan de binnenkant van de achtergevel als aan de scheidingsmuur met het huis ernaast. De bewoners hebben de muren al herschilderd, maar steeds wordt de schimmel opnieuw zichtbaar. De eigenaar zou vinden dat zij de kamer niet genoeg verluchten, maar het venster stond open.

Nog volgens de eigenaar mogen zij daar maar met twee mensen wonen. Welnu, het koppel woont daar met een dochtertje van vier jaar oud. Het koppel slaapt nu, naar eigen zeggen, in de living. Het dochtertje zou bij de grootouders slapen.

De vensterramen zijn in hout. Volgens de bewoners voelt dat hout altijd vochtig aan. Zij hebben het al overschilderd, maar het blijft zo. Misschien zijn die ramen gewoon aan vervanging toe omdat ze rot zijn.

In elk geval stuurden verzoekers al een aangetekende brief aan de eigenares die ook aangetekend antwoordde. Wij herhalen de vraag om ter plaatse te willen gaan. Uiteindelijk gaat de Dienst Huisvesting ter plaatse voor een controlebezoek. De woning behaalt zes strafpunten (drie voor het vocht en drie voor het schrijnwerk), maar niemand betwist dat het door de schimmel mogelijkwijs om een ongezonde woning gaat.

Beoordeling: gegronnd maar gecorrigeerd

De dienst ging pas na onze tussenkomst in op een vraag voor controlebezoek.

Aanbeveling:

Minder formalisme voor mensen die een ernstig probleem hebben.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200804-209

Herstelling

Ik ben niet te spreken over de technische dienst van de Dienst Huisvesting. Als je belt krijg je dan echt een agressieve manier van antwoorden. Het is trouwens niet alleen met mij. Ik bel niet voor een onnozelheid, ik ben normaal maandag en dinsdag thuis (de andere dagen heb ik opleiding) maar als men voor een herstelling een andere dag komt dan moet ik de sleutel bij nr. 25 gaan leggen, maar dat willen ze niet doen omdat ze daar zogezegd slechte ervaringen mee hebben. Maar de manier waarop ze dit zei, ik weet dat er al een schrijnwerker op een woensdag aan mijn deur is geweest zonder dat dit op voorhand werd gemeld.

Ik heb die dame haar naam gevraagd dat heeft ze geweigerd, ze zegt dat ze geen watje is dat ze haar baan al 25 jaar doet misschien is het tijd dat ze eens iets anders doet want teveel is teveel.

Er is iemand komen kijken wat er loos is en die heeft alles doorgegeven aan de technische dienst. Het gebouw is gerenoveerd en het is prachtig, ik ben heel tevreden dat ik daar mag wonen en ik wil het ook mooi onderhouden, daarom dat ik ook een en ander heb willen doorgeven.

De bediende was ook stout aan de telefoon: "ge moogt gij een klacht indienen" enz.

Onderzoek:

Wij nemen contact op met de bediende die verzoeker aan de telefoon had. Zij herinnerde zich onmiddellijk de naam en het adres van verzoekster. Het ging blijkbaar over een herstelling van schrijnwerk. Bij de vorige telefoon die men daar had ontvangen (het was bij een collega) had men daar blijkbaar de kans niet gekregen om de gsm van verzoekster te noteren want verzoekster zou de telefoon hebben "dichtgegooid" (in het geval van een gsm betekent dit allicht gewoon dat de verbinding werd verbroken).

De bediende noteert nu het gsm-nummer, alsook dat de herstelling kan worden uitgevoerd op maan- of dinsdag. Vermits de bediende deze informatie nu in haar bezit heeft kan daarmee worden rekening gehouden.

Opvolging:

Een week later informeren wij naar de stand van zaken. De bediende antwoordt dat er die namiddag een afspraak is voor het uitvoeren van de schijnwerkherstellingen. Enkele dagen later bevestigt verzoekster dat de herstellingen gedaan zijn.

Beoordeling: geen oordeel

Er kan niet worden nagegaan hoe het telefoongesprek verliep.

overeenstemming met regelgeving
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200805-232

Premieaanvraag

Sinds vorig jaar ben ik bezig met het uitvoeren van verbouwingen in mijn huis. Vorig jaar heb ik een aanvraag ingediend bij Stad Gent om beroep te kunnen doen op de premie van centrale verwarming en elektriciteit.

Mijn aanvraag werd goedgekeurd door het college van burgemeester en schepenen en ik kreeg een jaar de tijd om mijn facturen en keuringsattesten binnen te brengen.

In het premieboekje, uitgegeven door de Stad Gent, las ik de opsomming van werken die in aanmerking komen. Deze werken dienen te worden uitgevoerd door een erkende aannemer. Een positief keuringsverslag van een erkend organisme is vereist voor beide premies.

Bij het uitvoeren van de desbetreffende renovatiewerken (centrale verwarming en elektriciteit) heb ik een beroep gedaan op een bedrijf dat gespecialiseerd is in bouwcoördinatie en algemene Aanneming. De zaakvoerder was mijn enige contactpersoon tijdens de werken en ik heb dan ook maar enkel van zijn bedrijf facturen ontvangen, gezien hij hoofdaannemer was. Het is wel zo dat hij de werken in onderaanneming heeft laten uitvoeren. Die drie ondernemingen zijn steeds geregistreerde aannemers. (Deze informatie is ook doorgegeven en bevestigd aan mijn contactpersoon van stad Gent door de zaakvoerder zelf.)

Wat keuringsattesten betreft, zijn de elektriciteitswerken gecontroleerd door een erkend organisme en de werken van de centrale verwarming door de onderaannemer zelf die hiertoe ook gemachtigd is. Op het einde van vorig jaar heb ik alle facturen, en keuringsdocumenten per post opgestuurd naar het aangegeven adres in het premieboekje. Sinds het indienen van mijn facturen en keuringsdocumenten werden steeds bijkomende vragen gesteld, welke ik steeds in samenwerking met mijn bouwcoördinator heb proberen te beantwoorden. Het waren allerhande vragen gaande van het opnieuw opvragen van de keuringsdocumenten, extra details van facturen, het verband tussen het bedrijf en de andere onderneming contractueel kunnen voorleggen en dergelijke meer.

Na alle inspanningen van de zaakvoerder en mezelf hebben we heel wat bijkomende vragen kunnen beantwoorden maar er blijft een probleem bestaan met de facturen. Op de ingediende facturen wordt steeds een onderscheid gemaakt tussen manuren en materiaalkosten en dit lijkt niet voldoende te zijn. Men wenst van elk materiaal een detailprijs te krijgen en duidelijk het aantal uren te ontvangen en de uurtarieven. Mijn bouwcoördinator

is zelf niet in het bezit van al die informatie van materialen. Hij heeft al meerdere klanten geholpen bij het aanvragen van dergelijke premies en nog nooit in het heeft hij problemen gehad met de opstelling van zijn factuur. Gezien ikzelf middenin deze situatie sta en in feite machteloos ben zou ik graag uw hulp willen inroepen.

Is het mogelijk om mijn dossier op een objectieve manier na te kijken zodoende ik weet of ik in het dossier al dan niet rechtmatig ben behandeld. Uiteindelijk is het zo dat ik de werken heb laten uitvoeren door een erkend en geregistreerde firma met de intentie dat eerst en vooral de werken goed zouden uitgevoerd worden en ik sowieso geen problemen zou hebben bij mijn premiedossier. Nu zoveel maanden later blijkt niks minder waar te zijn, maar ik heb het gevoel dat ik zelf hier geen oorzaak aan heb en op die manier toch twee maal een beduidend mooi premiebedrag verlies. Graag uw visie op de feiten.

Onderzoek:

De bevoegde dienst bevestigt dat aan verzoeker werd gevraagd om extra informatie en details te bezorgen. Het zijn vragen die ook worden gesteld aan andere premieaanvragers indien er onduidelijkheid bestaat. In dit geval blijkt immers een probleem te zijn met de details van de facturen. Die details zijn voor de controleur essentiële informatie. De dienst deelt verder mee dat de controleur zal ter plaatse gaan om de installaties na te kijken en die te vergelijken met de ingediende facturen.

Een medewerkster van de dienst deelt nog mee dat zij via diverse kanalen probeerde om met verzoekster contact op te nemen. Hierop kwam nog geen reactie. Wij stellen aan verzoeker voor om alsnog met deze medewerkster contact op te nemen.

Een tweetal weken later, zo vernemen wij van de dienst dat, gaat de controleur inderdaad ter plaatse. Hij controleert de facturen en toetst deze aan de werkelijkheid. Hieruit wordt vastgesteld dat de facturen overeenkomen met de geplaatste installatie.

De dienst beslist dan dat het premiedossier uitbetaald mag worden. Het dossier wordt voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen voor de goedkeuring van de uitbetaling. Na deze goedkeuring, duurt het nog enkele weken duren tot de premie effectief wordt uitbetaald.

Opvolging:

Verzoekster bedankt ons voor de feedback en de geleverde inspanningen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De procedure werd zorgvuldig en correct gevolgd. Voor verzoekster zorgde de veelheid aan informatie en gestelde vragen voor verwarring. Het bezoek ter plaatse kwam er pas na onze tussenkomst.

Aanbeveling:

Een controle ter plaatse; of steekproeven bij het toekennen van premies, lijken aangewezen en zijn soms meer efficiënt en minder ingewikkeld.

overeenstemming met regelgeving

redelijkheid en evenredigheid

Verzoek: 200805-238

Premieaanvraag

Mijn premieaanvraag voor tussenkomst in het plaatsen van een nieuwe egw-installatie is geweigerd. De Dienst Huisvesting - Woonbeleid argumenteerde dat de aanvraag voor de aanvang van de werken diende ingediend te worden. Ik kan hiermee akkoord gaan omdat dit misbruik uitsluit. Iets wat iedereen alleen maar kan toejuichen.

Weliswaar waren de omstandigheden zo dat ik geen mogelijkheid had om vooraf te bepalen of ik wel degelijk gebruik ging (kon)

maken van de premie. Ik heb deze woning aangekocht in vervallen maar onbewoonde staat.

Op dat moment was het pand reeds onbewoonbaar verklaard door het nalatig onderhoud van de vorige eigenaars. De hoofdreden van de onbewoonbaarverklaring was dat de woning een gevaarlijken en ongezonde egw-installatie had. Dit is de eerste vaststelling van de toestand van deze woning door uw eigen stedelijke diensten.

Tijdens de voorbereiding van de werken en de bouwaanvraag is de woning gekraakt. Zo 'n 13 Roma-zigeuners hebben toen ongewild hun intrek genomen. De betrokken diensten van de Stad zijn meteen ingelicht en ettelijke maanden later is dan een menswaardige oplossing gevonden. De Dienst Welzijn is quasi wekelijks langsgekomen om de huidige toestand vast te stellen. Dit is de tweede representatieve vaststelling door de stedelijke diensten.

Daarna ben ik halsoverkop begonnen met de werken omdat het gevaar dat de woning opnieuw gekraakt zou worden héél groot was. De Post aan Gent-Sint-Pieters was namelijk ook net ontruimd. Op één week tijd is toen alles afgebroken en totaal onbewoonbaar gemaakt. Als ik toen de aanvraag voor de premie indiende en wachtte op de vaststelling van deze stedelijke dienst was mijn woning vast en zeker opnieuw gekraakt voor maanden.

Mag ik u dan ook vragen dat de premieaanvraag wordt goedgekeurd op basis van de rapporten van de andere stedelijke diensten. Deze rapporten gaan specifiek over de toestand van de woning en over de egw-installatie, bijgevolg kan dit naar mijn mening beschouwd worden als representatief vooronderzoek.

Onderzoek:

De bevoegde dienst blijft bij zijn standpunt en stelt dat er geen reden is om af te wijken van het reglement omdat er mogelijks gevaar is van krakers.

De ombudsvrouw vroeg aan de dienst of verzoeker in aanmerking komt voor een afwijking van het ondertussen oude reglement. De kans is bijzonder klein dat verzoeker in aanmerking komt voor een afwijking maar dit neemt niet weg dat verzoeker zelf altijd de vraag kan stellen aan het college. Daarvoor kan verzoeker rechtstreeks een brief schrijven.

Er is echter bijzonder weinig slaagkans. De administratie heeft haar motivering om te weigeren goed onderbouwd. Zij zeggen: het reglement is er voor iedereen (gelijkheidsbeginsel) en angst voor krakers is geen overmacht omdat alle leegstaande panden in Gent kunnen gekraakt worden, en dat er ook andere maatregelen kunnen genomen worden om dit te voorkomen.

Volgens de ombudsvrouw is het risico om gekraakt te worden niet voldoende om een afwijking toe te staan. Voorts is het ook zo dat een dergelijke premie op dit moment niet meer bestaat. Want ondertussen is trouwens, per 31 december 2007, het "reglement stedelijke premie elektriciteit en centrale verwarming" verstreken (en vervangen door een nieuwe renovatiepremie). Dit neemt niet weg dat dit oude reglement nog altijd in de situatie van verzoeker van toepassing is.

De bemiddelingspoging bij de bevoegde dienst kon dus niet leiden tot een afwijking van het reglement. Er is geen sprake van een fout of een onbillijkheid op een betwistbare interpretatie van het oude reglement. Ook de motivering waarom er geen afwijking aangewezen is voor ons correct. Dit neemt niet weg dat de eindbeslissing bij het college ligt en dat verzoeker aan het college van burgemeester en schepenen alsnog zijn vraag kan voorleggen.

Opvolging:

Verzoeker wijst erop dat hij voorzorgen nam opdat het pand niet zou worden gekraakt. De ombudsvrouw raadt verzoeker aan om (zelf) een afwijking aan te vragen bij het college van burgemeester en schepenen. Het komt er op aan duidelijk te motiveren om welke redenen hij wenst aanspraak te maken op een afwijking. De overmacht zal moeten worden aangetoond.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
misverstanden
motiveringsplicht
Verzoek: 200805-259

Advocaat

Ik huur al bijna twee jaar een kamer. Die kamers zijn duidelijk niet in orde qua veiligheid, elektriciteit enz. Ik vernam van de Brandweer dat er ooit wel een conformiteitsattest heeft bestaan, maar dat er nu geen is voor dit gebouw. Het hele gebouw zou niet in orde zijn qua brandveiligheid.

Met deze informatie trok ik naar de ambtenaar die voor de Stad Gent beheerder is van www.kotatgent.be. Ik vroeg aan hem inzage in het dossier in het kader van de zogenaamde "openbaarheid van bestuur". De ambtenaar antwoordde dat ik daarvoor mijn advocaat moet meebrengen.

Onderzoek:

Vermoedelijk is hier sprake van een misverstand. Verzoeker hoeft geen advocaat mee te brengen om inzage te krijgen in een dossier.

Wij bezorgen verzoeker een blanco 'aanvraagformulier passieve openbaarheid van bestuur'. Dit formulier moet worden ingevuld en afgegeven bij de betrokken dienst of opgestuurd naar de stadssecretaris. Binnen de 15 dagen zou verzoeker een antwoord moeten ontvangen.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200807-322

Leegstaand buurhuis

We zijn ten einde raad. Het gebouw naast onze residentie op het Sint-Annaplein zorgt voor veel problemen van wateroverlast bij hevige regenval. Op verschillende plaatsen (gelijkvloers, living eerste en tweede verdieping) zijn de muren vochtig. Op 10 september 2007 heeft de Dienst Gebouwen – cel Openbare Veiligheid een verslag opgesteld met als conclusie dat er dringend maatregelen moesten genomen worden omwille van de openbare veiligheid. De eigenaars kregen 30 dagen de tijd om die uit te voeren. Er zijn toen een paar "reparaties" gebeurd zoals het wegnemen van het rotte deel van de dakgoot en het plaatsen van een afvoerbuus achteraan. Maar onze problemen worden steeds groter en wij willen ons gebouw niet laten verloederen door de nalatigheid van onze buur. Het overigens prachtige pand staat al jaren te verkrotten en is een doorn in het oog.

Onderzoek:

De Dienst Wonen informeert ons dat het pand sedert 1999 opgenomen is op de inventaris van leegstaande gebouwen. De eigenaar heeft schorsing van heffing gekregen op basis van een in 2006 goedgekeurde stedenbouwkundige vergunning. Onderzoek bij de Dienst Stedenbouw wijst echter uit dat deze vergunning vervallen is, omdat de werken niet binnen de twee jaar werden aangevat. Hierop trekt de Dienst Wonen, pas na onze tussenkomst, de schorsing van heffing in en moet de verschuldigde belasting dus toch betaald worden. Zelfs als de eigenaar nu een nieuwe vergunning aanvraagt, kan hij geen schorsing meer bekomen. Kort daarop moet de Cel Openbare Veiligheid tussenkomen omdat er brokstukken van de gevel vallen. Een burgemeestersbevel legt de eigenaar dringende beveiligingswerken op. Eens het gevaar voor de openbare veiligheid weggenomen, stopt de tussenkomst van de Cel Openbare Veiligheid. Verzoekers worden van de verschillende ondernomen acties op de hoogte gehouden. Een definitieve oplossing zal er pas komen wanneer een nieuwe stedenbouwkundige vergunning is afgeleverd en er werken worden

uitgevoerd. Volgens de Dienst Stedenbouw is de eigenaar dit ook van plan.

Opvolging:

Tot op vandaag zijn er geen werken uitgevoerd, nochtans hangt de vergunning al maanden uit.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

De Dienst Wonen zou hier pro-actief kunnen optreden, in overleg met de Dienst Belastingen en Stedenbouw. Er zijn aanwijzingen dat de vergunning wordt misbruikt om te ontsnappen aan de belasting op leegstand.

administratieve fout
Verzoek: 200809-393

Huurtoelage

Ik heb recht op huursubsidie. Ik heb in november 2007 per post, wat ik meende, de juiste documenten opgestuurd maar ik krijg pas in januari bericht op een visitekaartje (10 januari) dat het om verkeerde documenten ging. Ik heb op 15 januari de juiste documenten ingediend.

Nu verlies ik de huursubsidie voor januari omdat ik zo laat een reactie heb gekregen van de dienst, ik ging er verkeerdelijk van uit dat ik de correcte info had opgestuurd.

Voorts heb ik ook een brief gekregen waarin ik een openstaande schuld zou hebben van 206,72 voor de maand januari, dit is het bedrag dat ik moet betalen als ik geen subsidies krijg voor die maand.

Onderzoek:

Volgens de dienst bezorgde verzoeker op 31 oktober de eerste pagina van zijn aanslagbiljet. Op 10 januari werd hij door de consulente aangemaand om een volledige kopie van dit document te bezorgen. Verzoeker doet dit op 16 januari. De huishuur wordt herberekend vanaf februari.

Op 7 februari ontvangt verzoeker een eerste aanmaning voor 206,72 euro, namelijk het verschil tussen zijn betaling en de maximumhuur. Dit bedrag wordt hem herinnerd op 29 februari, op 31 maart en op 27 mei. Op 10 juni ontvang hij ook een brief waarin hem behalve dit verschil ook nog schade aan de woning wordt aangerekend.

Besluit:

De dienst past de regels heel strikt toe. Verzoeker diende zijn aanslagbiljet op tijd in, helaas alleen de eerste bladzijde. De dienst had niet de reflex om onmiddellijk aan verzoeker te vragen ook de rest van zijn bewijsstuk in te dienen. Het is spijtig dat in zo een situatie toch geen aanpassing van de huurprijs mogelijk is.

Beoordeling: ongegrond

De dienst handelde conform de regels.

Aanbeveling:

Overweeg om op basis van gegevens van de Kruispuntbank de inkomensgegevens te verwerven.

actieve informatieverstrekking
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200809-407

Dossier gesloten

Ik sta ingeschreven voor een sociale woning reeds van voor 2005, exacte datum ken ik niet en heb dit ook jaarlijks geactualiseerd.

Ik heb een aanbod geweigerd van de Marseillestraat omdat dit te ver van mijn werk was en ik had geen auto. Ik werkte toen als portier in een hotel met zeer onregelmatige uren, nu werk ik in een ander hotel. Ik ben afkomstig van Belgisch Kongo (Zaire) en woon hier 17 jaar en spreek goed Nederlands.

Later in juni 2005 heb ik ook aan aanbod gekregen voor de Emile Moysonlaan maar ik ben daar niet op ingegaan (niet gereageerd) wegens allerlei persoonlijke redenen en het was op dat moment ook niet echt dringend omdat mijn toenmalig appartement betaalbaar was. Ik verontschuldigd me dat ik er niet persoonlijk op gereageerd heb maar op dat moment had ik bijzonder onregelmatige uren. Bovendien was mij nooit meegedeeld: als je weigert krijg je geen kans meer en ik dacht dat er geen probleem was omdat er heel wat mensen op zoek zijn naar een sociale woning en dat het pand dus heel vlug zou verhuurd zijn.

Maar nu krijg ik te horen dat mijn 'dossier gesloten' is terwijl ik altijd via mijn consulente mijn kandidaat-huurder dossier heb geactualiseerd. Vandaar mij vraag: heeft een burger en kandidaat-huurder dan niet het recht om te weigeren? Ik heb nu werkelijk noodzaak aan een sociale woning appartement, mijn huur is nu 525 euro (door indexaanpassingen) zonder energiekosten, mijn inkomen is netto ongeveer 1200 euro en ik moet onderhoudsgeld voor vier kinderen betalen, eentje is bij mij. Ik werk fulltime. Ik kan tot nu toe nog altijd mijn huur betalen maar het wordt moeilijker en moeilijker.

Bref, mijn dossier is geactualiseerd en aangevuld door de consulente over wie ik alleen maar lof heb, ik heb met haar een goed contact.

Er is mij ook nooit gezegd dat mijn dossier gesloten is want anders waarom stuurt men mij dan altijd een actualisatie van het dossier op dat ik ook altijd correct heb ingevuld? Ik verneem dit nu pas nadat mijn consulente naar de dienst heeft gebeld. Ik wil dat de ombudsvrouw hier in tussenkomt want ik voel me toch wat misleid, ook mijn consulente wist niet dat mijn dossier gesloten was.

Onderzoek:

Uit het onderzoek blijkt dat verzoeker inderdaad geschrapt werd, omdat hij twee keer een aangeboden woning weigerde sinds 2005.

Deze schrapping gebeurde zonder dat op dat ogenblik daarvoor een wettelijke basis bestond. Immers, het sociaal huurbesluit is pas van kracht sinds 1 januari 2008. Deze schrapping heeft nu wel zeer grote gevolgen: verzoeker komt niet meer in aanmerking voor een sociale woning.

Na onze tussenkomst wordt klager opnieuw ingeschreven op datum van tweede weigering in 2005.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Voldoende informatie op voorhand aan huurders op welke basis kan overgegaan worden tot schrapping en bij invullen aanvraag.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
privacy en discretie
Verzoek: 200809-413

Onaangepaste huisvesting

Ik ben 86 jaar oud, zwaar gehandicapt door diabetes melitus type 2, verplaatsing in een rolstoel, gehuwd met iemand van Filippijnse nationaliteit. Twaalfjarig dochtertje van Belgische nationaliteit. Mijn vrouw en dochter zijn op dezelfde adres ingeschreven als ik bij de plaatselijke Politie en hebben de wettelijk verplichte identiteitspapieren.

Buiten mijn lichamelijke handicap heb ik nog een probleem. Ik woonde van 1996 in de Filippijnen tot maart 2008 toen ik voor gezondheidsredenen in semi-comateuze toestand werd gerepatriëerd. Lag tot juni 2008 in het hospitaal, in de kamer voor zieltoegenden, daar geen enkele dokter mij ook maar één kans gaf om te overleven. Maar heb dan toch verzuimd te sterven...

Aan ons werd door het OCMW een woning toegewezen bestaande uit één enkele plaats met toegang tot een gemeenschappelijke wc en douche. De Politie heeft lang gearzeld om ons daar in te schrijven daar zij onze woning te klein achtte voor drie personen. En dat is die woning ook!

Ik meldde mij op de Dienst Huisvesting in het Administratief Centrum van de Stad Gent waar ik "onderhoord" werd door een buitengewoon mooie maar zeer slecht geluimde dame. Schuimbekkend van woede weigerde de schone om mij in te schrijven voor een sociale woning. De reden voor die weigering heb ik niet verstaan. Ben ook wat doof. (...) Die charmante dame vond het misplaatst om op mijn jaren nog een twaalfjarig dochtertje te hebben (wel wat begrijpelijk).

Deed toen een poging om ingeschreven te worden voor een sociale woning bij de Dienst Wonen van het OCMW op de Offerlaan. Daar was het antwoord die ik kreeg nog meer verbijsterend. Zonder omwegen zei men daar dat om ingeschreven te worden voor een sociale woning ik eerst een diploma moest voorleggen van kennis van de Vlaamse taal (?). Ook al was ik een rasechte Vlaming die een boek had geschreven in de Vlaamse taal. Boek dat met succes werd uitverkocht. Het gaf er niet toe dat ik 35 jaar lang in de Veldstraat te Gent had gewoond. En Vlaanderen slechts had verlaten in 1996 op 74-jarige ouderdom. "Dat lijkt mij een soort taalracisme", zegde ik. "Ik zal klacht neerleggen voor discriminatie", voegde ik er aan toe. Maar dat heeft niet geholpen!

Mijn huidige woning heeft nog een gebrek. Indien er brand uitbreekt moet ik samen met mijn gezin levend verbranden. Want een brandveilige uitweg is er hier niet. We zitten hier letterlijk opgesloten. Als in een rattenval. Werkelijk! Ik lig er 's nachts van wakker!

Kunt u ons helpen, geachte mevrouw? Om onze kans op een meer menswaardige woonst? Na twaalf jaar lang in 't buitenland geleefd te hebben vind ik een sterk geëvolueerd België terug. Veel sociale voordelen bestaan nu die toen niet bestonden. Maar ik ben ervan uitgesloten omdat ik in 't buitenland heb gewoond en doodarm en zwaar ziek heb moeten terugkomen. Waarom moet het meer dan zes maanden duren vooraleer mijn pensioen dat mij stipt in de Filippijnen werd uitbetaald, mij alhier wordt uitbetaald?

U mag mij, indien u dat gepast acht, op de Mammelokker uitnodigen voor een gesprek. Tot daar zal ik wel geraken! En u kan mij ook in mijn woonst komen opzoeken om de visu mijn situatie te erkennen.

Onderzoek:

Wij stellen vast dat wij enkele dossiers hebben waaruit blijkt dat landgenoten die jarenlang in het buitenland hebben verbleven, terug naar hun vaderland komen ondermeer omwille van gezondheidszorgen en andere sociale voorzieningen.

Het bureau Stadswoningen bevestigt dat verzoeker zich heeft aangeboden voor een inschrijving. Hierbij bleek dat hij niet de nodige documenten mee had om zich in te schrijven. Het betreft vertrouwelijke documenten zoals identiteitskaart, gezinssamenstelling, inkomensattesten, schooldiploma/attest kennis Nederlands, en dergelijke. Er bestaan regels

bij een inschrijving voor een sociale woning. Ook het voorleggen van de nodige documenten hoort daarbij. Dit geldt bij de Stad Gent, het OCMW en sociale huisvestingmaatschappijen. Ook de Dienst Wonen van het OCMW bevestigt dat verzoeker zich aanmeldde. Dit gebeurde nog tijdens zijn verblijf in het ziekenhuis. Samen met de sociale dienst van het ziekenhuis, hebben de maatschappelijke werkers nagegaan in hoeverre hij in aanmerking komt voor het huren van een sociale woning.

Het kaderbesluit sociale huur bepaalt dat iedere kandidaat-huurder moet aantonen de Nederlandse taal te beheersen of de intentie te hebben deze aan te leren. Volgens het OCMW heeft verzoeker aan deze voorwaarde voldaan door middel van een attest van het Huis van Nederlands.

Het OCMW deelt verder mee dat hij, samen met zijn echtgenote (die op dat ogenblik nog niet ingeschreven was in de registers in België, wat ook een probleem is volgens de regelgeving) en dochter ingeschreven is voor een seniorenwoning bij de Dienst Wonen van het OCMW. Het OCMW wijst er verder op dat de regelgeving bepaalt dat een kandidaat-huurder geen eigendom mag hebben in binnen- of buitenland. Verzoeker zou een eigendom hebben in de Filippijnen. Daarom komt hij voorlopig niet in aanmerking voor de toewijzing van een woning. Het OCMW heeft ook kunnen achterhalen wat de reden is waarom het pensioen niet werd uitbetaald. Verzoeker liet zijn pensioen via circulaire cheque naar de Filippijnen versturen. Bij terugkeer in België was hij niet ingeschreven in de registers, wat de uitbetaling van zijn pensioen bemoeilijkte. Verzoeker ontvangt van het OCMW ondertussen voorschotten op dit pensioen. De maatschappelijke werker probeert via alle mogelijke wegen het pensioendossier te deblokken. Het OCMW geeft ondertussen ook een tussenkomst in de medische farmaceutische kosten voor betrokkene.

Besluit:

De diensten verleenden kwaliteitsvolle en actieve dienstverlening, conform de regelgeving en met inachtneming van het recht op privacy van verzoeker.

Opvolging:

Via de ombudsdienst voor de Pensioenen wordt de uitbetaling van het pensioen in orde gebracht.

Beoordeling: ongegrond

De diensten handelden conform de regelgeving. Mits de nodige medewerking van verzoeker had een en ander vlotter kunnen verlopen.

overeenstemming met regelgeving

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200810-462

CO

Mijn woning is gevaarlijk voor mijn kinderen, maar de Stad klasseert ze als ongeschikt en niet als onbewoonbaar.

Wij hebben allen recent verstikkingsverschijnselen (CO) gehad en ik heb daarop zelf een loodgieter laten komen die inderdaad bevestigt op papier dat er een gevaarlijke situatie is. Dan is de dienst gekomen.

In geval van onbewoonbaarverklaring kan ik in aanmerking komen voor een noodwoning bij het OCMW. Ik heb vier kinderen. Ook het gas en warm water werden afgesloten door de huisbaas. De leefomstandigheden met mijn kinderen zijn bijzonder erbarmelijk. Ik ben in een echtscheidingsprocedure gewikkeld en de kinderen zijn bij mij. Ik ben pas een jaar geleden in Gent komen wonen. Ik betaal 500 euro en kan maar één kamer gebruiken.

Het gaat hier om een huis dat in de toekomst zal afgebroken worden, volgende week wordt het gas afgesloten.

Onderzoek:

Er was geen sprake van dat deze woning zou onbewoonbaar of ongeschikt worden verklaard. Volgens de diensten werden inderdaad bepaalde gebreken vastgesteld, zoals CO en vochtigheid. Dit kan als een schrijnende situatie worden beoordeeld, maar voor de Stad zijn er onvoldoende objectieve elementen om over te gaan tot zwaarwichtige maatregelen. Indien verzoekster zelf wenst uit te kijken naar een andere woning, dan raden wij aan om hiervan tijdig werk te maken. Zij kan zich bijvoorbeeld inschrijven voor een sociale woning, maar daarvoor bestaan behoorlijke wachttijden want het aanbod is beperkt en de vraag groot.

Verzoekster kan voor informatie en advies bijvoorbeeld terecht bij de consulent in de Woonwinkel.

Uit het onderzoek blijkt dat verzoekster, op haar vragen, duidelijke respons heeft gekregen vanwege diverse diensten van de Stad Gent en het OCMW Gent. Iedereen is zich bewust van de moeilijke omstandigheden waarin zij, samen met haar kinderen, woont. Toch is er geen aanleiding om aanspraak te maken van een voorrangregeling bij het zoeken van een andere woning.

Besluit:

De dienst handelde in overeenstemming met de regelgeving en trof weloverwogen beslissingen.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200811-518

Aannemer

In verband met een premieaanvraag heb ik graag uw mening.

Voor de aanvang van de werken heb ik de aanvraag voor premie gedaan, en ook een offerte opgestuurd. Aangezien ik zeker wou zijn dat de premie niet geweigerd zou worden, en ik dus met een budgettaire kater zou eindigen.

Helaas wordt na het opsturen van de nodige attesten plus facturen de premie toch geweigerd omdat deze niet door een aannemer uitgevoerd werd. Toch staan op de factuur wel degelijk werken, maar hun argument is dat het niet aan 6 % gefactureerd is.

Dit vind ik totaal niet correct omdat ik de offerte (met 21 % btw) uitdrukkelijk voorgelegd heb, en alle werken op deze offerte zijn uitgevoerd, met zelfs nog iets meer.

Ik heb dit reeds ook voorgelegd aan de schepenen, maar ook zij blijft bij de weigering.

Helaas moet ik me dus tot u wenden.

Die premie zou ondertussen afgeschaft zijn. Mocht de premie nog binnen de periode vallen van toekenning dan zou moeten worden gekeken wat er precies in het reglement staat of de werken door een erkende aannemer uitgevoerd moeten worden.

Dit was al even geleden (als ik goed voor heb, in april heb ik papieren doorgestuurd).

Ondertussen door de vele discussies ben ik nog niet tot bij jullie gekomen. In de kleine lettertjes staat er inderdaad vermelding van de aannemer, maar ik heb dit met een bedrijf gedaan (deel van de voorbereidingen doe je zelf, zoals kabels door het huis trekken), de aansluiting zelf doen zij. Omdat ik niet zeker was of dit onder de voorwaarden viel, heb ik de gedetailleerde offerte zelf doorgestuurd. Dit werd goedgekeurd, maar achteraf weer niet.

Onderzoek:

Er valt volgens de ombudsvrouw niet te tornen aan het feit dat de werken in totaliteit niet werden uitgevoerd door een erkende aannemer. Het reglement is duidelijk en alle letters zijn trouwens even groot. Er kan alleen worden gesteld dat de onderlinge communicatie voor correctie vatbaar is. Verzoeker misloopt de premie maar dit had volgens de ombudsvrouw kunnen worden voorkomen met pro-actief handelen.

Besluit:

De dienst nam, in overeenstemming met de regelgeving een weloverwogen beslissing. Op de offerte stond geen btw-tarief vermeld en de dienst had verzoeker toch beter uitdrukkelijk erop gewezen dat alle werken door een aannemer moesten gebeuren. Dit om elke discussie uit te sluiten, maar hier afwijken van het reglement zou het gelijkheidsbeginsel schaden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het reglement werd gevolgd, maar iets meer communicatie vanwege de dienst had deze discussie kunnen verlijden.

Aanbeveling:

Waarschuw de burger indien het risico bestaat dat een misverstand kan ontstaan.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

redelijke termijn

Verzoek: 200811-544

Verloedering

Mijn ouders wonen in het gebouw in de Ferrerlaan te Gent. Dit is een gebouw (boven bib) van Stad Gent. Er zijn reeds diverse klachten geformuleerd, maar de meesten zijn echter zonder gevolg gebleven. Het meest schrijnend is de slechte werking van het intercomsysteem en de betrouwbaarheid van de lift. Met het intercomsysteem is het onmogelijk te horen wie beneden aan de deur belt. In de huidige tijden geeft dit een onveilig gevoel aan de inwoners. Vele inwoners negeren hierdoor de belsignalen. Eerst de bewoners telefonisch verwittigen voordat men met een gerust hart de deur durft open doen. De bewoners zijn al lang niet meer verrast dat de liften niet werken. De algemene toestand van het gebouw laat te wensen over. Hieronder enkele voorbeelden. De netheid in de algemene delen. En dit zowel in de lift als op de verschillende overlopen. De aanduiding van de verdiepingen in de liften werken niet of slecht. Zeer zeker is de verloedering van het gebouw voor een deel te wijten aan bepaalde inwoners, maar dit neemt niet weg dat een degelijk dagelijks onderhoud en het correct functioneren van toestellen niet meer zou nodig zijn. Ik hoop dat uw inbreng kan bijbrengen tot een nieuwe aanzet om het wonen aangenamer te maken en zeker het non-veiligheidsgevoel kan worden weggenomen.

Onderzoek:

De bevoegde dienst bevestigt dat de diverse klachten werden genoteerd. Er werd een werkopdracht opgemaakt voor het herstellen van de algemene verlichting in de inkom en de trappenhal. Er werd ook gevraagd om de parlofonie na te zien. Ook de liften zullen worden nagezien.

Men vestigt de aandacht op het feit dat de klachten pas werden gemeld dezelfde dag als verzoeker zich tot de ombudsvrouw richtte. Men vraagt toch om de dienst de tijd te laten om een defect vast te stellen en te herstellen.

Besluit:

De dienst verleent binnen een redelijke termijn kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening. Dat aan de klacht geen gevolg wordt gegeven, is onterecht.

Beoordeling: ongegrond

wat betreft de opvolging van de herstellingen, maar het blijft een feit dat het gewoon in minder goede staat is.

rechtszekerheid en vertrouwen

Verzoek:200811-545

Noodwoning

Mijn vraag gaat om het toesturen van een omstreden factuur verwarming ten tijde van mijn verblijf in een noodwoning naar aanleiding van een gerechtelijk onderzoek wegens huisjesmelker-eigenaar.

Ik heb tegenstrijdige verklaringen genoteerd zowel van de schepen van rationele energie als van de dienst Stadswoningen, met uiteindelijk een onoverzichtelijk (zonder begin- en eindstand calorimeters) en niet aangepast (verdeelsleutel?) document, zoals nochtans beloofd in de laatste brief energiefactuur verwarming berekend door de dienst.

In de verschillende brieven en mails heb ik de indruk dat zij afwijken van het opgestelde tijdelijke contract met verlenging

Onderzoek:

Bij het onderzoek blijkt onduidelijkheid over wat nu eigenlijk de vraag van verzoeker is. Daarom wordt een gesprek georganiseerd met verzoeker, de bevoegde dienst en de ombudsvrouw. Alle betrokken partijen verklaren zich akkoord om aan dit gesprek deel te nemen.

Tijdens dit gesprek licht verzoeker zijn vraag toe. De bevoegde dienst verstrekt de nodige verduidelijkingen. Het gesprek wordt afgerond met een minnelijke schikking. Hierbij worden door de dienst de betaalde voorschotten aanvaard als definitieve betalingen.

Er zullen geen verdere aanrekeningen meer volgen.

Besluit:

De bevoegde dienst handelt soepel tegenover deze burger. Op deze wijze wordt het vertrouwen hersteld en rechtszekerheid geboden.

Opvolging:

Ongeveer een maand na het treffen van de minnelijke schikking stuurt verzoeker opnieuw enkele mails. Er was immers afgesproken dat een som van 30 euro zou worden terugbetaald en dit gebeurde nog niet. Wij gaan er van uit dat onze bemiddelingsopdracht als afgesloten mag worden beschouwd en dat de bevoegde dienst het bedrag zal terugbetalen binnen een redelijke termijn.

Beoordeling: geen oordeel

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200811-555

Huurprijs

Om welke reden past men de wet niet toe in Gent in verband met het vermelden van prijs en lasten bij een 'te huur' van bijvoorbeeld een huis of appartement enz. Talloze overtredingen al gezien, als men ze wilt zien, natuurlijk.

Onderzoek:

Op 25 februari 2008 keurde de Gentse gemeenteraad een politiereglement goed, dat die wet hier laat toepassen. Dat reglement houdt ondermeer in dat per overtreding een boete van 60 euro moet worden betaald. Burgers kunnen die overtredingen melden aan Gentinfo die ze dan doorgeeft aan de Dienst Wonen voor opvolging. Volgens de bevoegde dienst werd op basis van dit reglement al opgetreden en werden al boetes uitgeschreven.

Besluit:

In tegenstelling tot wat verzoeker dacht wordt deze wet weldegelijk toegepast in Gent.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving

Verzoek:200811-563

Premie

Ik heb een klacht over het niet toekennen van de stadspremie voor het vernieuwen van elektriciteitsinstallatie.

De werken konden niet op tijd worden afgewerkt en dus kent men mij de premie niet toe. De premie werd correct en tijdig aangevraagd vooraleer de werken uit te voeren, maar de installatie van de ketel liep vertraging op.

Het betreft een volledige renovatie van een beschermd monument. De restauratie moest dan ook volgens de regels uitgevoerd worden.

Door allerlei omstandigheden en bijkomende werkzaamheden duurden de werken langer (die op het ogenblik van het indienen van het dossier nog niet bekend waren). De bouwvergunning werd afgeleverd in 2004, de werken werden pas in juni 2008 beëindigd. Er waren vertragingen bij het uitvoeren van bepaalde werken. Na gebrekkige uitvoering werd het dak gedemonteerd en herplaatst, dakdetails lood-zink die lekken veroorzaakten. De installatie van de verwarmingsketel liep daardoor heel wat vertraging op. Eerst moest immers het dak gelegd worden. Problemen met de lariksvloeren (planken van slechte kwaliteit moesten worden uitgezaagd), parket en schrijnwerk, problemen met schilderwerk op de oude muren, plaatsen van de poort, vloeren en plinten, pleisterwerk in de badkamer en problemen met Eandis en Nuon voor het bekomen van definitieve aansluitingen.

Onderzoek:

Volgens de bevoegde dienst is er geen enkel argument dat toelaat om een afwijking toe te staan. De aangegeven argumenten houden geen verband met het premiereglement en de weigering worden bevestigd.

Besluit:

De bevoegde dienst handelt volledig in overeenstemming met de regelgeving.

Beoordeling: ongegrond

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200812-566

Uit mijn huis gezet

Ik ben uit mijn sociale woning van de Stad Gent gezet. Ik heb altijd mijn huur betaald via mijn domiciliëring.

Ik heb één keer een bericht gekregen dat ik niet betaald heb en heb toen mijn bewijs gegeven dat ik wel betaald heb. Bij mijn weten is er geen vonnis dat mij uit mijn woning kan zetten. Er zijn mensen van Ivago geweest die alles in mijn huis hebben eruit gehaald.

Nu logeer ik bij familie.

Onderzoek:

Volgens de bevoegde dienst is uitzetten zonder vonnis totaal onmogelijk. Er is een deurwaarder bij te pas gekomen en die voerde een vonnis van de rechtbank uit.

Er waren huurschulden, opgebouwd sinds 2007 (totaal zowat 2.300 euro). Hiervoor worden standaard minstens al drie rappels (waarvan 1 aangetekend) gestuurd voor het dossier wordt overgemaakt aan de Juridische Dienst van de Stad. Bovendien was er sprake van enige sociale overlast. Bij de huiszoeking werden gestolen zaken gevonden. Het appartement bevond zich in erbarmelijke staat.

Besluit:

De bevoegde dienst nam zorgvuldig een weloverwogen beslissing. De vraag van verzoeker is totaal onterecht.

Opvolging:

Wij nodigen verzoeker uit om hem in kennis te stellen van de resultaten van ons onderzoek, maar hij komt niet opdagen.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200812-572

Onverklaarbaar bewoond

We wonen in Ledeberg en worden onteigend.

We zijn huurders en wonen in een appartement (gelijkvloers) voorzien van alle comfort. Bestaande uit grote keuken, eetplaats, badkamer, wc, slaapkamer, berging, zeer grote terras en een enorme ruimte voor onze hobby en dat noemen ze dan een krotwoning die onverklaarbaar bewoond is.

Na een gesprek met iemand van huisvesting: sociaal wonen willen we niet dus we zijn racisten, we zijn huurders dus we hebben geen rechten, we betalen een huur van 327 € hun probleem niet voor die prijs kan je niets huren sociaal of privé, we hebben verandering gedaan jammer, als we vragen hebben kunnen we altijd contact opnemen maar je moet ze wel eerst aan de lijn krijgen.

Mijn vraag: waar kan ik terecht voor advies als huurder wanneer we worden onteigend.

Wat er meegedeeld is: dat de tussenkomst van de Stad een eenmalig bedrag van 500 € is, dat ze wel willen zoeken maar 't zal een moeilijke klus worden, als we vragen voor een stadswoning dat zal zeker moeilijk tot zelfs niet gaan. Ik zou het echt waarderen indien je wilt helpen.

Onderzoek:

klager heeft het natuurlijk over onbewoonbaar verklaard,

De onteigeningen vinden plaats in het kader van het Project Ledeberg Leeft. Volgens de Dienst Wonen worden alle betrokken bewoners, na eerdere klachten, persoonlijk gecontacteerd. Daarbij krijgen deze bewoners informatie over:

- motivatie van de onteigening binnen het stadsvernieuwingsproject;
- de timing van onteigening zodat de bewoners weten binnen welke termijn ze moeten verhuizen, de mogelijkheden op de private huurmarkt, het bestaan van een Vlaamse huursubsidie voor mensen die aan de voorwaarden voldoen;
- de mogelijkheden op de sociale huurmarkt (sociaal verhuurkantoor, sociale huisvestingsmaatschappij, stadswoning), hierbij is het gezinsinkomen van doorslaggevend belang;
- de mogelijkheden tot aankopen van een andere woning (premies voor renovatie, er bestaan geen aankooppremies meer);
- de mogelijkheid om de stedelijke verhuisvergoeding aan te vragen (500 euro per gezin).

Deze verhuisvergoeding werd speciaal zo aangepast, dat mensen de vergoeding al kunnen aanvragen nog voordat de machtiging tot onteigening getekend is door de minister.

Nog volgens de dienst wordt elk gesprek in principe gevoerd met de 'woonwinkelaarster'.

Bewoners kunnen ook altijd terug bij haar terecht voor meer uitleg of informatie. Het mee zoeken naar een andere huurwoning is volgens de dienst moeilijk omwille van de schaarste op de huurmarkt. Soms zijn er adressen gekend, en die worden zeker meegedeeld. Wij bezorgen aan verzoekers de adresgegevens en de bereikbaarheid van de Woonwinkel.

Wij vragen aan de Dienst Wonen ook of er door de Stad een huursubsidie wordt verleend bij verhuis naar een andere private huurwoning, maar er is geen huursubsidie.

Nog volgens de Dienst Wonen werden verzoekers geïnformeerd op een collectief infomoment. De woonwinkelaarster zou ook al een individueel bezoek hebben gebracht en

diverse telefoontjes gevoerd met verzoekers. Men kon bezwaarschriften indienen. De woonwinkelaarster zou met verzoekers hebben afgesproken dat zij pas na de behandeling van de bezwaarschriften terug contact met hen zou opnemen. Dit kan nog enkele weken duren. De woonwinkelaarster is zich bewust van het bezwaar tegen de onteigening en zij vindt opmerkingen terecht (huurprijs, kwaliteit woning, e.d.), maar omdat het pand een van de grotere verwervingen is voor het toekomstige sociaal huurproject denkt zij dat de kans klein is dat het niet meer onteigend wordt.

Ondertussen kan men terecht bij de woonwinkel voor informatie rond hun rechten als huurder, e.a. De dienst denkt dat het geen gemakkelijk herhuisvestingdossier wordt: het inkomen van verzoekers zou te hoog zijn voor sociale huisvesting en men zal qua prijs-kwaliteit zeker niet meer hetzelfde vinden op de private huurmarkt.

Tot slot is de dienst zich bewust van de moeilijkheden wat betreft bereikbaarheid. Men probeert dit aspect te verbeteren.

Besluit:

De dienst verleent, in overeenstemming met de regelgeving, kwaliteitsvolle en actieve dienstverleningen en gaat, wat betreft de klacht van deze burgers, in op opmerkingen om deze nog te verbeteren.

Beoordeling: ongegrond

2.3. Dienst Sociale Voorzieningen en Gehandicapten

AANTAL DOSSIERS			
4	Klacht	4	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Geground	0	0	25
Gedeeltelijk geground	0	0	
Geground maar gecorrigeerd	1	25	
Ongegrond	2	50	
Geen oordeel	1	25	

overeenstemming met regelgeving	3
misverstanden	1
van pier naar pol	1

overeenstemming met regelgeving

misverstanden

Verzoek: 200803-112

Gratis vuilzakken

Sinds 27 december 2003 ben ik helaas uitkeringsgerechtigd werkloos. Tot en met 2007 ontving ik jaarlijks vuilniszakken van Stad Gent. In 2006 verhuisde ik hier in Gent. Binnen dit kader bracht ik een medewerker van de Stad Gent op de hoogte van mijn nieuw adres en vroeg ik na of ik ingevolge mijn verhuis een 'nieuwe' aanvraag diende in te dienen voor vuilniszakken. Het antwoord van deze medewerker was zeer duidelijk: 'in het geval dat er geen wijzigingen zijn binnen uw gezinssituatie, moet dit niet'. In 2007 ontving ik daadwerkelijk een bon voor het bekomen van vuilniszakken, die ik in 2007 persoonlijk afhaalde in de Jubileumlaan, conform de voorgaande jaren.

In september 2007 contacteerde ik voor de zekerheid nogmaals telefonisch de Stad Gent, waarbij mij andermaal werd bevestigd dat ik geen aanvraag moest indienen.

In tegenstelling tot vele buurtbewoners, ontving ik in januari 2008 nog steeds geen brief of bon met betrekking tot het afhalen van de gratis vuilniszakken. Binnen dit kader contacteerde zowel ikzelf als mijn maatschappelijk werkster bij het OCMW Gent en Stad Gent waarbij telkens werd meegedeeld dat ik mij zeker geen zorgen diende te maken, daar men nog volop bezig was met de verdeling van de afhaalbonnen. Men deelde tevens mee dat ik zeker na 15 januari 2008 de bon ging ontvangen en men verzocht mij eind januari 2008 terug te bellen, mocht blijken dat dit toch niet het geval zou zijn.

Daar ik op 4 februari 2008 nog steeds niets ontving, contacteerde mijn maatschappelijk werkster, op mijn verzoek diezelfde dag andermaal de Stad Gent, waarbij nogmaals meegedeeld werd dat ik mij zeker niet ongerust diende te maken. Bijkomend verzocht men mij rechtstreeks contact op te nemen met iemand van Ivago, indien ik midden/eind februari 2008 nog steeds niets ontvangen zou hebben.

Ingevolge bovenstaande gegevens en bij gebrek aan een schrijven van Ivago, contacteerde ik bijgevolg op 3 maart 2008 de medewerkster van Ivago, waarbij zij mij beloofde contact op te nemen met Stad Gent. Gisteren, respectievelijk 4 maart 2008, werd ik telefonisch gecontacteerd door een medewerker van de Stad Gent, waarbij men mij meedeelde dat ik niet op de lijst sta en dat ik bijgevolg daardoor tot op heden geen afhaalbonn ontving. Even later, werd ik echter andermaal door dezelfde medewerker telefonisch gecontacteerd, waarbij plotseling gesteld werd dat ik wel degelijk vuilniszakken zou ontvangen hebben in het verleden, doch op naam van mijn meerderjarige dochter, die leefloon gerechtigd is en bij mij inwoont.

Ik meen te kunnen stellen dat men mij reeds in januari 2008 bovenvermelde informatie had kunnen geven en vind de manier waarop ik behandeld werd weinig cliëntvriendelijk. Ik hoop dan ook dat u mijn ergernis begrijpt en mij alsnog kan helpen om voor 2008 een bon voor gratis vuilniszakken te bekomen. Bijkomend had ik tevens graag een aanvaardbare en duidelijke uitleg ontvangen van Stad Gent waarom ik plotseling alsnog een aanvraag zou moeten indienen tot het bekomen van een afhaalbon, terwijl er niets wijzigde binnen mijn gezinssituatie.

Onderzoek:

Er zijn twee criteria waardoor een burger aanspraak kan maken op vuilniszakken:

- a) inkomen
 - b) gezinslid met verhoogde tegemoetkoming
- en moet aan een van de twee voldoen.

Verzoekster heeft voor 2007 recht op huisvuilzakken gezien haar inkomen. En niet omdat haar dochter een verhoogde tegemoetkoming zou genieten, ze heeft (beperkt) leefloon. Echter wanneer het op basis van uw inkomen is, moet men telkens een formulier invullen dat men een jaar voordien moet opsturen.

Normaal wordt dat formulier opgestuurd maar als dit niet het geval is moet men het zelf in augustus/september aanvragen (dus voor 2007 moest men het aanvragen in augustus/september 2006. Men moet dit dus goed in de gaten houden: eind 2008 voor de zakken voor 2009. Dit hebt verzoekster niet gedaan en niemand heeft haar hier blijkbaar ook opmerkzaam op gemaakt toen zij belde. Vandaar dat de dienst dit jaar ervoor zal zorgen dat zij haar huisvuilzakken krijgt. Er volgt dus een rechtzetting na onze bemiddeling. Want waarom heeft niemand erop attent gemaakt dat verzoekster dit formulier moest invullen?

Vorig jaar werden de zakken aan verzoekster als referentiepersoon toegezonden maar wel op basis van een verhoogde tegemoetkoming voor de dochter (dit gegeven zou in de kruispuntbank vermeld zijn in 2006 maar niet in 2007; het gebeurt wel meer dat er gegevens in de Kruispuntbank ontbreken).

Er kan niet worden achterhaald of de dochter een verhoogde tegemoetkoming ooit heeft gehad. Dus heeft verzoekster gelijk dat de zakken aan haar als referentiepersoon werden toegestuurd maar de dienst heeft eveneens gelijk als deze zegt dat dit vorig jaar (automatisch, zonder het invullen van een formulier, want dat hoeft niet in dit geval) gebeurd is op basis van de verhoogde tegemoetkoming voor de dochter. Of dit laatste echter een juist gegeven is, is zeer de vraag.

Verzoekster heeft er recht op, maar op basis van het inkomen en daarvoor moet verzoekster jaarlijks die inkomensgegevens op een formulier bezorgen. Maar niemand heeft verzoekster hierop gewezen omdat dit het jaar voordien automatisch op basis van de zogezegde verhoogde tegemoetkoming van haar dochter is gebeurd.

Samengevat: verzoekster krijgt huisvuilzakken voor dit jaar maar zij dient in de gaten te houden dat zij in het vervolg daarvoor een formulier moet invullen met haar inkomstgegevens.

Omdat er nu toch wel een sterk vermoeden is dat een en ander is verkeerd gelopen is, volgt er een rechtzetting en krijgt verzoekster voor dit jaar de huisvuilzakken gratis. De bevoegde stedelijke dienst zal hiervoor Ivago contacteren zodat zij niets meer hoeft te doen.

Het zal nog wel een drietal weken duren vooraleer de zakken ter beschikking zullen zijn.

Opvolging:

Een tweetal weken later meldt verzoekster dat zij de bon heeft ontvangen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200808-378

Taxicheques

Ik ben gehandicapt en daarom maak ik gebruik van taxicheques om mij te verplaatsen. Vorige jaren heb ik die altijd gekregen, maar dit jaar heb ik niet anders dan problemen. Ik heb namelijk iemand in huis genomen om mij te helpen bij mijn dagelijkse bezigheden. Nu blijkt dat hij is ingeschreven als hoofd van het gezin en daardoor zou ik nu geen recht meer hebben op taxicheques.

Ik ben al verschillende keren naar het Administratief Centrum moeten gaan om nog maar eens papieren binnen te steken. Dan was het een attest van de dokter, dan was het een attest van de ziekenkas, dan was het het laatste aanslagbiljet van de belasting...

Voor mij is dat heel moeilijk om telkens opnieuw naar het Administratief Centrum te trekken. En ondertussen heb ik nog altijd geen taxicheques.

De man die bij mij is ingetrokken, is werkloos en hij is zeker geen hoofd van het gezin. Het kan toch niet dat ik gestraft wordt omdat ik hulp zoek?

Onderzoek:

De Dienst Sociale Voorzieningen en Gehandicapten zegt dat verzoekster inderdaad verschillende keren is langs geweest en telkens werd met fluostift duidelijk aangeduid welke documenten zij nodig had.

Verzoekster en de man die bij haar inwoont, staan formeel ingeschreven in het bevolkingsregister als gezin. Daarom moeten beide inkomens samengeteld worden en dan overschrijdt verzoekster de minimumgrens om recht te hebben op taxicheques. De man staat ondertussen niet meer ingeschreven als gezinshoofd, maar dan nog heeft verzoekster geen recht op taxicheques.

Beoordeling: ongegrond

Verzoekster voldoet niet meer aan de voorwaarden. Er werd haar ook duidelijk meegedeeld welke documenten ze nodig had.

Aanbeveling:

Maak gebruik van de Kruispuntbank in plaats van burgers zelf alle gegevens te laten aanbrengen. Op die manier kan er tijd en moeite uitgespaard worden.

van pier naar pol

Verzoek: 200811-526

Van pier naar pol

Ik heb geen leidingwater, ik gebruik grondwater. Ik ontving al eerder een aanrekening van de Vlaamse Gemeenschap in verband met de berekening van de vervuiling. Nu ontving ik nog van de TMVW een aanrekening voor sanering. Ik vroeg aan de TMVW of ik hiervoor vermindering kon krijgen. De TMVW verwees mij naar andere diensten. Ik ben gepensioneerd. Ik krijg al een tussenkomst voor Ivago.

Toen ik mijn stookolie had besteld vroeg ik aan het OCMW, hier in Sint-Denijs-Westrem, hiervoor vermindering. De medewerkster van het OCMW zei dat ik te laat was. Ik sprak toen ook over die rekening van de TMVW en men verwees mij naar het personeel van de Stad in het Dienstencentrum Sint-Denijs-Westrem. Ik vroeg het toen daar, maar in het Dienstencentrum kon men mij ook niet helpen. Dat was half oktober.

Vandaag heb ik dan gebeld naar de RVP. Daar verwees men mij naar de Stad Gent.

Daarna belde ik naar de Dienst Sociale Voorzieningen van de Stad. Die medewerkster kon mij ook niet helpen en verwees mij naar de ombudsvrouw.

Onderzoek:

Uit de reacties van de diverse diensten merken wij dat er een zekere onduidelijkheid zou hebben bestaan over de precieze vragen die verzoeker stelde.

Wij vernemen ook dat de Dienst Sociale Voorzieningen verzoeker, nadat hij zijn vraag stelde aan ons, al heeft gecontacteerd. De dienst zou verzoeker een aantal zaken via de telefoon hebben uitgelegd. Voor alle duidelijkheid geven wij verzoeker een zo volledig mogelijke uitleg over de diverse zaken die in het verhaal van verzoeker aan bod kwamen. Wij bezorgen daarom verzoeker een overzicht van de formaliteiten bij gemeentelijke saneringsvergoeding voor drinkwater die wordt aangerekend door de TMVW, de bovengemeentelijke heffing van de VMM, de Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO), de stookoliepremie (OCMW) en de huisvuilophaling (Ivago).

Besluit:

Het is best mogelijk dat verzoeker van pier naar pol werd gestuurd. Het is echter heel goed mogelijk dat verzoeker een aantal zaken onbewust door elkaar haalde, aan de diensten niet de juiste vragen stelde of niet het passende gevolg gaf aan de ontvangen uitleg, maar de informatie hieromtrent kan misschien worden opgenomen in een brochure met klare taal.

Beoordeling: geen oordeel

Zie aanbeveling. Er is duidelijk behoefte aan deze informatie.

Aanbeveling:

Een eenvoudige brochure zou hier welkom zijn. Dergelijke vragen van deze burgers maken juist duidelijk aan welke informatie voor welke doelgroep er behoefte is.

2.4. Jeugddienst

AANTAL DOSSIERS			
1	Klacht	1	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Geground	1	100	100
Gedeeltelijk geground	0	0	
Geground maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	0	0	
Geen oordeel	0	0	

non-respons

Verzoek: 200806-266

Geweigerde speelstraat

Ik heb een aanvraag ingediend voor een speelstraat. Die werd geweigerd. Ik schreef hierover deze mail aan diverse stadsdiensten: "I.v.m. de weigering van onze speelstraat staat in de begeleidende brief dat we contact moeten opnemen met de Jeugddienst. Daar verwijst men naar het verkeerstechnisch advies. De verkeerstechnische afdeling meldt ons geen contact op te nemen met enig woordvoerder of aanvrager i.v.m. de speelstraten. Deze dienst levert enkel verkeerstechnisch advies en verwijst ons door naar de jeugddienst. Democratie op zijn best dus: de cirkel is rond! Ondertussen hebben wij nog steeds geen motivering ontvangen over de weigering. Enkel de standaardzin 'omdat onze straat een belangrijke omleggingsweg is tijdens de werken aan het station'.

De werken zijn reeds meer dan een jaar aan de gang, dus waarom mocht het vorig jaar dan wel? Tijdens het weekend liggen de werken stil, zeker tijdens het bouwverlof en de grote vakantie. Hoeveel autoverkeer is er bijgekomen? Ik neem aan dat u dergelijke bewering kunt staven met wetenschappelijke cijfers. Het autoverkeer kan gerust omrijden via de Distel- of Sportstraat. Wie bepaalt eigenlijk of zoiets kan of niet? Wil dat zeggen dat zolang de werken duren (= nog ruim 10 jaar) onze straat geen speelstraat kan worden? We stellen trouwens vast dat door de werken er minder autoverkeer door onze straat rijdt omdat iedereen de wijk nu mijdt! Reageert u nu wel op deze mail of doet u lekker alsof uw neus bloedt zoals de Lokale Politiezone? Terroriseert koning auto nu ook al die ene namiddag van 14-19 uur tijdens de kalmste periode van de week? Hoorde ik daar geen bewindslui show verkopen over de noodzaak om te spelen op straat, ontmoetingsplaatsen, leefomgeving, veilig leren fietsen, buiten spelen is gezond, dicht bij huis en al dat fraais?"

Op mijn mail krijg ik geen antwoord.

Onderzoek:

Enkele dagen nadat verzoeker de non-respons heeft gemeld, ontvangt hij van de schepen van Jeugd toch een brief. Wij wijzen verzoeker erop dat dit een beleidsaangelegenheid is: verzoeker heeft zijn standpunt uiteengezet maar het beleid gaat daar niet op in.

Opvolging:

Verzoeker vindt de motivering in de brief benedenmaats. Zinsneden als "kan niet" en "is geen optie" vindt hij geen motivering, maar een goedkoop afwimpelen. Hij vindt dat in de brief nooit naar de kern van de zaak wordt gegrepen: dat dictator auto is niet bereid, één namiddag per week, in het weekend, in de grote vakantie, even opzij te gaan om spelende kinderen de kans te geven zich te ontwikkelen. Zelfs die ene buitenspeeldag van woensdag 25 juni wordt hen niet gegund! Samengevat: een miljardenproject aan het Sint-Pietersstation is niet in staat rekening te houden met de wens van enkele gezinnen met jonge opgroeiende kinderen. De mate waarin een dergelijk megalomaan project hiermee rekening wil houden is

een maatstaf voor het beschavingsniveau dat onze beleidsmensen halen. Aldus verzoeker, die stelt dat de ombudsvrouw gerust het dossier kan sluiten want hij heeft zijn visie kunnen uiteenzetten. Hij vraagt de ombudsvrouw de handen in onschuld te wassen en vooral zacht te slapen.

De ombudsvrouw herbekijkt dit en stelt vast dat verzoeker een gegronde klacht heeft. De motivering was in eerste instantie niet meegedeeld. Na enig aandringen ontvangt de ombudsvrouw van de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie het advies dat dan onmiddellijk wordt doorgegeven aan verzoeker. Begin 2009 wijst verzoeker ons op het feit dat hij opnieuw een aanvraag heeft gedaan, voor een Buitenspeeldag op 1 april. Ook deze aanvraag wordt geweigerd, opnieuw zonder enige motivatie.

Beoordeling: gegronde

1. Er werd in eerste instantie geen motivering meegedeeld.
2. Wij hebben vragen bij de uiteindelijke motivering.

2.5. Seniorendienst

AANTAL DOSSIERS			
1	Klacht	1	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Geground	0	0	0
Gedeeltelijk geground	0	0	
Geground maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	1	100	
Geen oordeel	0	0	

overeenstemming met regelgeving

hoorplicht

Verzoek: 200801-25

Erkenning

Sinds 2001 gebruikt onze vereniging een lokaal in het Sociaal Centrum te Drongen. Wij moesten hiervoor gedurende jaren niets betalen en als er tijdens sommige activiteiten iets werd gedronken dan was de opbrengst hiervan voor de uitbaters.

Begin 2007 ontvingen wij tot onze verbazing een rekening voor het gebruik van het keukentje. Wij waren hierover erg verwonderd. Dan kwam er nog een bedrag voor verzekering bij en uiteindelijk hebben wij toch maar betaald.

Begin december 2007 ontvangen wij dan een brief die ons mededeelt dat wij niet meer erkend zijn en geen toelage meer ontvangen.

Het is ons onduidelijk waarop deze beslissing gebaseerd is. Wij hebben nooit een reglement ontvangen. Bovendien werd onze vereniging niet gehoord voordat deze beslissing werd genomen. In de brief staat dat 'het feit dat activiteiten georganiseerd in 2007 niet in aanmerking komen om erkend/betoelaagd te worden'; dit is onduidelijk. Er staat ook dat wij gratis gebruik maakten van het clubhuis, maar wij hebben wel betaald. In de brief staat dat wij slechts een bestuursvergadering per jaar houden. Dit is interne keuken en bovendien komt het bestuur elke keer een half uur voor elke activiteit samen om alles klaar te zetten. Kunnen wij het lokaal nog verder gebruiken?

Onderzoek:

De vereniging diende op 27 februari 2007 een aanvraagformulier in voor 'seniorenvereniging erkenning/subsidiëring vormingsactiviteiten'. Het was de bedoeling dat men in dit formulier ondermeer de activiteiten van uw vereniging gedurende 2006 invulde. Men vulde een aantal activiteiten van 2006 in, maar ook een hele reeks activiteiten van 2007. Deze activiteiten van 2007 konden niet in aanmerking worden genomen en de activiteiten van 2006 waren onvoldoende om aanleiding te geven tot erkenning en betoelaging.

De verantwoordelijke van de vereniging plaatste uw handtekening op het aanvraagformulier onder de vermelding "zij voldoen aan de bepalingen van het reglement, en het reglement in die zin naleven". Dit reglement bepaalt onder artikel 3 ondermeer dat tijdens het vorige werkjaar minimum drie bestuursvergaderingen moesten worden georganiseerd. In het aanvraagformulier vermeldde de vereniging slechts één bestuursvergadering.

De factuur die men betaalde had betrekking op het gebruik van lokalen tijdens 2007.

De vereniging kan voor 1 april 2008 een nieuwe aanvraag indienen voor erkenning en subsidiëring. Indien men dit wenst te doen, dan dient bijzondere aandacht te worden besteed aan het feit dat men deze keer in het 'activiteitenverslag' wel degelijk de activiteiten van 2007 invult. De erkenning is overigens de uitsluitende voorwaarde om in aanmerking te komen voor subsidiëring.

De vereniging kan nog altijd gebruik maken van het lokaal in Drongen. Ook voor een niet-

erkende vereniging is dit gratis. Indien de vereniging wenst gebruik te maken van de keuken moet daarvoor worden betaald. Ook voor de verzekering van de gebruikte lokalen tijdens de verhuring moet worden betaald. Het retributiereglement bepaalt onder artikel 9: "Hij is verplicht de verzekeringspolissen die de Stad Gent hiervoor heeft afgesloten te onderschrijven. Het is absoluut noodzakelijk dat de gebruiker altijd en voor om het even welk stadlokaal deze twee voornoemde verzekeringen afsluit. Slechts mits het uitdrukkelijk akkoord van het college van burgemeester en schepenen kunnen de gebruikers ontslagen worden van het afsluiten van een brandverzekering en een verzekering burgerlijke en contractuele aansprakelijkheid." De vereniging heeft altijd de keuze om gebruik te maken van de zaal zonder de keuken, die dan wordt afgesloten. De koelkast, afwasbak, glazen en kopjes zijn dan niet beschikbaar.

Opvolging:

De vereniging heeft nog twee bijkomende vragen. De ombudsvrouw vraagt aan de bevoegde dienst om dit te onderzoeken, binnen de perken van de geldende reglementering.

De vereniging gebruikt het lokaal van het Sociaal Centrum in Drongen 's avonds omdat, omwille van aard van de activiteit zijnde film en video, een verduisterde ruimte nodig is. Die ruimte is alleen 's avonds verduisterd. Op dat ogenblik is de vrijwillige uitbaatster van de cafetaria niet meer aanwezig zodat per avond 8 euro moet worden betaald voor het gebruiken van de keuken. De vereniging brengt zelf de nodige drank mee. De keuken (het blijkt om een zeer beperkte ruimte te gaan, maar de ene keuken is uiteraard de andere niet) dient alleen om tijdens de bijeenkomst water te kunnen koken voor een warme drank en na de bijeenkomst om de afwas te kunnen doen. Is er geen (praktisch) haalbaar compromis mogelijk zodat de huurprijs van de keuken niet hoeft te worden betaald? De 8 euro per avond (of 176 euro voor een heel jaar) betekent immers een flinke hap in het budget van de vereniging.

Een tweede vraag betreft de verzekering. Enkele jaren geleden, toen de vereniging zal contact had opgenomen met OMOB/Ethias, moest niet worden betaald om per bijeenkomst een verzekering af te sluiten. Nu moet de vereniging een jaarpremie van 62,09 euro betalen. Is het de vereniging niet toegestaan om rechtstreeks met een maatschappij een verzekering af te sluiten indien men vindt dat dit goedkoper is? Uiteindelijk komt het er toch op aan dat het lokaal verzekerd is. De dienst kan er in komen dat de wekelijkse vergoeding van 8 euro op jaarbasis inderdaad kan oplopen tot een aanzienlijk bedrag.

Er loopt momenteel een werkgroep rond het herwerken van de reglementen met betrekking tot de zaalverhuring. De Seniorendienst stelt dat hij, tijdens deze bijeenkomsten, het discussiepunt rond "een al dan niet volwaardige keuken", heeft aangehaald. Het ziet er, volgens de dienst, echter niet naar uit dat bij het herwerken van de retributiereglementen, zal worden afgestapt van de opsplitsing tussen zaalgebruik en keukengebruik.

Volgens de dienst kan men het retributiereglement niet naast zich neerleggen om op eigen houtje een regeling/compromis te treffen voor verenigingen die minder goed bij kas zitten. Over de verzekering antwoordt de dienst dat er momenteel een algemene verplichting bestaat tot verzekering bij Ethias onder de polis nummers 45.054.524 (BA) en 38.015.373 (brand). In de toekomst zal de werkgroep het nieuw retributiereglement in die mate aanpassen dat een huurder zijn eigen verzekeraar kan inschakelen, maar dan enkel als die eigen verzekeraar vooraf een attest ondertekent (nog op tot maken door de juridische dienst) dat ze alle risico's dekken die vermeld staan in de bovenvermelde polis.

Deze polis werd door de Stad Gent met Ethias onderschreven in het kader van het ter beschikking stelling van haar zalen. Volgens de dienst kan Focus, eens deze clausule in het retributiereglement is opgenomen, in de toekomst gerust zijn eigen verzekeraar inschakelen.

Beoordeling: ongegrond

Hoofdstuk 3

Departement Brandweer

AANTAL DOSSIERS			
3	Klacht	3	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegronnd	0	0	66
Gedeeltelijk gegronnd	1	33	
Gegronnd maar gecorrigeerd	1	33	
Ongegronnd	1	33	
Geen oordeel	0	0	

actieve informatieverstrekking	1
onzorgvuldigheid	1
overeenstemming met regelgeving	1
toegankelijkheid en bereikbaarheid	1

Brandweer	2
Hulpcentrum 100	1

3.1. Brandweer

AANTAL DOSSIERS			
2	Klacht	2	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground	0	0	100
Gedeeltelijk geground	1	50	
Geground maar gecorrigeerd	1	50	
Ongegrond	0	0	
Geen oordeel	0	0	

actieve informatieverstrekking	1
onzorgvuldigheid	1
overeenstemming met regelgeving	1

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200802-99

Factuur voor stormschade

Op 31 januari 2008 is er in een pand van mij een interventie geweest door de Brandweer wegens stormschade aan de schouw. Ik heb een factuur gekregen, maar ik betwist die want het ging om stormschade. De schouw was in behoorlijke staat.

Ik vind het ook merkwaardig dat er twee interventies worden aangerekend omdat de Brandweer de eerste keer niet het juiste materiaal bij had. Ik had nochtans telefonisch meegedeeld waarover het precies ging.

Onderzoek:

Op 31 januari 2008 waren er verschillende interventies wegens stormschade. Voor de interventie bij verzoeker kon men met de eerste ladderwagen niet tot bij de schouw. Daarom moest een andere ladderwagen (met een knikarm) uitrukken. De interventie duurde ongeveer twee uur.

Volgens artikel 2 van het retributiereglement voor prestaties geleverd aan derden (reglement 4.12) wordt er aangerekend per begonnen uur. Op de factuur van verzoeker staat dit vermeld als twee "stuks".

In datzelfde retributiereglement lezen we in artikel 3.1.4 dat er een retributie is voor het "wegnemen of beveiligen van een antenne, dakgoot, afsluiting, gevelementen enz. die op de openbare weg dreigen te vallen of de openbare veiligheid in het gedrang kan brengen (gratis bij stormweer)."

De Brandweer zegt dat uit het interventieverslag blijkt dat de schouw al voor de storm in heel slechte staat was. Volgens de Brandweer is het niet aanvaardbaar dat men zaken laat verkommeren en men er bij de eerste storm dan van profiteert dat de Brandweer het werk gratis komt uitvoeren. Daarom werd er toch gefactureerd.

De Ombudsvrouw begrijpt dit volkomen, maar zij vindt in het reglement niets terug over de 'slechte' staat van gevelementen. Daarom vraagt ze dat de Brandweer de factuur van verzoeker annuleert. Ze stelt ook voor dat de staat van de gevelementen duidelijk wordt opgenomen in het reglement om dit soort discussies in de toekomst te vermijden.

De Brandweer treedt het standpunt van de ombudsvrouw over het huidige retributiereglement bij. Er wordt een ontwerp

voorgelegd aan de gemeenteraad die wel een clausule bevat om slecht onderhoud te factureren, ook bij storm. Zolang het nieuwe retributiereglement echter nog niet in werking is, mag er bij storm niet gefactureerd worden. De factuur van verzoeker wordt dus gecrediteerd.

Beoordeling: geground maar gecorrigeerd

De schouw was slecht onderhouden, maar omdat ze door de storm naar beneden is gekomen, mag er volgens het reglement niet gefactureerd worden. De Brandweer crediteert de factuur.

Er wordt een ontwerp voor een nieuw reglement voorgelegd aan de gemeenteraad met een clause erin die dit in de toekomst moet vermijden.

actieve informatieverstrekking
onzorgvuldigheid

Verzoek: 200806-298

Onzorgvuldige communicatie

Ik heb drie weken geleden, 26 mei 2008 autopech gehad (de motor was blijkbaar op hol geslagen) op de Kortrijksesteenweg ter hoogte van de Carrefour in Sint-Denijs-Westrem. De takeldienst is gekomen en daarna de Brandweer om het olieverlies op te kuisen. Nu kreeg ik gisteren een factuur in de bus van 192 euro. Dat er een factuur opgestuurd wordt, daar kan ik inkomen, maar ik zou graag tegen de communicatie daarover en tegen het bedrag in willen gaan.

1. De factuur is op naam van iemand anders, ik ken die persoon niet eens, dus in principe kan ik de factuur al gewoon negeren of in de vuilbak gooien. Een brandweerman heeft mijn naam, adres en telefoonnummer gevraagd, dus ze kunnen dan toch wel de moeite doen om dit aan de juiste persoon te factureren.

2. Ik heb zelf de Brandweer niet opgebeld, dat kunnen ze nagaan via de telefooncentrale. De takeldienst heeft de Brandweer verwittigd met de melding dat dit moest gebeuren en dat de verzekering alles dekt.

3. Ik heb zowel bij de takeldienst (ik herinner mij de naam niet meer) als aan de Brandweer zelf nadrukkelijk gevraagd naar prijsinfo en de Brandweer zei letterlijk: "U hoeft zich daar geen zorgen over te maken, de verzekering dekt alles". Dus ik heb na vraag, nooit prijsinfo gekregen.

4. De Brandweer zelf is komen opdagen met een team van zeven mensen voor een strook van maximum 10 meter. Daarvan waren slecht drie man aan het werk, dus ik begrijp niet waarom zo'n team brandweperlui opgerukt is, terwijl ze door de takeldienst geïnformeerd waren over het feit dat het enkel om een oliestrook ging.

Ik vertrouw die mensen, maar nu blijkt dat dit onterecht is want de verzekering dekt dit niet en ik zou die factuur zelf moeten betalen ook al is dit schade aan derden (= overheid). Als ik hen niet geloofd had dan zou ik de takeldienst tegengehouden hebben en de oliestrook zelf opgekuist hebben. Ik ben erg teleurgesteld over de communicatie en ik betwist deze factuur (het bedrag is onterecht hoog). Van de 192 euro gaat er 140 euro naar 1 uur reinigen van de weg (ze zijn er geen uur geweest en de helft deed niks), en 52 euro naar oplosmiddel koolwaterstoffen (waar ik zelf kan aan geraken).

Ik weet dat de brandweer in Izegem eens voor 2 uur, met een speciale opkuismachine, de brug moest komen opkuisen (in mijn geval moesten ze niet eens met een speciale machine komen) en dat kwam neer op een bedrag van 130 euro. Dus ik betaal meer voor slechts 1 uur, zonder speciale kuismachine en terwijl mij gecommuniceerd werd dat de verzekering alles dekt.

Om die redenen schrijf ik u deze mail, ik hoop dat hier iets aan gedaan kan worden.

Onderzoek:

De Brandweer zegt dat er op dat moment hevige regenval was. De olievlek deinde daardoor uit en de weg werd gevaarlijk glad. Een snelle interventie was dus vereist en volgens de Brandweer zou verzoekster nooit op een uur tijd de nodige middelen ter plaatse kunnen krijgen en de weg reinigen. Mocht er een voertuig geslipt zijn, dan zou verzoekster zeker burgerrechtelijk aansprakelijk gesteld worden.

De interventie vond plaats buiten de normale diensturen. Volgens het retributiereglement

wordt er dan 140 euro per begonnen uur gerekend. De verbruikte uren worden pro rata gerekend. Er werden twee vaten atlanol gebruikt wat neerkomt op 52 euro. Volgens de Brandweer is die prijs zeker niet overdreven. Tot slot werd er ook 2000 liter water verbruikt en daarvoor werden geen kosten aangerekend.

Op basis van een omzendbrief van 7 februari 2008 van de Minister van Binnenlandse Zaken moet elk korps bij elke eerste uitruk gelijktijdig met minstens zes brandweerlieden vanuit een en dezelfde post vertrekken. Dat is ook gebeurd. Voor het bedrag van de factuur maakt dit geen verschil.

Dat de factuur op een verkeerde naam stond, berust volgens de Brandweer op een vergissing. Zij sturen verzoekster dan ook een nieuwe factuur met de juiste gegevens. Tot slot werd de piketoverste die het bevel had over de interventie aangesproken over de communicatie met verzoekster. De piketoverste zei dat hij aan verzoekster geantwoord heeft dat hij niet wist hoeveel de interventie zou kosten. Hij heeft haar daarvoor verwezen naar de Dienst Facturatie. Over de vraag naar tussenkomst van de verzekering heeft hij geantwoord dat hij het antwoord schuldig moet blijven.

De Brandweer zegt dat zij aan hun mensen steeds meegeven om geen persoonlijk standpunt in te nemen omtrent facturatie. Volgens de Brandweer heeft de piketoverste zich ook aan die afspraak gehouden. Het is dus woord tegen woord. Mocht er toch iemand van de brandweerlieden hierover uitspraken gedaan hebben, vindt de Brandweer dat heel spijtig.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De adressering op de factuur was inderdaad onzorgvuldig, maar dat wordt snel rechtgezet. Over de informatie die al dan niet gegeven werd, kunnen we niet oordelen omdat het woord tegen woord is. De Brandweer geeft zijn mensen alleszins mee om hier persoonlijk geen uitspraken over te doen. Maar de vraag blijft: hoe komt de burger dan aan informatie? Niet iedereen heeft een computer.

3.2. Hulpcentrum 100

AANTAL DOSSIERS			
1	Klacht	1	
	Signaal	1	
	Info	1	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground	0	0	0
Gedeeltelijk geground	0	0	
Geground maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	1	100	
Geen oordeel	0	0	

toegankelijkheid en bereikbaarheid

Verzoek: 200812-611

100 onbereikbaar

In de nacht van 16 op 17 december 2008 moest ik de ambulance bellen voor mijn echtgenoot. Toen ik rond 1u00 de 100 belde kreeg ik voortdurend een bandje te horen. Ik heb zeker gedurende vijf minuten verschillende keren geprobeerd om binnen te geraken, maar het was steeds dat bandje. Uiteindelijk heb ik dan de Politie gebeld via de 101 en zij hebben er voor gezorgd dat er een ambulance langs kwam.

Met mijn echtgenoot is ondertussen alles in orde, maar ik vind het toch verontrustend dat ik de 100-centrale niet persoonlijk kon bereiken.

Onderzoek:

Uit onderzoek blijkt dat verzoekster zich in eerste instantie vergiste. Ze heeft eerst drie keer naar de 101 (Politie) gebeld en daar kreeg ze een bandje te horen. Wat voor haar tijdens een noodoproep erg frustrerend moet zijn overgekomen.

Daarop belde ze naar de 100 (Hulpcentrum) en daar werd meteen opgenomen.

Wanneer er bij de 101 gelijktijdig verschillende oproepen zijn, wordt er een bandje afgespeeld. De 101 neemt dan zelf contact op met de beller. Wat hier ook is gebeurd, maar de lijn was bezet omdat verzoekster dan weer naar de 100 aan het bellen was...

Kortom de 101 was niet onmiddellijk bereikbaar, de 100 wel. Mocht verzoekster geen bandje hebben gehoord, dan was er geen klacht geweest.

Beoordeling: ongegrond

Ongegrond naar Hulpcentrum 100 toe, maar de bereikbaarheid van dienst 101 is voor correctie vatbaar. Ook al wordt er zelf contact opgenomen door de Politie, de lijn van de burger kan in noodsituaties... bezet zijn omdat er niet altijd - soms uit paniek - geluisterd wordt naar wat er op het bandje staat.

Hoofdstuk 4

Departement Cultuur

AANTAL DOSSIERS			
8	Klacht	8	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegronnd	1	12,5	50
Gedeeltelijk gegronnd	2	25,0	
Gegronnd maar gecorrigeerd	1	12,5	
Ongegronnd	3	37,5	
Geen oordeel	1	12,5	

overeenstemming met regelgeving	5
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	3
weloverwogen beslissing	2

Stedelijke Openbare Bibliotheek	5
Dienst Receptieve Ruimten	2
Dienst Monumentenzorg	1
Design Museum Gent	0
Dienst Architectuur	0
Dienst Kunsten	0
Dienst Stadsarcheologie	0
Museum voor Industriële Archeologie en Textiel	0
Museum voor Schone Kunsten	0
Stadsarchief	0

4.1. Dienst Monumentenzorg

AANTAL DOSSIERS			
1	Klacht	1	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground	0	0	0
Gedeeltelijk geground	0	0	
Geground maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	1	100	
Geen oordeel	0	0	

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200810-501

Tegelgevel

Mijn man en ik zijn sinds 16 mei van dit jaar de nieuwe eigenaars van het handelspand dat al tientallen jaren in het bezit geweest is van een brouwerij die niets aan het huis heeft laten herstellen of vernieuwen. Op dit moment zijn wij dan ook bezig met een grootschalige renovatie wat natuurlijk een hoop kopzorgen met zich meebrengt en verlies aan inkomsten. Hiermee hadden wij rekening gehouden. Maar er zijn problemen gekomen die te maken hebben met het beleid van Stad Gent. Bij de aanvraag tot stedenbouwkundige vergunning voor de renovatie hadden wij ook plannen ingediend om de gevel aan de straatkant te bedekken met mooie stalen platen. Dit, omdat de gevel het visitekaartje van ons restaurant is en momenteel in erbarmelijke staat verkeert. Alhoewel de gevel een bepaalde historische waarde heeft (geëmailleerde tegels uit de 19e eeuw) en bijna uniek is in Gent zijn zo'n 40 tegels verdwenen of gebarsten. Ook de houten winkelpui is in slechte staat en wij kunnen geen dubbel glas, laat staan superisolerend veiligheidsglas in de bestaande ramen steken. Toch werd onze aanvraag om deze vervallen gevel te verbergen verworpen en kregen wij integendeel de verplichting om het uitzicht van de gevel te behouden. Dit was dus al een streep door onze rekening, te meer omdat wij van vele klanten en ook mensen uit de buurt hoorden dat de staat van de gevel potentiële klanten afschrikt. Het uitnodigen van een architect van de stedenbouwkundige dienst en een geschiedkundige van de Dienst Monumentenzorg bracht geen zoden aan de dijk: enkel restauratie (niet renovatie) is mogelijk en kan in aanmerking komen voor een premie maar de kosten worden geschat op zo'n 100.000 euro, bovenop de 200.000 euro die wij nu al in de renovatie van de zaak steken. Maar gelukkig hangen er nog twee reclamepanelen aan de zijgevel van dit pand waar wij nog extra inkomsten uit kunnen halen en waarmee wij gedeeltelijk de gevel kunnen renoveren na verloop van tijd. In plaats van de 40 vierkante meter die er nu hangen, wil het reclamebedrijf een aanvraag indienen bij Stad Gent om een elektrisch bord van 8 vierkante meter te hangen (toch een significante vermindering...). Maar, vandaag hebben wij vernomen dat de aanvraag afgekeurd is en ook dat de panelen die er nu hangen verwijderd moeten worden. Dus, ook hier een aderslating voor ons.

Onderzoek:

De ombudsvrouw informeert bij de Dienst Monumentenzorg wat hun motivering is om verzoekers te verplichten tot restauratie van de bestaande gevel. Ze gaat zelf ook ter plaatse en kan vaststellen dat, zoals de dienst het zegt, het hier gaat om een historisch waardevolle gevel die als hij gerestaureerd wordt, een aantrekkelijk en origineel uithangbord voor het restaurant zal zijn. Uit ons onderzoek blijkt in ieder geval dat de opgelegde voorwaarde door de dienst voldoende gemotiveerd is en dat de beslissing na onderzoek en rijp beraad is genomen. De dienst zal niet op zijn beslissing terugkomen. We informeren verzoekers over de mogelijke subsidie waarop zij een beroep zouden kunnen doen: een subsidie voor de

restauratie van niet-wettelijk beschermde merkwaardige gebouwen of een subsidie voor de verfraaiing, het betreedbaar en bewoonbaar maken van handelshuizen. Verzoekers kunnen beide subsidies aanvragen, maar ze kunnen maar één subsidie krijgen. Het hangt ervan welk resultaat het onderzoek van het dossier oplevert.

Beoordeling: ongegrond

4.2. Dienst Receptieve Ruimten

AANTAL DOSSIERS			
2	Klacht	2	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground	0	0	0
Gedeeltelijk geground	0	0	
Geground maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	1	50	
Geen oordeel	1	50	

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	1
overeenstemming met regelgeving	1

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200805- 229

Vastgeroest

Ik nam als kunstenaar deel aan een tentoonstelling van Circa (Cultuurcentrum Gent). Over de verantwoordelijke van Circa heb ik geen enkele opmerking. De tentoonstelling vond plaats van 26 april tot 4 mei in het Vredeshuis, elke dag van 14u00 tot 17u00. Daartoe was door het Vredeshuis een personeelslid toegezegd om voor permanentie te zorgen. Echter, op zaterdagmiddag rond 16u30 stelde ik vast dat de deur gesloten was.

Ik wou hierover reclameren bij de verantwoordelijke van het Vredeshuis, maar hij antwoordde mij dat hij geen tijd had.

Op een andere namiddag wou ik gratis aan een aantal bezoekers een zelfgemaakte likeur aanbieden, maar dit mocht niet van hem. Hij stond mij alleen toe om Oxfam-producten te schenken. Ik wou ook een kleed, dat ik als kunstenaar zelf had gemaakt, verloten. Ook dit mocht niet van hem. Op woensdag 6 mei wou ik een taxi bellen om mijn zaken naar huis terug te brengen. Ik vroeg aan hem een telefoonboek om het nummer van het taxibedrijf op te zoeken. Hij vroeg mij waarom ik een telefoonboek nodig had. Ik hoor dat hij uitstekend is om scholen te begeleiden in het Vredeshuis en dat betwijfel ik niet. Ik vrees wel dat hij in zijn idealisme voor de vredesgedachte ontzettend vastgeroest is. Hij is onvriendelijk en nooit aanspreekbaar.

Onderzoek:

Uit onderzoek blijkt dat

- a) De nevenactiviteiten terecht werden geweigerd, maar dat in het Vredeshuis ook allerlei andere activiteiten plaatsvinden;
- b) Het de eerste keer was en na omwisselingen van een ruimte dat deze activiteit plaatsvond.

Het Vredeshuis valt buiten het retributiereglement. Om de drempel voor de doelgroepen laag te houden wordt geen huurgeld gevraagd voor het gebruik van de ruimtes. Daartegenover staat dat er daar geen winstgevende activiteiten kunnen doorgaan of dat mensen zouden moeten betalen voor de toegang.

De verantwoordelijke bevestigt dat op zaterdag 3 mei de deur een vijftiental minuten (dus om 16u45) vroeger gesloten werd. De toezichter had reeds twee dagen permanentie volbracht en één bezoeker ontvangen (voor de tentoonstelling). Ook voor de randactiviteiten (waarvan één ruimschoots buiten de vooropgestelde uren verliep) was de opkomst beperkt. Dit was ook het geval op 3 mei waar slechts drie mensen aanwezig waren (waaronder de kunstenaar zelf). De toezichter vroeg toen of hij iets vroeger weg kon vermits er geen

bezoekers meer waren en dit werd toegestaan. Blijkbaar kwam verzoekster (naar haar zeggen om 16u30) nog langs en heeft zij inderdaad kunnen vaststellen dat de poort dicht was.

De verantwoordelijke was gedurende de hele periode tweemaal niet 'aanspreekbaar'. De eerste maal toen hij een educatieve activiteit begeleidde die door verzoekster onderbroken werd. Hij meldde toen dat hij op dat moment geen tijd had. Een tweede keer was tijdens een evaluatiegesprek met stagiairs-studenten. Dit gesprek moest hij noodgedwongen onderbreken omdat verzoekster niet begreep dat ze wat geduld moest uitoefenen en herhaalde malen het kantoor ongevraagd bleef binnen komen.

Opvolging:

De ombudsvrouw deelt de visie van het Vredeshuis mee aan verzoekster.

Beoordeling: geen oordeel

Het ene woord tegenover het andere,

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200811-549

Natje en droogje

Op vrijdag 21 november 2008 organiseerde ik een culturele manifestatie in de Joan Vandenhoutezaal in het Gravensteen te Gent.

Het huren van deze zaal verliep via de Dienst Receptieve Ruimten van Stad Gent. Er zijn vier categorieën: erkende verenigingen van stad Gent, erkende verenigingen van partners van stad Gent, andere socio-culturele gebruikers en commerciële gebruikers. De eerste drie categorieën betalen 500 € huur, de laatste gebruiker 1300 € huur.

Deze culturele manifestatie wordt met subsidiëring van de provincie Oost-Vlaanderen mogelijk gemaakt. Overeenkomstig het reglement betreffende subsidiëring van culturele projecten van de provincie Oost-Vlaanderen (art. 6 §4. commerciële doeleinden hebben of georganiseerd worden door een commerciële organisatie) kunnen dus activiteiten met commerciële doeleinden of die georganiseerd worden door commerciële organisaties niet gesubsidieerd worden.

Mijn culturele manifestatie is georganiseerd door een vereniging, een comité bestaande uit enkel vrijwilligers, het betreft m.a.w. geen commerciële organisatie. Noch zijn er commerciële doeleinden aan verbonden gezien het louter cultureel karakter (een activiteit rond volksliederen) van de manifestatie die wij op 21 november organiseerden, noch was er enige samenwerking of participatie aan dit evenement door commerciële partners.

Oorspronkelijk planden wij een korte verwelkoming met een natje en een droogje voor de deelnemers en vervolgens een culturele zangavond. De Dienst Receptieve Ruimten beschouwde dit echter als twee activiteiten en oordeelde dus dat de activiteit om deze reden onder commercieel evenement viel. Dit betekende een huurprijs van 1300 € i.p.v. 500 €. (e-mail: "Er is receptie bij, dan valt het onder 'commercieel evenement'. Hierbij het retributiereglement ter verduidelijking (zie artikel 2: 'bij een samengaan van meerdere evenementen...') En de vereniging staat niet op de database van de door de stad Gent erkende verenigingen of krijgt bij mijn weten ook geen toelagen van de stad Gent. Dus valt het in de kolom 'commerciële activiteiten van andere gebruikers". Hierop gelastten wij de korte 'receptie', die enkel bedoeling had de deelnemers te onthalen, af en vroegen onze aanvraag te herbekijken. Hierop herbekeek de Dienst Receptieve Ruimten onze aanvraag en plaatste deze onder categorie 'socio-culturele gebruikers'. (e-mail: "als u op het evenement geen receptie organiseert en het dus enkel bij toespraken en zang houdt is het een socio-cultureel evenement en is de huurprijs 500 euro") Hierop vroeg ik of we de mensen toch iets kleins geheel gratis mochten aanbieden, tijdens een zangavond van enkele uren leek dat ons toch wel aangewezen. Dienst Receptieve Ruimten antwoordde echter: "Van zodra er drank wordt geschonken valt het onder de categorie 'commercieel evenement van andere

gebruikers [...] drank geven of verkopen aan alle aanwezigen is commercieel, dus 1.300 euro huur".

Ik heb de Dienst Receptieve Ruimten meermaals gewezen op het niet-commercieel, maar louter cultureel karakter van de activiteit. Ik heb de Dienst Receptieve Ruimten meermaals gewezen op de subsidiëring van de provincie Oost-Vlaanderen als culturele project precies omwille van de niet-commerciële eigenschappen van de activiteit. Ik heb nergens in de reglementering van Stad Gent iets teruggevonden wat zou verbieden dat men iets kleins - gratis- aan de deelnemers te drinken aanbiedt.

Omdat al zeer veel tijd – vrijwilligerswerk – in de voorbereiding van de activiteit gekropen was, hebben we besloten dan toch maar 1300 euro te betalen. Dit maakt dat we nu een financiële put hebben van 800 euro. Alles in beschouwing genomen lijkt het ons redelijk dat een vergelijk gevonden wordt waarbij Dienst Receptieve Ruimten 800 euro terugstort gezien de bovenstaande feiten omtrent onze activiteit, deze was zuiver cultureel en niet commercieel, georganiseerd door vrijwilligers en ondersteund door de provincie Oost-Vlaanderen precies omwille van de niet-commerciële eigenschappen van de activiteit.

Onderzoek:

Het Departement Cultuur verwijst naar het "Retributiereglement met betrekking tot het beschikbaar stellen van de stadslokalen beheerd door de Dienst Receptieve Ruimten en Dienst Monumentenzorg", dat werd goedgekeurd door de Gemeenteraad.

Volgens het departement heeft geen dienst of ambtenaar de bevoegdheid of de mogelijkheid af te wijken van de goedgekeurde tarieven. Nog volgens het departement is het organiserende comité geen erkende vereniging. Als gebruiker wordt de vereniging daarom door het retributiereglement ingedeeld bij de "andere gebruikers".

Bovendien wordt elke manifestatie die gepaard gaat met eten en drinken, in het retributiereglement ingedeeld bij de commerciële initiatieven. In artikel 2 van het reglement staat onder 'commerciële evenementen' vermeld: 'recepties'. Het gaat er dus blijkbaar niet om of de organisator een commerciële gebruiker is. Zodra een drankje wordt aangeboden wordt dit als een 'receptie' beschouwd en valt dit onder de commerciële evenementen. Er is voor het Departement Cultuur geen mogelijkheid om een deel of de hele prijs van de factuur terug te betalen.

Het reglement omschrijft overigens "sociaal-culturele evenementen van andere gebruikers" en "commerciële evenementen van andere gebruikers". Dit is niet hetzelfde als "sociaal-culturele gebruikers" en "commerciële gebruikers" zoals verzoeker schrijft.

Dat het organiserende comité geen studentenvereniging is, is niet relevant. Het reglement maakt een onderscheid tussen al dan niet erkende of betoelaagde verenigingen.

Besluit:

De bevoegde dienst handelt strikt overeenkomstig de regelgeving, die ook op voorhand ter beschikking was van verzoeker.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:

Overweeg of een aanpassing van het reglement mogelijk is.

4.3. Stedelijke Openbare Bibliotheek

AANTAL DOSSIERS			
5	Klacht	5	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground	1	20	80
Gedeeltelijk geground	2	40	
Geground maar gecorrigeerd	1	20	
Ongegrond	1	20	
Geen oordeel	0	0	

overeenstemming met regelgeving	4
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	2
weloverwogen beslissing	1

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200802-62

Koffievlek

Ik heb een melding over de bibliotheek aan de Zuid. Gisteren bracht ik mijn boeken terug binnen in de bibliotheek. Een medewerker sprak me aan en zei dat ik drie weken geleden een beschadigd boek had terug gegeven. Nu moet ik een boete betalen van 9 euro en het ergste van al is dat ik geen boeken meer mag lenen (ze wist niet voor welke duur). Ze hebben mijn kaart ingehouden en zeiden dat ik nog een brief ging ontvangen. Er is een koffievlek op het boek en ik ben naar het schijnt de laatste die het ontleent heeft. Ik kan u met zekerheid zeggen dat ik geen koffie gemorst heb op dat boek. Dat moet door iemand anders gebeurd zijn, in de bibliotheek zelf. In de leesruimte kan je koffie krijgen. Toen ik dat boek binnengaf, zei de baliemedewerkster nog "amai mevrouw zo een dik boek". Over een beschadiging heeft zij toen niet gesproken. Dit kan nu toch niet, dat ik geen boeken meer mag ontlene. Ik heb niets gedaan en jammer genoeg kan er niets meer bewezen worden.

Onderzoek:

De bibliothecaris geeft toe dat er twijfel is om de lezer aansprakelijk te stellen voor de beschadiging van het bewuste boek. De Bibliotheek annuleert daarom het dossier. Verzoekster kan haar kaart onmiddellijk opnieuw gebruiken.

Beoordeling: geground maar gecorrigeerd

Er was twijfel omtrent de aansprakelijkheid van de lezer.

overeenstemming met regelgeving

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200802-66

Bibliotheek

Daarnet, meer bepaald op 13/02/2008 rond 17u00 was ik in de bibliotheek aan het zuid om cd nr. GE14666966 "Transsylvania" terug te brengen.

Ik was die cd al een keer eerder komen terugbrengen maar men had mij er weer mee naar huis gestuurd omdat het boekje er niet bij zat.

Alhoewel ik ervan overtuigd was dat ik het boekje niet had (het zat er niet bij toen ik de cd uitleende) heb ik de cd toen weer mee naar huis genomen om dit te dubbelchecken.

Het boekje lag inderdaad niet bij mij thuis, daarom bracht ik nu de cd terug met de mededeling dat ik het boekje niet in mijn bezit had en ook niet had meegekregen. Met de man aan de infobalie had ik een zeer onaangename confrontatie, en mijn klacht gaat over 2 verschillende zaken: ten eerste betwist ik dat ik deze cd zou moeten betalen; ten tweede ben ik niet te spreken over het onthaal en de uitgesproken klantvriendelijkheid van deze man.

Wat de betwisting betreft: ik heb na mijn eerste poging om de cd terug te brengen getelefoneerd naar de bib en men heeft mij toen verteld dat de klant geacht wordt het boekje zelf te controleren bij het uitlenen, maar dat wist ik nog niet toen ik de cd uitleende. Ik maak niet regelmatig gebruik van jullie diensten, dus ben ik niet zo vertrouwd met jullie regels. Ik was in de veronderstelling dat dit gecontroleerd werd door de bediende bij de uitcheckbalie, wat trouwens logisch is. Daarom betwist ik het feit dat ik deze cd zou moeten betalen omdat het boekje er niet bij zit. U hebt de cd vandaag van mij teruggekregen zoals ik hem heb uitgeleend.

Wat de baliebediende is het zo gegaan: eerst deed ik hem mijn uitleg, namelijk dat ik al een keer geweest was om de cd terug te brengen, dat ik hem weer naar huis mee genomen had, maar dat ik er nu wel van overtuigd was dat het boekje er niet bij zat toen ik hem uitleende. Daarop repliceerde de bediende dat ik de cd dan moest betalen. Daarop zei ik dat ik die cd niet wilde betalen, en ik vroeg hem wat ik moest doen om dit te betwisten. Hij antwoordde dat ik dat schriftelijk moest doen, per brief of per mail. Ik antwoordde hem dat ik dat dan zou doen. Tot hier was er helemaal geen probleem en heb ik niets aan te merken op de bediende, maar nu begint het: toen ik wou weggaan reikte hij mij de cd, om hem terug mee naar huis te nemen, waarop ik hem zei dat ik de cd niet nog een derde keer mee naar huis zou nemen, omdat dit de tweede keer was dat ik hem kwam terugbrengen. Daarop zei de baliebediende op een "bestraffend" toontje: "geen probleem, maar dan ga ik wel uw kaart blokkeren". Toen vroeg ik hem om welke reden hij mijn kaart zou blokkeren, en dat ik er niet mee akkoord ging. Hij zei dat hij de procedure volgde. Dus, zei ik hem, de procedure is dat u mijn kaart niet blokkeert als ik de cd opnieuw voor de derde keer mee naar huis neem, maar als ik de cd hier laat straft u mij daarvoor door mijn kaart te blokkeren? Vanaf dit moment is hij mij beginnen straal negeren, ik stelde mijn vraag opnieuw, gebruikte andere bewoordingen, en hij bleef doen alsof ik lucht was. Als je zoiets doet met een klant jaag je hem tegen je in het harnas, dergelijke manier van met klanten om te gaan heeft hij zéker niet geleerd in de opleiding "kwaliteitsvolle dienstverlening". Dus vroeg ik hem om zijn chef te mogen spreken, waarop hij mij verwees naar de klantendienst op de eerste verdieping. Hij vertelde er mij bij dat hij zou klacht indienen tegen mij. Aangezien ik niet inzag waarom hij zoiets zei drong ik er op aan mij te zeggen waarvoor hij tegen mij klacht zou indienen. Eerst deed hij opnieuw zoals hij daarvoor gedaan had, namelijk mij straal negeren, doen alsof ik niet bestond, maar ik bleef aandringen op een antwoord, en uiteindelijk zei hij me dat ik hem beledigd had. Ik liet niet af en wou weten hoe ik hem beledigd had, dat had ik immers helemaal niet gedaan : ik ben wel assertief maar ik ben ook welopgevoed, ik ben nooit persoonlijk geworden maar heb het steeds enkel gehad over de feiten, en ik heb op geen enkel moment scheldwoorden of iets dat er ook maar op lijkt in de mond genomen, wel heb ik op bepaalde momenten iets luider gepraat omdat hij deed alsof ik lucht was, het was de enige manier om hem te laten antwoorden. Na lang aandringen antwoordde hij mij uiteindelijk dat ik hem beledigd had door te zeggen dat hij zijn werk niet goed deed. Dat had ik helemaal niet gezegd, maar op dat moment wist ik genoeg en ben ik naar de klantendienst gegaan waar een zeer vriendelijke dame mij te woord stond. Van haar wou ik vooral weten wat de procedure was, het was immers daar dat het fout gegaan was beneden. Ze vertelde mij dat de procedure is dat de klant de eerste keer verzocht wordt de cd mee naar huis te nemen en hem terug te brengen mét het boekje. Zo was het ook gebeurd. De tweede keer, vertelde ze mij, wordt de cd teruggenomen zonder boekje, en een commissie beslist wat er moet gebeuren. Meestal beslist die commissie dat de cd moet betaald worden, de klant krijgt hierover een brief, en op dat moment wordt ook de kaart van de klant geblokkeerd, en dat blijft ze tot de betaling gebeurd is. Als die informatie klopt heeft hij, zoals ik reeds vermoedde, een eigen procedure in het leven geroepen, namelijk naar eigen willekeur

kaarten al dan niet blokkeren. Hiertegen wens ik te protesteren alsook tegen zijn gedrag. Als de loketbedienden het gezicht zijn van de stad Gent dan ziet de stad Gent er niet goed uit.

Onderzoek:

Vermits verzoeker zijn vraag ook rechtstreeks naar de bibliotheek had gemaïld, was daar al een onderzoek gestart.

Er had blijkbaar een zwaar uit de hand gelopen discussie plaatsgevonden tussen de baliemedewerker en verzoeker.

Wat het ontbrekende tekstboek betreft, is de bibliothecaris bereid te geloven dat het ontbrak bij de uitlening. Verzoeker zal geen brief of factuur ontvangen waarin kosten worden aangerekend. De kaart werd ook niet geblokkeerd. Volgens de bepalingen van het reglement heeft verzoeker echter onvoldoende aandacht besteed aan de volledigheid van het ontleende materiaal. De verantwoordelijkheid van de lener wordt beschreven staat in het reglement: "De ingeschreven lener is verantwoordelijk voor de op zijn naam geleende materialen, ook als deze met of zonder zijn instemming of medeweten door een andere persoon worden geleend. Vóór het verlaten van de bibliotheek, moet de lener de materialen nazien op beschadiging en volledigheid. Indien er problemen zijn, moet hij het personeel verwittigen om te vermijden dat hij zelf aansprakelijk wordt gesteld."

Om deze bepaling blijvend in herinnering te brengen bracht de bibliotheek voor de balie een groot bord aan met de boodschap al de materialen te controleren op beschadiging en volledigheid vooraleer te ontlener. De bibliotheek raadt verzoeker aan in de toekomst zijn materialen na te zien vooraleer te ontlener. De Bibliotheek stelt er alles aan te doen om de medewerkers te motiveren. De Stedelijke Openbare Bibliotheek Gent biedt haar verontschuldigungen aan voor het voorval.

Opvolging:

Verzoeker bedankt voor de reactie van de Bibliotheek.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De verantwoordelijkheid wordt volledig verschoven naar de ontlener.

overeenstemming met regelgeving
weloverwogen beslissing
Verzoek: 200805-237

Vlekken

Mijn dochter ontving een brief van de bibliotheek. Daarin staat dat zij op 16 maart een boek heeft teruggebracht en dat werd vastgesteld dat er op de snede van het boek vlekken zaten. Daarvoor wordt 5 euro aangerekend. Ondertussen werd de lenerspas geblokkeerd. Overigens werd het boek niet teruggebracht op 16 maart, maar wel op 16 april.

Onderzoek:

De Bibliotheek bevestigt dat in de brief een verkeerde datum staat: de juiste datum is 16 april en niet 16 maart.

De vaststelling van de vlekken gebeurde aan de balie. Men kon dit blijkbaar niet snel genoeg melden want volgens de Bibliotheek was de lener snel verdwenen. Er waren drie boeken met vlekken. De andere vlekken waren zo klein dat ze niet werden aangerekend. Volgens de bediende aan de balie waren de vlekken op dit ene boek vers en nog nat.

Het boek werd niet in het rek geplaatst. Het is onmiddellijk na de baliesessie van de medewerker naar het bureau van het hoofd van de klantendienst gebracht en zij heeft het op de werkgroep besproken. Deze werkgroep vergadert om de veertien dagen op dinsdag. Daar is in gezamenlijk overleg bepaald dat er toch een schadevergoeding moest betaald worden door de lener. Na deze vergadering werd de lener op de hoogte gebracht per brief en werd

de kaart geblokkeerd. Dit is de verklaring waarom de kaart niet onmiddellijk werd geblokkeerd op 16 april, maar pas op 29 april. Indien de werkgroep een beschadiging miniem beoordeelt of de verantwoordelijkheid van de lener in twijfel trekt, is het niet nodig de kaart te blokkeren.

Uit dit onderzoek blijkt dat de bibliotheek conform het reglement een terechte beslissing heeft getroffen.

Beoordeling: ongegrond

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200809-387

Twee boeken

Ik stelde via Gentinfo deze vraag aan de bibliotheek. Vier à vijf maanden geleden heb ik navraag gedaan naar een boek dat in 2007 verschenen was, maar niet in de bib aanwezig. De bediende heeft mij toen gezegd dat het boek aangekocht was, maar nog niet verwerkt en dat het een tijdje zou duren.

Nu staat er op de site bij dat boek nog steeds: 'besteld, maar nog niet verwerkt'

Is dat nog verantwoord? Waarom duurt het zo lang?

Dat impliceert ook dat men niet kan rekenen op de bib om iets over een actueel onderwerp te lezen. Dus moet men het kopen en de papierberg alleen maar vergroten, om nog maar over de kosten te zwijgen.

Graag kreeg ik hierop een antwoord of een doorverwijzing.

Daarop antwoordde de bib dat het ene boek besteld is maar nog niet aangekomen. Het andere boek is geleverd en wordt met voorrang verwerkt.

Ik heb aan de bibliotheek gereageerd. Ik heb bedankt voor het vlugge antwoord, maar ik ben dus geen stap verder. Het ene lag vorig jaar al in tientallen exemplaren op een tentoonstelling in Brussel. Had ik toen geweten dat een jaar na datum het boek nog steeds niet in de bib zou zijn, dan had ik het daar zeker gekocht. En met het personeelstekort moeten we dus ook maar verder leven, blijkbaar.

Onderzoek:

Van de Bibliotheek vernemen wij dat het ene boek na een tijdje in de collectie wordt opgenomen. Het andere boek werd door de boekhandel met enige vertraging geleverd.

Beide titels zijn ondertussen beschikbaar zijn voor uitlening.

Besluit.

Bij het ene boek lag het personeelstekort aan de basis van de vertraging. Het andere boek werd laattijdig geleverd. Dat maakt voor verzoeker echter niets uit: hij krijgt geen resultaat binnen een redelijke termijn.

Opvolging:

Verzoekster hoopt dat iets wordt gedaan aan het personeelstekort want zij heeft daar geen boodschap aan.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Bij het ene boek was personeelstekort de oorzaak van de vertraging bij het beschikbaar stellen.

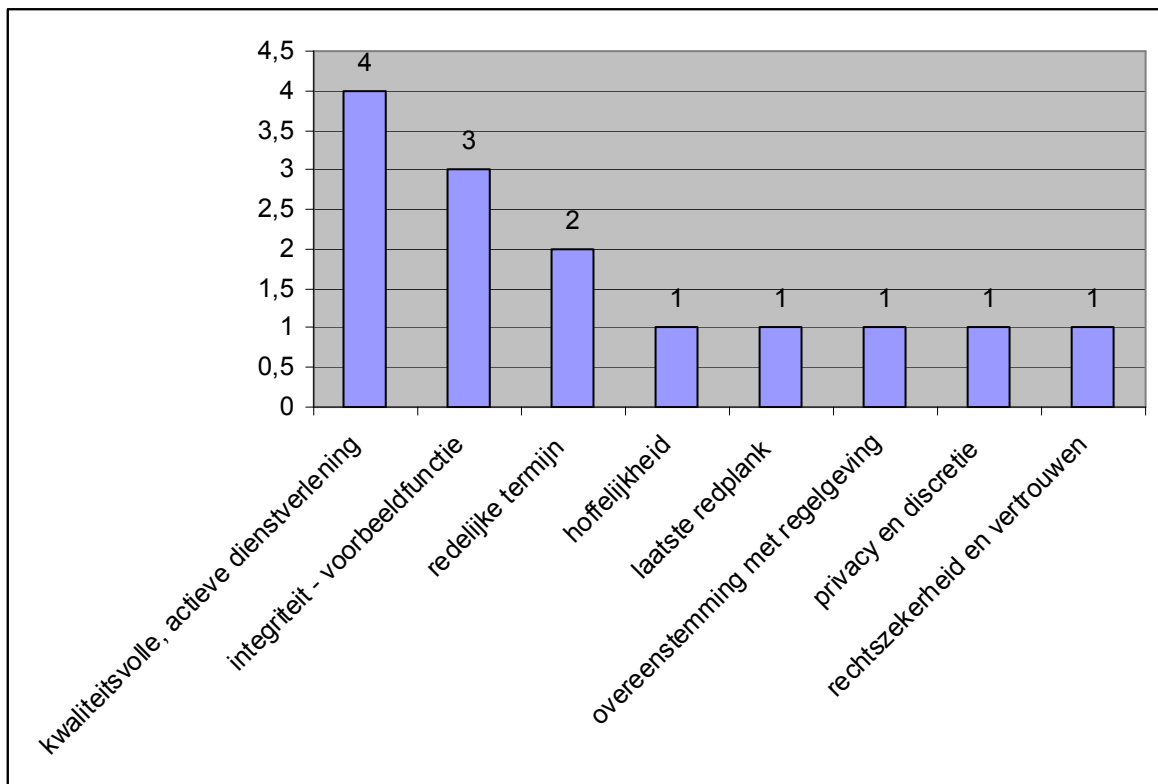
Aanbeveling:

Er is noodzaak aan een betere service.

Hoofdstuk 5

Departement Facility Management

AANTAL DOSSIERS			
13	Klacht	12	
	Signaal	1	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Gegrond		3	25
Gedeeltelijk gegrond		1	8
Gegrond maar gecorrigeerd		5	42
Ongegrond		2	17
Geen oordeel		1	8



Dienst Onderhoud Gebouwen	8
Dienst Vastgoedbeheer	3
Dienst Bouwprojecten	2
Dienst Aankoopbeheer	0
Dienst FM-Ondersteuning	0
Dienst Service & Logistiek	0

5.1. Dienst Bouwprojecten

AANTAL DOSSIERS			
2	Klacht	2	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		0	0
Gedeeltelijk geground		0	0
Geground maar gecorrigeerd		2	100
Ongegrond		0	0
Geen oordeel		0	0

Hoffelijkheid	1
integriteit - voorbeeldfunctie	1

integriteit - voorbeeldfunctie

Verzoek: 200806-280

Vergeten afspraken

Naar aanleiding van de afbraakwerken in het Lousbergpark willen wij als bewoners van de aanpalende residentie een aantal klachten formuleren wegens het niet respecteren van de gemaakte afspraken. Er was ons een werkplanning voorgelegd dat er enkel zou gewerkt worden tijdens werkdagen van 7u30 tot 16u30. Sedert de aanvang van de werken zijn er op 5 zaterdagen werken gepresteerd, wat het voor de aanpalende bewoners onmogelijk maakte om van hun terrassen gebruik te maken wegens vallend bouwpuin en rondslingerend stof. Deze werken op zaterdag moeten stoppen om de bewoners hun weekendrust te gunnen. Daarnaast worden er ook werken uitgevoerd ter hoogte van de parkings zonder dat de bewoners of de syndicus verwittigd zijn. Ook werd de afsluiting gesloopt zodat er nu allerlei ongenode gasten op onze terreinen rondlopen. Wij verzoeken dat de werf voldoende wordt afgesloten voor personen en vallend puin. De veroorzaakte schade moet hersteld worden. Ook naar het verloop over de inname van ons toebehorende kelders door de stad voelt de gemeenschap dat de dienst moeilijk doet omdat aan de weigering van een overnameprijs een mindere akoestische uitvoering wordt gekoppeld die nadelig is voor de bewoners. Daarnaast zijn de sloopwerken begonnen voor alle privatieve plaatsbeschrijvingen werden afgerond.

Onderzoek:

Na tussenkomst van de ombudsvrouw neemt de Dienst Bouwprojecten contact op met de aannemer die toegeeft dat hij zich niet aan de afspraken gehouden heeft wat de arbeidstijden betreft. Als uitleg geeft hij dat ze onder tijdsdruk kwamen te staan. De aannemer schrijft een brief met verontschuldigen. Hij belooft dat er niet meer op zaterdag zal gewerkt worden, dat de afsluitingen waar het kan teruggeplaatst worden en dat de geleden schade zal hersteld worden. Alle plaatsbeschrijvingen zijn ondertussen gebeurd. De Dienst Bouwprojecten schrijft op zijn beurt een brief naar de syndicus, als vertegenwoordiger van de gemeenschap van eigenaars, met de uitleg waarom ze de kelders niet wensen over te nemen. De prijs was voor de Stad te hoog.

Volgens de dienst is het nooit hun bedoeling geweest om moeilijk te doen en ze verzekeren de gemeenschap dat ze al het nodige zullen doen om voor een goede akoestische scheiding tussen de gebouwen te zorgen, in het belang van iedereen. Uit onze analyse kunnen we enkel besluiten dat de communicatie naar de bewoners beter vooraf dan achteraf was gebeurd. De Stad heeft een voorbeeldfunctie als het erop aankomt om beloftes en afspraken na te komen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Doe het nodige om gemaakte beloftes na te komen en als dit om een of andere reden niet kan, breng de burger hiervan op de hoogte. Bouw een structurele controle in.

hoffelijkheid

Verzoek: 200809-401

Onbeschoft

Een klant van ons kantoor heeft schade aan de schilderwerken van het plafond van zijn appartement, door de fout van de bovenbuur. Aan zijn inboedel is er geen schade. Gezien schilderwerken aan het plafond onroerend zijn door bestemming, dus gebouwschade, nemen wij contact op de technische dienst. Daar wil men niet luisteren naar onze visie. De bediende geeft niet alleen een volledig verkeerd advies, maar maakt zich tevens nijdig en gooit de telefoon dicht.

Het betreft hier gebouwschade, dus moet de verzekering van het gebouw tussenkomen, en moet de Stad instaan voor de herstelling. Aangaande aangifte van onze cliënt aan zijn brandverzekering is dit niet nodig, gezien er geen schade is aan de inboedel. De beleefdheid, waarop de bediende antwoordde aan de telefoon was zeer onbeschoft.

Onderzoek:

Wij vernemen dat de bevoegde dienst, enkele dagen nadat wij de vraag van verzoeker hadden doorgegeven, ter plaatse ging. Men meldt ons dat de waterschade hersteld is. Er waren geen nieuwe vochtplekken te bespeuren, alles werd opnieuw geschilderd en de huurder was blijkbaar tevreden.

Wat betreft de opmerkingen over de houding en het antwoord van de ambtenaar, is het zo dit het onderwerp heeft uitgemaakt van een gesprek binnen de dienst.

Besluit:

Aanvankelijk werd verzoeker blijkbaar niet correct onthaald noch ingelicht. Na onze tussenkomst komt de dienst op passende wijze tussen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

5.2. Dienst Onderhoud Gebouwen

AANTAL DOSSIERS			
8	Klacht	7	
	Signaal	1	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Geground	3	43	86
Gedeeltelijk geground	0	0	
Geground maar gecorrigeerd	3	43	
Ongegrond	1	14	
Geen oordeel	0	0	

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	3
redelijke termijn	2
privacy en discretie	1
laatste redplank	1
integriteit - voorbeeldfunctie	1

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

laatste redplank

Verzoek: 200801-14

Geen geld

Ik ben 86 jaar en kom net uit het ziekenhuis. Ik woon in een stadswoning, waar er momenteel geen warm water is. Ik heb naar de technische dienst gebeld en zij zeggen dat ze hier niets kunnen aan doen, want dat ze geen geld hebben. Wanneer ze terug geld hebben, dan kunnen ze hier iets aan doen. Kunt u mij helpen? Ik kan me niet eens grondig wassen.

Onderzoek:

Volgens de dienstchef heeft de bediende het reglement (te) letterlijk toegepast: enkel bestellen als er bestelbon bestaat. Vermits die bon er niet was gebeurde er niets. Dit gebeurde omdat het personeelslid, dat vertrouwd is met de werkwijze, ziek is. De vervanger wou geen risico's nemen uit schrik om fouten te maken. Ondertussen werden nieuwe afspraken gemaakt in de dienst. De dienstchef laat dit concrete geval snel oplossen.

Opvolging:

Verzoeker meldt dat, vier dagen na de melding, de herstelling werd uitgevoerd. Hij heeft nu weer warm water en bedankt uitdrukkelijk omdat nu alles weer in orde is.

Beoordeling: geground maar gecorrigeerd

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200802-76

Busje komt zo

Naar aanleiding van een nieuw 'busincident' aan De Spiegel, gelegen aan de Zwijnaardsesteenweg, en waar mijn kinderen school lopen, wil ik graag via deze weg mijn ongenoegen uiten.

Zoals u waarschijnlijk weet is de school gelegen in een dichtbevolkte buurt, met veel doorgaand verkeer, en daarenboven gelegen op loopafstand van het Sint-Pietersstation.

Parkeergelegenheid is er steeds tekort. Reeds jaren doen er zich problemen voor met de buschauffeurs die niet willen stoppen, omdat bijvoorbeeld de busstrook ingenomen is. Als lid van het oudercomité weet ik dat er op de school enorme inspanningen worden geleverd om de busstrook zoveel mogelijk vrij te houden. Dit gebeurt met zelfgemaakte borden 'Busje komt zo', info in de interne krant 'Spiegelbeeld', acties van de werkgroep verkeer.

Veel meer kan een school niet doen. Verdere acties liggen namelijk binnen de bevoegdheid van de politie, en behoren niet tot het takenpakket van de school. Daarenboven staan er dikwijls wagens van buurtbewoners.

Verleden week woensdag echter is de buschauffeur doorgereden, omdat de kinderen niet op het voetpad stonden te wachten, en dit terwijl de busstrook vrij was! Zoals u zich waarschijnlijk herinnert, was 13 februari niet de warmste dag van het jaar.

Daarenboven bevordert een door vijfentwintig kleuters ingenomen voetpad niet de veiligheid van de kleuters zelf, en van andere voetgangers. Dus stond de groep aan de ingangdeur te wachten.

Wegens verbouwingen is de turnzaal momenteel ingenomen door een leefgroep. Om toch iets over te houden van de beperkte uren lichamelijke opvoeding moeten we nu nog meer kunnen rekenen op jullie leerlingenvervoer. Hopelijk willen de chauffeurs hier rekening met houden.

Onderzoek:

De directie van de school De Spiegel was op de hoogte van het voorval. De buschauffeur werd hierover door zijn dienstchef ondervraagd. Toen de chauffeur op de afgesproken plaats kwam werd hij daar niet opgewacht, noch door de kleuters noch door het personeel. Daarom ging de chauffeur er van uit dat de uitstap niet doorging. Dit was de reden waarom hij doorreed. De chauffeur gaf tegenover zijn diensthoofd aan dat dit een alleenstaand en uitzonderlijk feit was.

De bevoegde dienst deelt verder mee dat in de toekomst er zal op toegezien worden dat de afspraken stipt worden nageleefd.

Beoordeling: gegrond

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200804-189

Rolstoel

Gisteren, vrijdag 11 april had ik het genoegen om mijn oudste dochter te zien huwen bij jullie in de toch nog 'nobe' stad Gent.

Daar wij toch in een kleinere 'gemeente' wonen, en het hier toch waarschijnlijk een ietwat familialer en 'gezelliger' aan toe zal gaan, kan ik er volledig inkomen dat het bij jullie, in deze 'stad' er toch plechtiger aan toe moet gaan.

En inderdaad met alle respect voor het plechtige ceremoniegedoe, dat inderdaad een beetje grotesk aandoet, doch waar ik mij volledig zeker niet aan wil storen.

Echter, tot mijn grote verwondering, is er op jullie groots stadshuis, echter niet veel voorzien om mensen met een handicap het nodige respect te geven. Mijn schoonzoon, die inderdaad een handicap heeft, kon gewoon niet bij de officiële 'plechtigheid' aanwezig zijn, gewoon omdat er met een rolstoel tot deze manifestatie niet toegankelijkheid is. Wij hebben zijn rolstoel dan maar met een paar mensen de trappen opgedragen, zodat hij ook nog kon 'genieten' van deze ceremonie.

Wat een gevoel geven jullie aan deze persoon, die zijn feestgevoel zo ziet afbrokkelen!

Geef mij dan maar het kleine, maar gezellige gemeentehuis op 'den buiten' waar er respect heerst voor alle mensen, en nu zeker de diversiteit zo hoog in het vaandel gedragen wordt.

Ik begrijp ook niet, hoe het mogelijk is, wetende dat er in de kleine gemeentes regelmatig controle is, op zo'n zaken, dat dit bij jullie niet aan bod is. Groeten van een zeer

teleurgestelde vader van de bruid.

Onderzoek:

De ombudsvrouw heeft deze situatie al herhaaldelijk aangeklaagd. Er werd toen beloofd dat een vlinderoprit zou worden geïnstalleerd.

De schepen van Sociale Zaken stelt dat aan deze toegankelijkheid voorrang moet worden gegeven. Ook de schepen van Bevolking wacht op een tijdelijke oplossing in afwachting van de structurele aanpak. Enkele maanden later wordt de oprit aangebracht.

Beoordeling: gegrond

Er werd al lang een oplossing aangekondigd en die kwam er niet, tot kort na deze klacht.

Aanbeveling:

Als zo een oplossing wordt aangekondigd, dan moet die er sneller komen.

integriteit - voorbeeldfunctie

Verzoek: 200805-247

Tempo

In de Steenakker aan het Storyplein zijn twee arbeiders van de Stad Gent al twee weken bezig aan een gebouwtje. Ik denk voor een gasinstallatie of zo. Die mannen doen dus de hele dag niets. 's Morgens rond acht uur zetten ze hun kruiwagens buiten en dan verdwijnen ze in het internaat daar. Waarschijnlijk gaan ze daar een babbeltje slaan met de kuisvrouwen. Als ze op een dag anderhalf uur werken is het al veel.

Daarnet (om 14u00) zaten ze weer gezellig te babbelen in de zon... in plaats van te werken. Ik vind het dus een schande dat die mannen de hele dag niets doen terwijl er ik weet niet hoeveel mensen heel graag willen werken, maar geen job vinden.

Onderzoek:

De werken werden gestart op 9 mei 2008. In totaal werden er 16 mandagen gepresteerd (2 personen x 8 dagen). In die periode werd de bestaande gascabine weggebroken, de fundering gegoten, de nieuwe cabine opgemetseld en gevoegd, de betonnen vloer gegoten, de klinkerbevloering gelegd, en de metalen deurkader terug geplaatst. Daarnaast werden er ook een tiental stenen herplaatst en opgevoegd in de vensterbanken van de kantine. De putten in de weg naar de slaapzalen werden gevuld en een aantal speeltuigen werden volledig verwijderd (met fundering) en de putten werden achteraf gevuld met aarde.

Als men de werken met de uren vergelijkt, werd er volgens de controleur behoorlijk gewerkt. Beide werknemers worden er wel aan herinnerd dat zij, net als iedereen, moeten presteren zoals van hen verwacht wordt.

Verzoeker is het niet eens met de conclusie van de controleur. Hij heeft ze bezig gezien en hij vindt dat de twee arbeiders de andere werknemers van de Stad een slechte naam bezorgen. Op één volledige werkdag hebben ze bijvoorbeeld maar één balk gestoken. De rest van de tijd hebben ze opnieuw staan babbelen met de schoonmaaksters.

Opvolging:

Eén van de arbeiders vraagt een persoonlijk gesprek met de ombudsvrouw omdat hij zich aangetast voelt in zijn beroepseer. Over de opmerking dat hij en zijn helper dikwijls in het internaat kwamen, zegt hij dat ze zich daar moesten omkleden, dat ze daar de sleutel moesten halen en dat ze daar ook aten.

Op een bepaalde dag kon er ook niet normaal gepresteerd worden wegens gebrek aan materiaal. Over het zonnebaden zegt hij dat dit waarschijnlijk slaat op schilders van een privé-firma die in de buurt aan het werk waren.

Tijdens hun pauze hadden die namelijk een deken gelegd op het voetbalveld om er hun boterhammen op te eten. Hij en zijn helper hebben niet liggen zonnebaden.

Beoordeling: ongegrond

Op basis van het geleverde werk, de beoordeling van de controleur en de reactie van één van de arbeiders beschouwt de ombudsvrouw de klacht als ongegrond. Het gaat hier mogelijk om perceptie of verwarring met andere werknemers.

Aanbeveling:

Schat de benodigdheden op voorhand in zodat er geen tijd verloren gaat.

redelijke termijn

Verzoek: 200808-358

Onopgeloste problemen

Wij wonen in een stadswoning in de Vaartstraat. Een aantal maanden geleden werd een nieuwe poort geïnstalleerd met een nieuw systeem om ze te openen. Het is nu al 1 maand dat de poort ofwel van binnen uit niet opengaat, ofwel kan men ze van buiten uit niet opendoen. Wij betalen maandelijks 25 euro om onze auto op een veilige plaats te stellen, en zijn nu al een maand genoodzaakt onze wagens buiten te parkeren omdat de poort nog steeds niet hersteld is. Vorige maand werd ditzelfde systeem geïnstalleerd aan beide toegangsdeuren tot de garage. Tot op heden is dit systeem ook al niet bruikbaar en gaan we nog altijd binnen met onze gewone sleutel. Voor de poort is dit niet meer mogelijk want alle sleutels hebben we moeten afgeven. Maar er zijn nog problemen.

1. De binnenste branddeur op het gelijkvloers van het verste gebouw hangt nu al maanden los van de pomp en haken.
2. Op alle verdiepingen zijn er lampen kapot, alsook in de brandtraphal en in de gemeenschappelijke garage. Onze conciërge wacht al 7 maanden op lampen.
3. De fietsstalling van hetzelfde gebouw wordt ofwel gebruikt als dumpplaats voor versleten meubelen, en allerlei troep. Of als slaappleats voor vrienden van één bewoner.
4. In ons appartement zitten we sinds de verbouwingen geplaagd met wat één van de techniekers "terugslag" noemt in ons bad, lavabo of gootsteen in de keuken. Als er iemand boven ons een bad neemt, komt het schuim ons tegemoet ofwel langs het bad, lavabo of gootsteen in de keuken. Wij hebben reeds herhaaldelijk gebeld om dit probleem te melden maar tevergeefs!
5. vorig jaar werd ook gemeld dat er waterinsijpeling was op de zolderverdieping. Het water loopt recht in de elektriciteitscabine!

Onderzoek:

We vragen aan de Dienst Onderhoud Gebouwen, die sinds kort ook het onderhoud van de stadswoningen onder zijn bevoegdheid heeft, of zij op de hoogte zijn van de verschillende klachten. Na onze tussenkomst worden een aantal acties ondernomen om de meeste van de gesignaleerde problemen op te lossen. Voor de garagepoort is het nog even wachten maar ook die raakt hersteld, tot tevredenheid van verzoekster.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Het is duidelijk dat de dienst onderhoud zelf geconfronteerd wordt met achterstand in de herstellingen. Dat er daarover klachten waren blijkt ook uit vorige jaarverslagen.

redelijke termijn

Verzoek: 200811-550

Pikdonker

Dat is nu al meer dan twee maanden dat wij melden dat de halogeenverlichting boven de vier toegangsdeuren tot de appartementsgebouwen niet werken. We hebben al gebeld naar het Zuid, er zijn mensen die zelfs al geschreven hebben. Ik ben ook al eens naar het Zuid geweest en heb dat meegedeeld aan de sociaal assistente. Zij heeft gebeld om dit te

melden, naar waar weet ik niet. Maar het heeft niet geholpen: het blijft daar pikdonker. Kan er daar nu eindelijk iets aan gedaan worden?

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Wonen - Stadswoningen leert ons dat de klacht gekend is. Er werd een werkopdracht hiervoor opgesteld op 26 september 2008 maar om ongekende reden werd die opdracht nog niet toegewezen. Op 12 november werd onder andere ook die opdracht nog eens doorgegeven aan Facility Management. Wij komen tussen bij het departement Facility Management - Dienst Onderhoud Gebouwen, die de nodige stappen onderneemt voor de herstelling van de verlichting. Waarom het zo lang geduurd heeft kunnen wij niet achterhalen, maar het is duidelijk dat de klacht gegrond is. We zoeken verder tevergeefs contact met verzoeker om na te gaan of alles verder in orde is. Verzoeker reageert ook niet meer op onze berichten. We gaan ervan uit dat het probleem nu opgelost is.

Beoordeling: gegrond

De klacht was wel correct doorgegeven door de Dienst Wonen, maar de herstelling door de Dienst Onderhoud Gebouwen heeft langer dan normaal geduurd, wegens achterstand.

5.3. Dienst Vastgoedbeheer

AANTAL DOSSIERS			
3	Klacht	3	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		0	0
Gedeeltelijk geground		1	33
Geground maar gecorrigeerd		0	0
Ongegrond		1	33
Geen oordeel		1	33

integriteit - voorbeeldfunctie	1
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	1
overeenstemming met regelgeving	1
rechtszekerheid en vertrouwen	1

rechtszekerheid en vertrouwen
 overeenstemming met regelgeving
 Verzoek: 200804-192

Hardleerse scouts

Er zijn opnieuw feesten in het lokaal van de scouts in de Sneppebrugstraat. Hierbij gebruiken ze de privé parking van het restaurant de Sneppe. Ze hebben zelfs een brug gebouwd over de gracht zodat ze gemakkelijker naar die privé parking kunnen. De scouts huren het lokaal van de Stad en mogen dit niet gebruiken om onder te verhuren voor feesten. Dit staat in de overeenkomst.

Er komen ook traiteurs leveren voor die feesten. We hebben natuurlijk veel last van het nachtlawaai. Ook onze buurman heeft klachten. Komt er nog bij dat het terrein en lokaal tijdens de vakantie worden gebruikt voor speelpleinwerking. De bussen van de Stad staan eveneens op deze privé parking tijdens de vakantieperiode. Op het ogenblik dat ze het lokaal gebouwd hebben is er meegedeeld dat er geen overlast zou zijn. Men heeft ons gezegd dat het enkel zou gebruikt worden door de scouts op zaterdag en soms, maar zelden, voor een mosselsouper voor de familie. In werkelijkheid krijgen we de speelpleinwerking erbij en de vele feesten. We hebben een volledig verkeerd beeld gekregen. Wij zelf mochten onze parking niet asfalteren, onze buurman mocht zelfs geen houten tuinhuis zetten, maar naast de deur krijgen we een echt groot gebouw. Ik vind dat er hier gewerkt wordt met twee maten en twee gewichten. Wij willen dat de voorwaarden en afspraken die in 2006 gemaakt zijn gerespecteerd worden en dat onze privé parking niet gebruikt wordt.

Onderzoek:

We bezorgen de klachten van de omwonenden aan de Dienst Vastgoedbeheer, die de overeenkomst met de scouts heeft afgesloten, en aan de schepen van Financiën, Facility Management en Sport, ook bevoegd voor stadsgebouwen. De schepen wenst persoonlijk het probleem te behandelen en nodigt daarom de verantwoordelijken van de scouts op zijn kabinet uit om hen uitdrukkelijk te vragen de afspraken van de opstalovereenkomst correct na te leven. Blijkbaar zijn er nooit klachten toegekomen bij de Politie zodat men er vanuit ging dat er geen klachten waren. We informeren verzoekers.

Opvolging:

Enkele maanden later laat verzoekster ons weten dat ze opnieuw last hebben van de bezoekers van de feestjes. Die maken namelijk gebruik van de parking van het restaurant

van verzoekers. Als zij de Politie bellen krijgen ze als antwoord dat de Politie op privéterrein niet kan tussenkomen voor parkeerovertreiding. De ombudsvrouw raadt verzoekers aan om aan de ingang van hun parking een duidelijk bord te plaatsen dat het hier om een privé parking gaat.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De Stad had kunnen tussenkomen om de naleving van de overeenkomst te eisen en te controleren. Zeker na de voorgaande klachten had men de zaak beter kunnen opvolgen. Op het vlak van de burenhinder kan de Stad uiteraard niet tussenkomen.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200807-341

Vochtig huis

We hebben een huis in Zilverhof aangekocht van de Stad Gent in 2002. Na een lange zoektocht via diverse experts in verband met het vochtprobleem in het huis, zijn wij uiteindelijk terecht gekomen bij een aannemer die hetzelfde probleem destijds in opdracht van de Stad opgelost heeft in de living. In de berging (waskot) blijkt ook nog altijd hetzelfde probleem te bestaan, maar er heeft toen nooit iemand willen naar omzien, en er werd met beschuldigende vinger gewezen naar de gebuur. Nu blijkt de gebuur absoluut niet de oorzaak van het probleem te zijn. Gezien dit alles nog duidelijk binnen de garantie periode valt, is dit mijns inziens niet door ons te betalen, maar wel door de verkoper. Zo ook wat betreft de dakgoten die door een constructiefout steeds blijven lekken. Ook deze constructiefout wordt kortelings door een loodgieter hersteld. Dat het om een bestaande constructiefout gaat is reeds te zien op de foto's gemaakt voor de verkoop van het pand: toen reeds waren er lekkende dakgoten. Ook deze rekening zullen wij u dus bezorgen.

Onderzoek:

Wij informeren bij de Dienst Vastgoedbeheer die de verkoop heeft geregeld. De dienst bevestigt dat de verkoopakte duidelijk zegt dat de woning verkocht is in de staat en gelegenheid zoals deze zich bevond. Omdat de nieuwe eigenaar teruggrijpt naar beloftes die zouden gedaan zijn, maar waarvan hij niets op papier heeft, vragen wij aan de Dienst Monumentenzorg of zij kunnen tussenkomen. Volgens die dienst zijn, na de verkoop, nog door de Stad een aantal herstellingen gebeurd zoals afgesproken. Verder wensen zij niet te gaan. Omdat verzoeker blijft aandringen en altijd maar spreekt over de tienjarige waarborg, wordt de Juridische Dienst ingeschakeld om uitsluitsel te geven over wie alles moet betalen.

Beoordeling: geen oordeel

Wij kunnen ons niet uitspreken over de verantwoordelijkheid van de Dienst Monumentenzorg na de verkoop van het pand, omdat we niet beschikken over schriftelijke beloftes.

integriteit - voorbeeldfunctie

Verzoek: 200809-415

Vervuild steegje

In de Sint-Salvatorstraat is er een soort zijstraatje waar niemand woont, dat is een ideaal sluikestort, al jaren. Wij als burens vragen of dit kan afgesloten worden. Is dit eigendom van de stad? Maar het is tussen twee huizen en moet afgesloten worden ook als onbebouwd perceel. Wij hebben daardoor ratten en kakkerlakken en hebben de Gezondheidsdienst al moeten inschakelen. Soms spelen er ook wel eens kinderen .

In de Sint-Salvatorstraat lopen ook veel wilde katten rond en maken de zakken kapot die er liggen. Volgens ons is dit een leegstaand pand van de stad Gent.

Onderzoek:

Volgens de Dienst Vastgoedbeheer behoort het steegje tot het openbaar domein. Het wordt ook wekelijks door Ivago geveegd. De Gezondheidsdienst zal de kattenpopulatie daar in het oog houden. Volgens de dienst zijn in het verleden op die plaats al katten gevangen en gecastreerd of gesteriliseerd. Dit jaar werden er nog katten gevangen en naar het asiel of naar de poezenboort gebracht. Volgens de Politie is de buurtinspecteur op de hoogte van het probleem en volgt het verder op. Er komen nachtelijke acties met de bedoeling de daders op heterdaad te betrappen. Er zijn al sluikestorters betrapt. Ook Gebiedsgerichte Werking zal een aantal projecten opstarten om de buurt te sensibiliseren. Uit ons onderzoek blijkt dat de Stad en Ivago de vervuiling en verloedering proberen tegen te gaan maar het blijft een moeilijk op te lossen probleem.

Beoordeling: ongegrond

Ivago en de betrokken diensten doen wat ze kunnen al lijkt het resultaat soms pover. Het gaat hier vooral om onbehoorlijke sluikestorters.

Aanbeveling:

Zou het plaatsen van een bewakingscamera geen oplossing kunnen zijn?

Hoofdstuk 6

Departement Financiën

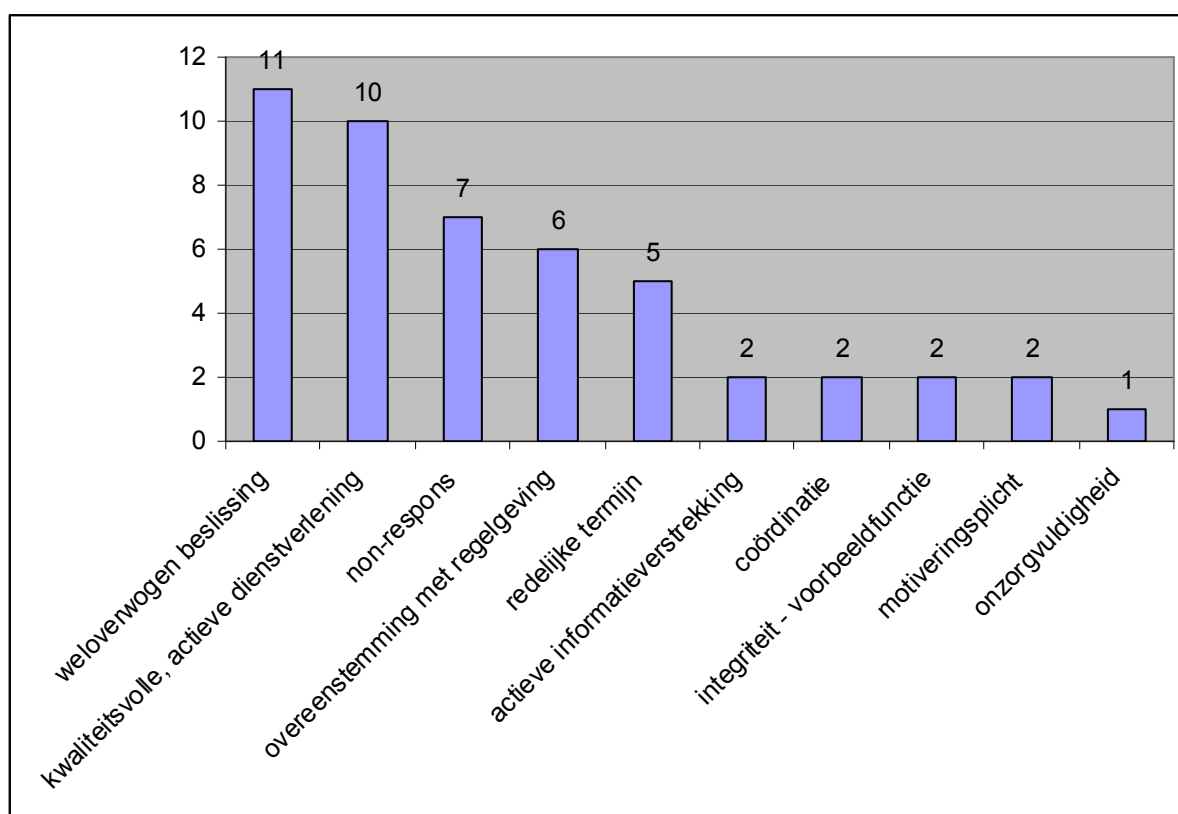
AANTAL DOSSIERS			
0	Klacht	0	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegronnd	0	0	0
Gedeeltelijk gegronnd	0	0	
Gegronnd maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegronnd	0	0	
Geen oordeel	0	0	

Dienst Boekhouding	0
Dienst Financiële Planning	0

Hoofdstuk 7

Departement Milieu, Groen en Gezondheid

AANTAL DOSSIERS			
37	Klacht		29
	Signaal		8
	Info		0
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		4	14
Gedeeltelijk geground		5	17
Geground maar gecorrigeerd		5	17
Ongegrond		13	45
Geen oordeel		2	7



Groendienst	21
Gezondheidsdienst	6
Milieudienst	6
Dienst Milieutoezicht	4
Stadslaboratorium	0

7.1. Dienst Milieutoezicht

AANTAL DOSSIERS			
4	Klacht	1	
	Signaal	3	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Geground	0	0	0
Gedeeltelijk geground	0	0	
Geground maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	0	0	
Geen oordeel	1	100	

overeenstemming met regelgeving
 kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
 Verzoek: 200807-340

Gefrustreerd

Ik verwijs naar mijn voorgaande klachten over een garagebedrijf in mijn straat. Er zijn intussen een aantal tussenkomsten geweest, met een bezoek van de wijkagent aan ons. Waarvoor oprechte dank.

Dit schrijven is vrij emotioneel omdat ik zopas bijna omver ben gereden met de fiets door een klant die roekeloos zijn wagen laveerde in deze garage... dus vergeef me mijn reactie. Bij het bezoek was de wijkagent zeer bedroefd met de situatie, maar vertelde ons dat we ons bij de situatie moeten neerleggen. Stad Gent, de Milieudienst en de Politie kunnen helaas niet verhelpen dat er een garage in onze woonbuurt is... verder klacht neerleggen is dus niet nodig... we moeten ermee leren leven. Ik citeer hem letterlijk 'ofwel leer je ermee leven, ofwel verhuis je". We waren verbolgen en eerlijk, we denken er serieus aan om Gent te verlaten. En dit zou jammer zijn, want ik hou van de stad en van de plaats waar ik woon.

Ik begrijp dit toch niet. In tijden dat men spreekt over het belang van het milieu, de uitstoot, de veiligheid... enz. kan hier in onze straat gewoon alles. Eergisteren stond er in de garage een auto een enorme rookontwikkeling te maken. De straat was opgeschrikt en mensen kwamen buiten (mede door de doordringende stank). Een zoveelste brand in de garage dachten we. Ik belde de 101 om tussenbeide te komen, maar op een mum van tijd werd de auto in kwestie buiten gesleept en zo snel mogelijk verplaatst. Weg dus de rook en weg dus het bewijs... (en dus belde ik de 101 terug af, zodoende dat ze niet onnodig moeten langskomen) en zo gaat dit alsmaar door... Er gebeuren daar weinig koosjere praktijken, maar vaststellen is moeilijk omdat men zeer snel de boel opruimt en verdoezelt (dus begrijp ik de frustratie vanuit de kant van de politie ook). Onlangs had men zelfs de behoefte om een ambulance te herstellen in de garage, de sirene werd aldus degelijk getest...

Ik klink waarschijnlijk gefrustreerd. Helaas ben ik dat ook. Ik spreek mensen hierover aan. Allen zijn het eens met me, maar leggen zich erbij neer dat het zo maar moet zijn.

Klacht neerleggen brengt weinig of helemaal niks op. Maar duidelijk is: niemand wil deze garage hier. Auto's op de straat, dubbel parkeren, roekeloos rijden, testen van de remmen op de straat, levering van autowrakken op de meest ongepaste tijdstippen, geurhinder van auto's die gespoten worden (ik lichtte de Milieudienst hierover in, zij kunnen helaas niet tussenbeide komen want ze hebben geen spuitcabine, en vallen aldus niet onder de milieuwetgeving!) En zo bel ik steeds de 101 om vaststelling te doen... Wat kan in anders nog doen? Ik kan nog wel even doorgaan met mijn grieven ... Maar mijn vraag aan jullie en de Stad is: doe er iets aan... Een leefbare buurt is onmogelijk hier. Mensen kunnen gewoonweg niet op straat komen. Het is onveilig, ongezond en onleefbaar met deze garage in onze straat.

De volgende stap om dit kenbaar te maken... de pers? Maar ik hoop liever op een oplossing van de Stad uit.

Onderzoek:

De Politie en diverse stedelijke diensten zijn op de hoogte van de overlastproblematiek in verband met deze garage. Er werden geen argumenten gevonden om deze zaak te sluiten, hoe vervelend het ook voor de omwonenden kan zijn om dit soort activiteiten in de buurt te hebben.

De Politie benadrukt dat wordt bemiddeld om de 'overlast', eigen aan een garage in een woonzone, te beperken. Volgens de Politie werd al het mogelijke gedaan. Er was met verzoeker een gesprek, waarbij werd meegedeeld dat verzoeker zich altijd kan richten tot de vrederechter. De Politie beschikt echter niet over objectieve vaststellingen die de beweringen kunnen staven. Bij overlast kan verzoeker een beroep doen op de dienst 101 voor vaststellingen op heterdaad. Verzoeker mag ook contact opnemen met de wijkcommissaris voor verdere raad en/of feedback. Reeds op 1 februari 2007 ontving de Dienst Milieutoezicht een klacht van burens inzake het spuiten van voertuigen in de garagewerkplaats. De klacht is toen onderzocht en beantwoord. De werkplaats beschikte niet over een verfspuitcabine, noch waren er verven aanwezig. Enkel een spuitbus van 375 ml. Dit laatste mag gebruikt worden. Naar aanleiding van deze recente vraag voerde de Dienst Milieutoezicht een controle ter plaatse uit. De garagewerkplaats is volgens de milieuwetgeving meldingsplichtig. De exploitant beschikt over de vereiste melding. De situatie ter plaatse stemt nog overeen met de gemelde rubrieken uit de milieuwetgeving. De exploitant doet voornamelijk onderhoud en kleine herstellingen aan wagens. Carrosseriewerkzaamheden worden uitbesteed. Tijdens de controle was er weinig activiteit in de werkplaats. Er kon geen hinder vanwege de garageactiviteit in de omgeving vastgesteld worden. Niettemin heeft de Dienst Milieutoezicht de aandacht van exploitant gevestigd op het feit dat hij zorgvuldig en met de nodige aandacht voor de omgeving zijn activiteit moet uitvoeren. Hierbij heeft de dienst ook meegedeeld dat hij niet onnodig motoren van voertuigen moet laten draaien. Het dubbel parkeren en roekeloos rijden door klanten is evenmin tijdens de controle vastgesteld. In verband met dit laatste verwijst de Dienst Milieutoezicht naar de Politie.

Besluit:

Er wordt niet betwist dat dit bedrijf voor overlast zorgt, maar er kan geen enkele overtreding van de regelgeving worden vastgesteld. De diensten doen wat binnen hun mogelijkheden ligt, maar dit lost het probleem niet op. Verzoeker kan zich wegens mogelijke burenhinder altijd tot de vrederechter wenden.

Beoordeling: geen oordeel

7.2. Gezondheidsdienst

AANTAL DOSSIERS			
6	Klacht	4	
	Signaal	2	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		0	0
Gedeeltelijk geground		2	50
Geground maar gecorrigeerd		0	0
Ongegrond		2	50
Geen oordeel		0	0

coördinatie	1
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	1
non-respons	1
redelijke termijn	1
weloverwogen beslissing	1

coördinatie
Verzoek: 200803-128
Pingpong

Reeds diverse dagen worden wij geconfronteerd met ratten in de onmiddellijke buurt van de Watertoren; eveneens in de Maïsstraat. Eén was er reeds aangereden door een wagen. Naar de oorzaak is het niet ver zoeken: sluikestorten. In de onmiddellijke buurt, namelijk op de terreinen van de UCO-fabriek, en in de omgeving van de appartementen op het einde van de Maïsstraat.

Uiteraard weet ik dat de verantwoordelijken voor dit sluikestorten zeer moeilijk opspoorbaar zijn en dat de eigenaar van een terrein verplicht is zijn terrein net te houden. Zeker UCO doet hiervoor de nodige inspanningen maar in de buurt van bovenvermelde appartementen loopt het sluikestorten wel de spuigaten uit en wordt er zeer weinig opgekuist; noch door de eigenaar (wie dit ook mogen zijn), noch door de stad. Dus de problematiek is genoegzaam gekend. Maar van zodra ratten de openbare straten en pleinen als hun speeltuin beschouwen, wordt dit een gevaar voor de volksgezondheid. Bij de stadsdiensten en bij Ivago wordt dit dossier als pingpong behandeld na klachten van verschillende buurtbewoners met andere woorden niemand doet er concreet iets aan! Mijn concrete vraag: graag enige reactie op deze opmerking zodat er zichtbaar iets aan gedaan wordt! Bovendien stel ik voor om de straat eens volledig op te kuisen (inclusief het plaatsen van tijdelijke verbodsborden voor parkeren zodat beide kanten eens ten gronde kunnen opgekuist worden) en met deze methodiek eens alle rioolkolken ten gronde te kuisen (ook langs beide zijden met tijdelijk parkeerverbod).

Onderzoek:

De vaststelling dat er meer en meer ratten worden gesignaleerd blijkt ook uit andere klachten. Er is een nauw verband met sluikestorten. In elk geval zijn diverse diensten bezig met deze problematiek die in elk geval gelokaliseerd is.

Opvolging:

Verzoeker stelt voor dat de stedelijke veegploeg eens extra de omgeving van de watertoren en de Maïsstraat veegt zodat de mensen ook daadwerkelijk zien dat er iets wordt ondernomen. Verzoeker stelt ook voor dat extra rattenvallen worden geplaatst. De Gezondheidsdienst vindt het niet opportuun om rattenvallen te zetten omdat die vergif

bevatten. Dit houdt risico's in tegenover bijvoorbeeld kinderen en dieren. Op openbare terreinen worden geen gifbakken geplaatst. Om ratten tegen te gaan is het vooral van belang om de bron weg te nemen: dit is dus het sluikestort. De Gezondheidsdienst voegt hieraan toe dat verzoeker altijd zelf rechtstreeks contact mag opnemen als er problemen zijn met de ratten, om dan ter plaatse de beste oplossing te zoeken. De stedelijke veegploeg neemt elke week de buurt van de Maisstraat onder handen. Ook op de Buitensingel wordt wekelijks het zwerfvuil en sluikestorten meegenomen. Het terrein naast de Buitensingel is privéterrein. Doordat dit moeilijker bereikbaar is, is hier minder last van sluikestort. De verantwoordelijke van de stedelijke veegploeg houdt de tip in het achterhoofd en geeft extra aandacht aan die straten wanneer dit mogelijk is. Er zijn overigens nog altijd diverse diensten bezig om alles netjes te houden. Er zijn ook regelmatig gerichte acties. Toch is deze aangelegenheid om diverse redenen bijzonder complex. Dit heeft vooral te maken met het feit dat niet alleen de Stad eigenaar is. De discussie is blijkbaar nog altijd bezig over de kosten van de opruimwerken.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De rattenplaag wordt niet gecoördineerd aangepakt. Ook burgers zelf zijn dikwijls de oorzaak, door sluikestorten.

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200805-234

Race tegen mug

Reeds meer dan 40 jaar woon ik aan de Schelde (Nijverheidskaai, Sint-Amundsberg). Steeds heb ik dit een zalige plaats gevonden. Maar de laatste jaren gaan er een aantal zaken fout. Ik hoop via u naar een oplossing te kunnen zoeken.

De twee problemen zijn rechtstreeks met elkaar verbonden: het slib in de Schelde en de "Scheldemug".

Ik ken de juiste benaming van deze mug niet, en noem ze daarom de Scheldemug. Deze mug leeft in het slib van de Schelde (Schelde? Welke Schelde?). Vorig jaar was reeds melding gemaakt van deze mug. De Stad Gent wist ons te vertellen dat deze mug slechts drie weken actief is. Eigenaardig, als je weet dat we vorig jaar deze mug hebben gehad van juli tot september. We hebben nu het geluk enkele warme dagen te mogen hebben. Maar, voor ons is het heel jammer: rond 18u00 kunnen wij niet meer naar buiten. De Scheldemug is dan baas. Ze komen massaal en bezorgen ons heel veel last. Buiten eten, de hond even buiten laten, de was binnenhalen, ... allemaal zaken die eigenlijk normaal moeten zijn, is voor ons een race tegen ... de mug geworden. Ze komen in zwermen en prikken dat het geen naam heeft. Bij burens hoor ik net hetzelfde. Daags nadien hebben we verschrikkelijke plekken en heel veel jeuk. Het is toch jammer dat wij in zo 'n weer binnen moeten leven, niet eens kunnen barbecuen, geen aperitief kunnen nuttigen op het terras, ...

Aan de blokken van "Scheldeoord" willen de oudere mensen graag eens op het bankje zitten. Dit is voor hen een belangrijk sociaal gebeuren. Ook zij kunnen dit niet meer doen. Enkele jaren terug, na een klacht met betrekking tot het slib in de Schelde, had het stadsbestuur aangegeven er een zoetwaterschor van te willen maken. Nu ik deze mug heb leren kennen, wil ik nogmaals de noodzaak van het uitbaggeren doorgeven.

Kunnen jullie ons helpen het stadsbestuur wakker te schudden?

Onderzoek:

In verband met het slib is het Vlaamse Gewest afdeling Zeeschelde bevoegd. Uit vroeger overleg van de Stad met deze dienst bleek dat uitbaggeren van de aangeslibde bedding enorme budgetten zou vergen en dat de aanslibbing zich binnen de kortste keren opnieuw zou voordoen aangezien er geen bovendebiet op deze arm zit. Een tussenverhaal, om een beperkte geul te graven, die door de pleziervaart zou kunnen worden gebruikt, zou de kosten reduceren, maar niet de muggenkwaal.

Het is niet duidelijk hoe het muggenprobleem kan worden opgelost. Er wordt gezocht naar een afdoend middel om de muggen ecologisch en accuraat te lijf te gaan. Aanvankelijk gaat men er van uit dat het simuliummugges betreft. De natuurlijke biotoop hiervan is water en slijk. De simuliummuggen zijn zeer klein en hebben in volle vlucht een tamelijk brede vleugelbasis. Er bestaat niet echt een oplossing voor het bestrijden van deze muggen. Er kan alleen worden gestreefd naar de ontwikkeling van dit gebied tot een zoetwaterschorre en de daarbij horende voedselketen. De vispopulatie die er zich zal ontwikkelen zal de larven van de muggen opeten, er zullen zich meer trekkende gierzwaluwen en andere insectenetende vogels in het gebied vestigen, waardoor er meer natuurlijke bestrijders van muggen komen.

Ondertussen hebben de bewoners die allergisch reageren op de beten er helaas wel ernstige last van. Het enige middel is preventief insmeren met muggenwerende middelen en het buiten zitten te vermijden in de uren dat de muggen actief zijn.

De Gezondheidsdienst heeft ook contact met het Instituut van Tropische Geneeskunde, in het kader van een project dat het muggenbestand in ons land opvolgt, met betrekking tot andere Europese landen, zoals het Verenigd Koninkrijk, waar een ervaring is met similium-overlast, over eventuele beheersing en communicatie. De artsen en apothekers van Gent worden ingelicht over dit recente fenomeen zodat ze klachten van hun patiënten makkelijker kunnen detecteren en hen informeren.

Enkele weken later verschijnt echter een persmededeling van de Stad Gent. De Gezondheidsdienst werkt mee aan een wetenschappelijk onderzoek. Bij verzoeker wordt, in het kader van dit onderzoek, een zogenaamde muggenval geplaatst en verzoeker heeft zelf contact met de Gezondheidsdienst. Pas nadat dit onderzoek wordt afgerond, zal blijken over welk soort muggen het gaat. Het zou best kunnen dat het simuliummuggen zijn, maar dit is blijkbaar nog niet zeker.

Besluit:

De opmerkingen van verzoeker en zijn zoeken van hulp bij de overheid zijn terecht, maar de oorzaak - namelijk het slib - valt onder de verantwoordelijkheid van de Vlaamse overheid. De Gezondheidsdienst heeft verantwoordelijkheid opgenomen. De Stad en de Vlaamse overheid zullen samen dit probleem moeten oplossen en vooral opvolgen.

Opvolging:

In februari 2009 worden de resultaten van het wetenschappelijk onderzoek bekend gemaakt en in juni 2009 wordt aangekondigd dat er een pomp water zou laten doorstromen in dit gebied zodat de larven mogelijks worden aangepakt.

Beoordeling: ongegrond

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200811-512

Knagend probleem

De Gezondheidsdienst is twee weken geleden bij ons langs geweest om een probleem met knaagdieren in de kiem te smoren. De diertjes zijn echter afkomstig van een naastliggend gekraakt pand.

Voor deze locatie had de Gezondheidsdienst autorisatie nodig van de eigenaar, deze is echter een "bouwmaatschappij", als ik me niet vergis een sociale huisvestingmaatschappij.

Heb gevraagd aan de wijkagent om langs te gaan en om het nodige te doen. Bij navraag blijkt dat ze een oplossing gingen voorstellen, tot op heden is er echter nog niks gebeurd.

Ik vind het alles behalve normaal dat iets dergelijks zo maar kan, we hebben last en overlast van deze mensen en uiteindelijk kunnen we nog niks ondernemen tegen het ongedierte dat daar welig tiert en op den duur heel de buurt zal terroriseren.

Gelieve dus dringend het nodige te doen om een oplossing te bieden aan deze situatie en mij niet met een kluitje in het riet te sturen.

Onderzoek:

Wij vragen informatie aan de Gezondheidsdienst. Deze dienst neemt contact met de eigenaar van het gebouw (een sociale huisvestingmaatschappij). Het gebouw wordt samen met de buurtinspecteur van de Politie bezocht om de ongewenste knaagdieren te bestrijden. Een tweetal weken na dat bezoek meldt verzoeker ons dat opnieuw een muis werd gezien. Hij vraagt opnieuw een tussenkomst van de Gezondheidsdienst en de plaatsing van een apparaat met ultrasone golven. Wij geven dit door aan de dienst die een nieuw bezoek plant. Verzoeker mag de dienst altijd contacteren als hij dat nodig vindt. De dienst wijst er wel op dat apparaten met ultrasone golven geen enkele invloed uitoefenen op het gedrag van ongedierte.

Besluit:

De betrokken dienst verleent kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening en één muis maakt de lente niet.

Beoordeling: ongegrond

non-respons

redelijke termijn

Verzoek: 200811-558

Honden en vogels

Er komt mij ter ore dat politionele activiteiten voorzien zijn tegen honden en vogels. Ik vraag mij onderdanig af welke filosofie achter dit initiatief schuilgaat?

Een paar weken geleden nam ik hierover al contact op met de coördinator dierenbeleid van de Stad, alsook met het kabinet van de schepenen van Milieu alwaar een dame mij te woord stond. Beiden zouden mij respectievelijk informatie en een brochure opsturen. Ik heb echter nog niets ontvangen. Ik richt mij daarom tot de ombudsvrouw om te vragen dat de mij toegezegde zaken zouden worden bezorgd.

Onderzoek:

Wij steken ons licht op bij de coördinator dierenbeleid en het kabinet van de schepenen. Het gaat blijkbaar over bordjes in het Sint-Antoniushof over de aanlijnplicht van honden en het invoeren van het voederverbod sinds juni 2008. De coördinator dierenbeleid zou het Dierenbeleidsplan opsturen naar verzoeker. De zogenaamde brochure die door het kabinet werd toegezegd, is hetzelfde document. Na het verzenden kwam de omslag echter terug van De Post omdat er iets niet juist was met de tarifiering. Het duurde daarom iets langer voor verzoeker het document ontving.

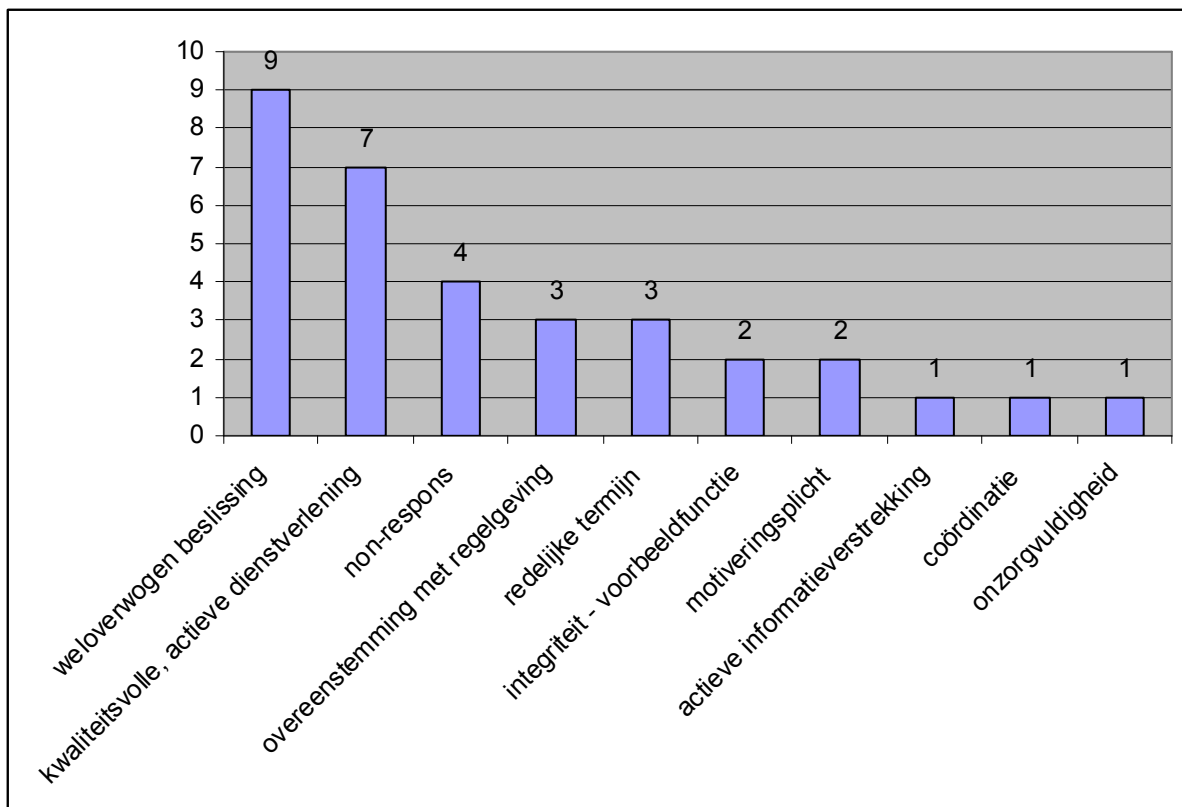
Besluit:

Er zat een relatief lange periode tussen het ogenblik dat het document werd toegezegd en het ogenblik dat verzoeker het ontving. De aanleiding van de vragen van verzoeker in verband met honden en vogels is een beleidsbeslissing.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

7.3. Groendienst

AANTAL DOSSIERS			
21	Klacht	20	
	Signaal	1	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Geground	3	15	40
Gedeeltelijk geground	1	5	
Geground maar gecorrigeerd	4	20	
Ongegrond	11	55	
Geen oordeel	1	5	



onzorgvuldigheid
 Verzoek: 200801-33
Lijsterbessen

Ik woon in de Dennenlaan, een doodlopende straat in Wondelgem. In onze straat hebben ze een hele tijd geleden lijsterbessen gezet. Deze zorgen voor enorm veel vuiligheid en dan die vogels met hun uitwerpselen... Ik heb dit al gemeld aan de Groendienst en die medewerker ging het doorgeven aan zijn overste. De Groendienst wist me te zeggen dat die lijsterbesbomen niet meer gezet worden. Nergens anders vindt u ze terug, enkel in onze straat. In mijn straat woont een schepen. Ik heb haar al aangesproken en ze ging het doorgeven aan het departementshoofd. Maar tot op heden heb ik ook nog niets van haar gehoord. Ze zei me een petitie op te stellen, maar daar ga ik niet aan beginnen. Mijn lijsterbesboom was dood. Na lang aandringen is de Groendienst hem komen uitdoen, met een kraan. Hierdoor zijn de stenen naar boven gekomen. Vandaag hebben ze nu toch wel weer een nieuwe lijsterbesboom komen planten en met hun kraan hebben ze de stenen wat

plat geduwd. De aarde ligt ook op een hoop. Dat gaat zeker in de riool terecht komen en ik ga het weer kunnen opkuisen. Ivago veegt hier ook nooit de bladeren. Het wordt me allemaal te veel. Ik heb de indruk dat het centrum van Gent kraaknet wordt gehouden en de deelgemeenten aan hun lot overgelaten worden. Ik hoop dat er via jullie iets kan gedaan worden aan die lijsterbessen, dat duurt nu al zo lang. Ik heb nog nooit beroep gedaan op uw dienst, maar nu kan ik niet anders.

Onderzoek:

Volgens de Groendienst worden lijsterbesbomen nog weinig aangeplant in nieuwe projecten. In bestaande straten worden ze nog wel vervangen als ze afsterven. Volgens de dienst blijft deze boomsoort zelfs in volwassen toestand klein met een kleine bladmassa. De bomen in deze straat zijn nog zeer klein in vergelijking met andere straten en de overlast is zeer beperkt.

Aan de wegendienst wordt gevraagd om de boomspiegel in het trottoir aan te passen. Volgens deze dienst echter dienen op deze plaats geen aanpassingen noch werken te gebeuren.

Opvolging:

Volgens verzoeker liggen het trottoir en de boomspiegel, sinds het planten van de nieuwe boom, niet goed. De bevoegde dienst weerlegt dit en vraagt dat verzoeker aan de hand van een foto met duidelijke omschrijving een afspraak ter plaatse kan vragen. Wij delen dit mee dan verzoeker die hierop niet wenst in te gaan.

Beoordeling: geground

Wat betreft non-respons en de keuze van lijsterbessen als straatboom is duidelijk niet geslaagd.

De informatie, dat lijsterbesbomen niet meer worden geplant, is niet helemaal juist: ze worden wel vervangen. Aan de wegendienst werd pas in tweede instantie gevraagd om de boomspiegel aan te passen.

Aanbeveling:

Correcte informatie verstrekken.

non-respons

Verzoek: 200801-35

Kippen en hanen, of duiven?

Bij ons in de buurt zijn vijf hanen en vijf kippen gedumpt. Wij kunnen niet meer slapen en er is een extra probleem. Mijn man is in een terminale fase en heeft zijn rust dus meer dan nodig. Dat kraaien begint om half vier 's nachts, het gaat om Engelse krielhanen. Er zijn verschillende klachten bij het politiecommissariaat binnengekomen maar of de klachten doorgegeven zijn naar de Groendienst is niet duidelijk. Vijf hanen is niet niks op zo een vrij kleine oppervlakte.

Het is natuurlijk de fout van een onbehoorlijke burger die dit alles daar gedropt heeft maar gezien de pijnlijke situatie waarin wij verkeren (de man die stervende is, is 64 jaar, ik verzorg mijn man en slaap helemaal niet meer). Ook andere burens willen de dieren weg, die lopen op het openbaar domein. Ze kruipen ook in een boom. Die hanen zitten er van de nacht op 20/21 januari. Wij weten niet wie ze gedumpt heeft.

Onderzoek:

Wij geven dit door en nauwelijks vier dagen later meldt verzoekster ons dat men de dieren is komen wegnemen. De Groendienst bevestigt dat het over negen kippen en hanen ging. Wij gaven de melding op 31 januari door, maar de Groendienst had de melding al op 28 januari ontvangen via de Politie.

Opvolging:

Verzoekster bedankt voor de interventie.

Beoordeling: ongegrond

Er werd zeer kort op de bal gespeeld. Verzoekster had zich niet moeten richten tot de ombudsvrouw want de melding was via de Politie tot bij de Groendienst gekomen.

non-respons

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200802-70

Wortels

Twee jaar geleden zijn ze voor mijn deur twee bomen komen wegdoen. Ze hebben echter de wortels laten zitten. Die wortels steken nu uit en vormen een gevaar voor de voetgangers. Ik had dit toen al gemeld aan de mannen die het gedaan hebben en ze hebben gezegd dat ze zouden terugkomen, maar dat is nog niet gebeurd. Ik heb daarvoor al veel gebeld: naar de wegendienst in Gent en ook naar de Politie. Iedereen zegt dat ze het zullen doorgeven maar er gebeurt niets. Ik heb al mensen zien struikelen. De mensen reclameren tegen mij, maar ik kan daar niets aan doen.

Onderzoek:

Wij geven dit door aan de Groendienst die antwoordt dat binnen de twee weken de boomwortels zullen worden uitgefreesd. Dit werk wordt binnen deze termijn inderdaad uitgevoerd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200803-113

Meidoorn

Reeds vele jaren erger ik me aan het afval van een straatboompje voor mijn deur en de staat van de stoep. In het verleden heb ik hiervoor stappen ondernomen naar de Groendienst met de vraag om het boompje te snoeien. Hiervoor is veelvuldig contact gelegd met de gemeente en per telefoon is door een ambtenaar geweigerd het te snoeien omdat deze boom volgens hem niet moet gesnoeid worden. Ik heb me dan ook ernstige vragen gesteld of hij wel voldoende vakkennis bezat en capabel is zijn job naar behoren uit te voeren.

In het verleden werd de boom reeds gesnoeid, vier- of vijftal jaar geleden. Hierdoor is de boom enorm uitgeschoten dat snoei zich opnieuw opdringt! Mijn mening is dat als je een boom snoeit, je hem later zal moeten hersnoeien. Aangezien het een meidoorn betreft valt het afval steeds voor alle andere loofbomen en stoort het enorm. Het boompje staat eigenlijk pal voor mijn voordeur en zorgt ervoor dat ik bijna het volledige jaar afval heb. Hierover is vermoedelijk nooit eens nagedacht, maar als het uw deur is waar het voor staat weet je wel beter!

Een meidoorn heeft volgende afval:

1. Val van de bloesem: Dit in de late lente, voor de bloei van andere bomen;
2. De val van de vruchten: rode vruchten die op de stoep en privé pad plus wagens rode vlekken achterlaten. Aangezien deze vruchten zo groot zijn als een bes komen deze met wat wind overal terecht en worden ze gemakkelijk opengetrapt door cafébezoekers met een vuile smurrie als gevolg.
3. De val van het blad: verliest eerder blad dan een normale boom en bij droogte is er steeds bladverlies.

Ik ben zo vrij van enkele alternatieven naar voor te schuiven die een oplossing kunnen

bieden.

1. De meidoorn die volgroeid is, liquideren of vervangen (zoals vroeger in onze straat het geval was). Zelf heb ik de stoeptegels eerder zelf vlak moeten leggen rond de boom daar de wortels deze met 5 cm hadden omhoog geduwd. Actie van de Groendienst bleef uit en het onderhoud van deze stoep was te moeilijk geworden, o.a. door onkruidgroei en niet meer af te vegen wegens de hoge opstanden. Struikelen van voetgangers e.d. was een probleem. De boom snoeien lost het wortelprobleem uiteraard niet op.

Deze boom blijft de stoeptegels omhoog duwen. Jaren geleden werden eens bomen vervangen en deze boom was blijven staan....

2. indien het boompje weg zou kunnen wil ik vriendelijk vragen om het vijf meters verder te zetten richting kruispunt. Zo hoeft er niet in de wortelkluit geplant te worden en is voor mijn dan ook geen inkijk meer van een buurtcafé. Op deze open plaats stond vroeger een boompje maar dit is toen weggedaan.

3. Stad Gent kan ook toestemming geven aan een bewoner om eenmalig zelf te snoeien.

Aangezien mijn vorige vraag om te snoeien 2 jaar geleden ten onterecht werd geseponneerd wil ik nogmaals vragen er deze keer gevolg aan te geven.

Opmerking 1: Aangezien het voetpad in de straat op sommige plaatsen smal is blijft er weinig stoepplaats over naast de opening voor de bomen. Soms is dit maar twee stoepstenen. Zie ook verder in de straat. Een standaard kinderwagen is drie tegels breed. Men is daarom dan ook verplicht om steeds te manoeuvreren. Een blokje wandelen met buggy en kind van drie in de drukke straat is dan ook geen pretje maar betekent gevaar. Voor een goede doorgang stonden er mijn inziens enkel boompjes in de parkeerstroken midden in de straat.

Opmerking 2: Aan de lichten van de Gentstraat en de Groenstraat staat een klein bosje waar 80 % van de bomen ziek staan. Ik rij er elke dag minimum twee maal langs en zie elk jaar wel eens een boom scheef hangen in de elektrische draad of tegen een andere boom staan. Stel je zelf eens voor om zaterdag een kipje te halen als alle wagens tot tegen de stoep staan! Mijn kind van drie kan ik aan deze drukke baan niet aan de hand houden... (Honderd kipjes verkopen ze daar op woensdag en zaterdag) en er ligt stoep en die is zo overgroeid dat gebruik ervan onmogelijk is als al die auto's geparkeerd staan.

Graag eens grondig na te zien voor er een boom naar de straat toe valt op een geparkeerde wagen van het cliënteel van het café of gebruikers van de parkeerstroken. Dit wou ik als goede inwoner van Oostakker-Gent toch ook eens melden.

Tip: De stoep 100% vrijmaken en brem terug snoeien kan direct en hoeft niet van het bomenonderzoek af te hangen.

Denk niet uit mijn betoog dat ik niet van groen hou, want elk jaar snoei ik zelf twee volle dagen in mijn tuin. Een inwoner moet groene vingers dus. In de hoop dat u hier een gunstig antwoord of actie op kon geven verblijf ik inmiddels.

Onderzoek:

De Groendienst bevestigt ons dat er destijds met verzoeker contact was. Daarbij werd de visie van de dienst in verband met snoeien meegedeeld. De Groendienst snoeit enkel bomen indien de hinder voor de omgeving groot is. Dit wil zeggen, als de bomen dicht bij de gevels staan (bijvoorbeeld Coupure) of dicht bij de openbare verlichting of in historische sites zoals Drongenplein.

Volgens de Groendienst is het snoeien van bomen geen vanzelfsprekende maatregel. Bij het snoeien wordt steeds een nieuwe wonde gemaakt waardoor de kans op infecties en eventueel afsterven vergroot. De Groendienst deelt verder mee dat in de Hollenaarstraat sprake is van twee soorten bomen, namelijk goudenregen en meidoorn. De goudenregens groeiden zeer slecht waardoor ze een aantal jaar geleden allemaal werden vervangen door meidoorns die het in de straat beter deden.

Verder deelt de Groendienst mee dat de doorgang voor voetgangers normaal 1,2 meter is. Tussen de boom en de haag zijn er drie betontegels van 30 cm, tussen de boom en de stoeptrand is er één tegel. De onderbeplanting in de boomspiegel, die door verzoeker zelf

zou zijn aangebracht, wordt door de Groendienst gedoogd. De Groendienst vindt het verplaatsen van de boom geen optie omdat de meidoorn nog gezond staat en er geen reden bestaat om hem te verwijderen. Ook lijkt de Groendienst niet te kunnen ingaan op de vraag de inplantingsplaats van een boom aan te passen, zodat het café op de hoek minder zichtbaar wordt.

Opvolging:

Verzoeker stelt voor dat hij de boom voor zijn deur zelf snoeit en vraagt hiervoor de toestemming. De Groendienst antwoordt dat het die toestemming niet kan geven. Indien een snoei nodig is dan doet de Groendienst dit met eigen personeel. Dit gebeurt om te kunnen overzien of dit wel op een deskundige manier gebeurt. De Groendienst stelt dat er enkel gesnoeid wordt indien er een grondige reden voor bestaat. In verband met het snoeien, een vijftal jaren geleden in die straat, stelt de Groendienst dat dit toen het vrij snoeien van de stam betrof, om ervoor te zorgen dat de voetgangers doorkunnen of het verkeer niet gehinderd wordt door laaghangende takken. Het kandelaren (drastisch snoeien) van de bomen zou zeker al tien jaar geleden gebeurd zijn. Dit dateerde nog van voor de installatie van de bomenploeg bij de Groendienst. Dit is een groep opgeleide snoeiers die zich praktisch uitsluitend bezig houdt met het onderhoud van de straatbomen.

Beoordeling: ongegrond

Het gaat hier duidelijk om een heel geëngageerde burger met eigen initiatief en hij heeft alvast een punt wat de materiaalkeuze betreft.

weloverwogen beslissing
motiveringsplicht
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200803-135

Oude populier

In de Mercuriusstraat, achter het appartementsblok De Castor, tussen de blok en de garages, staat er een snelgroeiende populier. De wortels komen bloot te liggen en heffen het voetpad en de garages op. Één bewoner vindt dat die boom moet blijven staan, maar de andere 35 bewoners vinden van niet, want het is te gevaarlijk. Al heel wat bewoners hebben stappen ondernomen, maar zonder resultaat. Nu probeer ik nog eens, via jullie, in naam van alle bewoners (anders ga ik naar de eerste minister, hij is een buur en ik ken hem persoonlijk). De plantsoendienst van Mariakerke is hier nu aan het werk, maar zij kunnen en willen die boom niet verwijderen. Het is naar het schijnt niet mogelijk, omdat er struiken voor staan. Zes jaar geleden is de verantwoordelijke van de plantsoendienst, hier geweest en hij zei zelf dat het een snelgroeiende populier is die een gevaar kan worden voor de bewoners. Toen hebben ze de takken afgekapt, maar die zijn al lang teruggegroeid. Nu plots blijkt het een sterke boom te zijn die niet weg moet. Ofwel moet die boom er weg ofwel had ik graag een ondertekende verklaring ontvangen van de plantsoendienst waarin staat dat die boom geen gevaar betekent. De bewoners hebben schrik, omdat als er iets gebeurt, zij verantwoordelijk gesteld kunnen worden. Wilt u dit onderzoeken?

Onderzoek:

De Groendienst gaat ter plaatse. Dit gebeurt op een stormachtige dag met windsnelheden tot 90 kilometer per uur. De Groendienst stelt vast dat de stam van de populier amper bewoog. Er was geen sprake van gevaar.

Volgens de Groendienst is de populier beeldbepalend voor de site. Hij kan nog enige tijd behouden blijven. Nog volgens de Groendienst leeft een populier, relatief gezien, kort. Het gaat hier wel over termijnen van jaren. Deze populier kan daar nog vijf tot tien jaar blijven staan. Uiteraard mits hij gezond blijft. In de buurt zal de Groendienst, ten laatste in de winter

2008-2009, een nieuwe boom planten die kan groeien. Tegen het einde van de levensloop van de populier zal de nieuwe boom de oude vervangen.

Beoordeling: ongegrond

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200803-145

Platanen

Ik heb last van vier grote platanen op het parkje palend aan Borluut. Vanaf 2u00 's middags heb ik in plaats van lichtinval enkel nog schaduw.

Ik vraag om ze een keer heel kort te snoeien, ook al gaat het om parkbomen. In huis heb ik vooral veel minder licht in de zomer, heel veel bladeren in de winter.

Ik heb dit al herhaaldelijk gevraagd maar het wordt geweigerd. Ik moet ook overdag met licht aan zitten.

Onderzoek:

De Groendienst zal de bomen vermoedelijk in het voorjaar van 2009 snoeien.

De opdracht wordt in elk geval opgenomen in het snoeiprogramma voor volgende winter op voorwaarde dat het terrein toegankelijk is, want het is er zeer nat. Het snoeiprogramma van deze winter zit overvol en loopt op zijn einde. Platanen worden ten vroegste om de vijf jaar, en ten laatste om de twaalf jaar, gesnoeid. Deze bomen werden voor het laatst gesnoeid in 2003.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

redelijke termijn

Verzoek: 200806-268

Lastige duiven

In onze buurt hebben we enorm veel last van duiven. Vooral 's avonds zie je en hoor je ze. Het is raar, overdag verstoppen ze zich precies. De duiven maken veel lawaai en zorgen voor veel kuiswerk. Vorig jaar heb ik naar de Gezondheidsdienst gebeld en zij hebben me dan doorgeschakeld. Ik weet niet met welke dienst ik toen contact heb gehad. Ze zeiden me dat ze daar in de zomer niets kunnen aan doen, maar dat ze in de winter het probleem gingen aanpakken, maar dat is dus niet gebeurd. En nu zitten we terug met een overpopulatie van duiven. Op een straathoek in mijn buurt staat een leegstaand huis. Vorig jaar zaten er daar heel wat duiven, maar de eigenaar heeft dan alles afgesloten. Een buur zegt dat de duiven toch nog binnen kunnen langs een kleine opening. Mijn buurvrouw had haar zolderraam opengezet. Na een tijdje zaten er ook twee duiven binnen. Dit kan echt niet blijven duren. Kunt u ons helpen?

Onderzoek:

Als verwilderde duiven voor overlast zorgen, dan worden ze gevangen door de Groendienst. Dit gebeurt, omwille van verschillende redenen, tussen 1 november en 15 maart. Deze buurt wordt op het programma gezet voor de volgende vangperiode van 2008/2009. Als zou blijken dat de overlast groot is, dan kan de Groendienst meerdere keren per seizoen duiven vangen op deze locatie. Echter, indien deze duiven zich op privédomein bevinden, dan kan de Groendienst niet optreden. In 2007 was er door de Groendienst geen tussenkomst voor het vangen van duiven in deze straten. In 2006 werden in een van die straten in totaal 36 duiven gevangen, op 2 februari en 6 maart. Om verwilderde duiven niet aan te trekken of om ze proberen kwijt te geraken vraagt men om ervoor te zorgen dat ze op geen enkele plaats een leegstaand gebouw kunnen binnengaan, om deze dieren niet te voederen en vuilzakken

en/of ander afval af te schermen zodat de duiven hier geen etensresten kunnen uithalen. Indien mensen regelmatig duiven zouden komen voederen, dan kan men dit doorgeven aan de Stadswacht, die voor een tussenkomst en sensibilisatie zorgt.

Naar aanleiding van deze vraag ging de Stadswacht al ter plaatse. De Stadswacht bevestigde dat dit huis een leegstaand pand is. De ramen en deuren zijn allemaal afgesloten. Boven de garagepoort is er een gat in de ruit. Vroeger zat er ook een gat in het dak, maar dat is hersteld. Volgens de burens geeft niemand eten aan de duiven. Ook aan de Politie werd gevraagd om een oplossing te zoeken voor dit probleem. De buurtinspecteur zal langsgaan. Ook de Politie vreest echter dat er weinig aan te doen is, omdat de duiven zich in een privé eigendom bevinden. De Politie maant wel de eigenaar van het leegstaande huis aan om de nodige herstelling te verrichten.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200806-272

Lege pastorie

Ik woon naast de pastorie, die eigendom is van de Stad en waar momenteel niemand woont en de nieuwe pastoor zou daar niet komen wonen en dus zou het pand mogelijks door de Stad opnieuw verhuurd worden.

In de tuin staan bomen die zichzelf hebben geplant want die tuin is een wildernis, het gaat zowel om bomen en vlierbessen, sierheesters die heel hoog zijn en tegen mijn zijgevel komen ook de wortels komen onder mijn huis. Een kruin is onlangs afgekraakt en op mijn platform terecht gekomen en ik heb die er af geduwd. Ik heb contact gezocht met pastoor, hij is nu echter weg en dus blijf ik met mijn probleem zitten dat de ene naar de andere doorschuift.

Het enige wat ik vraag is: de bomen te snoeien, ze staan te dicht en liefst zou ik ze weg hebben maar ik weet niet meer tot wie ik mij moet wenden: is dit alles nu eigendom van de Stad? Is het nog gehoord door de pastorie? Het District zegt dat de bomen voor de Groendienst zijn en de Groendienst zegt dat het heesters zijn en dat is voor het District. De brief is duidelijk: de Groendienst zegt dat het de huurder van de pastorie is die verantwoordelijk is, maar wie is de huurder momenteel?

Is hier geen minnelijke schikking mogelijk wat die heesters aan de zijgevel betreft?

Onderzoek:

Het bisdom bevestigt dat de nieuwe pastoor de pastorie niet zal bewonen (hij gaat wonen in een appartement en voor de parochiale activiteiten wordt een andere ruimte in orde gebracht).

Volgens de Groendienst bestaat de beplanting uit overjaarse, uitgegroeide struiken en spontane zaailingen waarvan de hoogste takken onder invloed van wind en regen tegen de woning van verzoekster schuren. Haar slaapkamer grenst tegen de pastorietuin en wanneer ze in haar bed ligt bij winderig weer heeft ze daar vooral hinder van. Enkele dagen later neemt de onderhoudsafdeling de hinderlijke takken weg en wordt het sluikstort tegen de gevel (groenafval) opgeruimd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Ook de Stad moet als eigenaar zijn lege panden onderhouden.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
weloverwogen beslissing
Verzoek: 200807-344
Gereedschap opgeborgen

Vriendelijk verzoek te willen nagaan of de loslopende haan die zich op de parking van het Azaleapark, Achterstraat bevindt, kan weggehaald worden door de plantsoenendienst.

De loslopende haan verstoort de bewoners van de Achterstraat en Azaleastraat te Sint-Amandsberg hun nachtrust met als gevolg dat de bewoners aldaar oververmoeid geraken en reeks om 5u00 in de morgen wakker en niet uitgerust zijn. Ikzelf woon in de Azaleastraat, appartementsgebouw en de slaapkamers geven uit in het Azaleapark. De politie van Sint-Amandsberg heeft reeds geschreven naar de Groendienst doch zonder positief gevolg. Op 26 mei heb ik zelf reeds telefonisch contact gehad met de Groendienst, doch deze deelde mij mede dat loslopende dieren slechts weggehaald worden door de Groendienst tussen 1 november en 15 maart, omdat hun gereedschap opgeborgen is. Welteverstaan dat de loslopende haan daar al rondloopt sinds april 2008. Wat is dit voor uitleg? Als ik het goed voor heb primeert hier niet de gezondheid van de bevolking doch echter wel de Groendienst hun vastgeroeste werkwijze. Zou u zo vriendelijk willen zijn de bewoners hun verzoek te willen nazien en eventueel voor een gunstige oplossing te zorgen voor 1 november a.u.b.

Onderzoek:

Volgens de Groendienst worden kippen, hanen en duiven die voor overlast zorgen op het openbare domein, gevangen van 1 november tot 15 maart. Hiervoor zijn verschillende redenen. Deze dieren hebben tijdens deze periode de meeste honger en kunnen sneller worden gevangen. De netten en vallen kunnen in deze periode in het donker worden opgesteld zodat deze dieren niet op de vlucht slaan bij de plaatsing van dit materiaal. Deze dieren hebben in deze periode geen jongen, die dan ook niet door ontbering sterven in het nest wanneer de ouders worden gevangen. Voor de Groendienst is dit bovendien de beste periode om personeel vrij te maken die zorgt voor de vangst van deze dieren. Eens de periode voorbij wordt al het materieel opgeborgen en de vrachtwagen omgebouwd tot vervoer voor autograsmaaiers. Indien een haan op privédomein loopt kan deze door burgers zelf worden gevangen. Op openbaar domein laat de Groendienst dit niet toe. Er is immers geen controle op de openbare veiligheid tijdens de vangst van dit dier.

Conclusie:

Het bepalen van een welomschreven periode voor het vangen van deze dieren berust op een weloverwogen beslissing door de dienst.

Beoordeling: ongegrond

Het bepalen van een welomschreven periode voor het vangen van deze dieren berust op een weloverwogen beslissing door de dienst.

actieve informatieverstrekking
redelijke termijn
coördinatie
Verzoek: 200809-385

Struiken

Ik woon in een appartement in de Marseillestraat, met aan de andere kant het plantsoen van de New-Orleansstraat. Er groeien kleine struiken in de hoogte en die hinderen zicht en licht. Aan de voorkant werden de struiken vorige week gesnoeid. Aan de achterkant werd niet gesnoeid. Ik heb aan de Groendienst gevraagd om ook aan de achterkant te snoeien. Hiervoor belde ik naar die dienst en stelde ook aan de werkmannen ter plaatse de vraag. Er werd mij elke keer geantwoord dat het niet mag. Ik zou graag hebben dat ook aan de

achterkant wordt gesnoeid.

Onderzoek:

Wij geven dit door aan de Groendienst die enkele dagen later meldt dat het snoeiwerk werd afgewerkt. Volgens de dienst stond dit werk wel degelijk op de planning. Het is niet duidelijk waarom het personeel van de Groendienst heeft geantwoord dat dit werk niet mocht worden gedaan.

Besluit:

Verzoekster kreeg aanvankelijk van de dienst een foutief antwoord op haar vraag.

Beoordeling: gegrond

Verzoekster kreeg een foutief antwoord op haar vraag.

Aanbeveling:

Informeer het personeel duidelijk zodat een correct antwoord kan worden gegeven. Mocht een personeelslid het antwoord op een vraag niet weten, dan moet niet automatisch worden geantwoord dat het niet kan.

overeenstemming met regelgeving
integriteit - voorbeeldfunctie
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200809-386

Rotzooi

Reeds verscheidene weken stort de Groendienst snoeiafval op de parking van de sporthal aan de Keiskantstraat te Drongen, met het gevolg dat particulieren er ook hun tuinafval en andere rotzooi komen storten (zelfs oude aardappelen en planken).

Laatst zag ik zelfs een werknemer van de Groendienst daar na zijn werkuren als particulier tuinafval deponeren. Het is daar bijgevolg een stinkende boel van gistingssappen dat mijn inziens een ontoelaatbare milieuovertreding is. Ik denk dat de Groendienst wel over andere stortplaatsen dan een parking moet beschikken. Telefonische meldingen aan de Groendienst hebben nog niets opgeleverd.

Onderzoek:

De Groendienst bevestigt dat groenafval tijdelijk wordt gestockeerd op de parking van de sporthal Keiskant. De dienst geeft toe dat dit niet de meest elegante oplossing is, maar op dit ogenblik zou dit de enige oplossing zijn. Dit zou in Drongen de enige beschikbare openbare ruimte zijn voor deze stockage. Voor de afvoer van het groenafval werden door de Groendienst afspraken gemaakt met de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. In normale omstandigheden is dit volgens de Groendienst geen probleem maar tijdens de vakantieperiode stellen zich soms logistieke problemen om dit binnen een redelijke termijn te kunnen realiseren. Het is niet mogelijk om voortdurend groenafval te verwijderen opdat geen overlast ontstaat op de parking. Als gevolg van dit dossier vraagt de Groendienst nu aan de Dienst WBW om het groenafval zo snel mogelijk te laten afvoeren.

Over de opmerking dat particulieren er ook hun tuinafval en andere rotzooi komen storten stelt de Groendienst dat hiertegen moeilijk kan worden opgetreden. Sluikstorten is moeilijk te bestrijden.

Volgens de Groendienst kan niet worden getolereerd dat een werknemer daar als particulier afval deponeert. De Groendienst zal hierover communiceren met de medewerkers.

Volgens de Groendienst is er geen sprake van een milieuovertreding als het groenafval "op regelmatige basis" wordt weggehaald. In dit geval geeft de Groendienst toe dat men hier in overtreding was. Wij vragen aan de Groendienst of er wordt gestreefd naar een legaal alternatief. De Groendienst antwoordt hierop dat op korte termijn geen alternatief voorhanden is. Daarom kan men enkel streven naar het tijdig laten ophalen van het

groenafval door de Dienst WBW.

Verzoeker betreurde ook dat telefonische meldingen aan de Groendienst nog niets opleverden. Op de Groendienst heeft men inderdaad in augustus een klacht ontvangen, die werd doorgegeven aan de verantwoordelijke controleur. Deze controleur heeft op zijn beurt de vraag overgemaakt aan de Dienst WBW. Door een samenloop van omstandigheden en een communicatiefout is er echter het één en ander misgelopen waardoor het afval is blijven liggen.

De stortplaats op de parking van de sporthal Keiskant is duidelijk een tijdelijke oplossing. De diensten kijken uit naar een definitieve oplossing.

Besluit:

Er wordt blijkbaar gehandeld conform de regelgeving. De communicatie tussen de diensten onderling en tegenover de burger zou beter kunnen. De dienst heeft ook een voorbeeldfunctie waar te maken: het afval moet regelmatig worden weggehaald en personeel moet daar na de werkuren niet komen sluikstorten. Er moet ook een andere locatie worden gezocht.

Opvolging:

Verzoeker stelt voor om gebruik te maken van de braakliggende gronden juist voorbij het sportterrein om het groenafval te stockeren. Deze gronden zijn volgens hem ook eigendom van de Stad Gent. De Groendienst antwoordt dat deze locatie in overweging is genomen. Op deze strook zou ook buffergroen worden ingeplant en de Groendienst zou onderzoeken of daar inderdaad een afgesloten inplantingsplaats kan komen. Dit zal volgens de Groendienst echter niet op korte termijn kunnen worden gerealiseerd. Het project behelst meer dan dat en daar worden ook nog voetbalvelden en randaccommodatie ingeplant.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Er wordt blijkbaar gehandeld conform de regelgeving. De communicatie tussen de diensten onderling en tegenover de burger liep mis. Qua voorbeeldfunctie: het afval werd niet regelmatig weggehaald en personeel sluikstort na de werkuren.

Aanbeveling:

De communicatie tussen de diensten onderling en tegenover de burger zou beter kunnen. De dienst heeft ook een voorbeeldfunctie waar te maken: het afval moet regelmatig worden weggehaald en personeel moet daar na de werkuren niet komen sluikstorten. Er moet ook een andere locatie worden gevonden voor deze stortplaats.

redelijke termijn

Verzoek: 200810-443

Overwoekerde straat

Naast de Guldenroedestraat in Mariakerke loopt een gracht met struiken. Die struiken overgroeien de straat. Daardoor wijken de vrachtwagens uit en rijden die over de berm, die compleet aan het verzakken is. Aan deze kant is er geen trottoir, alleen aarde en gras en dit wordt dus kapot gereden. Ik vrees dat onze buizen ook kapot worden gereden. Ik heb dit drie weken geleden laten weten aan de ombudsvrouw. Men is heel rap komen kijken en een paar dagen later zijn de mannen van de Groendienst van Mariakerke de struiken een beetje komen snoeien. Tot ze op een wespennest zijn gestoten. Ze zeiden dat ze de Brandweer zouden verwittigen en dat ze op die manier niet konden verder werken. De werken liggen al meer dan een week stil. Ik heb nog geen brandweer gezien. Ik hoop dat men grondig te werk zal gaan want gelijk dat ze bezig waren, met een schop, zou het niet in orde komen. Er is een bulldozer nodig.

Onderzoek:

Wij geven dit door aan de bevoegde dienst. Deze verduidelijkt dat het een moeilijk opdracht

is maar onmiddellijk worden de snoeiwerken verder zet. Verzoeker drukt hierover zijn tevredenheid uit.

Besluit:

De dienst voerde het werk, na onze tussenkomst, uit binnen een redelijke termijn.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De dienst kon in eerste instantie het werk niet verder zetten omdat de omstandigheden dit bemoeilijkten. Na onze tussenkomst gebeurde dit toch.

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200810-460

Bladkorven

Wij vragen hier in de Eeklostraat in Mariakerke al jaren bladkorven. Hier staan eiken en ook kleinere boompjes als straatbomen.

Wij vroegen dit al aan de Groendienst, Ivago en het district Mariakerke. Men zegt ons dat de ingenieur op de hoogte is maar toch krijgen wij geen korven. Wij kennen andere straten met minder bomen waar wel korven staan.

Onderzoek:

Noch de Groendienst, noch Ivago, noch Loket Mariakerke weten van een aanvraag, ook niet in 2007. De Groendienst meldt dat voor dit jaar de definitieve lijst werd opgemaakt op 29 september. De vraag van verzoeker aan ons dateert van 10 oktober. De Groendienst heeft de Eeklostraat op het programma geplaatst om volgend jaar na te gaan of het mogelijk zou zijn daar bladkorven te plaatsen. De criteria om in aanmerking te komen zijn: straten (of delen van straten) met grote straatbomen langs de kant van de huizen met voortuinen. In deze straat staan straatbomen in de helft van de straat. Het aantal bladkorven hangt af van de capaciteit van Ivago. De Groendienst doet naar eigen zeggen zijn uiterste best om zoveel mogelijk bladkorven te plaatsen op het openbaar domein. De dienst stelt echter dat er niet meer bladkorven kunnen worden geplaatst dan er kunnen worden leeggemaakt.

De Groendienst onderzoekt enkel op aanvraag of er bladkorven kunnen geplaatst worden. Aangezien men geen aanvraag heeft kunnen terugvinden uit deze straat, werd dit jaar geen onderzoek gedaan. Op dit ogenblik kan een oplossing hierin bestaan dat de bewoners de bladeren samen harken en dan bellen naar Ivago die ze dan gratis komt ophalen. Men kan dit meermaals doen, maar wel iedere keer na afspraak met Ivago. Voorwaarde is dat in de straat straatbomen staan.

Besluit:

De bevoegde dienst neemt zorgvuldig en weloverwogen beslissingen in verband met het plaatsen van bladkorven, in overleg met Ivago.

Beoordeling: ongegrond

De vraag naar korven wordt bepaald door de ophalingscapaciteit en dus op basis van personeel en beschikbaar budget.

Aanbeveling:

Er is een grote vraag en behoefte aan bladkorven. Waarom vraagt men hier niet meer participatie van de bewoners om misschien de kosten te drukken zodat er toch meer kunnen worden geplaatst?

weloverwogen beslissing
Verzoek: 200810-466
Parkje of stort

Ik heb dit al herhaaldelijk bij verschillende diensten kenbaar gemaakt. Het gaat om de verloederings van het parkje rond het Gravensteen. Dit parkje is tijdelijk gebruikt geweest voor restauratiewerken in uitvoering en dat kon iedereen wel begrijpen maar nu liggen die werken al geruime tijd stil. Vandaar de vragen: Is dit parkje of wat voor moet doorgaan gelegen tussen het Steen en de Geldmunt een park? Of gaat het hier om een parkeerplaats of stort? Of een multifunctioneel terrein waarvan de sleutel regelmatig wordt ten dienste gesteld door de Stad. Dit vragen de buurtbewoners zich nu al jaren af. Iedereen kent de restauratie van het Gravensteen en weet dat dit in fasen gebeurt. De fase gelegen aan dat park zal nog jaren op zich laten wachten volgens recente inschattingen. Dit kan nog om een drietal jaren gaan, beweert de buurt. Voordien was het zinvol om dit park te gebruiken voor de restauratiewerken die inderdaad bezig waren. De dienst Monumentenzorg zou voorstellen om dit parkje terug in te zaaien, klopt dat? Klopt het dat de laatste fase nog vrij lang kan aanslepen, hoe lang is dat? Ter plaatse kan je vaststellen dat dit parkje nu gebruikt wordt voor materialen van een aannemer, De Lijn gebruikt het om materialen te stapelen (ook 's nachts). Er staan nu twee reclaimedoeken, nu staan er vijftien wagens en woonwagens vermoedelijk voor de evenementen in Gravensteen. De buurt vraagt wat er de bedoeling nu van is: een gelijkvloerse parking of een park? De buurt ziet hier enkel een park zitten... Is dit niet een beschermd stadsgezicht? Lijkt het aangewezen om dit toeristisch stukje Gent te laten verloederen als de restauratiewerken van de laatste fase nog jaren zouden uitblijven?

Onderzoek:

De werken konden nog niet beginnen wegens het uitblijven van een toezegging voor een restauratiepremie vanwege de Vlaamse overheid. Volgens de betrokken diensten zou de bevoegde minister enkele dagen geleden de premie hebben goedgekeurd. Deze toezegging moet nog officieel binnenkomen, maar als dit klopt dan zouden de werken voor deze fase van de omwalling kunnen aanvangen rond de jaarwisseling. Voorafgaand zou een informatiesessie worden georganiseerd, in verband met de impact en de mogelijke hinder van de werken. In elk geval ziet het er naar uit dat dit parkje voorlopig een werfzone blijft. De Groendienst probeert het park zo goed mogelijk te onderhouden. Om op te treden tegen illegaal parkeren wordt verwezen naar de Politie. Van de doeken is geen spoor meer. Besluit: De toestand van het park is in belangrijke mate afhankelijk van een beslissing van de Vlaamse overheid. Voor de andere aspecten komen de bevoegde stadsdiensten op adequate wijze tussen.

Beoordeling: ongegrond

Ongegrond voor wat de rol van de stadsdiensten betreft. Over het uitblijven van een beslissing van de Vlaamse overheid kunnen wij ons niet uitspreken.

non-respons
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200810-477
Duivennesten

Naast mijn deur is er een inrit en daarnaast hangt een reclamepaneel. Achter dat reclamepaneel zijn er drie duivennesten. Ik vind dat die duiven daar weg moeten want ze

veroorzaken overlast. Ik heb dat al doorgegeven aan de oude en de nieuwe wijkagent alsook aan een stadswachter, maar er gebeurt niets.

Onderzoek:

De duiven hebben hun nesten achter een reclamebord in een steegje. Het reclamebord is eigendom van een reclamebedrijf. De duiven schuilen tussen het paneel en de gevel, op een vensterbank. Onder het paneel ligt heel wat duivenpoep. Het steegje ligt tussen twee gebouwen. Het ene is het appartementsgebouw waarin verzoeker woont. De eigenaar van dit gebouw verhuurt dus een deel van de gevel aan het bedrijf. Het andere gebouw, alsook het steegje, is eigendom van de federale overheid. De Stadswacht bevestigt dat deze melding is doorgekomen op 14 mei. Immers, in het appartementsgebouw van verzoeker woont een familielid van een stadswachter en via dit kanaal werd de melding doorgegeven. Een stadswachter zou op 19 mei ter plaatse gekomen zijn. Omdat verzoeker niet thuis was zou een bericht in de brievenbus achtergelaten zijn. De stadswachter kon wel de toestand ter plaatse vaststellen. Volgens de Stadswacht werd toen contact opgenomen met het bedrijf. Er werd overlegd, ondermeer over de mogelijkheid om een net te spannen rondom het paneel. Er zou afgesproken zijn dat het bedrijf verzoeker verder zou inlichten. In elk geval bevinden de duiven zich op privé eigendom. In zo een situatie kan de Stad weinig doen. De Stad kan van de eigenaar niets afdwingen. Het is aan de eigenaar van het gebouw of van het paneel om op te treden door bijvoorbeeld de nesten te verwijderen en/of de zijkanten af te schermen. De Groendienst heeft nu wel deze plaats op zijn programma gezet. Men zal proberen om de duiven te lokken om ze te vangen via het 'openbaar domein'. Ook de Groendienst vestigt de aandacht op het feit dat het aan de eigenaar(s) is om maatregelen te nemen om te beletten dat daarna andere duiven op die plaats gaan schuilen.

Besluit:

De bewering van non-respons blijkt onterecht. Diverse diensten getuigen in verband met dit probleem aan kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening te doen. De Stad kan dit probleem met duiven echter niet zelf aanpakken, vermits dit de taak van de eigenaar(s) is.

Beoordeling: ongegrond

weloverwogen beslissing
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200810-491

Sequoia

Wij wonen in een van de centrumstraten van Wondelgem.

In onze straat werden de bomen (sequoia's), die een zeer dichte naaldbegroeiing vertonen, bij wijze van proef door de Stad destijds aangeplant. Blijkt nu dat deze bomen daar in feite niet toe geschikt zijn om volgende redenen: de straatverlichting heeft helemaal geen zin in onze straat daar deze volledig verscholen wordt door de bomen en er dus helemaal geen licht op de straat valt, de bomen zetten meer dan de helft van de huizen bijna volledig in de schaduw zodat wij er ook niet moeten aan denken zonnepanelen te plaatsen, hiervoor kan je nu een tussenkomst van de staat krijgen, wat dus betekent dat dit voor ons ook een financiële aderlading betekent daar wij dit niet kunnen zo lang die bomen er staan, de bomen zorgen er voor dat onze straat heel donker is waardoor, met de ligging van de supermarkt en de criminaliteit daar rond, het voor ons als zeer onveilig wordt ervaren om 's avonds op straat te gaan.

Wij hebben reeds contact opgenomen met de technische dienst van de Stad, doch daar krijgen we geen gehoor voor onze problemen. Wij vragen u hierbij tussen te komen en te zorgen voor een voor alle partijen aanvaardbare oplossing.

Onderzoek:

In verband met de aanwezigheid van straatbomen en het plaatsen van zonnepanelen ontvingen wij, maar ook de diensten, ook vragen vanuit andere plaatsen in de stad. Wij vernemen dat deze aangelegenheid onlangs werd besproken. Volgens de bevoegde schepen is dit niet eenvoudig en roept dit ernstige principiële vragen op. Hier wordt immers de tegenstelling aangeraakt tussen de (absoluut noodzakelijke) bevordering van groen in onze stad en de (zeker meer dan wenselijke) bevordering van het gebruik van alternatieve en milieuvriendelijke wijzen van elektriciteitsproductie. Door een kleine werkgroep met specialisten van Groendienst en Milieudienst werd een beleidslijn uitgewerkt die door het college van burgemeester en schepenen wordt goedgekeurd. Bovendien valt een snelle evolutie in de ontwikkeling van zonnepanelen te verwachten zodat op vrij korte termijn de rendementen van de panelen sterk zullen toenemen en de bomen daardoor minder hinder zullen opleveren. In 2009 kregen we signalen dat deze panelen op de markt zouden zijn. Wat deze straat betreft, bevestigt de Groendienst dat de sequoia's zeer goed groeien. De dienst probeert een evenwicht te vinden door bomen die onmiddellijk onder openbare verlichting staan te verwijderen en bomen die er dicht bij staan te snoeien. Echter, volgens de Groendienst is dit vooralsnog niet het geval in deze straat. De dienst ziet momenteel weinig problemen. De Groendienst zal de bestaande bomen in de straat vooralsnog niet verwijderen of snoeien. Mocht de situatie veranderen dan is men altijd bereid om de nodige ingrepen te doen.

Eigen bezoek ter plaatse leert ons dat de bomen de straatverlichting niet hinderen. De bomen zijn op geen enkele plaats zo hoog en/of zo dicht begroeid dat zij het licht van de straatlampen niet zouden doorlaten. Het huis van verzoeker ligt aan de zuidkant van de straat. Van zonsopgang tot zonsondergang valt er zenitaal licht op zijn woning. Dit kan dus het plaatsen van zonnepanelen niet beletten. De straatverlichting aan dit huis staat tussen een sequoia en zijn voortuin. Dit licht wordt noch in de richting van de woning, noch in de richting van de straat belemmerd door de boom.

Besluit:

De bevoegde dienst verleent kwaliteitsvolle en actieve dienstverlening en neemt zorgvuldig en weloverwogen beslissingen. Wij beoordelen de vraag als ongegrond.

Beoordeling: geen oordeel

Het is aan de dienst om objectief na te gaan of deze dichte naaldbegroeiing echt geschikt is als straatboom. Het ging destijds om een proef en wij stellen vast dat wij deze bomen niet echt veel meer ergens anders in het straatbeeld zien. De opmerking over zonnepanelen en straatbomen is meegenomen.

integriteit - voorbeeldfunctie

Verzoek: 200810-492

Auto

Ik ben niet gediend met het gedoe van het personeel van de Groendienst hier op Meulestede. Ik moest om 12u45 weg met mijn auto die in de garage staat. Hier achteraan het gebouw stond er een verhuishwagen en juist recht op de auto van Stad Gent. Ik heb er geklopt om te vragen of het mogelijk was om mij door te laten. Ze deden hun deur niet open. Ik ben noodgedwongen geweest om met de bus weg te gaan. Ik betaal hier huishuur plus de garage en kan hier niet weg met de auto. Die mensen van de verhuishwagen zeiden dat ze binnen waren. Ik ga zeker op zuid en Stadhuis klacht indienen, dat laat ik niet zo. Het is altijd iets met die mannen. Ik ben het kotsbeu met die mannen, dan staan ze nog de mensen uit te lachen bij. We zullen keer zien wie er blijft lachen. In het vervolg bel ik de Politie. Ik moet weg kunnen met mijn auto wanneer ik wil.

Onderzoek:

Volgens de Groendienst stond op vrijdag 24 oktober het dienstvoertuig geparkeerd op zijn

gewone voorbehouden plaats. Deze parkeerplaats van het dienstvoertuig is reglementair aangeduid met een boord van witte verf op de verharding, met twee verkeersborden 'verboden parkeren' en een onderbord "uitgezonderd dienstvoertuigen". Nog volgens de Groendienst was die dag vanaf 11u45 niemand meer van de medewerkers aanwezig op die plaats.

Verzoekster schreef dat zij om 12u20 aanklopte aan de reffer. Volgens de Groendienst was toen niemand meer in de reffer. De dienst stelt dat, als de medewerkers aanwezig zijn, de reffer niet op slot en toegankelijk is. Nog volgens de dienst kon er dus niemand op het verzoek ingaan en kon het voertuig dus niet verplaatst worden.

Op de vraag of het personeel dit had kunnen voorzien kan de Groendienst moeilijk een eenduidig antwoord geven. Het is nu nog moeilijk te achterhalen in welke mate de verhuishwagen met lift de doorgang versperde. Volgens de Groendienst was er nog plaats, maar blijkbaar hebben de medewerkers dit verkeerd ingeschat en was dit onvoldoende. De dienst zal voortaan het dienstvoertuig binnen de voorbehouden parkeerplaats zo dicht mogelijk tegen de straat stallen en in het vervolg rekening te houden met dergelijke situaties. Volgens de Groendienst was er geen kwade wil van de medewerkers in het spel. Er kan wel sprake zijn van een inschattingfout. Blijkbaar blokkeerde de verhuishwagen de doorgang naar de garageboxen. Volgens de Groendienst zou het dienstvoertuig verplaatst zijn, indien de medewerkers op dat ogenblik op die plaats waren. De Groendienst noemt dit een spijtige samenloop van omstandigheden maar zeker geen kwade wil van de medewerkers.

Wij melden dit aan verzoekster, die dan echter op haar woorden terugkomt. Ze schrijft ons nu dat zij het niet had op de mensen van de Stad Gent, maar op de verhuishwagen die de doorgang blokkeerde.

Besluit:

Wij hadden bij de betrokken dienst een onderzoek gevoerd in verband met een voorbeeldfunctie bij dit incident. Uiteindelijk blijkt dus niets aan de hand te zijn, toch niet wat een voertuig van de Stad Gent betreft.

Beoordeling: ongegrond

weloverwogen beslissing

motiveringsplicht

Verzoek: 200811-505

Beuken

Graag had ik uw hulp ingeroepen voor volgend probleem.

In het Dagmaalhof te Zwijnaarde zijn beukenbomen aangeplant. Deze bomen zijn aangeplant vlak voor de rooilijn op een strook van amper een meter breed, en zijn al van dusdanige omvang geworden dat ze voor problemen zorgen. Hagen, afsluitingen en opritten worden omhooggeduwd, siertuinen zijn beschadigd, gazons hebben geen kans meer, wandelpaden geraken beschadigd. Door de omvang van de kruinen is elke bewoner hier verplicht vroegtijdig het licht aan te steken (energiekosten stijgen). Het is een donkere straat geworden. Een van deze bomen zit zelfs met zijn wortels in mijn aalput gegroeid. Voor dit probleem nam ik contact op met een ingenieur van de Groendienst. Na veel gepraat liet hij mijn verstaan dat ikzelf maar de wortels moest afkappen.

Bij het Loket Zwijnaarde en de Groendienst weet men dat de aanplant van de beukenbomen in deze straat geen goede keuze was, en dat ze voor een groeiend probleem zorgen. Doch de bewoners moeten lijdzaam toezien hoe onze eigendom schade ondervindt van deze bomen.

Ik richtte een schrijven aan de schepen, maar kwam ook daar tot geen resultaten. Op mijn laatste brief kreeg ik zelfs geen antwoord.

Enkele jaren geleden nam ik ook al eens contact met de ingenieur, maar volgens hem ben ik de enige die klaagt over voornoemde bomen. Blijkbaar kent hij mijn burens beter dan ik.

Wij inwoners van het Dagmaalhof willen dat er zo snel mogelijk een oplossing komt om

verdere schade te voorkomen.

Onderzoek:

De Groendienst bevestigt dat men, in verband met de bomen in deze straat, al een aantal meldingen ontving. Als het gaat om verstopping van rioleringen, schade aan muurtjes, ... dan zoekt de dienst een gepaste oplossing die er uit kan bestaan dat wortels afgekappt worden of in het uiterste geval dat de boom verwijderd wordt.

Men kan aan de Groendienst specifieke problemen melden, met de vraag om een oplossing te zoeken. Het moet wel gaan om ernstige schade aan privé eigendommen waarbij een ingreep noodzakelijk is. Nog volgens de Groendienst zijn er ook vragen in verband met bomen vanuit de omgevende straten van de wijk (Hekers, Achterhekens, Ter Linde,). De dienst heeft daarom het plan opgevat om de bomen die voor problemen zorgen gefaseerd aan te pakken, door ze eventueel te dunnen en/of te snoeien. In de eerste fase (2009) worden in Hekers de eiken aangepakt die voor de meeste problemen zorgen. De komende jaren zullen de andere straten met grote bomen, waaronder deze straat, worden bekeken. De Groendienst schat dat men binnen ongeveer vijf jaar zal rond zijn in de wijk. De Groendienst zal de bomen in Dagmaalhof echter niet verwijderen. Men wil vermijden dat in de wijk het waardevolle bomenbestand onder druk komt. Volgens de dienst zijn er bewoners die de bomen zeer genegen zijn en die de onvermijdelijke besloemingen er graag bij nemen. Bovendien zijn de bomen in de wijk zeer waardevolle en in bepaalde gevallen zelfs monumentale bomen die men niet wenst te verliezen. Zeker in deze tijd waarin bomen om verschillende redenen hoog op de agenda staan.

Wij doen ook zelf een beperkte steekproef en nemen lukraak contact op met enkele bewoners. Wij komen tot de vaststelling dat in de straat geen unanimitieit heerst om de bomen te verwijderen.

Besluit:

De Groendienst neemt inzake deze bomen een weloverwogen beslissing die grondig wordt gemotiveerd.

Beoordeling: ongegrond

non-respons

Verzoek: 200811-520

Losliggend eiland

Vier maanden geleden heb ik bij de Groendienst melding gemaakt van een drijvend eilandje aan de Nieuwbrugkaai. Dit zou in orde worden gebracht, maar tot nu toe is dit niet gebeurd. Misschien is daarvoor een reden? Nu, die eilandjes zijn wel mooi hoor en ze brengen ook heel wat beestjes en vogels op het water.

Onderzoek:

Op de Groendienst herinnert men zich weldegelijk de melding over het drijvende eilandje. Na de melding, ging de Groendienst kijken. Er werd vastgesteld dat aan de Nieuwbrugkaai nog twee eilandjes lagen, twee andere waren weggedreven. De weggedreven eilandjes zouden aan de sluis en de oude dokken liggen. Zij liggen daar volgens de Groendienst niet in de weg en zijn daar verankerd door de nv Waterwegen & Zeekanaal. Zij zouden niet direct storen.

De reden waarom dit probleem nog niet is opgelost, is dat het volgens de dienst niet eenvoudig is om op te lossen. De Groendienst vindt het ook niet nodig om dringend in te grijpen. Wel zoekt de dienst een degelijke en duurzame oplossing om het afdrijven en kaalvreten op te lossen. Nog volgens de Groendienst is het de bedoeling om deze twee eilandjes en ook deze van aan de Portus Gandae te verleggen richting Visserij.

De Groendienst zoekt een ander verankeringsysteem om niet meer hetzelfde tegen te komen. Men wil ze ook in groep goed verankeren aan de kade. Daarvoor zal de Groendienst

ook nog vragen aan de nv Waterwegen & Zeekanaal of men mag boren in de kademuren. De dienst wil de eilandjes ook iets hoger op het water doen liggen. Normaal gezien zal dit nog dit winterseizoen gebeuren.

De Groendienst wil zich niet vastpinnen op het houden van alle eilandjes. Indien er sommige niet goed begroeien of nog niet goed drijven, dan zullen die worden verwijderd, met de bedoeling om er verder op te kweken. Mocht dit technisch niet haalbaar zijn, dan worden er definitief verwijderd. Als het beheer van resterende eilandjes op punt staat, dan kan worden gedacht aan nieuwe. Dit is, nog altijd volgens de Groendienst, zeker nog het geval niet.

Als de eilandjes aan de Belgacomtoren worden weggenomen, dan zullen volgens de dienst sommige mensen tevreden zijn. Immers, een eilandje ligt er vuil bij als vegetatie afsterft door vogelvraat en drijfvuil. Andere mensen zouden kunnen teleurgesteld zijn dat eilandjes met eendjes weg zijn; er werd vroeger al expliciet gevraagd om er terug te leggen. De Groendienst vindt dit laatste wegens beheer en zicht niet wenselijk meer.

De Groendienst zal de ervaring met de eilandjes volgend jaar meenemen bij studie en actie naar natuurvriendelijke oevers in de binnenstad van Gent. In de studie zal een volledige evaluatie van de bestaande eilandjes worden gemaakt. Men zal ook onderzoeken wat er gewenst is: meer of andere eilandjes of eerder natuurvriendelijke oevers of een gestuurde 'verlanding' of een combinatie van maatregelen.

Mocht men over de eilandjes meer informatie wensen, dan kan men zich uiteraard rechtstreeks tot de Groendienst richten.

Besluit:

De klacht over non-respons is gedeeltelijk gegrond. Het was niet mogelijk om op de eenvoudige vraag sneller een antwoord te geven.

Beoordeling: gegrond

Het was voor de dienst niet mogelijk om op de vraag sneller een antwoord te geven. De dienst had verzoeker wel kunnen op de hoogte stellen van het feit dat de vraag werd onderzocht.

7.4. Milieudienst

AANTAL DOSSIERS			
6	Klacht	4	
	Signaal	2	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		1	25
Gedeeltelijk geground		2	50
Geground maar gecorrigeerd		1	25
Ongegrond		0	0
Geen oordeel		0	0

non-respons	2
overeenstemming met regelgeving	2
actieve informatieverstrekking	1
kwaleitsvolle, actieve dienstverlening	1
redelijke termijn	1
weloverwogen beslissing	1

overeenstemming met regelgeving

actieve informatieverstrekking

non-respons

Verzoek: 200802-71

Milieuvergunningaanvraag

Ik bezorg u een kopie van mijn vraag aan de schepen van Milieu naar aanleiding van een brief die ik ontving voor een milieuvergunningaanvraag van de firma in mijn buurt, alsook het antwoord van de schepen. Ik vind dat de schepen er zich nogal gemakkelijk van af maakt en acht het nuttig ook u van de problematiek op de hoogte te brengen.

De schepen schreef mij: "Ik heb uw mail over de milieuvergunning goed gelezen. Ik kan uw bedenkingen begrijpen, maar moet er toch op wijzen dat de beoordeling van een milieuvergunningaanvraag geregeld is door een strikte (Vlaamse) reglementering waar men als bestuur niet zomaar kan van afwijken. De informatie wordt ook bepaald door hetgeen ingediend wordt door de aanvrager van de vergunning die zich zou kunnen verzetten tegen commentaar door de dienst of het college. Uw suggestie over meer moderne (digitale) raadpleging van de vergunningaanvragen wordt overwogen, maar vraagt belangrijke investeringen en zorgvuldige voorbereiding. Voor deze vergunning zal het dus onvermijdelijk nog op de klassieke, door de wet voorgeschreven wijze moeten gebeuren. Maar we danken u wel voor de suggesties."

Oorspronkelijk had ik dit geschreven aan de burgemeester: "Vandaag ontving ik als inwoner van de Mahatma Gandhistraat een schriftelijke kennisgeving van een milieuvergunningaanvraag klasse I. Het betreft nieuwe lozingsnormen voor de parameters BOD, COD en stikstof. Verder wordt in de brief meegedeeld dat de vergunningaanvraag ter inzage ligt bij de Milieudienst. Ik kan mij niet van de indruk ontdoen dat de Stad met dit schrijven voldoet aan de wettelijke verplichtingen zonder maar in het minst te trachten om de bevolking degelijk voor te lichten. Parameters BOD?, COD? en stikstof. Wat kan een doorsnee burger zich hierbij voorstellen? Het minste wat men van een dergelijk schrijven kan verwachten is enige uitleg over de aard van de stoffen waarvoor de lozingsnormen worden aangevraagd. Over welke producten gaat het? Wat zijn de potentiële gevaren? Geen woord hierover. Hoe kan men van iemand verwachten dat hij een weloverwogen beslissing neemt als hij niet de minste duiding heeft over de aard van de aanvraag. Zomaar bezwaar aantekenen getuigt niet van goede burgerzin, want als het bedrijf de vergunning niet krijgt

gaan er misschien arbeidsplaatsen verloren. Geen bezwaar aantekenen kan dan weer risico's inhouden voor de volksgezondheid. Als referentie is er enkel de verwijzing naar de vergunningsaanvraag bij de Milieudienst. Kan je nu echt van een burger verwachten dat hij een dag verlof neemt om een kijkje te nemen op de Milieudienst, als hij zelfs geen besef heeft over de aard van de problematiek?

Het lijkt aangewezen dat de betrokken stadsdiensten zich zouden bezinnen over een manier om de burger beter voor te lichten bij milieuvergunningsaanvragen. In deze tijden van multimedia lijkt een goede communicatie met de burger mij toch een haalbare kaart. Ik had graag vernomen of u van plan bent enig actie ter zake te ondernemen, en zo ja, welke richting deze zou kunnen uitgaan.

Onderzoek:

In eerste instantie zoeken wij op de website van de Stad de bekendmaking van deze milieuvergunningsaanvraag op. Wij vinden alleen de foutmelding "de pagina die u zocht kon niet gevonden worden." Uiteindelijk vragen wij aan de Milieudienst de bekendmaking en ontvangen die ook. Vervolgens vragen wij zowel aan de schepenen van Milieu en aan de Milieudienst een reactie op de zienswijze van verzoeker. Ondanks herhaald aandringen ontvangen wij geen enkele reactie.

Beoordeling: gegrond

non-respons

Verzoek: 200804-165

Exploitatievergunning

Ons buurtcomité heeft tien weken geleden een brief geschreven naar het college van burgemeester en schepenen met de vraag welk gevolg gegeven was aan ons bezwaarschrift tegen de komst van een meubelgigant in onze buurt. We hadden via de media vernomen dat het bedrijf alle toelatingen had ontvangen. Wij hadden echter geen reactie ontvangen. We hadden ook inzage gevraagd in het dossier. Maar na tien weken hebben we nog altijd geen antwoord.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat er met het bezwaarschrift van verzoeker één en ander is verkeerd gelopen. De brief is door het Stadssecretariaat geregistreerd in het kader van de passieve openbaarheid van bestuur en voor behandeling doorgestuurd naar de Milieudienst omdat deze dienst de exploitatievergunning behandelt. De behandelende ambtenaar is toen langdurig ziek geweest en de continuïteit in de dossieropvolging werd niet verzekerd. Daarenboven heeft ook het Stadssecretariaat de zaken niet goed opgevolgd. Dit wordt na onze tussenkomst rechtgezet en het buurtcomité krijgt een antwoord op zijn brief.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Zorg ervoor dat bij langdurige ziekte van de behandelende ambtenaar, zijn taken worden overgenomen door collega's zodat de continuïteit van de dienst verzekerd is.

overeenstemming met regelgeving
weloverwogen beslissing
Verzoek: 200804-199
Jachtbeurs

Afgelopen weekend was het op Flanders Expo de jachtbeurs Hunt (of iets dergelijks). We hebben het geweten. Vanaf de start tot het einde van de beurs hebben wij voortdurend kunnen genieten van (geweer)schoten. Ik kan u verzekeren dat het geluid van schoten om de paar seconden alles behalve een leuke ervaring is. Voor mijn part houdt iedereen die het wil beurzen in het Flanders Expo complex. Ik vraag me wel af waarom de zeer brede buurt (wij wonen er toch al een behoorlijke afstand af) daar steeds mee moet van 'genieten' (zie ook concerten, techno e.d.).

Onderzoek:

Dit evenement was op voorhand gemeld aan de Openbare Ordecel van de Politie en de organisator beschikte voor de jaarlijks tijdelijke schietstand over een geldige vergunning afgeleverd door de gouverneur.

Wat de milieuwetgeving betreft, is er voor kleiduifschieten een (tijdelijke) milieuvergunning nodig. Er was geen tijdelijke milieuvergunning aangevraagd. De verantwoordelijke van Flanders Expo wordt hierop door de Milieudienst gewezen en aangemaand om bij een volgende editie van dit evenement ervoor te zorgen dat ook de milieuwetgeving wordt nageleefd. Volgens de Politie, die zelf aanwezig was tijdens het evenement, was inderdaad tijdens dit evenement aan de achterzijde van hal 8 (noordzijde van het complex) een stand voor kleiduifschieten ingericht. Volgens de Politie waren aan de voorzijde van hal 8 (zuidkant) geen schoten te horen. Tijdens die dagen was er wind in de richting van Sint-Pieters-Buiten, waar verzoeker woont.

Tijdens het evenement werden geen klachten van geluidsoverlast bij de politie gemeld. Wat betreft de mogelijke klachten van andere buurtbewoners verrichtte de buurtinspecteur van het commissariaat Nieuw Gent een buurtonderzoek. Zij verrichtte dit onderzoek echter in Sint-Pieters-Aalst. Dit is een belendende wijk van Sint-Pieters-Buiten. Geen van de bewoners had hinder ondervonden van (enige vorm van) lawaai afkomstig van Flanders Expo.

Opvolging:

De Politie stelt nog dat, normaal gezien en meestal, alle evenementen op Flanders Expo op voorhand worden aangemeld. Hieromtrent worden dan meestal vergaderingen belegd, zowel intern als extern. In de meeste gevallen worden hierbij andere diensten (van de Stad maar ook van Provincie of Vlaamse overheid) betrokken indien relevant naar de materie toe. Is de Politie het over bepaalde problematieken niet zeker om reden dat het specifieke wetgeving betreft, dan wordt niet nagelaten om inlichtingen te vragen bij de verantwoordelijke diensten en dan een advies te verlenen op basis van de ontvangen informatie. Inzake "Hunting" en de geluidsoverlast door het kleiduifschieten kon Flanders Expo aan de Politie een blijvende vergunning (erkenning) voorleggen, overhandigd door de Provincie. Dit was voor de Politie in orde.

Het is voor de Politie niet altijd mogelijk om alle problemen proactief in te schatten, zodat op voorhand die diensten dan kunnen worden verwittigd om een advies te verlenen. In de mate dat dit mogelijk is, gebeurt dit. Door het onderzoek, naar aanleiding van deze vraag, weet de Politie nu ook dat er niet alleen een vergunning (erkenning) moet zijn van de Provincie, maar dat er ook een tijdelijke milieuvergunning moet worden aangevraagd. De medewerkers van de Politie zullen in die zin worden gebriefd, zodat naar een volgende gelegenheid hieraan kan worden voldaan.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De samenwerking en coördinatie tussen de Politie en de Milieudienst is hier gebrekkig. redelijke termijn

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200809-405
Te groot succes

Met deze wens ik mijn ongenoegen te uiten in verband met de uitbetalingen van de premies die de Stad Gent uitreikt voor het leggen van dakisolatie.

Op 28 januari 2008 stuurde ik mijn aanvraag voor de premie voor het aanbrengen van dakisolatie naar de Milieudienst Stad Gent. Toen ik in april 2008 nog steeds niets gehoord had van de premie nam ik telefonisch contact met de Milieudienst zelf en sprak er met een bediende. Hij meldde mij dat de premie voor het aanbrengen van dakisolatie door de gemeenteraad van april 2008 zou verlengd worden tot 2012 voor alle personen die de aanvraag deden in 2008. Bij nazicht van mijn dossier bleek echter het betalingsaanvraagformulier te ontbreken. Dit werd mij door de bediende onmiddellijk doorgemailed.

Ik stuurde onmiddellijk, eveneens per mail, het betreffende formulier terug.

Op 18 juni 2008 deed ik via mail navraag naar de stand van zaken. Ik kreeg van de bediende een mailtje terug met de melding dat hij nog steeds doende was met de betreffende dossiers. Op 2 september 2009 nam ik telefonisch contact met de Milieudienst en men meldde mij dat de bediende op verlof was en terug op de dienst zou zijn op maandag 8 september 2008.

Toen ik vandaag terug telefonisch contact nam met de Milieudienst meldde men mij dat de bediende een werkongeval had voorgehad en niet voor 22 september terug op de dienst verwacht werd. Bij navraag naar een eventuele andere persoon in de dienst die de zaken van de bediende waarnam tijdens zijn afwezigheid, kreeg ik als antwoord dat deze door niemand worden overgenomen en ik de komst van de bediende dien af te wachten om meer informatie te verkrijgen in verband met het uitbetalen van de aangevraagde premie.

Ik heb de indruk dat door zulke manier van werken de aanvragers van de premie onnodig aan het lijntje worden gehouden, temeer dat bij de aanvraag van de premie voor het leggen van dakisolatie bij Eandis deze reeds werd uitbetaald in maart 2008. Daarom vraag ik via deze weg of de afhandeling van de dossiers door de Milieudienst correct verloopt en waarom er zulke lange tijd dient te verlopen voor de premies worden uitbetaald.

Onderzoek:

Wij ontvangen van de Milieudienst een toelichting over de werkwijze binnen de Milieudienst voor het afhandelen van subsidieaanvragen voor dakisolatie.

De Milieudienst zegt ook dat in 2007 werd gestart met een proefproject voor dakisolatie.

De gemeenteraad keurde eind september 2007 het subsidiereglement goed. Aanvragers konden tot 3 december 2007 een subsidieaanvraag indienen. Tijdens dit proefproject kreeg de dienst veel meer aanvragen dan gedacht; op twee maanden tijd ontving men namelijk 185 subsidieaanvragen.

Al deze dossiers werden eind 2007 principieel goedgekeurd door het college en de Milieudienst is druk doende de betalingsaanvragen voor deze dossiers te onderzoeken.

Ondertussen bleven de aanvragen binnenstromen, niettegenstaande dit proefproject afgelopen was. Zo ook deze aanvraag. Omwille van dit grote succes werd beslist dit proefproject te verlengen en keurde de gemeenteraad op 22 april 2008 een nieuw subsidiereglement goed dat loopt tot het einde van de legislatuur.

Ondertussen had de Milieudienst wel een achterstand opgelopen bij de behandeling van de aanvraagdossiers, want tijdens de periode tussen 3 december 2007 en 22 april 2008 was er geen geldig subsidiereglement en konden de aanvragen niet verwerkt worden. Dit was dus ook het geval voor deze aanvraag.

Ondertussen ontving de Milieudienst 215 aanvragen in het kader van dit tweede subsidiereglement. Deze is de Milieudienst aan het verwerken om ze allemaal samen aan het college te kunnen voorleggen voor principiële goed- of afkeuring. Pas daarna kan begonnen worden met de behandeling van de betalingsaanvragen voor deze dossiers, waaronder deze betalingsaanvraag.

Naast het verlenen van subsidies voor dakisolatie, verleent de Milieudienst ook subsidies voor andere installaties. Voor sommige van deze subsidies moet ook een plaatsbezoek gebeuren. Deze dossiers worden allemaal door één persoon binnen de Milieudienst behandeld. Deze medewerker behandelt ook nog stedenbouwkundige aanvragen, die aan een zeer dwingende adviestermijn gebonden zijn. In 2008 moesten de meeste van deze subsidiereglementen herzien worden n.a.v. een nieuwe overeenkomst met het Vlaamse gewest. Dit kon pas gebeuren na de bekrachtiging van de nieuwe samenwerkingsovereenkomst door de gemeenteraad. Dit gebeurde op 27 mei 2008. Op 23 juni 2008 keurde de gemeenteraad de herziene subsidiereglementen goed.

Dus ook daar was ondertussen een achterstand opgelopen bij de behandeling van aanvragen van ongeveer zes maanden. De Milieudienst toont begrip voor de individuele aanvrager die soms lang moet wachten op zijn subsidie, maar de dienst is gebonden aan de administratieve procedure.

De Milieudienst hoopt dat verzoeker begrip kan opbrengen voor deze uitzonderlijke situatie.

Besluit:

Het is duidelijk dat de vraag bij de Milieudienst groter is dan wat de personeelsbezitting aldaar aankan. De ombudsvrouw sluit zich aan bij de vraag van de Milieudienst om begrip op te brengen maar vindt dat dit probleem door de Stad structureel moet worden aangepakt.

Opvolging:

Verzoeker bedankt voor de tussenkomst. Hij zal begrip opbrengen voor de opgelopen achterstand en verder afwachten. De Milieudienst zal verzoeker verder op de hoogte houden van de stand van zaken in verband met zijn aanvraag.

Een drietal maanden later meldt verzoeker ons dat de premie hem nog niet werd uitbetaald. Wij geven dit door aan de Milieudienst die antwoordt dat rond hetzelfde ogenblik het bedrag wordt gestort.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond: de aanvraag wordt door de dienst correct verwerkt.

Gegrond: de verwerking van de aanvraag duurt veel te lang als gevolg van personeelstekort.

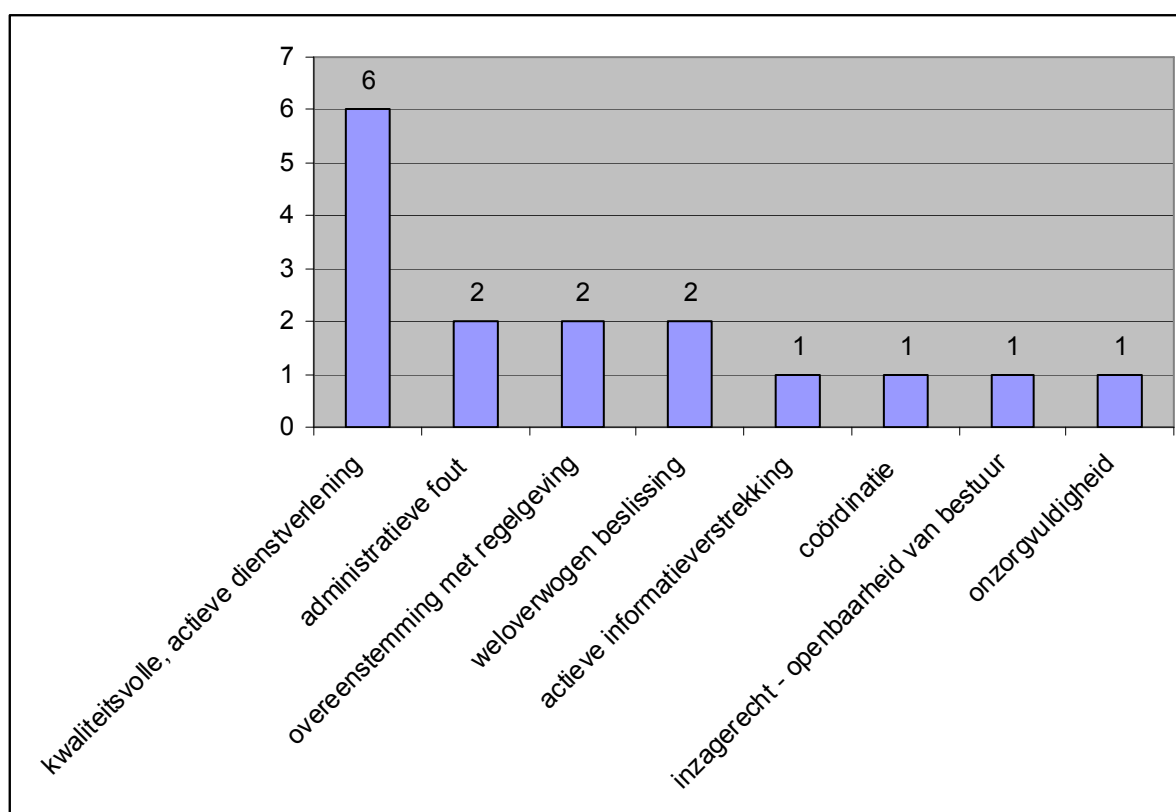
Aanbeveling:

Er is meer personeel nodig om deze dienst toe te laten de aanvragen tijdig te verwerken, en mogelijk ook een overzichtelijker registratiesysteem en elektronische dossierafhandeling.

Hoofdstuk 8

Departement Onderwijs en Opvoeding

AANTAL DOSSIERS			
11	Klacht	10	
	Signaal	1	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		2	20
Gedeeltelijk geground		2	20
Geground maar gecorrigeerd		3	30
Ongegrond		1	10
Geen oordeel		2	20



Dienst Kinderopvang	5
Onderwijsinstellingen inclusief Centrum voor Leerlingenbegeleiding	4
Dienst Administratie Onderwijs	1
Educatieve Diensten	0
Pedagogische Begeleidingsdienst	0

8.1. Dienst Administratie Onderwijs

AANTAL DOSSIERS			
1	Klacht	1	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegronnd	1	100	100
Gedeeltelijk gegronnd	0	0	
Gegronnd maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegronnd	0	0	
Geen oordeel	0	0	

weloverwogen beslissing	1
-------------------------	---

8.2. Dienst Kinderopvang

AANTAL DOSSIERS			
6	Klacht	5	
	Signaal	1	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		0	0
Gedeeltelijk geground		1	20
Geground maar gecorrigeerd		2	40
Ongegrond		1	20
Geen oordeel		1	20

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	4
administratieve fout	1
coördinatie	1
onzorgvuldigheid	1
overeenstemming met regelgeving	1

overeenstemming met regelgeving

coördinatie

Verzoek: 200804-163

Procedure

Ik sta al sinds 21 juni 2007 ingeschreven in de dienst Kinderopvang voor mijn jongste kindje voor een plaats vanaf januari 2008. Ik heb opnieuw een aanvraag gedaan in juli 2007, dan is mijn dochtertje geboren, en mijn volgende aanvraag is van 3 december 2007 en sedert dan heb ik het elke maand opnieuw gedaan. Echter als ik nu bel vertellen ze me dat ik geen aanvraag heb gedaan voor september, ik moest die doen in februari 2008 en ik heb die telefonisch ook gedaan want ik heb met de verantwoordelijke zelf gesproken (ik heb die naam), ik heb tezelfdertijd een attest gevraagd voor RVA en dat is opgestuurd op 27 februari, ook doe ik altijd telefonisch mijn aanvraag. En ik sta daardoor dus nu op de wachtlijst voor een plaats vanaf oktober 2008. Dit is voor mij echt een ramp. Ik ben ook zelf nagegaan wat mogelijks is mis gelopen. Dit zijn de stappen die ik heb gezet: ik heb een brief gekregen dat er voor augustus 2008 geen plaats was daarop heb ik eerst naar Gentinfo gebeld om een nieuwe aanvraag te doen, daar hebben ze me verteld dat vooraleer ik een nieuwe aanvraag kon doen, de oude moest eerst geannuleerd worden (wat een ingewikkeld systeem) en dat was nog niet gebeurd en daarvoor moest ik terug naar de dienst Kinderopvang bellen en daar heb ik met de bediende gebeld en zij heeft mij gezegd "ik ga het voor u annuleren en u moet terug bellen naar Gentinfo om een nieuwe aanvraag te doen" en dat heb ik ook gedaan. Ik kan u de precieze dag niet geven (mijn dossiernummer heb ik hier) maar het is zeker in februari 2008 en voor de 27ste.

Ik heb momenteel twee dossiers lopen voor het meisje: een al voor de aanvraag voor de peutertuin Ter Leie met daarin de vermelding dat ze een zusje heeft in Ter Leie, de Kleuterschool. Vreemd genoeg is voor de aanvraag voor de crèche (Uilennestje of Ter Leie) deze info niet genoteerd in het dossier, hoewel ik deze info wel mondeling heb gegeven, daardoor staat ze ook helemaal onderaan voor die crèche maar dit is dus ondertussen aangepast maar weer pas voor oktober (ander dossiernummer). Het ergste vind ik dat er voor september een plaatsje was in het Uilennestje en dat ik dit buiten mijn fout heb gemist. Dit heeft voor mij ernstige gevolgen.

Ik heb nu een job gevonden maar die moet ik weigeren omdat ik geen kinderopvang heb, ten einde raad heb ik me ook als voltijds student aan de RUG ingeschreven om daar in aanmerking te komen voor een crècheplaats (ik was onderzoeker aan de RUG, vakgroep

sociale agogiek) en daardoor ben ik nu ook mijn inkomen van de RVA kwijt want ik heb hen dat meegedeeld. Op de RVA hebben ze meegedeeld: je kan nog altijd naar OCMW gaan. Een privé crèche kan ik als alleenstaande moeder niet betalen. Ik zit dus heel zwaar in de problemen.

Onderzoek:

De betrokken dienst deelt mee dat de dochter van verzoekster op 2 april een plaats in het Uilennestje voorgesteld kreeg. Deze plaats kon men toekennen door de plotse uitschrijving van een andere baby.

Het probleem gemeld door de moeder met betrekking tot de omslachtige behandeling van het programma bij herinschrijven is reëel. De dienst Kinderopvang en Digipolis zijn bezig om met de externe firma die aan die opdracht werkt nog enkele optimalisaties aan de software aan te brengen. Waarschijnlijk zal dat nog onvoldoende zijn om het programma als een sneltrein te gebruiken. Momenteel is het werken met Tinkelbel inderdaad eerder te vergelijken met het nemen van een stoptrein die zelfs nu en dan in panne staat, aldus de betrokken dienst. Ook uit deze klacht blijkt dat de optimalisatie nog verder moet doorgevoerd worden. De dienst is zich daarvan bewust en wil dat verder uitwerken. Eigenlijk biedt een herinschrijving na het ontvangen van een "geen-plaats-brief" geen zekerheid op het bekomen van een plaats, maar dit proces alleen al schept bij de aanvragers een valse hoop. Er zijn nog steeds maandelijks ongeveer 260 aanvragen voor 45 voltijdse plaatsen binnen de stedelijke kinderdagverblijven. Zolang de vraag zoveel groter is dan het aanbod kan de dienst zeker niet alleen aan alle vragen voldoen, vandaar ook de verwijzing naar andere initiatieven.

Het voorstel van verzoekster om bijvoorbeeld de verplichting op te leggen aan ouders bij inschrijving spontaan zelf te melden wanneer ze een andere plaats hebben gevonden voor hun kind is niet realistisch. De meeste ouders blijven zelfs dan de voorkeur geven aan een plaats binnen een stedelijk initiatief gezien de inkomensgerelateerde opvangkost en de kwaliteitsgaranties die deze bieden.

Beoordeling: gegronnd maar gecorrigeerd

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200807-326

Opvang personeelskinderen

Ik werk in een instelling van de Dienst Kinderopvang van de Stad Gent.

Bij ons komen tijdens de schoolvakanties ook kinderen van andere instellingen die dan gesloten zijn. Ik moet dus zelf naar het werk gaan en heb een probleem voor mijn eigen kinderen: die staan op de wachtlijst. Alleen als 's morgens ouders afbellen hebben zij plaats. Daar komt nog bij dat die ouders doorgaans maar opbellen op een uur (acht uur of later) dat vele mensen al naar hun werk zijn. Het gebeurt ook soms dat kinderen, voor wie gereserveerd werd, niet komen opdagen. Die ouders melden dit niet. In werkelijkheid is er een plaats vrij, maar niet op papier. De rekening wordt dan opgestuurd en als de ouders betalen is er voor de Stad geen probleem. Ik stel dan vast dat er officieel geen plaats is voor mijn kinderen. Anders gebeurt het soms dat er een enkele plaats vrij is, voor een van mijn kinderen. Het andere kind heeft dan geen plaats.

Dit is toch wel een moeilijke situatie, temeer daar ik aan de Stad werk en bovendien bij de Dienst Kinderopvang. Zou de Stad hiervoor geen oplossing kunnen zoeken?

Onderzoek:

Het Departement Personeel en Organisatie deelt mee dat een bevraging is opgestart om de behoeften van de werknemers in kaart te brengen. Het gaat hier over al het stadspersoneel, niet alleen van de Dienst Kinderopvang.

De Dienst Kinderopvang stelt dat de kleuterdagverblijven tijdens de vakantieperiodes

openstaan voor alle kinderen. Hier zijn blijkbaar twee mogelijke situaties.

Eerste mogelijkheid: men werkt in een samengevoegd dagverblijf. Daar is het inderdaad zo dat eerst de kinderen van die twee samengevoegde dagverblijven voorrang hebben op externen. De directeur stelt dat geen enkel samengevoegd initiatief met wachtlijsten werkt. Dit wil zeggen dat alle kinderen welkom zijn en kunnen opgevangen worden.

Tweede mogelijkheid: men werkt niet in een samengevoegd dagverblijf, maar in een gewoon dagverblijf. Dan kan het zijn dat daar gewerkt wordt met wachtlijsten. Sommigen hanteren een wachtlijst maar bij anderen zijn er nog plaatsen open. De directeur stelt dat ergens in de Dienst Kinderopvang er toch nog wel plaats moet beschikbaar zijn voor de kinderen van het personeelslid als deze tenminste aan de voorwaarden voldoen om opgenomen te worden, dit wil zeggen jonger dan 8 jaar in 27 initiatieven en jonger dan 12 jaar in een achttal andere initiatieven. De inschrijvingsperiode viel dit jaar van 5 tot 23 mei. Een medewerker zou daar als eerste moeten aanwezig geweest zijn en had zijn/haar kinderen kunnen inschrijven. De directeur stelt dat, mocht men contact hebben genomen met de rechtstreekse verantwoordelijke, er geen opvangprobleem zou geweest zijn, mits er voldaan is aan de leeftijdsvoorwaarde.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Er bestaat voor deze groep personeelsleden een oplossing, maar deze is blijkbaar niet gekend.

administratieve fout
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200809-432

Kinderopvang

Mijn Chinese vrouw en ik zijn in oktober 2005 in Gent komen wonen, nadat ik iets minder dan zeven jaar voor een bedrijf in het Verre Oosten werkte.

Gezien mijn echtgenote de eerste helft van het academiejaar 2005/2006 nog als voltijds student aan de Universiteit van Sichuan studeerde, is zij pas enkele maanden later officieel ingeschreven in Gent. Zij is ondertussen afgestudeerd en heeft een bachelordiploma.

Sinds haar aankomst in België, heeft zij de verplichte inburgeringscursussen en Nederlandse lessen gevolgd. Zij is ook, sinds de eerste dag van haar verblijf op zoek gegaan naar werk. In november is zij zwanger geworden van ons zoontje. Gezien zij nooit de bedoeling had om lange tijd thuis te blijven na de geboorte, zijn wij in april begonnen met de aanvraag voor kinderopvang.

Na telefonisch een vragenlijst te hebben vervolledigd, zouden wij een maand na de aanvraag een bevestiging per brief mogen ontvangen, zo werd mij toen meegedeeld. Toen ik in juni, na meer dan een maand, nog steeds geen bevestiging had mogen ontvangen, heb ik de dienst opnieuw gecontacteerd om te vragen naar de status van onze aanvraag.

Het resultaat, dat pas duidelijk werd in juli, is dat ons aanvraagdossier niet meer te vinden en het vroegst dat wij op opvang mogen rekenen is maart 2009.

Zelfs in april waren wij al te laat om opvang te kunnen aanvaarden voor de maand oktober en er is dus onmiddellijk een aanvraag ingediend voor opvang vanaf 1 januari 2009.

De periode tot 1 januari dachten wij wel te kunnen overbruggen gezien het nog helemaal niet zeker was dat zij werk zou vinden en druk op zoek te gaan naar een private opvang hier in de buurt. Maar ook dit blijkt onvindbaar te zijn.

Zij is dus sinds vorige week op eigen initiatief begonnen aan een dagopleiding. Deze opleiding start enkel in september en is dus de kans voor haar om eindelijk bezig te zijn en contacten te leggen met anderen. Ik ben bang dat, wanneer wij geen oplossing vinden voor de opvang van onze zoon, zij haar opleiding zal moeten stopzetten en weer in de vicieuze cirkel van werkloosheid zal terechtkomen.

Onderzoek:

Wij onderzoeken wat er bij de betrokken diensten kan gebeurd zijn met dit dossier. Er blijkt echter dat verzoeker rechtstreeks contact had met een privé crèche.

Besluit:

Verzoeker had enkele instanties door elkaar gehaald.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoeker richtte zich aanvankelijk ten onrechte tot de ombudsvrouw. Het betreft een vraag aan een privé instelling.

onzorgvuldigheid

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200812-576

Kakkerlakken

Er is blijkbaar al een tijdje een probleem in een kindercrèche van de Stad Gent. Dat probleem breidt uit en is: kakkerlakken. Eerst waren er in één lokaal. De leidinggevende zou dit hebben gemeld aan de Gezondheidsdienst. Men is toen komen spuiten, maar het heeft niet geholpen, want er zitten nu kakkerlakken in twee lokalen. En die kleine kinderen kruipen daar maar rond. Kan hier iets ondernomen worden?

Onderzoek:

De Dienst Kinderopvang deelt mee dat op een bepaald moment de verantwoordelijke van het kinderdagverblijf de dienst op de hoogte bracht. Dit was op een woensdag. De Gezondheidsdienst zou op donderdagvoormiddag (heel vroeg in de morgen) al een gel komen aanbrengen zijn in de leefgroep waar de kakkerlakken zijn gevonden. Daar men toen nog niet goed wist wat de consequenties waren voor kinderen en personeel werd die leefgroep de hele dag gesloten en werden de kinderen verdeeld over de twee groepen. Voor de Dienst Kinderopvang is dit een 'vervelend probleem' dat doeltreffende maatregelen vergt. Deze dienst gaat er van uit dat samen met de Gezondheidsdienst efficiënt werd en wordt gehandeld. De Gezondheidsdienst bevestigt ons dat een interventie gebeurde. Een drietal dagen later vernemen wij van de Gezondheidsdienst een stand van zaken. Er gebeurde een inspectie van de lokalen en er werden geen kakkerlakken aangetroffen. Uit een overzicht van de vaststellingen blijkt dat er zeker geen grote infestatie is door kakkerlakken, waardoor bijgevolg alle lokalen via een andere (sproei)methode zouden moeten behandeld worden. Mocht men meerdere exemplaren overdag opmerken (wat zou kunnen duiden op een uitbreiding van de populatie), dan zal de sproeimethode worden toegepast voor de aanvang van de Kerstvakantie.

Nog volgens de Gezondheidsdienst betekent het feit dat een behandeling gebeurd is, niet dat men de dag of een aantal dagen erna geen enkele kakkerlak meer zal zien. Het aanlokken met de gifgel heeft tijd nodig. De gifstof werkt daarom ook drie maanden en werd aangebracht op plaatsen die voor de kinderen onbereikbaar zijn. Ook werd het Antigifcentrum op voorhand gecontacteerd. De Gezondheidsdienst geeft ook de raad om een brief mee te geven met de ouders waarin het probleem kort wordt geschetst. Op die manier bereikt men ook (mogelijke) infestatiebronnen. Het kan zijn dat de kakkerlakken binnengebracht werden via kinderen (boekentasjes/kledij) die misschien in minder hygiënische omstandigheden wonen. Op die manier geeft men de ouders de kans om met de Gezondheidsdienst (los van de kinderopvang) contact op te nemen om eventueel een particuliere bestrijding uit te voeren.

Al deze maatregelen passen volgens de Gezondheidsdienst in het kader van de IPM (Integrated Pest Management) waarin de Stad het gifgebruik zoveel mogelijk wil beperken. Besluit: Zowel de Dienst Kinderopvang als de Gezondheidsdienst verlenen zorgvuldig kwaliteitsvolle en actieve dienstverlening. De klacht is ongegrond maar betere communicatie naar ondermeer de ouders had de opmerkingen van verzoeker kunnen voorkomen.

Beoordeling: ongegrond

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200812-565

Laattijdig of regulier?

Doordat onze kinderopvang stopt, hebben we een aanvraag ingediend om zo snel mogelijk (vanaf februari 2009) over kinderopvang te kunnen beschikken. Door de diensten van Stad Gent wordt dit beschouwd als een 'laattijdige aanvraag', met minimale kansen. Meer kans heeft een 'reguliere aanvraag', die de opvangplaatsen vanaf juni 2009 verdeelt. Blijkt nu dat we geen 'twee aanvragen' (bijvoorbeeld een laattijdige en een reguliere) tezelfdertijd kunnen indienen. Wat betekent dat we moeten wachten op het resultaat van de laattijdige aanvraag, waardoor we weer weken later zijn en niet meer kunnen deelnemen aan de opvangmogelijkheden vanaf juni, enzovoort...
Onze vraag: laat ons naast de laattijdige aanvraag "in parallel" een reguliere aanvraag indienen, zodat we zo snel mogelijk over kinderopvang kunnen beschikken?

Onderzoek:

Volgens de Dienst Kinderopvang is een van de regels bij een aanvraag voor kinderopvang via Gentinfo dat men per kind slechts één aanvraag voor een bepaalde periode kan laten opmaken. Dit is om dubbele inschrijvingen en foute rapporten te vermijden. Nog volgens de dienst is er wel een mogelijkheid om twee aaneensluitende periodes aan te vragen (bijvoorbeeld overgang vanuit een crèche naar een peuterspeelplaats dicht bij huis).

De dienst Kinderopvang verduidelijkt dat er drie soorten aanvragen bestaan:

* De reguliere (of tijdige) aanvraag waarbij er minimaal zes maanden op voorhand een aanvraag wordt opgemaakt. De opvangperiode loopt hier vanaf een bepaalde startdatum tot wanneer het kind de schoolrijpe leeftijd behaalt (dit wordt standaard ingevuld).

* De laattijdige aanvraag. Dit betekent dat ouders een aanvraag doen om te starten binnen de zes maanden (meestal zelfs vrij snel), maar waarbij de kans op opvang minimaal is, gezien de vrije plaatsen per instelling uiterlijk vijf maanden op voorhand reeds gereserveerd worden. Deze aanvraag loopt dan over de periode tot wanneer het kind schoolrijp is en het kinderdagverblijf definitief verlaat (dit wordt standaard ingevuld).

* Een crisisaanvraag. Dit is een dringende, onvoorziene nood aan kinderopvang door een plotse verandering in de situatie van het gezin, waardoor er voor een maximum periode van drie maanden een oplossing wordt aangeboden (hier wordt de einddatum manueel aangepast; maximum drie maanden later).

Volgens de dienst Kinderopvang kon de operator van Gentinfo, in deze situatie, wel degelijk de einddatum bij de laattijdige aanvraag aanpassen tot wanneer de reguliere aanvraag kon starten. Op de vraag van verzoeker kan dus positief geantwoord worden. Maar aangezien Gentinfo zoiets nog niet meegemaakt had (een ouder vraagt ofwel op tijd iets aan ofwel voor nu direct), stelde Gentinfo op 28 november aan de Dienst Kinderopvang de vraag wat men hiermee moest doen. Dan heeft Kinderopvang aan Gentinfo (dezelfde dag nog) uitgelegd hoe dit kon opgelost worden. Deze aanvullende informatie zou nu door Kinderopvang zijn doorgegeven aan de operatoren van Gentinfo, zodanig dat iedereen hiervan op de hoogte is. Nog volgens de Dienst Kinderopvang zou Gentinfo de uitleg ondertussen moeten hebben doorgegeven aan de echtgenote van verzoeker.

Wij delen dit mee aan verzoeker die antwoordt dat hij al verschillende keren een beroep deed op de Dienst Kinderopvang (zowel tijdige aanvragen als een laattijdige aanvraag),

maar blijkbaar komt hij nooit in aanmerking. Het is hem onduidelijk op basis van welke criteria hij uitgesloten wordt.

Volgens de Dienst Kinderopvang overstijgt de vraag naar kinderopvang nog steeds ruim het aanbod. Men kan onmogelijk iedereen een plaats bezorgen. Volgens de dienst wordt dit aan elke ouder schriftelijk doorgegeven op het moment van de aanvraag. In de brief of mail zou al worden gezegd dat men geen plaats kan garanderen en men zou de ouder vragen om zelf ook op zoek te gaan naar alternatieven. Daarom zou iedereen ook een lijst krijgen met opvanginitiatieven die niet behoren tot de Stad Gent met de vraag om onmiddellijk mee te zoeken, gezien de dienst enkel kan onderzoeken of er bij de dienst zelf iets haalbaar is. Nog volgens de Dienst Kinderopvang besliste de Stad Gent, gezien de overbevraging, om een aantal voorrangsregels op te stellen die ook meegegeven worden in de bevestigingsbrief van de inschrijving naar de ouders toe. De dienst stelt dat de toewijzing van de opvangplaatsen binnen de stedelijke opvangvoorzieningen is gebaseerd op objectieve criteria en humane overwegingen. De dienst verwijst naar recente cijfers die verwijzen naar jaarlijks ongeveer drieduizend aanvragen waarvan men er slechts vijfhonderd op jaarbasis kan helpen. De Dienst Kinderopvang stelt dat het streefdoel van de schepen is om tegen het einde van de legislatuur de tekorten te verkleinen. Men verwijst ook naar een gebrek aan accommodatie die geschikt is voor kinderopvang. De realisatie van nieuwe plaatsen vereist volgens de dienst de nodige tijd. Ondertussen tracht de dienst toch alternatieven te zoeken en als men die vindt brengt men de ouders daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

Besluit:

De betrokken dienst handelt zeer zorgvuldig en neemt weloverwogen de nodige beslissingen. Er is een zeer degelijk systeem uitgewerkt voor de verwerking van de vele aanvragen. Hoe degelijk dit systeem echter is, er zijn te weinig opvangplaatsen. Dit laatste is echter een beleidskwestie.

Ondertussen verliezen sommige burgers een beetje hun weg in de diverse formules.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Verzoeker werd correct bediend, maar een aantal zaken waren hem onduidelijk.

8.3. Onderwijsinstellingen, incl. het Centrum voor Leerlingenbegeleiding

AANTAL DOSSIERS			
4	Klacht	4	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		1	25
Gedeeltelijk geground		1	25
Geground maar gecorrigeerd		1	25
Ongegrond		0	0
Geen oordeel		1	25

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	2
actieve informatieverstrekking	1
administratieve fout	1
inzagerecht - openbaarheid van bestuur	1
overeenstemming met regelgeving	1
weloverwogen beslissing	1

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200806-295

Gescheiden ouders

Als gescheiden ouder met twee kinderen merk ik tot mijn spijt een aantal problemen in de communicatie die de school voert ten opzichte van gescheiden ouders.

Mijn jongste kind loopt school in de Sportschool, Sint-Genoisstraat te Gentbrugge.

Er is voor hem een gezamenlijke uitoefening van het ouderlijk gezag bevolen door de rechtbank wat dan ook betekent dat ik perfect op de hoogte wens te blijven van de verdere evolutie van mijn kind. Een slechte communicatie met mijn ex partner zorgt er voor dat deze informatie niet steeds bij mij terecht komt.

Om deze reden werden reeds een aantal mondelinge vragen, alsook een schriftelijk verzoek, via de advocaat, gedaan om op de hoogte gehouden te worden van de activiteiten met betrekking tot de opvang, educatieve omkadering en schoolse resultaten van mijn zoon.

Tot mijn grote spijt wordt dit verzoek tot op heden compleet genegeerd door de directie van de Sportschool. Zo kreeg ik gisteren rond 17u00, bij wonder, het bericht van mijn ex dat er om 19u00 een oudercontact was. Mijn inziens is deze afspraak in geen geval gisteren tot stand gekomen en was het dus een kleine moeite geweest voor de school om me hiervan op de hoogte te stellen.

Ik krijg dan ook het gevoel dat ik als ouder compleet genegeerd word door de school. Mijn inziens is het niet de taak van een school om partij te kiezen voor de ene of andere ouder en hebben beide ouders evenveel recht op informatie aangaande de activiteiten aangaande de opvoeding van hun kind. Zeker in het geval van een, door de rechtbank bevolen, gezamenlijke uitoefening van het ouderlijk gezag. Mag ik u via deze weg dan ook verzoeken dit probleem nogmaals te willen aankaarten zodat gescheiden ouders op zijn minst de kans krijgen om geïnformeerd te worden aangaande de ontwikkeling van hun kind. Dat dit perfect kan bewijst immers de Octopus school waar mijn oudste zoon school loopt. Zij stellen systematisch beide ouders op de hoogte wat zeer aangenaam is als ouder. Ik vraag mij ook af of de omzendbrief NO/2005/01(13AC) van de Vlaamse overheid nog van toepassing is. Ik denk dat het een kleine moeite is om met de huidige communicatiemiddelen de informatie door te spelen.

Onderzoek:

Het Departement Onderwijs en Opvoeding meldt dat aan verzoeker al een rechtstreeks antwoord werd bezorgd. Uit dit antwoord blijkt dat het departement contact opnam met de directie van de school. De directeur zou bereid zijn om meer te doen en wilde ook contact nemen met zijn collega van een andere school, omwille van een goede vorm van communicatie die daar gangbaar is.

Besluit:

De dienst toont bereidheid tot kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening.

Opvolging:

Verzoeker dankt ons voor onze tussenkomst maar vraagt toch uitdrukkelijk meer duidelijkheid vanwege de school over de manier en de stelselmatigheid waarmee mededeling moeten worden doorgegeven. Hij vraagt ook of die bewuste omzendbrief nog altijd van kracht is.

Wij geven deze opmerkingen door aan het Departement Onderwijs en Opvoeding. Na enkele keren aandringen ontvangen wij een antwoord. Men bevestigt dat de omzendbrief door alle stedelijke scholen wordt opgevolgd en dat deze omzendbrief voor deze scholen de norm weergeeft.

Het departement ontving van de directeur van de school nog bijkomende specifieke informatie over de wijze waarop hij gescheiden ouders vanaf dit schooljaar informeert. Volgens de schooldirecteur werd een mailinglist opgestart. Verzoeker zou zich half september hebben ingeschreven en ontvangt sindsdien de brieven per mail. Tevens stuurt de school de brieven die men niet digitaal bezit (bijvoorbeeld brieven van het departement, schoolreglement en dergelijke) met De Post op. Nog volgens de schooldirecteur werd gevraagd of verzoeker nu reeds alles ontvangt. Blijkbaar heeft verzoeker één postzending niet ontvangen (deze zou toch opgestuurd zijn), maar met de mail zou het wel goed lopen. Op de website www.desportschool.be staan ook dit jaar opnieuw de data van de schoolfeesten, ouderraden, oudercontacten, ... Volgens de schooldirecteur vraagt het wat extra werk om dit op te volgen, vooral omdat de secretaresse niet constant aanwezig is. Vanaf 1 november zou er een fulltime secretaresse komen en zou het dus enkel nog vlotter kunnen gaan.

Het departement hoopt dat hiermee aan de gesignaleerde problemen tegemoet gekomen is. Wij delen dit mee aan verzoeker die bevestigt dat de communicatie nu vlot verloopt en hij hoopt dat dit zo blijft.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd**Aanbeveling:**

Er is behoefte aan een vergelijking van efficiënte communicatie naar ouders aan de hand van moderne communicatiemiddelen.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200806-309

Stage

Ik ben student in het Centrum voor Volwassenenonderwijs van de Stad Gent en dit heeft alleen met taal te maken.

Ik wil volgend jaar naar de universiteit voor burgerlijk ingenieur zoals mijn broers, maar ik had een probleem met Frans.

Ik kom uit Iran, mijn ouders werden daar vervolgd en ik moest mijn laatste jaar humaniora afwerken hier in dit land, ik heb echter een probleem dat mijn oudere broers niet hadden, zij hadden al hun humaniora in Iran gedaan en zij werden aan een Vlaamse unief ingenieur. Ik had echter problemen met Frans, ik moest al Nederlands leren wat geen sinecure is. Het Perzisch is een heel andere taal en daarnaast moest ik ook Frans leren.

Ik kreeg het advies om kantoorwerken te volgen om op die manier mijn humaniora te behalen. Ondertussen studeer ik ook thuis wiskunde om toch naar de unief te kunnen gaan. Maar ik moest ook stage doen op een secretariaat bij het bijzondere jeugdzorgcomité. Na een derde ziektedag kreeg ik bericht dat mijn contract moest verlengd worden wegens de laatste dag ziekte. Ik begrijp dit niet want ik was wettelijk afwezig. Ik had een vergiftiging opgelopen. Ik werk ook als student bij een visboer om rond te komen. Ik had verwittigd en de dokter is bij mij langs gekomen.

Maar men weigert mijn contract te verlengen (ik zou drie dagen te kort hebben) en geeft mij negatief verslag. Ik ben het daar mee niet eens, ook ben ik het niet eens dat de school mij tijdens vakantie niet de kans geeft op toch nog mijn stage opnieuw te doen. Mijn andere resultaten zijn goed.

De problemen op een secretariaat voor mij zijn: ik had een fax langs de verkeerde kant doorgefaxt, ik ken de werking van een faxtoestel niet, dossiers had ik van achter naar voor geklasseerd, in Perzië is dit gebruikelijk maar ik heb alles gecorrigeerd als men mij het had uitgelegd. Ik wil absoluut slagen. Ik wil in elk geval een kans krijgen wat die stage betreft.

Onderzoek:

Volgens de school had verzoeker ook slechte resultaten voor diverse vakken. De eindbeoordeling kwam er na een beslissing van de delibererende klassenraad.

Er is volgens ons onderzoek wel een en ander misgelopen op de stageplaats (een Vlaamse overheidsinstelling). Het is de vraag of de weigering om het contract te verlengen correct is. Er rest verzoeker alleen nog een beroep aan te tekenen bij het Departement Onderwijs en Opvoeding.

Opvolging:

Verzoeker schrijft een brief om beroep aan te tekenen.

Enkele dagen nadat hij zijn brief bezorgde aan het Departement Onderwijs en Opvoeding informeert hij daar via de telefoon om te weten of met zijn brief goed heeft ontvangen. Men antwoordt hem dat hij zijn brief aangetekend had moeten verzenden. Enkele minuten later echter, belt de postbode bij hem aan met een aangetekende brief van het departement waarin hem, in afwachting van de behandeling van dit beroep, goede ontvangst van zijn brief wordt gemeld.

Beoordeling: geen oordeel

inzagerecht - openbaarheid van bestuur

weloverwogen beslissing

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200807-316

C-attest

Ik zit in het vijfde jaar van de VIP-school. Ik zat in de richting Secretariaat en Talen. In december hebben de leraars mij aangeraden om een andere richting te nemen, om er zeker door te zijn (vermits mijn resultaten niet zo goed waren): Boekhouden en Informatica. Ik zag dit niet zo goed zitten, maar vanaf januari heb ik toch die richting gekozen. Uiteindelijk is dit slecht afgelopen.

Op vrijdag 27 juni kreeg ik mijn rapport. Ik behaalde een c-attest. Ik vroeg inzage in mijn examens. Dit werd mij toegestaan voor boekhouden en wiskunde. Inzage in bepaalde van de andere examens werd mij geweigerd, voor andere werd dit eventueel uitgesteld.

Ik kreeg in december een slecht advies, want het kiezen van een andere richting was een slechte keuze. De klastitularis zegt mij nu zelf dat ik beter in Secretariaat en Talen was gebleven.

Sinds januari waren er al een aantal indicaties: ik had te veel werk met de vakken op te halen die in de richting Boekhouden en Informatica waren gegeven.

Ik moest een aantal bijkomende toetsen doen, en dit kostte veel tijd en werk. Bovendien had ik slechte contacten met de leraar Duits.

Ik wens inzage in al mijn examens en fotokopieën van al deze examens. Ik zou graag hebben dat deze examens worden verbeterd door een andere leraar. Ik behaalde 48,9 %. Het klasgemiddelde is 52,5 %. Hoe kan dit?

Onderzoek:

Volgens het Departement Onderwijs en Opvoeding wordt een advies, over het veranderen van richting, uitgebracht door de klassenraad. Dit advies is bedoeld om de leerling/e met succes het schooljaar te laten beëindigen. Dit zou dus ook in dit geval, in december, moeten gebeurd zijn. Het opvolgen van een advies houdt niet automatisch in dat de leerling/e zal slagen.

Wij legden voor dat de klastitularis zei dat verzoekster beter in Secretariaat en Talen was gebleven. Volgens het departement doet het standpunt van één leraar niet ter zake. Dit moet als een individuele reactie gezien worden. De beslissingen van de klassenraad worden bij consensus genomen en het is mogelijk dat een of meer individuele leerkrachten er een andere, eigen mening op nahouden.

Wij legden ook voor dat verzoekster van twee leraren inzage kreeg in haar examenkopij en van geen enkele fotokopieën kreeg. In het kader van de openbaarheid van bestuur moet de school de examens ter inzage voorleggen en fotokopieën beschikbaar stellen op vraag van de meerderjarige leerling of de ouder van de minderjarige leerling. Er wordt niet omschreven aan wie de inzage moet gevraagd worden. Normaal gezien zal/moet elke leerkracht daarop ingaan, maar een vraag aan de directeur is zeker doeltreffender. De leerlinge kan dit ten alle tijde doen.

Wat men met de kopieën kan doen, is kijken of er fouten zijn gebeurd bij de correctie. Als dit het geval is, moet het resultaat hiervan opgenomen worden in de puntenlijst, waardoor een nieuwe toestand kan ontstaan en de leerlinge eventueel kan gedelibereerd worden.

Een examen laten verbeteren door een andere leerkracht gebeurt niet in het onderwijs van de Stad Gent. Ook als dit in andere onderwijsnetten gebeurt, dan is dit geen aanleiding om dit door het onderwijs Stad Gent te laten doen. Het Departement Onderwijs en Opvoeding vindt dit niet wenselijk. De betrokken leerkracht heeft de leerstof onderwezen en de eigen accenten gelegd. Hij of zij is ook diegene die de toetsen voor dagelijks werk heeft gecorrigeerd die mee als basis hebben gediend voor de eindbeslissing. Bij een verbetering zouden ook al deze moeten verbeterd worden. De inzage van het examen moet voldoende garantie bieden voor een objectieve correctie.

Het departement bevestigt dat het klasgemiddelde 52,5% bedraagt. De klas bestaat dus uit vijf leerlingen. Hun resultaten zijn: 62,2%, 61,9%, 55,5%, 50,3% en 48,9%. In de laatste examenreeks behaalde verzoekster 41,6%.

Nog volgens het departement is de enige verklaring voor het lage klasgemiddelde: de sterkte/zwakte van de leerlingen die in die klas zitten. De omvang van de klas speelt hierin geen rol.

Tot zover het standpunt van het Departement Onderwijs en Opvoeding.

Wij raden verzoekster aan om het schoolreglement nog eens grondig na te lezen. Mocht verzoekster tegen de beslissing van de school over haar resultaat beroep willen aantekenen, dan staat in het reglement normaliter hoe dit moet gebeuren.

Opvolging:

Verzoekster beslist om bij het Departement Onderwijs en Opvoeding in een brief beroep aan te tekenen tegen haar schoolresultaat.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het schoolpersoneel reageerde niet adequaat op de vraag tot inzage. Over de aanleiding van de klacht, het vermeende verkeerde advies inzake veranderen van richting, spreken wij ons niet uit.

administratieve fout
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200807-338
School dicht

Ik heb bij het CVO Tweedekansonderwijs vorige week woensdag een document gevraagd om als jobstudent aan de slag te kunnen. Iemand van het secretariaat heeft beloofd dit onmiddellijk op te sturen. Ik heb nog altijd niets ontvangen en morgen start ik met mijn vakantiejob. Mijn werkgever kent mij en maakt er geen probleem van. Maar de hr-dienstengroep gaat niet akkoord. De school is dicht. Waar kan ik nu terecht?

Onderzoek:

Op het ogenblik dat deze vraag bij de ombudsvrouw komt, is de school dicht wegens zomervakantie. Het Departement Onderwijs neemt contact op met de schooldirecteur. Uit dit contact blijkt dat het attest was opgemaakt, maar nog niet verstuurd. Er was de laatste dagen van het schooljaar blijkbaar een probleem met interne postdienst. Er wordt toegezegd om het attest onmiddellijk op de post te doen.

Opvolging:

Een week nadat verzoekster met ons contact opnam kan zij ons, tot haar opluchting, meedelen dat zij het attest heeft opvangen.

Beoordeling: gegrond

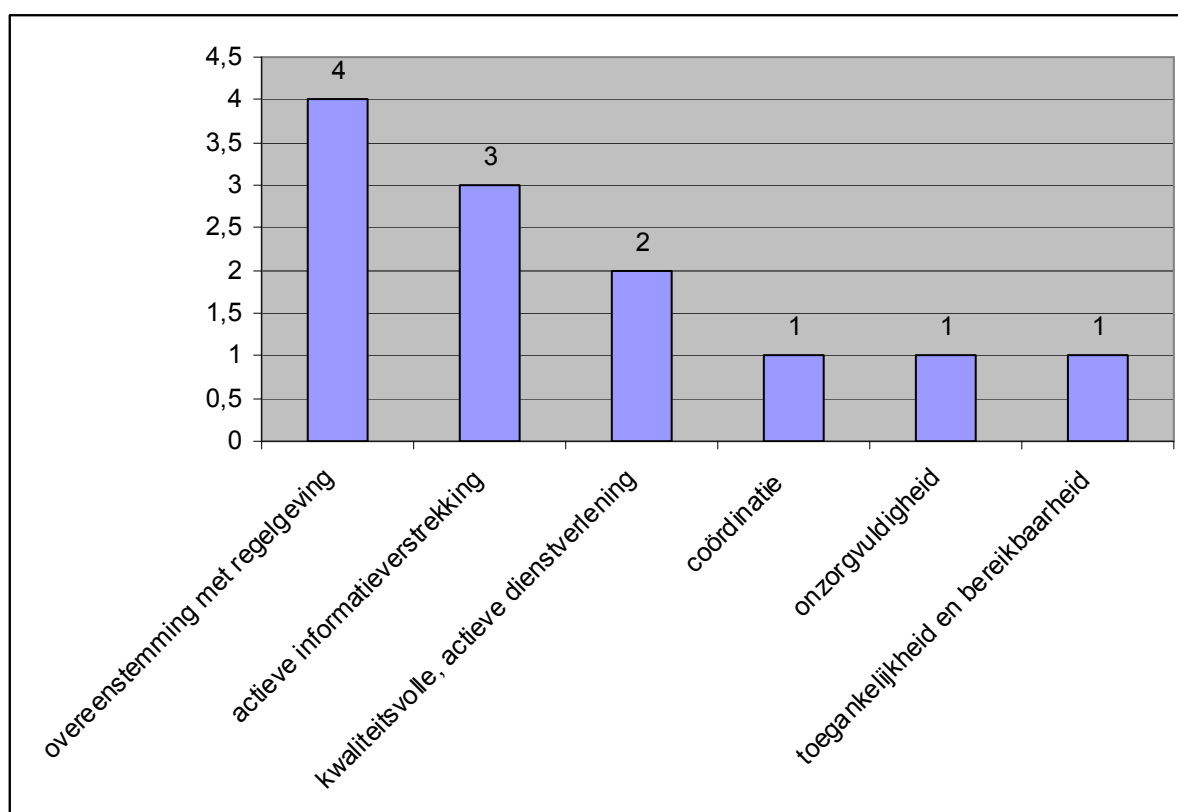
Aanbeveling:

Als een attest wordt opgemaakt, zorg er dan ook voor dat het wordt opgestuurd.

Hoofdstuk 9

Departement Personeel en Organisatie

AANTAL DOSSIERS			
11	Klacht	9	
	Signaal	0	
	Info	2	
BEOORDELING		absoluut	%
Gegronnd		2	22
Gedeeltelijk gegronnd		3	33
Gegronnd maar gecorrigeerd		1	11
Ongegronnd		3	33
Geen oordeel		0	0



Dienst Selectie en Examens	9
Dienst Personeelsbeheer	2
Dienst Interne Communicatie	0
Dienst Loopbaanbegeleiding en Vorming	0
Dienst Organisatieontwikkeling	0
Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk	0
Sodiganda	0

9.1. Dienst Personeelsbeheer

AANTAL DOSSIERS			
2	Klacht	2	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegronnd	0	0	50
Gedeeltelijk gegronnd	0	0	
Gegronnd maar gecorrigeerd	1	50	
Ongegronnd	1	50	
Geen oordeel	0	0	

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	1
onzorgvuldigheid	1
overeenstemming met regelgeving	1

9.2. Dienst Selectie en Examens

AANTAL DOSSIERS			
9	Klacht	7	
	Signaal	0	
	Info	2	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		2	28,5
Gedeeltelijk geground		3	43,0
Geground maar gecorrigeerd		0	0
Ongegrond		0	0
Geen oordeel		2	28,5

actieve informatieverstrekking	3
overeenstemming met regelgeving	3
coördinatie	1
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	1
toegankelijkheid en bereikbaarheid	1

toegankelijkheid en bereikbaarheid

Verzoek: 200801-1

Graag feedback

Ik ben tewerkgesteld via het Lokaal Werkgelegenheidsbureau (LWB) sedert november 2006. Omdat ik 60 ben en mijn huidige werk nogal zwaar is voor mij, heb ik mijn mutatie aangevraagd als opzichter. Ik moest op gesprek bij de arbeidspsychologe. Het gesprek verliep niet goed en ze verweet me dat ik na één maand al mijn mutatie aanvraag. Maar ik had dat eerste werk aanvaard om toch aan de slag te zijn. Men kan mij toch niet verwijten dat ik wil werken? En men kan me toch ook niet verwijten dat ik beter aangepast werk zoek, als ik de gelegenheid heb. Ze deed neerbuigend en ze twijfelde of ik wel in kunst geïnteresseerd ben. Ik ben zeker geen specialist maar ken wel één en ander en ik kan mij in vijf talen uitdrukken. Mijn kandidatuur werd geweigerd. Ik kreeg hierover op 9 oktober 2007 een brief. Toen ik naar de dienst belde om wat feedback te krijgen, zoals gemeld in de brief, kreeg ik te horen dat de arbeidspsychologe maar één dag per week beschikbaar is voor uitleg en dat ze die dag dan nog meestal vakantie neemt. Ik had vroeger al met die arbeidspsychologe contact, toen ik voor een andere functie solliciteerde. Ook toen liep het fout.

Wat ik vooral wil zeggen is dat het toch niet goed is dat men u feedback belooft en dat het dan niet mogelijk is omdat de psychologe gewoon niet bereikbaar is. Zeker als men zich niet kan vinden in het eindresultaat.

Onderzoek:

De Dienst Selectie en Examens zegt dat de arbeidspsychologen bijna elke dag selectiegesprekken voeren en dit soort gesprekken kunnen soms uitlopen. Tijdens de selectiegesprekken zijn de arbeidspsychologen natuurlijk niet bereikbaar. Opdat zij toch bereikbaar zouden zijn voor kandidaten om feedback te geven, blokkeren alle arbeidspsychologen de vrijdagnamiddagen in hun agenda.

Verzoekster kreeg haar brief op 9 oktober 2007, die vrijdag (12 oktober 2007) was de betrokken arbeidspsychologe aanwezig. De drie weken daarna was de arbeidspsychologe telkens afwezig op vrijdag (daarbij was ook een feestdag: 2 november 2007).

De Ombudsvrouw begrijpt dat de arbeidspsychologen niet altijd bereikbaar kunnen zijn, maar als de arbeidspsychologe herhaaldelijk afwezig is op die ene vrijdagnamiddag, is er geen sprake meer van goede bereikbaarheid. Verzoekster heeft geen initiatief genomen om een

specifieke afspraak te maken op een andere dag omdat ze die informatie volgens haar niet had meegekregen.

Beoordeling: geground

De arbeidspsychologe was moeilijk te bereiken omdat ze die vrijdagmiddagen niet aanwezig was, en zo kwam de bereikbaarheid dus in het gedrang.

Aanbeveling:

Blokkeer meer momenten of vervang de momenten waarop de arbeidspsychologen bereikbaar zijn om feedback te geven aan kandidaten.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200801-17

Procedure bevorderingsexamen Brandweer

Ik ben brandweerman en nam deel aan het bevorderingsexamen voor sergeant. De Dienst Selectie en Examens wist me te zeggen dat de resultaten nooit bekend gemaakt worden voor deze door het college zijn goedgekeurd. Donderdag is dit voor het college verschenen en vrijdag ging de dienst de resultaten per post opsturen.

Nu vernam ik woensdag al dat ik niet geslaagd ben voor dat examen. De resultaten waren dinsdag al uitgelekt naar onder andere de vakbond. Kan dit? Wanneer er een procedurefout gemaakt is, kan ik klacht indienen vermoed ik. Kunt u mij helpen? Kan ik alstublieft deze week nog een reactie ontvangen, want ik zal waarschijnlijk binnen een bepaalde termijn beroep moeten aantekenen.

Onderzoek:

De jury die de examens afneemt bestaat voor minstens de helft uit externen en is volledig onafhankelijk. Kandidaten moeten minimaal 60% halen om te slagen voor het examen. De geslaagde kandidaten worden daarop gerangschikt volgens score. Op basis van deze rangschikking lokt de Dienst Selectie en Examens een collegebeslissing uit die de wervingsreserve bepaald voor dat examen.

De Dienst Selectie en Examens betreurt dat de resultaten vroegtijdig bekend werden gemaakt door derden. Toch is er volgens de dienst geen procedurefout gemaakt omdat de examenverrichtingen volledig correct zijn verlopen.

De Dienst Selectie en Examens onderzoekt verder hoe het komt dat de resultaten vroegtijdig uitlekten en zal ook de nodige maatregelen treffen.

Beoordeling: ongegrond

Er was geen procedurefout, maar de twijfel van verzoeker is begrijpelijk. De informatie over de resultaten van het examen lekte namelijk vroegtijdig uit.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200804-161

Verboden plasje

Ik nam deel aan een examen van de Stad, georganiseerd door een extern bureau. Het examen was na de werkuren en duurde drie uur. Er werd van bij het begin gemeld dat tijdens het examen het lokaal niet verlaten mocht worden.

Na twee uur moest ik echt dringend naar het toilet. Ik begrijp dat misbruiken inderdaad niet uitgesloten zijn en stelde dan ook voor dat iemand tot aan de deur zou meegaan. Dit werd echter geweigerd.

Ik had twee mogelijkheden: ofwel deed ik in mijn broek ofwel stopte ik met het examen. Ik heb dus het tweede gedaan, maar daardoor kon ik de laatste vraag niet meer beantwoorden.

Ik voel me weinig humaan behandeld en bovendien vraag ik me toch af of dit juridisch kan. Ik wil echter niet zo ver gaan om een annulering te vragen van deze procedure. Ik heb er begrip voor dat men misbruiken wil tegen gaan, maar ik heb er geen begrip voor dat men iemand in nood niet helpt. Bovendien heb ik tijdens een examen van de Stad door hetzelfde bureau vastgesteld dat het eerder wel werd toegestaan.

Kortom: ik wil vooral vermijden dat dergelijke situaties in de toekomst nog zouden voorkomen. Misbruiken tegengaan door even zeer over de schreef te gaan lijkt mij geen oplossing.

Onderzoek:

De ombudsvrouw heeft een onderhoud hierover met de directeur van de Dienst Selectie en Examens, en met het departementshoofd van het Departement Personeel en Organisatie. Het resultaat is dat het examenreglement versoepeld wordt in het belang van de kandidaten, rekening houdend met mogelijke misbruiken. Zo zal er bijvoorbeeld tussen de verschillende onderdelen van proeven een plaspauze ingelast worden, en de volgende proef zal pas nadien worden meegedeeld. Het examenreglement zal ook vooraf aan de kandidaten bezorgd worden zodat er geen misverstanden meer ontstaan. Volgens de ombudsvrouw was hier een meer menselijke aanpak op zijn plaats in plaats van: "regels zijn regels".

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Na het overleg komt er een constructieve en meer menselijke oplossing.

coördinatie

Verzoek: 200804-213

Geen vree wijze Jobbeurs

Hoewel ik een vaste betrekking heb, wou ik toch eens komen kijken op de Jobbeurs van de Stad Gent, om te weten wat die zoal te bieden heeft.

Na een vriendelijk onthaal en folder begon voor mij het wachten aan de twee liften die alle kandidaten naar de vijfde verdieping zouden brengen. Na navraag te hebben gedaan naar de trap, werd ons meegedeeld dat iedereen met de lift naar boven moest om daarna met de trap terug naar beneden te gaan. Na een half uur aanschuiven aan de liften stond ik nog geen stap verder en de mogelijkheid om de trap naar boven te nemen was uitgesloten (!), zo vertelde mij een verantwoordelijke. Ik had genoeg gezien en ben na deze mededeling teleurgesteld vertrokken. Mijn conclusie van deze situatie is dan ook dat de Stad Gent ofwel niet heeft nagedacht over deze situatie, ofwel een voorselectie wou doorvoeren en zo enkel de echt geïnteresseerde kandidaten uitfilteren, ofwel wou men enkel de echt wanhopige personen op de vijfde verdieping krijgen!

Nu, ik wil als 'mens' behandeld worden en niet als 'kuddedier' en zo te horen aan de reacties rondom mij, ben ik zeker niet de enige die er zo over denkt.

Als Gentenaar ben ik begaan met mijn stad en deze beurs leek voor mij een ideale gelegenheid om mijn opties bij de stadsdiensten eens na te gaan. Daarom ook vind ik het echt jammer dat deze beurs niet echt een visitekaartje is voor de werkwijze van de Stad Gent. Volgende keer beter.

Onderzoek:

De Dienst Selectie en Examens organiseerde een dergelijke jobbeurs voor de eerste keer. Om in te schatten hoeveel mensen zij konden verwachten, zijn zij afgegaan op andere jobbeurzen die door werkgevers in de regio georganiseerd werden. Op basis daarvan hadden ze een opkomst van 1000 à 1500 sollicitanten verwacht. Er kwamen echter bijna 3000 mensen naar de beurs.

Het Administratief Centrum biedt geen mogelijkheden om zo een toeloop op te vangen aangezien iedereen via twee liften naar boven moest. Op sommige momenten was er dus onvermijdelijk een lange rij wachtenden. Volgens de Dienst Selectie en Examens was het

echter geenszins de bedoeling om een rij wachtenden te creëren of mensen te ontmoedigen, integendeel.

Bij een herhaling naar volgend jaar toe zal zeker uitgekeken worden naar een andere locatie. Ook na de jobbeurs konden we vaststellen dat de lift verschillende dagen buiten gebruik was vermoedelijk door overgebruik. Het valt burgers op dat het AC zo geconstrueerd is dat iedereen de lift moet nemen omdat er geen trap is naar de eerste verdieping.

Een trap naar de verdiepingen zou beweging stimuleren, en energie sparen. De lift zou ook minder belast worden.

Beoordeling: gegrond

Dat de jobbeurs zoveel mensen zou aantrekken was inderdaad moeilijk in te schatten. Het was echter wel in te schatten dat er aan de twee liften een lange rij wachtenden zou ontstaan. Door het ontbreken van een trap voor het publiek was er geen andere oplossing voorhanden.

Aanbeveling:

Onderzoek of het mogelijk is om een trap te maken in het Administratief Centrum om zo de belasting van de liften te verminderen.

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200805-220

Volgnummer kwijt

Ik heb een brief gekregen van het Wilsonplein waarin stond dat ik mij had opgegeven voor vakman onderhoud, tuinier, stadswacht en hulpkok. Ik moest dat gewoon ondertekenen en terugsturen wat ik gedaan heb in december 2007. Nu blijkt dat ze dit op de Zuid niet ontvangen hebben.

Dat hebben we toevallig gemerkt. We hadden namelijk op iemand anders internet gezien dat er een vacature was voor vakman onderhoud en ik belde begin februari om te vragen waarom ik niet verwittigd werd. Toen hebben ze niet gezegd dat ze mijn papier niet ontvangen hebben. Wel hebben ze gezegd dat ik voor de vacatures op internet moet kijken.

Ik heb nog gebeld om te zeggen dat metser er niet op stond, maar toen hebben ze mij gezegd dat een getuigschrift niet meer voldoende is, dat het een diploma moet zijn. Ik heb nog geantwoord: "Ik heb tien jaar ervaring in de bouw, dat is meer dan een diplomaatje". Ik heb nu werk in De Post, maar ik wil me verbeteren bij de Stad. Door dit hele verhaal ben ik mijn volgnummer kwijt voor tuinier en hulpkok, en nu met die jobbeurs zijn er misschien ik weet niet hoeveel voor mij. De examens voor vakman gaan wel door. Ik heb me opnieuw ingeschreven, maar ik begin helemaal vanaf nul. Ik heb het toen zeker opgestuurd, er was ook niet gevraagd om het aangetekend te doen. Als ik die brief niet zou opgestuurd hebben, waarom doe ik dan al die moeite om nog eens te bellen dat er geen metser bijstond?

Waarom doe ik de moeite om mij wel kandidaat te stellen voor onderhoudsman (dat stond op internet en ik ben onmiddellijk gegaan)? Het is toch duidelijk dat ik dit wel heb gedaan.

Ik ben nu zes maanden kwijt. Ik ben ingeschreven vanaf 26 november 2007. Ik heb twee rechterhanden! Ik heb tien jaar in de bouw gewerkt en zou ook graag plaveien (ik werk graag in de buitenlucht).

Onderzoek:

In november 2007 heeft verzoeker zich ingeschreven voor contractuele functies. Op de uitnodiging van december 2007 kreeg de Dienst Selectie en Examens geen reactie en dus werd verzoeker op basis van artikel 9.2 van het examenreglement geschrapt van de lijst. Dit wordt achteraf niet schriftelijk meegedeeld aan de kandidaten, maar bij de uitnodiging wordt de procedure wel duidelijk vermeld.

In februari 2008 schreef verzoeker zich in voor een examen (statutaire functie). Er werd toen een nieuw dossier gestart. Deze inschrijving is nog steeds geldig.

Momenteel wordt er per sollicitatie een nieuw dossier gestart bij de Dienst Selectie en Examens. Dus een kandidaat kan meerdere dossiers hebben. Toen verzoeker in februari 2008 contact opnam met de Dienst Selectie en Examens werd zijn dossier van november 2007 dus niet geraadpleegd en verzoeker vroeg ook geen stand van zaken. Hij werd dus niet op de hoogte gebracht dat hij van de lijst voor contactuele functies geschrapt was. Pas in mei 2008 ontdekte verzoeker dit. Naar aanleiding van nieuwe regelgeving zal er vanaf volgend jaar nog maar één dossier aangelegd worden per kandidaat en er zal ook een mogelijkheid zijn om het eigen dossier via internet te raadplegen.

Beoordeling: ongegrond

De Dienst Selectie en Examens heeft geen reactie ontvangen op de uitnodiging van december 2007. Zij hebben daarop het reglement correct gevolgd. Deze procedure werd ook vooraf meegedeeld. Verzoeker heeft ook niet meer naar een stand van zaken gevraagd waardoor hij pas in mei 2008 ontdekte dat hij geschrapt was. De Dienst Selectie en Examens kan er niets aan doen dat iets verloren gaat met de post. Vanaf volgend jaar zullen dit soort misverstanden uitgesloten worden doordat er één dossier per kandidaat wordt aangelegd, en doordat de kandidaten dan hun dossier zelf kunnen raadplegen.

overeenstemming met regelgeving

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200805-223

Discriminatie?

Ik heb meegedaan aan het schriftelijke examen voor directeur bij de Stad Gent. Ik ben geslaagd voor dit gedeelte en kreeg een uitnodiging om deel te nemen aan een individuele proef op 28 april en aan het mondelinge gedeelte op 7 mei.

De individuele assessment test ging door bij een extern bureau. Iedereen werd daar individueel gescreend. Ik was zwanger en moest bevallen op 20 april. Op 22 april was ik echter nog niet bevallen. Ik heb dan contact opgenomen met dat bureau om mijn test te kunnen verzetten. Zij gingen dat navragen bij Stad Gent, maar vermoedelijk was dat niet mogelijk.

Op 24 april ben ik dan bevallen, maar het was onmogelijk om vier dagen later al een test te gaan doen. Op 25 april heb ik dan gebeld naar de contactpersoon bij de Dienst Selectie en Examens, maar ze was niet aanwezig. Op 27 april heb ik een fax verstuurd naar de Stad Gent ter attentie van de contactpersoon, de Stadssecretaris en de schepenen van Personeelsbeleid. Ik wou schriftelijk melden dat ik niet aanwezig kon zijn op de proef en dat ik graag de datum wou verzetten.

Maandag 28 april heeft het externe bureau naar de contactpersoon gebeld om te melden dat ik niet komen opdagen ben. De contactpersoon heeft me dan opgebeld en vertelde me dat het niet mogelijk is om de proef te verzetten.

In het reglement las ik dat ik niet mee mocht doen aan het mondelinge examen, omdat ik niet aan de vorige proef heb deelgenomen. Ik vind dit echt discriminerend. Omdat ik een vrouw ben en moest bevallen, maak ik geen kans op die job. Ik versta dat een examen voor meerdere deelnemers niet kan verplaatst worden, maar voor een individuele test moet dat toch mogelijk zijn. Ik vind dat dit echt niet kan en had graag geweten waarom zo een assessment niet uitgesteld kan worden. Is dit de correcte procedure? Wilt u dit onderzoeken? De Dienst Selectie en Examens helpt me niet verder.

Onderzoek:

Artikel 8 van het examenreglement van de Stad Gent stelt: "Er is geen wisseling mogelijk tussen de data waarop de examenonderdelen worden georganiseerd. In geen geval mag de externe organisatie een extra datum vastleggen op vraag van een kandidaat."

Dit reglement wordt echter niet schriftelijk meegedeeld aan de kandidaten, dus verzoekster kon dit niet weten. Toen ze de contactpersoon op 25 april 2008 probeerde te bereiken voor

meer informatie was die niet aanwezig. Volgens de Dienst Selectie en Examens waren de meeste medewerkers toen bezig met het voorbereiden van de Jobbeurs op 26 april 2008, maar daar heeft verzoekster geen boodschap aan.

De ombudsvrouw heeft hierover een onderhoud met de directeur van de Dienst Selectie en Examens, en het departementshoofd van het Departement Personeel en Organisatie. Resultaat van dit onderhoud is dat het examenreglement versoepeld wordt in het belang van de kandidaten. Zo zullen kandidaten bijvoorbeeld voor individuele proeven een keuze kunnen maken binnen vooraf bepaalde grenzen.

Het examenreglement zal vanaf nu ook vooraf aan de kandidaten bezorgd worden zodat er geen misverstanden meer zijn.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het examenreglement werd correct toegepast. Verzoekster beschikte echter niet over dat reglement en werd hier gebrekkig over geïnformeerd. In 2009 wordt het reglement herwerkt.

overeenstemming met regelgeving

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200810-454

Gelijkwaardigheidsverklaring

Eind mei zijn er in de Stad Gent een aantal vacatures binnen de Dienst Mobiliteit vrijgekomen o.a. voor het CIVITAS-project. Gezien mijn (internationale) professionele ervaring en mijn studieachtergrond was ik hierin zeer geïnteresseerd. Bovendien woon ik in Gent. Ik heb helaas niet aan de proeven mogen deelnemen. Hoewel mijn diploma aan de faculteit Civiele Techniek (burgerlijk ingenieur bouwkunde) van de Technische Universiteit Delft, uitdrukkelijk de titel Master of Science draagt, is het helaas een Nederlands ingenieursdiploma. Volgens de procedure was daarom een gelijkwaardigheidsattest (homologatie) vereist.

Mijn kritiek op de selectieprocedure is drieledig. In de eerste plaats vind ik het onterecht dat voor een Europees diploma een gelijkwaardigheidsattest is vereist. Zeker waar het gaat om diploma's uit de Benelux. De gemeente benadeelt daarmee zowel buitenlanders, ondanks een streven naar diversiteit, als Belgen die in het buitenland hun studies hebben genoten. Dit is des te spijtiger omdat juist op het gebied van verkeerskunde een aantal buitenlandse universiteiten een zeer goede naam heeft. Indien het gelijkwaardigheidsattest wordt gevraagd als kwaliteitswaarborg, werkt het hier dus averechts. Overigens is het praktisch onmogelijk om op korte termijn zulk attest te verkrijgen. De duur van de volledige procedure bij het NARIC bedraagt drie maanden en dan is de selectieprocedure reeds voltooid. Een bijkomende praktische belemmering daarbij is dat het tien jaar na afstuderen en nadat de curricula zijn veranderd, niet eenvoudig is om nog officiële vakbeschrijvingen in handen te krijgen, zoals het NARIC dit eist. Ten tweede heb ik ook in afwachting van mijn gelijkwaardigheidscertificaat niet aan de selectieproef mogen deelnemen. Dit in tegenstelling tot een uitwijding in de vacature. Ik citeer: "Opmerking: U bent in het bezit van een buitenlands diploma. Eventuele aanstelling bij Stad Gent is enkel mogelijk indien u een gelijkwaardigheidsverklaring (homologatie) bezit met betrekking tot uw diploma ten laatste op het moment van aanstelling."

Derde punt van kritiek is dat mijn beroepservaring niet in aanmerking werd genomen, hoewel ik twee jaar werkervaring als expert verkeerskunde op academisch niveau kon aantonen. Omdat ik niet als burgerlijk ingenieur in het sollicitantenbestand werd opgenomen, heb ik niet mogen deelnemen aan de bekwaamheidsproeven. Mijn verkeerskundige expertise heb ik daardoor niet kunnen aantonen.

Graag had ik als nieuwe Gentenaar mijn schouders gezet onder het verkeersbeleid van de Stad. Inmiddels ben ik tewerkgesteld bij de Vlaamse Overheid en daarvoor was geen gelijkwaardigheidscertificaat of iets dergelijks vereist. Ik vertrouw erop dat u, strevend naar diversiteit en naar kwaliteitsvolle personeelinvulling binnen de gemeentelijke diensten, er

alles aan doet om de selectieprocedure correcter te laten verlopen.

Onderzoek:

De selectie is inderdaad niet volledig correct verlopen en wel om volgende redenen: De regelgeving (KB van 2 oktober 1937) verplicht de Dienst Selectie en Examens om bij aanwerving een diploma te vragen dat overeenstemt met het niveau van de functie. Buitenlandse diploma's moeten daarbij gelijkwaardig worden verklaard. Maar het is eveneens duidelijk in de voorwaarden, en die waren ook op voorhand ter beschikking van de burger dat dit gelijkwaardigheidsattest maar moet worden voorgelegd op het moment van de indiensttreding en niet op het moment van de kandidaatstelling.

De beslissing om de kandidatuur van klager tot het examen in eerste instantie te weigeren omdat hij op het moment van de kandidaatstelling geen gelijkwaardigheidsattest had is onterecht en had kunnen leiden tot de niettigverklaring van de examens voor alle kandidaten. Voor de burger zelf heeft hem dit de mogelijkheid ontnomen om deel te nemen en dit kan de schijn opwekken van willekeur en of bevoordelingen van kandidaten door anderen onterecht te weren. Dat de burger zelf beter op de hoogte is van de toelatingsvoorwaarden is op zijn minst verwonderlijk te noemen. De verklaring van de dienst dat er eerst nog overleg heeft moeten plaatsvinden tussen de dienst mobiliteit en de cel selectie is niet volgens de regelgeving.

Dat uit dit overleg zou besloten zijn dat klager toch mocht meedoen maar dat door de korte tijdspanne enkel nog een ingesproken bericht -en geen mail- op zijn gsm mogelijk was, is voor klager ongeloofwaardig, .Hij deelt mee dat hij niets ontvangen heeft en vind het zelf verwonderlijk dat hem naast een mondeling bericht ook geen mail werd gestuurd aangezien de medewerkster zijn deelname onterecht heeft geweigerd.

Maar het blijft een feit dat hij in elk geval bij indiensttreding een gelijkwaardigheidsattest nodig had, dat hij ondertussen zonder attest toch bij de Vlaamse overheid na een examen werd aangesteld lijkt ons niet evenmin te kloppen met de regelgeving van de Vlaamse overheid en dat wordt later ook bevestigd en dit wordt rechtgezet.

De weigering bij de Stad Gent tot de deelname van het examen voor verkeersdeskundige kan echter niet meer worden rechtgezet en dat is een verlies voor alle partijen.

Opvolging:

De Dienst Selectie en Examens reorganiseert vanaf 1 januari 2009.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Zowel bij de Stad Gent als bij de Vlaamse overheid had verzoeker een gelijkwaardigheidsverklaring nodig. De Dienst Selectie en Examens heeft de regelgeving correct toegepast.

Verzoeker mocht, onder voorbehoud, deelnemen aan de selectieprocedure bij de Stad Gent. De communicatie hierover was echter niet goed: ten eerste was ze te laat (blijkbaar was de medewerker niet op de hoogte van de procedure) en ten tweede kon er een e-mail gestuurd worden of kon er nog een tweede keer contact opgenomen worden in plaats van een bericht op de voice mail.

Aanbeveling:

Voer de discussie over de verruiming van de criteria voor een aanwerving. Diploma zou niet het enige criterium mogen zijn. Ook ervaring is belangrijk.

Vorming van medewerkers zodat regels en procedures correct worden toegepast.

Het niet correct toepassen van regelgeving kan vergaande gevolgen hebben voor alle kandidaten en ook voor de dienst zelf.

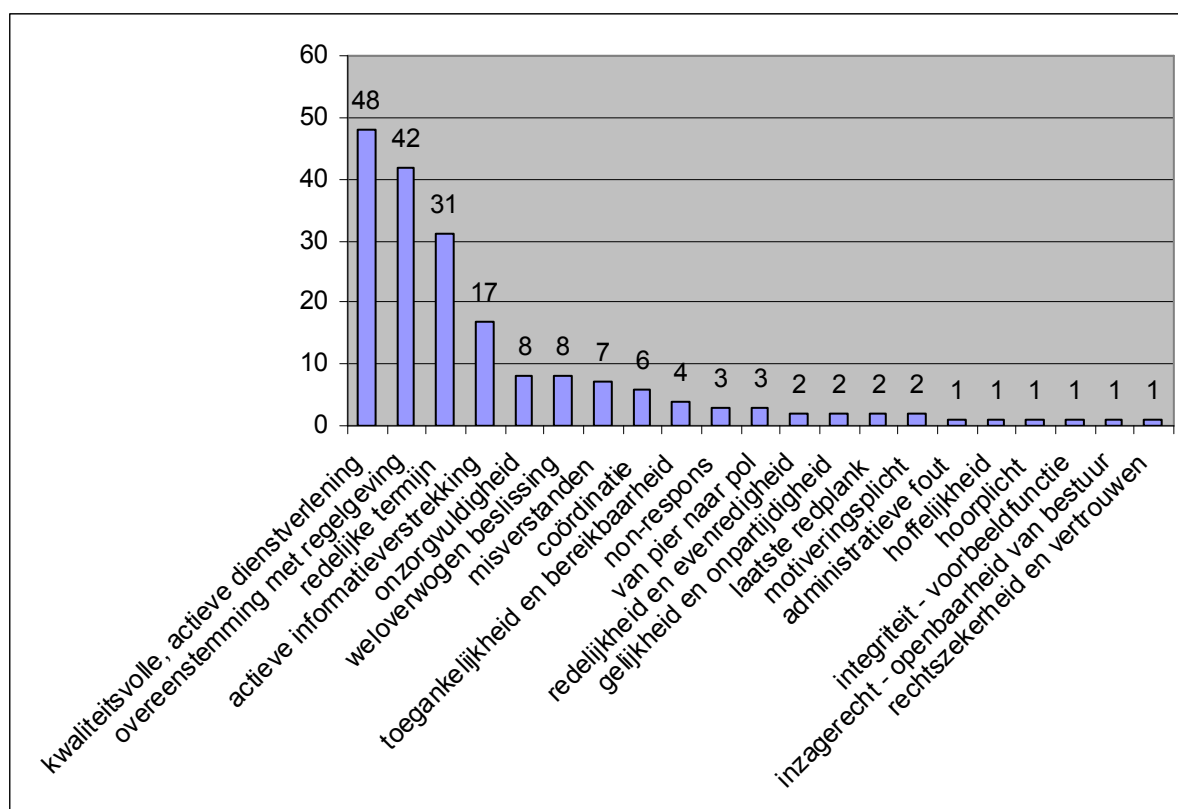
Rechtzettingen moeten eveneens zorgvuldig gebeuren.

Hoofdstuk 10

Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein

AANTAL DOSSIERS			
182	Klacht		146*
	Signaal		31
	Info		5
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		25	17
Gedeeltelijk geground		23	16
Geground maar gecorrigeerd		34	24
Ongegrond		43	30
Geen oordeel		18	13

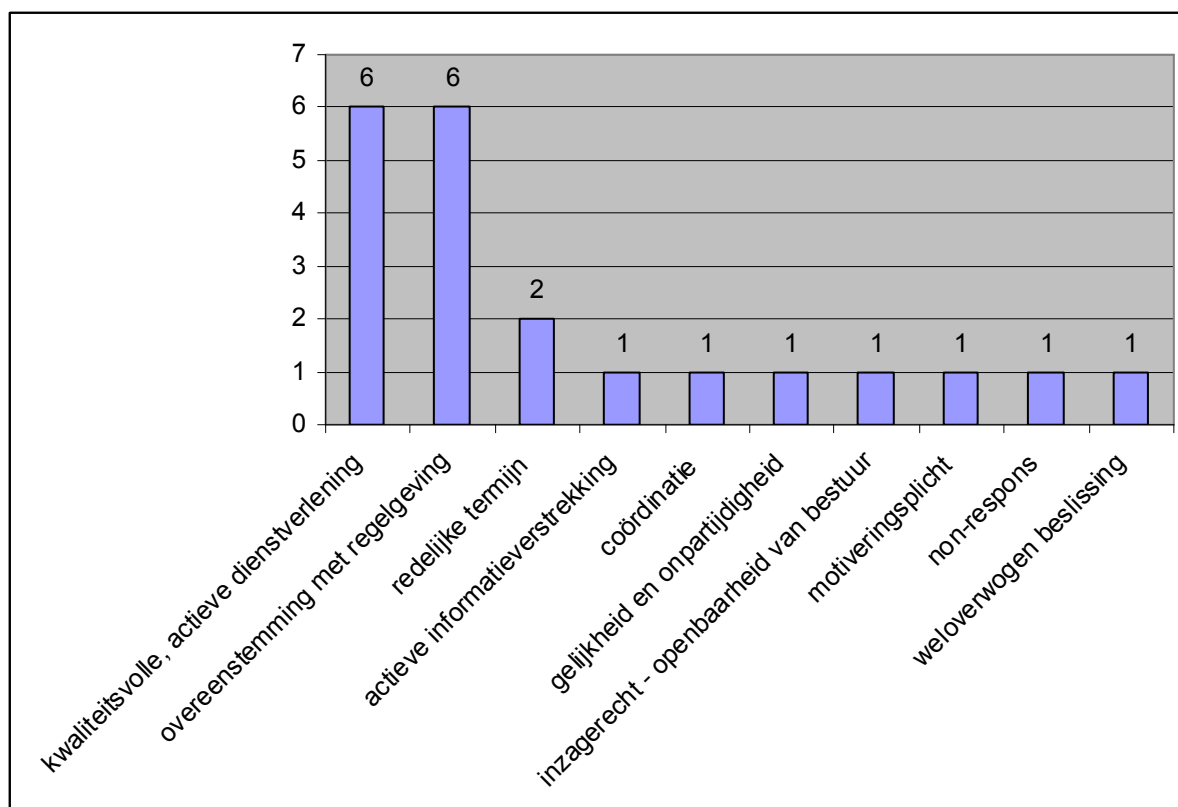
* Bij het opmaken van het jaarverslag waren 3 dossiers nog niet afgerond. Die dossiers worden niet verrekend bij de beoordeling.



Parkeerbedrijf	65
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	55
Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	23
Dienst Administratie	19
Dienst Mobiliteit	17
Dienst Coördinatie	3

10.1. Dienst Administratie

AANTAL DOSSIERS			
<h1>19</h1>	Klacht	14	
	Signaal	5	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegronnd	1	7	36
Gedeeltelijk gegronnd	3	21	
Gegronnd maar gecorrigeerd	1	7	
Ongegronnd	8	57	
Geen oordeel	1	7	



redelijke termijn
 Verzoek: 200801-30
Verloren dossier

Op 22 november 2007 heb ik een aanvraag ingediend voor ingebruikname van openbare weg bij de Dienst Administratie. Ik heb de dienst tijdig gecontacteerd, want ze zeiden dat een maand later alles zou geregeld zijn. De aanvraag was in orde, alle documenten en plannen zaten er in. Ze zeiden me zelfs dat het dossier volledig was. Tot op heden heb ik nog altijd geen vergunning en ik moet beginnen aan de werken. Ik moet rekening houden met de tijdslimiet, anders kan mij dat veel geld kosten. Ik moet grote verbouwingen uitvoeren aan het pand in de Zeugsteeg. Een tijd geleden zei men mij dat het dossier lopende was. Ik heb nu terug contact opgenomen en een andere bediende zei dat mijn dossier bij de Politie lag. Na contact met de Politie blijkt dat ze mijn dossier nooit hebben gekregen. Ze vinden het alleszins niet. Ik heb opnieuw naar de Dienst Administratie gebeld, maar de bediende luistert helemaal niet naar mij, ze ratelt maar door en helpt me niet verder.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Administratie wijst uit dat het dossier pas op 10 december 2007 volledig was. Toen kon het dossier voor advies naar de bevoegde diensten worden doorgestuurd. Dit gebeurde op 14 december. Blijkt dat de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie in die periode wat achterstand had opgelopen en dat hun advies op 23 januari 2008 nog niet binnen was. Na onze tussenkomst wordt een rappel gestuurd en verloopt de afhandeling vlot: verzoeker krijgt zijn vergunning op 31 januari 2008.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De reden voor de langere termijn lag bij de VTA, maar de dienst had dit beter kunnen opvolgen.

Aanbeveling:

Stuur op tijd een rappel als de adviserende diensten in gebreke blijven.

inzagerecht - openbaarheid van bestuur

Verzoek: 200801-32

Ontoegankelijk dossier

Ik heb een bezwaarschrift ingediend tegen de aanvraag van mijn buurman om een zonnescerm te plaatsen. In dit bezwaarschrift zeg ik ook dat er verschillende bouwovertradingen zijn begaan door mijn buurman, al jaren geleden, en dat de diensten hiervan op de hoogte zijn. In een antwoord op mijn bezwaarschrift zegt men dat de vergunning is toegestaan en dat het bezwaarschrift in verband met de bouwovertradingen werd overgemaakt aan de Bouwpolitie en dat het zal behandeld worden in een afzonderlijk dossier. Ik wens inzage in dit afzonderlijke dossier. Ik wens die vraag te stellen via de Ombudsvrouw omdat ik mij eerder tevergeefs heb aangeboden bij de Bouwpolitie.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat er bij Bouwtoezicht geen afzonderlijk dossier is opgemaakt omdat er eerder over hetzelfde al een dossier bestond. Dat het bezwaarschrift in een afzonderlijk dossier zou behandeld worden, is door de Dienst Stedenbouw als standaardformulering in haar brief naar verzoeker gezegd. Op die manier is verzoeker op het verkeerde been gezet. Het dossier dat Bouwtoezicht over de verschillende bouwovertradingen heeft opgesteld, is uitvoerig besproken met de advocaat van verzoeker. Verzoeker heeft ook kopie ontvangen van de verschillende vergunningen van zijn buur. Bouwtoezicht is bereid verzoeker nog eens te ontvangen om samen met hem het bestaande dossier nog eens te bekijken. Dit wordt ook aan verzoeker meegedeeld.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De ene dienst zegt dat er een dossier is, de andere dienst zegt dat er geen afzonderlijk dossier is. Dit scheidt op zijn minst verwarring.

Aanbeveling:

Tracht verwarrende informatie in het bijzijn van de burger onmiddellijk recht te zetten en te verduidelijken.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200802-58

Geweigerde blikvanger

Ik wens bezwaar aan te tekenen tegen de weigering van de Dienst Administratie – Inname Openbaar Domein betreffende het plaatsen van een blikvanger op openbaar domein.

Mijn handelszaak heeft als adres Sint Baafsplein en toch wordt mijn verzoek om vergunning voor het plaatsen van een blikvanger op het Sint- Baafsplein geweigerd omdat die blikvanger enkel kan voor mijn handelszaak volgens de dienst. Wel mijn handelszaak heeft een duidelijk adres en dat is wel degelijk Sint- Baafsplein, ook al is de zaak iets verder in de steeg (privéterrein) gelegen. Een blikvanger op mijn eigen terrein heeft voor mijn zaak geen zin dus ik wens dan ook bezwaar tegen die weigering in te dienen. Die weigering heeft voor mijn zaak heel veel consequenties want die is anders niet te vinden, zeker niet voor de toeristen. Ik moet mijn vuilnisbakken ook op dat stuk openbaar domein zetten, net als de brievenbus. En ik heb me daarop gebaseerd omdat de politie al eerder mij meegedeeld had dat ik het niet in de Mageleinstraat mocht zetten omdat mijn brievenbus daar niet stond.

Onderzoek:

De Dienst Administratie zegt dat volgens de politieverordening tot privaatieve ingebruikneming van de openbare weg een blikvanger enkel wordt toegestaan voor de eigen handelszaak. Dus zou verzoeker, die zijn handelszaak heeft in het steegje, zijn blikvanger daar moeten plaatsen, waar heel weinig mensen komen. Het voorstel van de dienst is om aan de gevel naast het steegje een bord te plaatsen. Maar die gevel behoort aan een andere handelszaak. Omdat verzoekster haar blikvanger op het Sint-Baafsplein laat staan, wordt deze ambtshalve verwijderd. De Dienst Economie stelt volgende oplossing voor: de verschillende uitbaters die hun zaak in het steegje hebben gebruiken één enkel aankondigingsbord, die men op de poort van het steegje aanbrengt. Hiervoor is het akkoord van de eigenaars van het gebouw nodig maar de dienst is bereid hiervoor te bemiddelen. We zijn van oordeel dat op die manier beide partijen hun voordeel doen: de uitbaters maken op een esthetisch verantwoorde manier hun zaak bekend en de eigenaars zijn verlost van de rommelige blikvangers in en rond het steegje.

Beoordeling: ongegrond

De dienst heeft de reglementen correct toegepast. Een compromis bleek niet mogelijk.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200805-235

Hinderlijke parking

Eind 2004 heb ik de ombudsdienst al gecontacteerd in verband met de bouwaanvraag van mijn buur. De eigenaar verhuurde zijn pand, met vooraan een parking aan een traiteur. Die heeft de zaak nooit geopend. Wij hadden wel last van de parking vooraan, die door iedereen gebruikt werd. Na ons contact werd de parking ontoegankelijk gemaakt met metalen afsluitingen en werd het gebouw tot eind vorig jaar gebarricadeerd met planken. Via de vrederechter werd in 2007 bekomen dat de eigenaar een waterafvoergeul moest aanleggen (is gebeurd), en dat hij het terrein en de parking moest onderhouden (dit gebeurde niet). Sinds 6 mei werden die ijzeren afsluitingen compleet verwijderd van de parking . Dit betekent dat de parking nu dag en nacht voor iedereen vrij toegankelijk is . Met opnieuw alle problemen voor ons van dien (nachtlawaai, afval op de parking) aangezien ons huis volledig op de zijkant van deze parking is georiënteerd. Dit leidt ook tot permanente inkijk in de woning. Ik meen te weten dat op de bouwaanvraag een verplichte afsluiting van de straat moest komen. Die is er dus nog altijd niet. Is men niet verplicht om een bouwaanvraag na te leven? De bouwvergunning is intussen al vier jaar geleden aangevraagd. Op de vorige bouwvergunning moest hij een groenzone van 4 m laten aan onze kant (om onze privacy wat te beschermen). Die werd met de laatste bouwaanvraag meteen van de kaart geveegd (kwestie van zoveel mogelijk parkeerplaatsen voor de zaak te hebben). Als particulier hebben we dus niets van inspraak. Meteen ook een parkeerplaats over de volledige lengte van ons huis en terras. Voor ons is het echt belangrijk dat die parking ook afgeschermd wordt van onze woning, niet alleen van de straat. Het is niet te doen als er om de 5 minuten een auto vertrekt en aankomt op 2 m van al je leefruimtes.

Onderzoek:

Bouwtoezicht stelt ter plaatse vast dat de werken van de stedenbouwkundige vergunning uit 2004 voor terreinaanleg en aanpassen parking niet volledig zijn uitgevoerd. De parking is conform met de stedenbouwkundige vergunning aangelegd. Maar er moet nog ter hoogte van de rooilijn een laag muurtje van 50 cm hoog met een doorgang van 5 m breed in het midden uitgevoerd worden. De controleur van Bouwtoezicht zegt dat de volledige parking momenteel over de gehele breedte van het perceel degelijk afgesloten is van de openbare weg met een heras-afsluiting waardoor er momenteel geen auto's gebruik kunnen maken van de parking. De huidige eigenaar is volgens Bouwtoezicht bezig met een aanvraag voor een nieuwbouw/verbouwproject waarbij ook de parking zou gewijzigd worden. Om die reden zou het afsluitingsmuurtje nu niet meer uitgevoerd worden. De eigenaar zal op verzoek van Bouwtoezicht bijkomende maatregelen nemen om de heras-afsluiting te verstevigen. Op die manier wordt het gebruik van de parking verhinderd en zou er dus nu geen overlast van auto's meer moeten zijn. Bouwtoezicht beslist dan ook om het verloop van het nieuwe bouwdoos af te wachten vooraleer verdere stappen te ondernemen. Deze beslissing lijkt ons redelijk: het heeft weinig zin om de procedure van toepassing op bouw misdrijven op te starten wanneer een nieuw dossier het vastgestelde bouw misdrijf opheft. Verzoekster is tevreden met de reactie en laat ons weten dat de afsluiting opnieuw correct is geplaatst. Zij zal het verloop van het nieuwe dossier afwachten.

Beoordeling: ongegrond

In principe zou Bouwtoezicht kunnen optreden omdat de vergunning van 2004 niet volledig is uitgevoerd, maar het is begrijpelijk dat de dienst liever de nieuwe aanvraag afwacht. De klacht wordt in ieder geval opgevolgd.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200805-241

Ter ere van de kassa

Ondanks de markering op het voetpad waarbinnen het terras moet worden opgesteld, is het vanaf de eerste lentedag opnieuw van hetzelfde als voorgaande jaren.

Ongegeneerd worden voetpaden ingenomen ter meerdere eer en glorie van de kassa en voor de rest kunnen de voetgangers de pot op. Wanneer gaat dit eindelijk eens stoppen en gaan de voetgangers krijgen waar ze recht op hebben

Onderzoek:

Onderzoek bij Dienst Administratie - Inname Openbare Weg leert ons dat de bedoelde horecazaak wel over een vergunning beschikt voor het uitzetten van een terras, maar controle ter plaatse wijst uit dat het terras niet conform de vergunning staat opgesteld. Hierop worden de uitbaters aangemaand een nieuwe vergunning aan te vragen voor de uitbreiding van hun terras. Het deel van het terras dat mits het vrijhouden van een veilige doorgang van 2,16 m kon geregulariseerd worden, is dan ook toegestaan. De dienst verzekert ons dat dit terras ook regelmatig gecontroleerd wordt.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Pas na tussenkomst van de ombudsvrouw is er tegen het niet conforme terras opgetreden.

non-respons
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200805-243

Vernield trottoir.

Drie weken geleden heb ik volgend verzoek gericht aan het Loket Stedenbouw en Openbaar

Domein van Gentbrugge: hierbij wens ik mijn verontwaardiging te uiten voor de vernieling van het pas aangelegde mooie voetpad ter hoogte van onze woning te Gentbrugge. Iedereen in de straat was opgetogen met het nieuwe voetpad van uitstekende kwaliteit, mooi en professioneel afgewerkt... Een paar weken later echter met het leggen van de nieuwe asfaltlaag in onze straat reed een enorme zware machine over ons voetpad en dreef de stenen uit elkaar en diep in de grond. Het voetpad is vernield en op de koop toe hebben ze de asfaltlaag niet afgesneden zoals op het verdere voetpad gedaan werd.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt niet duidelijk of de melding wel terechtgekomen is bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Na onze tussenkomst gaat de sectorverantwoordelijke ter plaatse om de schade vast te stellen. Er wordt beslist dat de technische dienst de herstellingswerken zelf zal uitvoeren. Wat ook gebeurt tot tevredenheid van verzoeker.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoeker heeft een reactie ontvangen op zijn klacht, weliswaar nadat hij bij de ombudsvrouw was gekomen, dit is ongeveer drie weken na zijn klacht, wat ons toch nog een redelijke termijn lijkt te zijn. Ook de herstelling is binnen een redelijke termijn gebeurd.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200805-262

Hobbelterras

Wij hebben een restaurant op de Vrijdagmarkt en betalen voor een terras, rechtover de uitbating net voor de uitrit van de parking. Maar we kunnen dat terras niet gebruiken omdat er altijd brommers en fietsen staan, soms ook auto's. Maar er wordt niet tegen opgetreden. Zelfs op ons ander terras staan er ook fietsen. De oplossing voor ons is duidelijk: dat we het stuk van terras voor onze uitbating volledig kunnen gebruiken als terras. Dan hebben we dit ander stuk niet meer nodig. Nu is het ingenomen door onze buur. Het stuk dat wij nu aan de overkant moeten gebruiken ligt zeer slecht. De controleur van de Stad had ons beloofd dat dit binnen de week zou hersteld zijn, op kosten van de Stad. De vorige uitbater had dit probleem opgelost door een houten vloer te leggen, maar dit mag niet en dus hebben wij die vloer verwijderd. Volgens de technische dienst zouden die stenen goed genoeg liggen en kunnen ze er niets aan doen. Is hier echt geen klantvriendelijke oplossing mogelijk? Maar die klinkers liggen bol, heel vreemd aangelegd maar goed genoeg om over te stappen maar niet om tafels op te zetten. Wij betalen wel voor dat stukje dat we zeker willen houden. De andere oplossing is het stuk gebruiken voor onze gevel, wat mij maar normaal lijkt in vergelijking met de overige horecazaken op de Vrijdagmarkt.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek bij de Dienst Administratie blijkt dat er vroeger ook al problemen waren met het terras van dit restaurant en dat van zijn buur, een café. Beide zaken zijn gesitueerd in een hoek van de Vrijdagmarkt zodat het terras van de ene automatisch voor het terras van de andere komt. Er is indertijd zelfs de uitspraak van een rechter nodig geweest om de openbare ruimte op die plaats tussen de twee uitbaters te verdelen. De Dienst Administratie wenst hierop niet terug te komen en zegt dat de eigenaars eventueel onderling eerst nieuwe afspraken moeten maken vooraleer zij een nieuwe vergunning zouden verlenen. In de tijd was er aan de vroegere eigenaar van het restaurant ter compensatie van een verminderd terras voor zijn zaak, toelating gegeven om een terras op te stellen aan de overkant van de straat, op het plein. Omdat er daar kasseien liggen had de vroegere eigenaar een houten bevloering gelegd, zonder vergunning. Naar aanleiding van de overname door de nieuwe eigenaar moest een nieuwe vergunning worden aangevraagd, is de controleur van de dienst ter plaatse geweest en heeft er toen op gewezen dat de onrechtmatige bevloering moest

worden weggebroken. Het klopt dat de controleur beloofd heeft om de Dienst Wegen te vragen of de kasseien konden worden herlegd. De Dienst Wegen heeft echter geoordeeld dat de ondergrond er goed bij lag. De nieuwe eigenaar zegt ook dat hij het compenserende terras niet kan gebruiken omdat er altijd fietsen of bromfietsen staan. Wij gaan zelf enkele keren ter plaatse en kunnen dit ook vaststellen. Maar wij stellen ook vast dat niets erop wijst dat er daar een terras is: geen stoelen of tafels, geen bloembakken of andere afbakening. Indien de eigenaar zijn terras, binnen de toegestane ruimte zou aanduiden, wat volgens de vergunning perfect mag, zou men er niet zo makkelijk op parkeren. Wat de ondergrond betreft: die ligt er volgens ons niet beter of niet slechter bij dan bij de andere terrassen die op het plein aan de overkant opgesteld staan. Na informatie te hebben ingewonnen bij de Dienst Belastingen informeren we verzoeker dat men de betaalde belasting enkel kan terugkrijgen wanneer het terras door werken niet kan buitengezet worden. Dit is hier niet het geval, maar de dienst wil de zaak wel bekijken. Het is nu aan verzoeker om te beslissen wat hij wil doen: het terras toch gebruiken en beter aanduiden, of afzien van het gebruik, maar dan moet hij de Dienst Administratie hiervan officieel in kennis stellen en eventueel proberen de al betaalde belasting terug te krijgen. Verder horen wij niets meer.

Beoordeling: ongegrond

Volgens ons onderzoek zijn er geen beloftes gedaan die niet konden gehouden worden. De controleur heeft de Dienst Wegen gevraagd om de ondergrond te controleren en dat is gebeurd. De dienst is ook bereid een nieuwe aanvraag, na overeenkomst met de buur, volgens de normale procedure te bekijken, maar wil niet meedoen aan een terrassenoorlog tussen twee uitbaters.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200806-277

Lawaaiige garageboxen

Een jaar of twee geleden heeft het restaurant van een warenhuis in Oostakker twee garageboxen op 20 meter van ons huis geplaatst, waar ze hun afvalcontainers hebben in geplaatst. Wij melden al meer dan een jaar aan alle mogelijke diensten dat dit tijdens warm weer een geurhinder met zich meebrengt en overmatige insecten. De containers die zich in deze garageboxen bevinden worden door een firma 's morgens zelfs voor vijf uur leeggemaakt. Als zo een glascontainer wordt omgekieperd om vijf uur 's morgens kan ik u verzekeren dat wij uit ons bed wippen van het verschieten. Nu zijn we van een ambtenaar op de gemeente te weten gekomen dat het restaurant hiervoor een bouwvergunning moest indienen om die garageboxen te mogen plaatsen. Dit is volgens deze beambte niet gebeurd daar ze er geen kan terugvinden. Op de gemeente zouden ze dit verder nakijken en de bouwpolitie verwittigen, maar dit is nu ongeveer een maand geleden en ik heb daar verder niets meer over gehoord. Ik heb toen zelf maandag naar de Dienst Bouwtoezicht gebeld en die gingen het doorgeven aan de inspecteur die mij zou terugbellen, maar wederom horen wij niets meer. De Carrefour heeft zo veel plaats op zijn parking, waarom moeten deze containers vlak achter ons staan? Intussen staan er rond deze garageboxen al verschillende losse containers met slukstortingen erbij.

Onderzoek:

Van Bouwtoezicht vernemen wij dat er geen stedenbouwkundige vergunning is afgeleverd voor de plaatsing van de containers. Voor die bestaande garageboxen kan er echter geen vergunning afgeleverd worden omdat het gebruikte materiaal in strijd is met het geldende bijzonder plan van aanleg Oude Bareel. De zaakvoerder van het restaurant wordt dan ook door Bouwtoezicht aangemaand om zich in orde te stellen met de Stedenbouwwet. Een oplossing zou zijn om het hoofgebouw uit te breiden en de containers in die uitbreiding te

plaatsen. Het management beslist echter om de garageboxen weg te nemen en de containers dus in open lucht op te stellen. Bouwtoezicht kan niet meer tussenkomen omdat de bouwvoertreding op die manier opgeheven is. Het is nu aan de Politie en aan de Milieudienst om erover te waken dat de burens van die containers geen hinder ondervinden. De Milieudienst doet verschillende controles ter plaatse en kan geen opvallende geurhinder vaststellen. De dienst herinnert de zaakvoerder er wel aan dat het leegmaken van de containers tussen 22 uur en 6 uur niet voor lawaaihinder mag zorgen. Hiertegen kan dan de Politie optreden. De Wijkpolitie wordt dan ook op de hoogte gebracht. Wat er met de verschillende meldingen van verzoekster is gebeurd kunnen wij niet achterhalen. In ieder geval wordt er pas na tussenkomst van de ombudsdienst opgetreden.

Opvolging:

Wij vernemen enkele tijd later dat de firma de afvalcontainers 's morgens later komt leegmaken, wat de hinder sterk doet afnemen.

Beoordeling: gegrond

Bouwtoezicht treedt op, na onze tussenkomst, tegen de onrechtmatig geplaatste garageboxen. Vorige meldingen van verzoekster bleven zonder gevolg.

redelijke termijn
Verzoek: 200806-308

Notarisvragen

Vorige week deed ik bij de notaris mijn verkoopovereenkomst binnen voor de verkoop van mijn woning gelegen in Wondelgem. Ik vroeg aan de notaris om de akte zo vlug mogelijk te verlijden. Deze antwoordde mij dat het zeker niet van hem afhangt maar wel van de diensten bij de stad Gent waar hij informatie dient te verkrijgen. Ik heb op die dienst van de Stad geïnformeerd waar men mij inderdaad bevestigde dat die termijn van 3 maand zeker realistisch is en dat zeker voor een deelgemeente zoals Wondelgem.

Onderzoek:

Navraag bij het bureau Notarisvragen van de Dienst Administratie leert ons dat in alle verkoopaktes heel wat informatie moet opgenomen worden die door de notaris bij het Stadsbestuur opgevraagd wordt. Dit vergt van de dienst heel wat opzoekingswerk. Sedert 2007 moeten ook de vastgoedmakelaars bij hun publiciteit informatie verstrekken. Dit betekent dat men de jaarlijkse 5.500 vragen in 2007 vermoedelijk naar 8.000 zal zien groeien. De maximumtermijn is momenteel twee maanden, maar de dienst hoopt door verdere automatisering die termijn te kunnen inkorten tot 30 dagen. Wat de vraag van verzoeker betreft deelt de dienst ons mee dat de officiële vraag van de notaris nog niet ontvangen werd. We brengen verzoeker op de hoogte.

Opvolging:

Twee weken later zegt verzoeker dat de dienst hem pas antwoord beloofd heeft tegen 26 augustus. Hij vraagt of de ombudsvrouw zijn dossier niet kan bespoedigen. Wij antwoorden hem dat dit niet tot de opdrachten van de ombudsvrouw behoort en dat het dus geen zin heeft om hiervoor op haar een beroep te doen. Daarenboven zal op dat ogenblik de gemiddelde behandelingstermijn niet overschreden zijn, men kan dus nog niet spreken over een onredelijke termijn. Pas in geval van onredelijke termijn kan de ombudsvrouw tussenkomen om te onderzoeken wat er aan de hand is. Dit is nu nog niet het geval. Kort daarop vernemen we dat verzoeker zijn attest heeft ontvangen.

Beoordeling: ongegrond

De gevraagde inlichtingen zijn binnen een redelijke termijn afgeleverd.

gelijkheid en onpartijdigheid
motiveringsplicht
Verzoek: 200806-313
Terrasuitbreiding

De Stad heeft mij een uitbreiding van een voorlopig terras geweigerd op het Sint-Veerleplein. Volgens de Stad zou die uitbreiding een belemmering zijn voor het stadsgezicht. Mag ik vragen op welke manier? Ik verwijs naar de andere innemingen van het Sint-Veerleplein. Ik vind dat ik ongelijk ben behandeld tegenover de collega's die wel op het Sint-Veerleplein staan. Het is de Stad die bij mij moest informeren of ik al dan niet een uitbreiding wou en niet een werkgroep van horeca-uitbaters. Ik ben toen door mijn collega's uit die werkgroep niet geïnformeerd. Op dit moment kan ik minder tafels zetten dan vroeger door de nieuwe terrasvergunningen en zelfs het terras dat ik mag zetten kan ik niet volledig zetten omwille van de werken rechtover de deur. Door de versmalling van de Kraanlei, na de werken aan het tramspoor, kunnen de vrachtwagens niet meer afdraaien zonder over mijn voetpad te rijden. Ik heb daardoor al heel wat beschadigingen. Het gaat hier om een voorlopige uitbreiding van de terrassen, toegelaten omwille van de hinder veroorzaakt door de werken op het Sint-Veerleplein. Ook ik zal daar hinder van hebben. Wat het storen van het stadsgezicht betreft: dit wordt door iedereen gestoord.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat de dienst degelijk gemotiveerd heeft waarom verzoeker geen terrasuitbreiding op het plein kon krijgen. Voor het probleem van de vrachtwagens die de Kraanlei indraaien, wordt verzoeker verwezen naar de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie, die eventueel voor een oplossing kan zorgen.

Beoordeling: ongegrond

Verzoeker heeft zijn zaak niet op het plein en valt dus niet onder de afgesproken regeling. Dit is hem ook uitgelegd door de dienst.

weloverwogen beslissing
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200808-359
Opgeladen terrasmeubelen

Naast mijn horecazaak was er vroeger een andere horecazaak, die nu gesloten is. Ik heb een vergunning gekregen om ook voor die zaak een terras uit te baten en heb daar ook voor betaald. Omdat er nu aan die vroegere horecazaak werken moeten worden uitgevoerd en op het terras een kraan wordt geplaatst hebben ze mijn vergunning ingetrokken. Ik moest dus dat terras opruimen. Mijn buurman had mij echter gezegd dat de werken pas na het bouwverlof zouden beginnen. Ik was dan ook met hem afgesproken dat ik het terras voor de vroegere horecazaak verder mocht uitbaten tot na de Gentse Feesten. Maar plotseling zijn de mensen van de technische dienst mijn meubels komen opladen. Ik kreeg een brief dat die meubels zouden opgeslagen worden in het depot van de Stad en dat ik een verzoek tot betaling van de kosten zou ontvangen voor het opladen van de terrasmeubels. We zijn nu bijna een maand verder en ik heb nog niets ontvangen. Ik ben bang dat mijn meubels zullen vernietigd worden. Daarenboven heb ik gebeld met de dienst en men kon mij daar niet veel informatie geven omdat de dossierbeheerder met vakantie is. Ik heb ook het teveel betaalde bedrag voor de uitbating van het terras nog niet teruggekregen.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek bij de Dienst Administratie blijkt dat verzoekster verschillende keren is aangemaand om het terras voor het pand van haar buur weg te halen. Aanvankelijk had verzoekster inderdaad een vergunning gekregen voor het terras maar die werd ingetrokken

omdat verzoekster verkeerdelijk verklaard had dat zij ook dit pand als horecazaak zou uitbaten en omdat de buur op die plaats een kraan moest plaatsen. Verzoekster werd dan ook ingelicht dat ze haar terras moest opbreken. Achteraf kreeg ze nog een aanmaning. Omdat ze daar geen gevolg aan gaf en de werken moesten beginnen, zegt de dienst, werden de terrasmeubelen ambtshalve opgeladen, dus op haar kosten. Volgens de dienst moeten er geen bewaarkosten worden betaald: enkel de kosten van het opladen. Dat de factuur nog niet is opgemaakt is allicht te wijten aan de vakantieperiode. De dienst geeft opdracht aan de boekhoudcel om de factuur op te maken. Vanaf de verzendingsdatum heeft verzoekster dan nog één maand de tijd om haar meubels op te halen.

Beoordeling: ongegrond

De dienst heeft niet zo maar de meubels opgeladen en verzoekster werd voldoende geïnformeerd.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200809-414

Hinderlijke steiger

Wij baten een handelszaak uit op het gelijkvloers van een pand dat de eigenaar wenst te restaureren. Voor die werken is een vergunning afgeleverd voor de plaatsing van een steiger. Die steiger staat er al van juli 2007. Of er al die tijd een geldige vergunning was weten wij niet. Zeker is dat de steiger is blijven staan zonder dat er wezenlijk werken werden uitgevoerd. In februari 2008 hebben wij daarover een brief gestuurd naar het Stadsbestuur en wij hebben een brief teruggekregen waarin de stadsdiensten zich ertoe verbonden toe te zien dat de werken aan de gevel zonder onderbreking zouden worden voortgezet zodat de werken binnen de kortste keren zouden beëindigd zijn. We hebben genoteerd dat er maar op drie dagen, twee in mei en één in juni, is gewerkt. Dit betekent dat de hinder voor onze handelsuitbating zeer groot is geweest en dat de uitbating van het terras diende te gebeuren in erbarmelijke omstandigheden. Wij vragen dat de Stad dringend zou toezien en optreden tegen deze gang van zaken.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek bij de Dienst Administratie blijkt dat de dienst correct heeft gehandeld. Bij verschillende controles werd vastgesteld dat er wel verder gewerkt werd. Er is een verlenging toegestaan voor de steiger. We krijgen ook een overzicht van de werken die al zijn uitgevoerd en van de werken die er aan komen. De dienst volgt de werf wel op. Ook vernemen we dat de huurders ter compensatie van het ongemak een substantiële vermindering van de huur hebben bekomen.

Opvolging:

In mei 2009 vraagt deze burger opnieuw een verlenging, waaruit blijkt dat ook financiële problemen de werken mogelijk vertragen en dat ook daardoor de werken niet zo vlot vooruitgaan als de eigenaar beweert. Ondertussen moet aangetoond worden of er voldoende garanties zijn om de werken verder te zetten.

Beoordeling: ongegrond

Het voortzetten van de werken wordt gecontroleerd. De steiger staat niet hinderlijk voor de voetgangers. Hij staat ook niet op het wegdek, maar op het trottoir.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200810-467

Verboden werfwagen

Ik wens werken uit te voeren om mijn pand in de Plotersgracht op te knappen. Ik heb hiervoor een werfwagen nodig, een camionette die daar blijft staan met materiaal. Ik ben voor een toelating verwezen naar Verkeerstechnische Afdeling van de Politie (VTA). Mijn man is daar naar toe gegaan maar kreeg te horen dat dit niet kon omdat het voor de Brandweer niet toelaatbaar is. Nu zonder die werfwagen en het materiaal kan ik de werken niet uitvoeren. Nochtans is er een inspringend stuk voor het huis en daar kan de werfwagen zonder problemen staan zonder hinder voor een brandweerwagen. De straat versmalt aan nr. 9 maar daarvoor is ze breder en kan de werfwagen perfect staan zonder het verkeer te hinderen. Trouwens vroeger hebben we alle werken op die manier kunnen uitvoeren maar toen was het nog geen woonerf. Enerzijds ben ik verplicht mijn pand in orde te houden en anderzijds kan ik het niet doen. Ook de VTA kon geen andere oplossing aanreiken.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat de weigering van de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie gebaseerd was op een negatief advies van de Brandweer die van oordeel was dat een werfwagen in de smalle straat een dringende interventie van de hulpdiensten zou kunnen belemmeren. Wij raden verzoekster aan om een formele aanvraag in te dienen bij de Dienst Administratie voor een inname van de openbare weg. Na onze tussenkomst gaat de Brandweer nog eens ter plaatse en is bereid gunstig advies te verlenen op voorwaarde dat verzoekster verzekert dat de camionette op eenvoudig verzoek onmiddellijk verplaatst wordt. Kort daarop wordt de vergunning, onder strenge voorwaarden, verleend en kan de man van verzoekster de nodige renovatiewerken uitvoeren.

Beoordeling: ongegrond

De oorspronkelijke weigering van de VTA was gebaseerd op de regelgeving voor de woonerven. Maar na enige verduidelijking omtrent de werken en na plaatsbezoek bleek dat een vergunning voor een werf, volgens de regelgeving voor inname openbare weg, wel zou kunnen, maar met strenge voorwaarden.

overeenstemming met regelgeving

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

coördinatie

Verzoek: 200810-494

Sukkeltrotoirs

Al 25 jaar span ik mij in om in Gent voor de voetgangers een hindervrij trottoir te bekomen. Alle diensten, van wijkagent tot minister, heb ik aangesproken, aangeschreven en onder druk gezet. Behalve enkele correcties van overduidelijke stommiteiten veranderde er niets. Integendeel, steeds meer "blikvangers", reclamepanelen terrassen, resten van bouwactiviteiten, of vuil of afval verminderen de doorgang voor de "zwakke" weggebruikers. In een laatste poging om de brutale druk van de handel af te remmen, de maatschappelijke verloedering halt toe te roepen en de bestuurlijke en administratieve verantwoordelijkheidszin aan te porren, richt ik mij tot de ombudsdienst. Ik krijg geen degelijk antwoord op de vraag naar meer controle.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Administratie - Inname Openbare Weg leert ons dat de verschillende soorten inname openbare weg verspreid zijn over verschillende diensten: Dienst Administratie, Verkeerstechnische Afdeling van de Politie, Dienst Feestelijkheden. Dit maakt het allemaal maar moeilijk, ook voor de controle. Volgens de dienst is er een studie

bezig en lopen een aantal projecten die de zaken enigszins zouden moeten stroomlijnen. Het project STROOM zou een oplossing moeten brengen voor de inname openbare weg.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Wat de toepassing van de regelgeving betreft kunnen we geen fouten ontdekken. Maar door de verspreiding van het probleem over de verschillende diensten is controle niet zo evident en is een kwaliteitsvolle dienstverlening niet verzekerd.

Aanbeveling:

Installeer één enkel centraal loket voor alle aanvragen van inname openbare weg. Dit komt de dienstverlening en de controle ten goede. Om echt een overzicht te krijgen moet men "verspreiding" tegengaan of alvast de coördinatie optimaliseren.

10.2. Dienst Coördinatie

AANTAL DOSSIERS			
3	Klacht	3	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Geground	1	33	100
Gedeeltelijk geground	2	67	
Geground maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	0	0	
Geen oordeel	0	0	

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	2
actieve informatieverstrekking	1
coördinatie	1
overeenstemming met regelgeving	1
redelijke termijn	1

redelijke termijn
 kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
 Verzoek: 200807-337

Urinoir: blinken en stinken

Wij zijn verleden jaar al bij de ombudsvrouw geweest met een klacht over de hinder die wij ondervinden sedert de plaatsing van een urinoir rechtover onze deur. Er is toen door de diensten onderzocht of het urinoir kon verplaatst worden. Dat bleek niet te kunnen en we moeten dit dus aanvaarden. Maar wat we willen is dat de Stad toch alles in het werk stelt om de hinder zoveel mogelijk te beperken door een intensief onderhoud. Nu wordt het urinoir alle dagen gereinigd, maar niet tijdens het weekend. De toestand wordt onhoudbaar: het urinoir is voortdurend verstopt omdat het niet correct gebruikt wordt, er komt van alles in terecht. Het loopt dan over en in de kortste keren is de greppel van de straat omgetoverd in een riool, met enorme reukhinder bij het minste warme weer. Zonder te spreken van het bedroevend zicht. Wat zal er tijdens de Gentse Feesten gebeuren? Wat we in de eerste plaats vragen is dat er tijdens het weekend en ook tijdens de Gentse Feesten wordt gereinigd. Men had ons nochtans beloofd het probleem te onderzoeken en er iets aan te doen.

Onderzoek:

We kunnen verzoeker gerust stellen: het urinoir wordt tijdens de Gentse Feesten volgens het normale schema gekuist, dus alle dagen maar niet tijdens het weekend. Voor het reinigen tijdens het weekend stellen zich problemen. Wij betrekken ook de schepen van Openbare Werken bij de problematiek. Blijkt dat dit al besproken werd op de werkgroep Publiek Sanitair. Een aantal urinoirs, waaronder dat in de Belgradostraat, worden gevandaliseerd en verkeerd gebruikt, vooral tijdens het weekend. Hierop wordt aan de Stadswacht en de Politie gevraagd om de controle op te voeren. Voor het onderhoud tijdens het weekend zoekt men een oplossing. Ten slotte wordt beslist om een aantal urinoirs, die zeer intensief gebruikt worden, ook in het weekend door een schoonmaakfirma te laten reinigen. Hiervoor wordt de geijkte procedure van de aanbestedingen gevolgd. We delen het resultaat van ons onderzoek mee aan verzoekers, eraan toevoegend dat de effectieve reiniging tijdens de weekends dus nog een tijd op zich kan laten wachten.

Opvolging:

Vier maanden later blijft hetzelfde probleem zich stellen: oneigenlijk gebruik en gebrek aan schoonmaak tijdens het weekend. Enige tijd later laat de Dienst Wegen ons weten dat zij het probleem van de voortdurende verstoppingen zullen aanpakken met een experimenteel procédé dat ze zelf ontworpen hebben. Ze zullen een soort alternatieve sifon installeren in de hoop dat hiermee het urinoir minder rap verstopt geraakt.

Beoordeling: gegrond

De termijn tussen de belofte om de problematiek aan te pakken en de uiteindelijke beslissing om ook tijdens het weekend de urinoirs te laten reinigen lijkt ons onredelijk lang.

actieve informatieverstrekking

coördinatie

Verzoek: 200808-374

Onophoudelijke werken

Sinds april zijn in de Karperstraat in Gent, permanent werken aan de gang: vernieuwing van waterleidingen, elektriciteit, gas, enzovoort. Nadat de ene firma de putten heeft gedicht, komt een ander ze opnieuw opengraven voor andere werken. De bewoners van onze straat zijn niet of nauwelijks geïnformeerd, behalve over de momenten waarop water en elektriciteit tijdelijk afgesloten zouden worden. Er kwam geen enkele informatie over wanneer de werken zouden plaatsvinden, hoe lang ze zouden duren, wat er precies zou gebeuren, wanneer er niet gewerkt zou worden. Ook de stadsdiensten blijken ons weinig informatie te kunnen leveren via de telefoon. De datum waarop de werken beëindigd zouden zijn, verandert voortdurend. Het ziet er nu naar uit dat de werken tot eind oktober zullen duren, dit wil zeggen meer dan zes maanden lawaai. Ik begrijp natuurlijk dat die werken moeten gebeuren. Het lawaai is dikwijls oorverdovend (en gegeven de staat van de woningen in deze buurt, met dunne muren en enkel glas, geeft dit ontzettend veel lawaai in huis). Heel vaak beginnen de werken om 7 uur, of zelfs vroeger, soms al iets over 6 uur. We vrezen dat na de werken in de straat de werken aan het Lousbergspark zullen beginnen, met nog meer lawaai tot gevolg. Opnieuw dreigen wij hier geen enkele informatie over te krijgen.

Als ik het goed voor heb, kunnen bewoners geen enkel recht laten gelden tegenover straatwerken, in tegenstelling tot bijvoorbeeld zelfstandigen, die hiervoor een vergoeding kunnen eisen. Toch vind ik het belangrijk deze onvrede te communiceren, in de hoop dat dergelijke werken beter onderling gecoördineerd kunnen worden, de bewoners beter geïnformeerd zouden worden, en dat dit eventueel al kan gebeuren voor de laatste maanden en weken van de huidige werkzaamheden.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Wegen en bij de Dienst Coördinatie wijst uit dat er bij de werken heel wat is scheef gelopen. Er waren verschillende nutsmaatschappijen betrokken, die niet altijd werkten volgens de afspraken of die hun werken onderbroken. De Dienst Wegen heeft deze werken opgevolgd, wordt ons gezegd door de Dienst Coördinatie, en is verschillende keren tussengekomen. Over het verspreiden van informatie naar de bewoners, zegt de Dienst Wegen dat het de afspraak is dat elke aannemer bewonersbrieven bust. Controle ontbreekt echter.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het gebrek aan opeenvolging in de werken is op rekening te brengen van de nutsbedrijven, maar ook de Stad heeft hierin een controlerende en coördinerende rol, zeker als het fout begint te lopen.

Aanbeveling:

Bij complexe wegendossiers is het aangewezen dat de Stad de coördinatie van de werken

begeleidt en eventueel instaat voor verspreiding van informatie naar de omwonenden.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200811-532

Onteigend

Ik ben het slachtoffer van de gewenste onteigening van een pand, bewoond door mijzelf maar eigendom van mijn moeder. Ik had in augustus 2008 al een aangetekend schrijven gericht aan het college in verband met mijn bezwaren voor de onteigening. Mijn moeder krijgt op 10 oktober een aangetekend schrijven voor het openbaar onderzoek voor het vaststellen van het onteigeningsplan. Ik ben dit ter plaatse gaan bekijken en kon vaststellen dat er in de motiveringsnota geen rekening was gehouden met mijn brief van augustus. Ook de duur van het openbaar onderzoek vind ik zeer kort in vergelijking met de 30 dagen voor bijvoorbeeld de wijziging van een gemene muur. Zijn 15 dagen wel voldoende en verantwoord om bezwaren in te dienen tegen een onteigening die grote gevolgen kan hebben voor het verdere verloop van mijn leven en beroepsactiviteit? Daarenboven heb ik vragen over de klankbordgroep die via het buurtcentrum Ledeberg is samengesteld uit inwoners van Ledeberg om debatten te organiseren over het stadsvernieuwingsproject Ledeberg.

Onderzoek:

De projectverantwoordelijke van het Stadsvernieuwingsproject Ledeberg Leefft zegt dat er nog niet is geantwoord op het bezwaarschrift van verzoeker. Zij zegt dat voor dit project de zeer strikte procedure van de onteigeningen ten algemene nutte van toepassing is. Verzoeker had zijn bezwaarschrift al ingediend tijdens een persoonlijk gesprek, nog voor het openbaar onderzoek gestart was. Zij waren van plan hem een antwoord te geven na de afsluiting van het openbaar onderzoek. De dienst deelt mee dat verzoeker aanwezig was op één van de vergaderingen van de klankbordgroep en dus zelf heeft kunnen vaststellen hoe dergelijke groep werkt. Ook het kabinet van de schepen van Stadsontwikkeling wenst te reageren op het verwijt van verzoeker dat de leden van de klankbordgroep enkel hun eigen belang nastreven en dat de keuze van de te onteigenen panden niet objectief is en eerder willekeurig: de schepen zegt formeel dat de keuze van de panden de volledige verantwoordelijkheid is van het stadsbestuur. Al verstaan de bewoners niet waarom sommige panden, die al jaren onbewoond zijn, niet onteigend worden. Al gaat het hier om de keuze van het stadsbestuur, ook die keuze moet degelijk gemotiveerd zijn en het is vooral die motivatie die ontbreekt, volgens verzoeker. Omdat niet alleen verzoeker maar ook een aantal andere bewoners ongerust zijn over de wettigheid van een aantal onderdelen van de procedure, vooral de termijn van het openbaar onderzoek wordt in vraag gesteld, vragen wij aan de juriste van de Dienst Coördinatie om de wettige basis van de onteigeningsprocedure van Ledeberg Leefft toe te lichten. Volgens de juriste baseert men zich op de wet van de onteigening ten algemene nutte die dateert van 1870. In die wet wordt gezegd dat het ontwerp onteigeningsplan gedurende 15 dagen ter inzage moet liggen en dat de eigenaars hiervan moeten verwittigd worden. Dit is ook gebeurd. Ze geeft toe dat die termijn, alhoewel volkomen wettelijk, nogal kort is, zeker als men vergelijkt met het openbaar onderzoek bij een onteigening ter realisatie van een stedenbouwkundig plan van aanleg. Er wordt aan alle bezwaarschrijvers een ontvangstmelding gestuurd in afwachting van de grondige bespreking van de bezwaarschriften in het gemeenteraadsbesluit dat het onteigeningsplan definitief moet vastleggen vooraleer het ter goedkeuring aan de bevoegde minister wordt voorgelegd. Op het bezwaar dat een groot deel van de te onteigenen panden in Gentbrugge en niet in Ledeberg liggen antwoordt de projectleider dat van bij het begin van het project, o.a. op de infoavond, is gezegd dat men zich niet zou beperken tot de administratieve grenzen van Ledeberg, met als motivatie dat het hier gaat om een aaneensluitende wijk over de grenzen heen met gelijkaardige stedenbouwkundige kenmerken en waar men evenzeer de leefkwaliteit wil verhogen. Er komen ook heel wat opmerkingen over krakers in de

leegstaande, onteigende panden. Die krakers wonen er gratis terwijl de mensen die onteigend werden en die nog een tijd in hun huis blijven wonen een huur moeten betalen. Hierop antwoordt de Dienst Vastgoedbeheer dat zij alles in het werk stellen om krakers weg te houden uit de panden. Ze proberen de panden zo lang mogelijk in gebruik te houden. In de eerste plaats door een gebruiksovereenkomst met de eigenaars - bewoners te sluiten, waarbij zij pas na zes maanden een gebruiksvergoeding moeten betalen. De huurders kunnen zo lang mogelijk hun huurovereenkomst behouden en krijgen de tijd om een nieuwe woning te zoeken. In andere gevallen wordt voor de panden een nieuwe bestemming gezocht zodat ze niet leeg komen te staan. Telkens er krakers gesignaleerd worden, zegt de dienst, wordt een beroep gedaan op de Politie, die dan procesverbaal opmaakt zodat de Juridische Dienst de nodige stappen kan ondernemen voor een uitzetting. Ook deze informatie bezorgen wij aan verzoekers. Uit heel ons onderzoek en uit gesprekken met verschillende bewoners kunnen wij niet anders dan besluiten dat er bij de mensen veel ongerustheid en onzekerheid leeft. Al is alles volgens de regelgeving gebeurd en al is er blijkbaar veel informatie bezorgd, in persoonlijke gesprekken en op een informatieavond, toch blijkt dat de communicatie onvoldoende aan alle vragen een antwoord biedt. Komt daarbij dat er een groep in de kou is blijven staan: de huurders van de te onteigenen panden weten niet of onvoldoende wat er wanneer zal gebeuren, wat hun rechten zijn en welke initiatieven ze moeten nemen. Het gaat hier om een project dat zwaar ingrijpt op het leven van een aantal mensen en wij begrijpen dan ook het onbehagen. Uit ons onderzoek blijkt duidelijk dat de getroffen personen het gevoel hebben dat ze onvolledig geïnformeerd worden, maar vooral dat ze niet gehoord worden en dat men hun bezwaren niet ernstig neemt.

Opvolging:

Enkele weken later wordt het punt op de gemeenteraad teruggetrokken.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat de toepassing van de regelgeving betreft. De communicatie naar getroffen personen had mogelijk beter gekund maar er wordt bijgestuurd. Ook de klagers groeperen zich en trachten hun visie met argumenten aan te tonen.

10.3. Dienst Mobiliteit

AANTAL DOSSIERS			
17	Klacht	9	
	Signaal	7	
	Info	1	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground	3	33	56
Gedeeltelijk geground	1	11	
Geground maar gecorrigeerd	1	11	
Ongegrond	2	22	
Geen oordeel	2	22	

actieve informatieverstrekking	3
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	3
redelijke termijn	3
overeenstemming met regelgeving	2
toegankelijkheid en bereikbaarheid	1
weloverwogen beslissing	1

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200802-68

Fiets foetsie

Ik heb een klein vraagje in verband met de dienst "studentenmobiliteit" voor u. Ik werk op de Lousbergkaai (vertaalbureau) en mijn zus is me deze voormiddag een pakje komen brengen. Ze heeft haar gele fiets bij ons achter het muurtje voor de ruit geplaatst en gesloten. De fiets is meegenomen omdat het maar met één slot gesloten was, maar de fiets stond op grond van het gebouw (en achter het muurtje). Ik ben de fiets gaan terughalen deze middag en moest tien euro betalen. Ik vraag me af of dit zomaar kan? Een fiets weghalen op andermans grondgebied? Deze stond niet verloederd langs de straat te wezen of lag niet weggesmeten op de grond.

Onderzoek:

De Dienst Mobiliteit geeft toe dat er heel streng wordt opgetreden, maar er wordt ook heel uitdrukkelijk aan de studenten meegedeeld dat ze de twee sloten van fiets moeten gebruiken. Volgens de dienst zijn die twee sloten een dure investering, maar op die manier hoopt men het aantal diefstallen te beperken. Er wordt dan ook regelmatig gepatrouilleerd om fietsen te spotten die maar met één slot gesloten zijn. Deze fietsen worden onmiddellijk weggenomen om diefstal te vermijden. Dit geldt ook als de fiets niet verwaarloosd is of weggesmeten is. De dienst benadrukt ook dat een dergelijke kordate aanpak zal maken dat de huurfietsen minder worden gestolen en dat de gebruikers ook meer worden geresponsabiliseerd.

Beoordeling: ongegrond

De dienst past de reglementen toe en deze reglementen werden duidelijk op voorhand aan de studenten meegedeeld.

overeenstemming met regelgeving
actieve informatieverstrekking
Verzoek :200802-89

Fiets verkeerd geparkeerd

Vanavond toen ik van het werk aan het Sint-Pietersstation kwam, vond ik mijn fiets niet terug waar ik hem vanmorgen rond 8u had achtergelaten. Aan de ingang van het station zag ik een camionnette en iemand die daar fietsen aan het opladen was. Mijn eigen fiets bleek ook op de oplegger te staan. Nergens op de plaats waar mijn fiets gestaan had, werd ik geïnformeerd. Ik kreeg mijn fiets terug mee, weliswaar zonder slot (dat was doorgeslepen). Ik heb nog een nieuw slot moeten kopen. Kostprijs: 26,50 euro. Mijn fiets stond aan een paal vastgemaakt aan het 'kiss and ride' eiland. Hij hinderde geen andere weggebruikers of parkerende wagens. Er is, zeker aan de voorkant van het station een tekort aan fietsenstalling, dat er aan de achterkant 'gemiddeld 150 vrije plaatsen zijn is 's morgens niet altijd te merken, ik moet meestal heel lang zoeken om een vrij plaatsje te vinden, en ik laat mijn fiets nooit achter zonder dat hij ergens vast aan hangt. Ik ben op voorhand niet van deze actie op de hoogte gebracht, ook al is de actie dan op AVS en radio 2 aangekondigd, zoals de man aan het station mij uitlegde. Ik heb geen TV en luister niet naar radio 2, ik kom wel elke dag aan het station en daar is de actie mij niet gecommuniceerd. Ik wil vragen om een terugbetaling van de kosten voor een nieuw slot. Ik wil ook de slechte communicatie en het opzet van de 'preventieve' actie aanklagen. 'Dat ik blij mag zijn dat ik geen boete heb en mijn fiets meteen terug heb, want dat het met weggesleepte auto's erger is' vind ik absoluut geen argument, want ik stond helemaal niet verkeerd geparkeerd.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Mobiliteit - Fietspunt wijst uit dat de dienst het bestaande reglement heeft toegepast: fietsen die gevaarlijk geparkeerd staan mogen onmiddellijk ambtshalve verwijderd worden. De fiets van verzoekster stond vastgemaakt aan een verkeerspaal op het smalle trottoir in de "kiss and ride" strook en deze zone is, in samenspraak met de Politie, aangeduid als gevaarlijke zone. Om de actie te ondersteunen worden overal bordjes geplaatst met "hier gestalde fietsen worden verwijderd".

Ondanks het feit dat die actie op het ogenblik van het wegnemen van de fiets nog niet duidelijk met die bordjes was aangekondigd weigert Fietspunt het slot van verzoekster te vergoeden. Toch denken wij dat verzoekster hier op een zekere mildheid had mogen rekenen, ook al begrijpen wij dat de situatie met verkeerd gestalde fietsen aan het station dringend moet aangepakt worden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De dienst heeft met de actie het geldende reglement correct toegepast, maar heeft die actie pas achteraf duidelijk aangekondigd.

Aanbeveling:

Het is aangewezen om gerichte acties op voorhand duidelijk aan te kondigen.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200802-95

Plaats voor bewoners?

Graag zou ik de situatie in de Herfststraat willen aanklagen. De situatie verslechtert er alleen maar, en dat wordt in de hand gewerkt door de Stad zelf.

De studenten verplaatsen zich naar onze stad met hun voertuigen die dan onze straat volledig vol zetten en ons geen parkeerplaats nalaten. Onze vraag om bewonersplaatsen wordt steeds weggelachen, daar er een parkeerschijfregeling is. Deze werkt het wild parkeren juist in de hand, want het is gratis en ze komen steeds hun schijf verleggen. En de

studenten komen hier ook bewust parkeren daar het gratis is.

Nu stel ik tevens nog vast dat er sinds vandaag twee fietsenrekken werden geplaatst. Wederom de studenten die ervoor zorgen dat we geen parkeerplaats meer hebben. Want de wagens die ze gebruiken om van bijvoorbeeld Antwerpen naar Gent te komen, blijven staan en de fietsjes krijgen dan ook nog eens een plekske waar onze voertuigen, de bewoners dus, recht op hebben. Het is een echte schande waarop Gent de bewoners wegjaagt uit hun eigen stad ten bate van de studenten. Overigens werden de bewoners nooit gevraagd naar hun mening omtrent de fietsenrekken. Er staan nu fietsenrekken die twee plaatsen innemen, de fietsen van de studenten staan nu in de rekken én nog steeds op het trottoir. Nu hebben we helemaal geen plaats meer in onze straat.

Er is dringend nood aan bewonersplaatsen en het wordt tijd dat de studentenoverlast aan banden wordt gelegd. De studenten mogen en krijgen in Gent blijkbaar alles, maar de bewoners die elk jaar gemeentebelasting betalen worden in de kou gezet!

Onderzoek:

In de Herfststraat zijn er 13 bewoners die een bewonerskaart hebben. Er zijn 50 parkeerplaatsen in de straat. Volgens de Dienst Mobiliteit garandeert het regime van de blauwe zone ook dat er een erg grote rotatie is van geparkeerde wagens. Zij beslissen daarom samen met het Parkeerbedrijf om geen bewonersplaatsen te voorzien. De komende weken en maanden zal er wel gekeken worden of er misbruik gemaakt wordt van de parkeerschijf en er komt ook een grondig onderzoek naar de reële parkeerdruk gedurende de gehele dag.

Opvolging:

Uit een eerste parkeeronderzoek in de Herfststraat en omgeving (na 18u00) blijkt dat in de straat zelf maximum 80% van de parkeerplaatsen is ingenomen. In de omgeving is slechts 67% van de plaatsen ingenomen. Op basis van dit onderzoek lijkt het Parkeerbedrijf niet opportuun om verdere maatregelen te nemen.

Beoordeling: geen oordeel

Volgens de Dienst Mobiliteit is er voldoende parkeerplaats voor de bewoners.

redelijke termijn
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200803-116

Toenemend sluipverkeer

Sinds 1998 wonen wij in de Joachim Schaykstraat in Zwijnaarde. De laatste jaren echter hebben wij heel wat overlast enerzijds door het vele sluipverkeer en anderzijds door de kapot gereden verkeersdrempel tegenover ons huis. Het sluipverkeer van Merelbeke / Heerweg-Noord naar de N 60 is enorm toegenomen in onze straat. Dit is grotendeels het gevolg van de aanleg van de rotonde op de N 60 die de meeste chauffeurs nu willen vermijden. De meeste chauffeurs rijden ook vrij snel en er rijden ook heel wat vrachtwagens en containers (die volgens ons toch helemaal niet thuis horen in een dorpskern). Aangezien ons huis juist na een bocht ligt, hebben we al meerdere keren een bijna-ongeluk gehad bij het verlaten van onze oprit doordat wagens te snel rijden en wij ze niet tijdig kunnen zien. Onlangs werden rijbaankussen in het begin van de straat aangelegd en net voor ons huis ligt ook een drempel, maar deze hebben geen enkel effect op de snelheid van het verkeer.

De grootste overlast hebben we zelfs van de verkeersdrempel aan huis. Deze drempel bestaat uit kasseien en zorgt voor heel wat lawaaihinder en trillingen, maar remt absoluut niet de snelheid van het verkeer. Twee jaar geleden is deze drempel ook nog eens slecht heraangelegd na collectorwerken en hij zit nu vol putten zit. Dit heeft het lawaai en trillingen enorm doen toenemen, zeker wanneer vrachtwagens passeren. We vrezen zelfs dat ons huis binnenkort barsten zal vertonen ten gevolge van de zware trillingen. We hebben al bij

verscheidene instanties deze zaken aangeklaagd, maar nog nooit hebben wij een deftige reactie gekregen. Nog nooit was er enige controle op de snelheid van het verkeer in onze straat of werd er een maatregel genomen om het sluipverkeer tegen te gaan. We hebben al aandachtig het wijkprogramma voor Zwijnaarde gelezen en gezien dat er heel wat hoop ligt op het doortrekken van de R4, maar op het sluipverkeer door Zwijnaarde zal dit helemaal geen invloed hebben. De wijkagent in Zwijnaarde vertelde ons dat ook andere burens uit de straat ook klagen over deze zaken.

Onderzoek:

De Dienst Mobiliteit verzekert ons dat ze de aangehaalde problemen zeker ernstig nemen. Concreet neemt de dienst contact op met de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen voor een onderzoek van de toestand van het verkeersplateau. Er moeten dan eventueel aanpassingen gebeuren. Verder zegt de dienst dat er snelheidsremmers geplaatst zijn om sluipverkeer en snelheid tegen te gaan, maar wellicht niet voldoende volgens de bewoners. Daarom zal de dienst een grote telling inplannen in Zwijnaarde, om na te gaan hoeveel sluipverkeer er is. En ondertussen zal in de betrokken straat ook tijdelijk een snelheidsindicatiebord komen. Wij brengen verzoeker op de hoogte van de geplande acties. De resultaten van het onderzoek, die ons later gecommuniceerd worden, hebben enkel betrekking op het vrachtverkeer. Hieruit blijkt dat er weinig sluipverkeer is. Van het personenvervoer krijgen wij, ondanks aandringen geen resultaten binnen. Wij kunnen verzoeker dan ook maar gedeeltelijk informeren. De Dienst Wegen heeft een onderzoek gevoerd naar de staat van de verkeersplateaus en deelt ons mee dat die correct zijn, al zijn er enkel lichte verzakkingen die geen herstelling vragen. De dienst belooft de toestand verder op te volgen. Na een tijdje informeren we bij verzoeker of de toestand veranderd is maar krijgen geen reactie meer.

Beoordeling: geen oordeel

We kunnen niet achterhalen wat er met vorige meldingen is gebeurd en kunnen geen oordeel uitspreken over de klacht van redelijke termijn. De Dienst Mobiliteit neemt na onze vraag de nodige initiatieven om te onderzoeken of de klacht gegrond is. Hiervan krijgen we slechts gedeeltelijke resultaten. De Dienst Wegen heeft ons wel geïnformeerd over de toestand van het wegdek, dat geen werken vereist.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200803-150

Sluipverkeer

De verkeerssituatie in de Vroonstallestraat en omliggende straten is een dossier dat teruggaat tot 1995. Veel autobestuurders rijden via de Vroonstallestraat om de industrieweg te bereiken. Met de komst van de nieuwe verkaveling 'Langevelden' zal de verkeersintensiteit in onze woonwijk nog toenemen. De voorbije jaren werden al maatregelen genomen in een gedeelte van de Vroonstallestraat, zoals geschrinkt parkeren. Deze parkeerwijze creëert een wegversmalling maar neemt de intensiteit van het autoverkeer niet weg. Er werd al heel wat schade berokkend aan wagens van bewoners. Het gevolg van deze maatregel is dat heel wat voortuinen als parkeerplaats zijn ingericht. In het andere deel van de Vroonstallestraat werden geen maatregelen genomen. Als buurtbewoners hebben wij verkeersstellingen door een gerechtsdeurwaarder laten houden teneinde de mobiliteitsdienst te overtuigen van het sluipverkeer dat onze straat aandoet. Resultaten van metingen en/of enquêtes werden ons nooit voorgelegd. Wij hebben het gevoel niet meer gehoord te worden door de stedelijke mobiliteitsdienst. Recent vroegen wij om van het tijdelijk afsluiten van de R4 gebruik te maken om het verschil in verkeersdichtheid te meten. Een vraag die we al viermaal stelden maar nooit een antwoord op kregen. Wij vragen aan de ombudsvrouw om via bemiddeling de bewoners, de mobiliteitsdienst, de verkeerstechnische afdeling van de

politie en de schepen van mobiliteit samen rond de tafel te brengen. Graag hadden wij dan ook inzage of kennis gekregen van resultaten van metingen, onderzoeken en enquêtes. Het zal de bewoners toelaten om de tellingen die op ons verzoek werden uitgevoerd door een gerechtsdeurwaarder te kaderen en de methodologie te verklaren. Wij vragen als buurtbewoners om op een serene wijze ook onze argumenten en voorstellen aan bod te laten komen.

Onderzoek:

Volgens de Dienst Mobiliteit is er wel degelijk met verzoeker gecommuniceerd. Volgens de dienst zijn al zijn vragen beantwoord en zijn naar aanleiding van zijn klachten maatregelen genomen om het verkeer veiliger te laten verlopen. De dienst noemt hierbij de fietssuggestiestroken en de asverschuivingen. Ook is daar zone 30 ingevoerd. Vroeger stonden er ook een tiental paaltjes in de Vroonstallestraat, maar die werden verwijderd na protest van de buurt. Er zijn ook tellingen gebeurd en die tellingen zijn getoetst aan de nota sluipverkeer. Die bepaalt dat vanaf een bepaalde kritische verkeersintensiteit moet ingegrepen worden. De kritische grens is volgens de tellingen in de Vroonstallestraat niet bereikt. Opdat verzoeker zichzelf zou kunnen vergewissen van al het onderzoek dat al gebeurd is raadt de ombudsvrouw hem aan om via het inzagerecht het dossier van de Dienst Mobiliteit te gaan inkijken.

Beoordeling: ongegrond

De dienst heeft naar aanleiding van de klachten maatregelen genomen en heeft ook verzoeker via vijf brieven geïnformeerd over hun standpunt.

redelijke termijn

Verzoek: 200804-202

Parkeererf

Een drietal maanden geleden werden de werken aan de parking te Ramen, evenals aan de omliggende straten voltooid. De heraanleg van onze straat tot een woonerf, leek ons dan ook een aangenaam vooruitzicht. Als gezin met jonge kinderen, konden we dit enkel maar toejuichen. De realiteit van elke dag toont echter, tot onze grote spijt, een heel ander beeld. Voor zover wij weten, is het op een woonerf niet toegestaan om te parkeren (tenzij enkel op daarvoor voorbehouden plaatsen en dan enkel voor bewoners). De afgelopen maanden spreken wij hier al over het Parkeererf in plaats van ons woonerf. Dit woonerf nodigt gewoonweg uit om de wagen te parkeren (hoewel er in onze straat een ondergrondse parking is!). Er is immers meer dan voldoende plaats om aan beide kanten een wagen achter te laten (en dan nog wel gratis!). Het fysiek onmogelijk maken de wagen te parkeren d.m.v. paaltjes, bloembakken of andere ingrepen in het straatbeeld, kan misschien een duurzame oplossing bieden. Een bijkomend, maar daarom niet minder belangrijk aandachtspunt dat hiermee nauw verbonden is, is het gevaar dat onze straat opnieuw een sluipweg gaat worden. Het kan toch niet de bedoeling zijn dat een woonerf gebruikt wordt door automobilisten die, zonder dat ze hier moeten zijn, hopen op wat luttele tijdwinst door het nemen van deze afkorting en dan nog wel aan een veel te hoge snelheid. Het gevolg hiervan laat zich raden: ons woonerf lijkt momenteel meer op een jachtige, onaangename en zelfs ronduit gevaarlijke plek. Dit was toch niet de bedoeling van het stadsbestuur, toen men onze straat haar nieuwe bestemming gaf?

Mag ik het volgende vragen:

- 1 Regelmatig verbaliseren (via politie) van wildparkeerders en op korte termijn fysieke ingrepen laten uitvoeren die parkeren op ons woonerf onmogelijk maken.
- 2 Duurzame ingrepen nemen (via aanpassing van het lokale verkeerscirculatieplan), die sluipverkeer ontmoedigen en zelfs onmogelijk maken doorheen ons woonerf.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat het woonerf in Ramen enkele tekortkomingen vertoont: door de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie wordt ons bevestigd dat de nodige signalisatie ontbreekt. Ook een aantal antiparkeerpaaltjes, die het parkeren in het woonerf verhindert zijn nog niet geplaatst. De reden is, volgens de Dienst Mobiliteit dat er nog enkele wijzigingen aan het signalisatieplan moeten aangebracht worden. Eens dat gebeurd kan het woonerf correct ingericht worden. Het duurt echter nog twee maanden eer de antiparkeerpaaltjes en de verbodssignalisatie geplaatst zijn. Ondertussen heeft het Parkeerbedrijf zowel aan de parkeercontroleurs als aan de Cel Verkeersleefbaarheid gevraagd om op te treden tegen de wildparkeerders.

Beoordeling: gegrond

Het plaatsen van paaltjes en signalisatie voor de inrichting van het woonerf heeft onredelijk lang geduurd, waardoor wildparkeren en sluipverkeer mogelijk was. Er werd wel opgetreden tegen wildparkeerders.

redelijke termijn

Verzoek: 200805-219

Gevaarlijk kruispunt

Ik schreef in januari 2006 een mail aan de burgemeester waarin ik als bewoner van de Kolegemstraat te Wondelgem de gevaarlijke verkeerssituaties rond het kruispunt met de Gentseardeweg aangaf. Na onderzoek door de bevoegde stadsdiensten bleek alles verkeerstechnisch in orde, maar dat verandert niks aan de situatie: er gebeuren in de praktijk nog steeds veel accidenten omdat de meeste automobilisten te hoge snelheden halen en zo het kruispunt niet als kruispunt (willen) ervaren. De hoofdinspecteur van de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie schreef dat men een goedgekeurd verkeersleefbaarheidsplan ging uitvoeren (zone 30, een compactere aanleg van het kruispunt als snelheidsremmende maatregel). We zijn nu twee en een half jaar en zoveel accidenten verder en dat plan blijft blijkaar nog steeds in de koelkast zitten.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek bij de Dienst Mobiliteit blijkt dat het plan niet uitgevoerd werd omwille van budgettaire beperkingen. De dienst is bezig met te onderzoeken wat tijdens de lopende legislatuur kan uitgevoerd worden met de beschikbare budgetten. De ongevallencijfers van de Politie zullen hierbij een belangrijk gegeven zijn. Dat het zo lang duurt vooraleer de prioriteiten zijn vastgelegd, is volgens de dienst te wijten aan het feit dat er opnieuw tellingen moeten gebeuren. Uiteindelijk wordt het gesignaleerde kruispunt toegevoegd aan de lijst van kruispunten die moeten aangepakt worden: er zullen paaltjes en markeringen worden aangebracht. Dit soort maatregelen genieten niet de grootste prioriteit: eerst komen volgens de Dienst Mobiliteit de kruispunten waar grote ingrepen moeten worden ingevoerd, daarna de verkeersdrempels en dan pas de kruispunten met paaltjes en markeringen. Verzoeker wordt op de hoogte gebracht.

Beoordeling: gegrond

Het oorspronkelijk goedgekeurde verkeersleefbaarheidsplan wordt niet uitgevoerd en andere maatregelen worden vooruitgeschoven, zonder dat een precieze uitvoeringstermijn wordt vastgelegd.

toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 200805-239
Gesloten deur

Dinsdag 13 mei trok ik geladen met fietskar en twee kinderen richting Academiestraat om de fietshelm voor mijn dochter Laura Stevens af te halen. Na een half uur stevig fietsen blijkt deze depot gesloten op dinsdagen. Na raadpleging van de correspondentiebrief blijkt dat deze in mei wel open zou moeten zijn. Een vriendelijke jongen wijst mij erop dat de dienst op bijscholing is, en dat hij geen toegang heeft tot de fietshelmen. Ik ben ervan overtuigd dat iedereen graag met goed opgeleide mensen omgaat, maar als je een brief stuurt die enkel gaat over de maand mei, dan vind ik dat de uitzonderlijke sluitingsdagen mogen vermeld staan. Het is voor de kinderen best leuk om eens in de fietskar te zitten, maar een uur voor niets stil zitten valt ook hen best wel tegen!

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Mobiliteit leert dat op die dag voor de dienst een bijscholing plaats had. Men was echter vergeten dat men het depot in de Academiestraat moest open houden omwille van de "Fietshelm" actie. De dienst geeft de fout toe en biedt zijn excuses aan.

Beoordeling: gegrond

actieve informatieverstrekking
weloverwogen beslissing
Verzoek: 200805-258

Onbegrijpelijk parkeerverbod

Verleden week donderdag is er plots in onze straat een parkeerverbod gekomen ter hoogte van het pleintje, huisnummer 1 tot 19, inrit aan de Hundelgemsesteenweg. Niemand van de buurtbewoners van het pleintje is ingelicht omtrent deze verandering. Via mail zijn we te weten gekomen van de Dienst Wegen dat er toch een brief zou rond geweest zijn. Men heeft het beurtelings parkeren in onze straat aangepakt en parkeerhavens links en rechts gemaakt wat op zich niet slecht is, maar ter hoogte van het pleintje hebben ze een totaal parkeerverbod ingevoerd. Er is hier geen doorgaand verkeer en Ivago passeert hier ook niet! Wij vragen ons nu af waarom men hier een parkeerverbod heeft ingevoerd. In de brief is er sprake van klachten uit de buurt van verwarrende situaties. Het probleem situeert zich verder in de straat, na de bocht als men niet tijdig de voertuigen verplaatst bij beurtelings parkeren. Door het invoeren van het parkeerverbod is er ter hoogte van het pleintje een groot tekort aan parkeerplaatsen, waardoor wij voortdurend verkeerd geparkeerd staan volgens de wet en wij steeds parkeerboetes riskeren. Wij kunnen niet anders dan voor ons deur parkeren, op het pleintje mogen we ook al niet staan. Bewoners uit de Hundelgemsesteenweg plaatsen dan ook nog hun wagens in onze straat omdat dit veiliger is, wij hadden hier vroeger geen problemen mee maar zonder parkeerplaatsen weten wij niet meer waar terecht. Het schijnt dat er van het pleintje een parkeerhaven zou gemaakt worden, maar tot dan zouden we graag hebben dat het parkeerverbod ter hoogte van huisnummer 7 tot 17 wordt opgeheven tot de parkeerhaven er is. De Dienst Buurtwerking is ook al op de hoogte. Zij en ook de wijkagent begrijpen ons probleem: zij vragen zich ook af wat het nut is van dit parkeerverbod ter hoogte van het pleintje. Wij buurtbewoners van het pleintje hebben het er ook moeilijk mee mocht al het groen op ons pleintje verdwijnen en er een betonnen sokkel komen. Wat wij in de buurt liever zouden zien is dat het pleintje wat versmald wordt ter hoogte van huisnummer 7 - 17 en dat daar parkeerplaatsen behouden blijven en een deel van het pleintje parkeerplaatsen met een boompje en een struik...dus nog wat groen!

Onderzoek:

De Dienst Mobiliteit verzekert ons dat het de bedoeling was dat er in iedere bus van de straat

een informatiebrief zou vallen. Het is volgens hen altijd mogelijk dat hier en daar een bus is overgeslagen. Over de grond van de zaak zegt de Dienst Mobiliteit dat men aan de kant van het pleintje volgens de letter van de weg in feite nooit zou mogen parkeren omdat de straat daar te smal is en dat parkeren de doorgang van de voertuigen kan verhinderen. Verbodsborden om te parkeren hoeven er dus zelfs niet te staan. Wel is het zo dat langs het pleintje enkel de bewoners komen en de dienst begrijpt dan ook zeer goed dat een parkeerverbod daar een beetje als absurd overkomt. Er wordt dan ook beslist om het pleintje wat te versmallen zodat de rijbaan daar breder wordt en het parkeren volkomen reglementair kan gebeuren. De parkeerverbodsborden kunnen dan weggenomen worden.

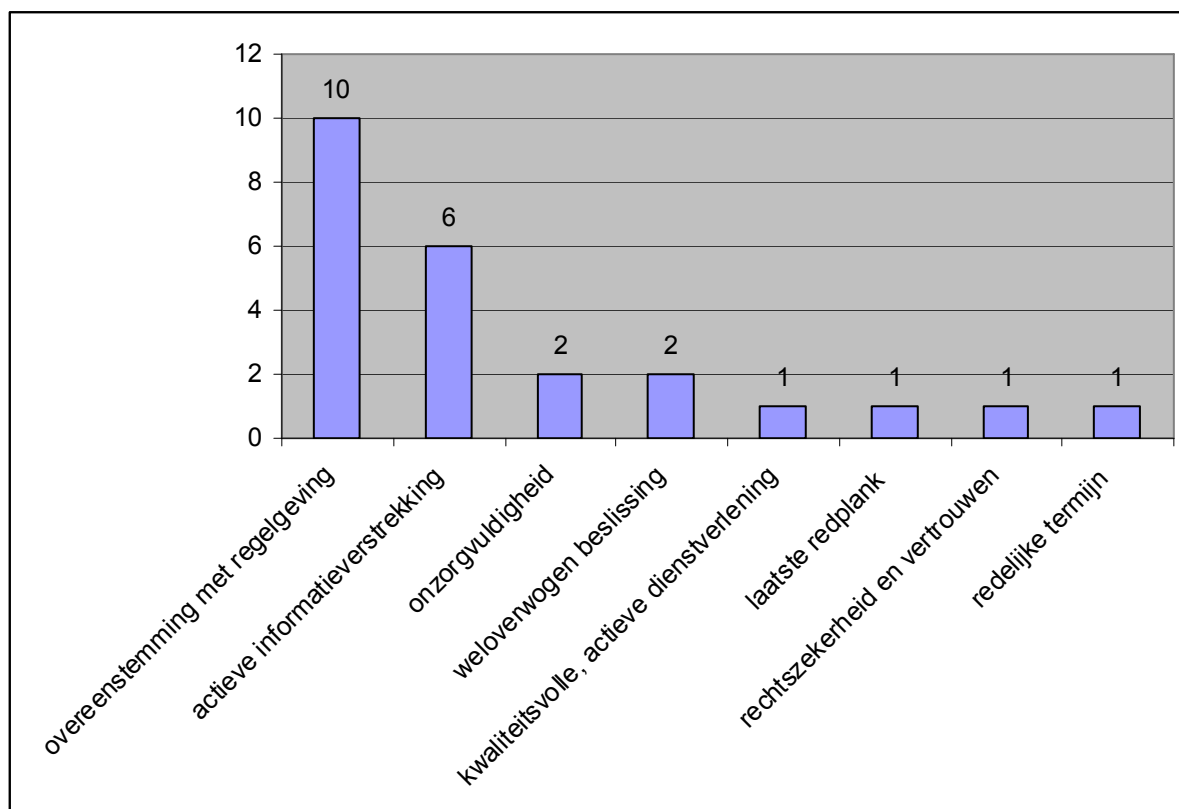
Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Het was de bedoeling om iedereen te informeren. Het wat absurde parkeerverbod zal worden opgeheven wanneer de rijweg breder wordt gemaakt, tot grote vreugde van de buurt die nu wel reglementair zal kunnen parkeren.

10.4. Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

AANTAL DOSSIERS			
23	Klacht	17*	
	Signaal	4	
	Info	2	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		2	12,5
Gedeeltelijk geground		2	12,5
Geground maar gecorrigeerd		1	6,0
Ongegrond		9	56,0
Geen oordeel		2	12,5

* Bij het opmaken van het jaarverslag was 1 dossier nog niet afgerond. Dat dossier wordt niet verrekend bij de beoordeling.



overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200801-2

BPA genegeerd

We zijn zwaar ontgoocheld door de manier dat men bij Stedenbouw een BPA (Oude Bareel) gewoon naast zich neerlegt. Volgens dit BPA is de maximale oppervlakte van bijgebouwen 40 m², maar men heeft een bouwvergunning verleend voor een hobbyruimte zodat men aan bijgebouwen 40 m² + 31,50 m² = 71,50 m² bekommt. Voor de reeds bestaande bijgebouwen voor een oppervlakte van 31,5 m² is momenteel niet eens een vergunning. Maar die zijn volgens de dienst te regulariseren. Waarom nog een BPA opstellen? We hebben in juli 2007 een bezwaarschrift ingediend, maar men is nog niet eens ter plaatse geweest.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Stedenbouw brengt geen fouten aan het licht. De dienst heeft daarenboven correct gereageerd op het bezwaarschrift van verzoeker. Ons onderzoek wijst uit dat de stedenbouwkundige vergunning verleend is, zoals het hoort, op basis van het plan dat ter goedkeuring is ingediend. Hierop stonden geen andere bijgebouwen getekend. Het nieuw te bouwen bijgebouw overschrijdt de toegestane oppervlakte van 40 m² niet. Op de bezwaren van verzoeker is gemotiveerd geantwoord.

Voor de niet vergunde bestaande bijgebouwen wordt het dossier bezorgd aan Bouwtoezicht, bevoegd voor bouw misdrijven vast te stellen. De Dienst Stedenbouw geeft toe dat er wel aan verzoeker meegegeven is dat de niet vergunde gebouwen voor vergunning vatbaar zijn. Het is immers zo, zegt de dienst, dat het Decreet Ruimtelijke Ordening heeft voorzien om in BPA 's naast absolute oppervlaktebeperkingen ook te werken met relatieve bezettingsgraden? In dit geval voorziet het BPA Oude Bareel een maximumbezetting van 30 %. Omdat het hier over een groot perceel gaat, zouden bijgebouwen van in totaal 71 m² die bezetting van 30 % niet overschrijden. Onderzoek ter plaatse van Bouwtoezicht wijst uit dat er op het terrein een hondenhok en een tuinhuis onvergund staan, met een oppervlakte van 30 m². De eigenaar werd aangemaand om een regularisatieaanvraag in te dienen. Om een vergunning te krijgen zal hij een afwijking moeten vragen op de voorschriften van het BPA om in plaats van 40 m² voor de bijgebouwen, 70 m² te mogen plaatsen. Volgens Stedenbouw zou die afwijking geen probleem zijn, conform de bepalingen van het BPA. Verzoeker wordt hiervan in kennis gesteld en is tevreden met de respons.

Beoordeling: ongegrond

De dienst heeft de voorschriften van het BPA correct toegepast, heeft gemotiveerd geantwoord op het bezwaarschrift en heeft Bouwtoezicht op de hoogte gebracht van het bouw misdrijf.

redelijke termijn
laatste redplank
Verzoek: 200801-21

Miseriestraat

Ik kom hier met een probleem dat al meer dan 10 jaar aan de gang is. Overal heb ik al rond gelopen, ook de burens, en we worden van pier naar pol gestuurd. Het college en alle betrokken diensten zijn ervan op de hoogte, maar het geraakt niet opgelost. Onze straat, de Driemasterstraat, loopt dood op een bedrijventerrein. Op het einde van de straat was er vroeger een kranenbedrijf, waar wij helemaal geen last van hadden, het was in feite een groot braakliggend terrein. Een twaalftal jaar geleden werd dit verkocht, werd de grond verkaveld en kwam er een bedrijventerrein met een tiental bedrijven. Op dat moment begon voor ons de miserie: al het verkeer, vooral zwaar verkeer moest door onze straat. Er was wel de vroegere privé- doorgang tot het kranenbedrijf, maar die werd niet gebruikt. Gevolg voor onze straat: zware trillingen voelbaar tot in ons bed, verzakkingen in de straat, breuk in de rioleringen. Zonder te spreken over het gevaar voor de zwakke weggebruikers en de spelende kinderen. Iedereen was het er over eens dat onze straat niet berekend was op dergelijk intensief en zwaar vervoer. Na veel besprekingen en tussenkomst van de vroegere burgemeester werd, in samenspraak met het Vlaams Gewest, de toegang van de privé- doorgang naar de Wiedauwkaai beter aangeduid en toegankelijk gemaakt. Er werden ook op het einde van onze straat paaltjes gezet. Zonder resultaat: de paaltjes werden gewoon omvergereden en de andere weg liet men links liggen. We zijn het eerlijk gezegd beu: er is ons beloofd dat de Stad de privé-weg zou kopen en er een volwaardige toegang van zou maken, maar het schiet niet op. Nu is er in de straat weer een verzakking van één meter diep. De Watermaatschappij is onmiddellijk geweest en heeft de put afgezet en nu maar wachten op de herstelling en op de volgende verzakking. Het rioleringsstelsel is volledig rot en zou moeten hernieuwd worden. Daarenboven doen nu geruchten de ronde dat onze

huizen zouden onteigend worden omdat die zone plots industriezone zou geworden zijn. Op een vergadering op de Muide een tijd geleden, waar de bedrijven en de bewoners aanwezig waren, had een stadsingenieur gezegd dat de KMO-zone zou uitgebreid worden langs de spoorweg en dat er nieuwe wegen zouden getrokken worden ter ontsluiting. Als bewoners zitten wij gevangen tussen de bedrijven en worden wij compleet verwaarloosd, zelfs de straat wordt niet meer opgekuist. Hebben wij het recht niet om te weten wat er echt zal gebeuren en wat de stand van zaken nu is?

Onderzoek:

Ook wij gaan op zoek naar concrete informatie over de toekomst van de straat. In een verslag van de gemeenteraad van 2006 wordt gezegd dat men zal zoeken naar een andere ontsluiting van het bedrijventerrein: de privé weg naar de Wiedauwkaai. Van de Dienst Vastgoedbeheer vernemen we dat de Stad nu afziet van de aankoop van de privé weg. De Stad zal echter de doorgang in beheer nemen, de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen zal de weg zoals hij nu is onderhouden, de weg krijgt een officiële straatnaam, wordt opgenomen in het veegplan en er zullen enkele verkeersmaatregelen genomen worden, na opstelling van een verkeersplan. Op die manier zou de Driemasterstraat van zwaar verkeer moeten ontlast worden. Van de Gebiedsgerichte Werking vernemen we dat er een Ruimtelijk Uitvoeringsplan wordt opgesteld voor de omgeving van de Kapiteinstraat. In dit kader wordt een hoorzitting voor de bevolking gehouden. Hier zullen de plannen voor de toekomst van de omgeving worden uiteengezet en kan er gereageerd worden. Over onteigeningen in de Driemasterstraat wordt er niet gesproken. Er zijn ook geen plannen in die zin. Voor de verzakkingen in de straat: de Tussengemeentelijke Maatschappij voor Waterbedeling voert telkens wanneer nodig de dringendste herstellingen uit en deelt ons ook mee dat er een onderzoek loopt voor een nieuw rioleringsstelsel, maar in de context van de herinrichting van de hele zone. Uit al deze actie kunnen wij besluiten dat er door verschillende diensten aan een oplossing gewerkt wordt, dat er al maatregelen genomen zijn, maar dat er nog heel wat moet gebeuren. Een belangrijk punt hierin is: de bewoners op de hoogte houden.

Beoordeling: gegrond

De problematiek sleept al jaren aan, er wordt veel gespeculeerd over mogelijke maatregelen, maar de bewoners stellen vast dat voor hen de situatie na al die jaren niet veranderd is. De hoorzitting die binnenkort gehouden wordt zal hen de noodzakelijke informatie kunnen geven.

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200802-49

Afgebrand pand

Onze videotheek is in 2006 volledig afgebrand. Na meer dan een jaar problemen met de verzekering, hebben wij eindelijk een zicht op onze situatie. Op die plaats hebben wij een nieuw project gepland, het enige haalbare volgens ons onderzoek: kwaliteitsvolle woningen, met een tuintje en een ondergrondse garage. De Brandweer heeft geen bezwaar. Maar Stedenbouw wil niet volgen. Steeds weer hebben wij samen met onze architect nagestreefd om te weten te komen wat dan wel hun goedkeuring zou krijgen. Wij worden in het duister gehouden wat betreft de basisvoorwaarden qua bestemming en uitvoering. In het slechtste geval wordt ons een totaal ander plan min of meer opgedrongen: het terrein voor 50 % groenzone en voor 50 % opslagplaats. Dit betekent voor ons financiële zelfmoord. Wij zouden ons kunnen vinden in een onteigening, dan kunnen ze de bestemming zelf invullen. Wij krijgen hier geen zinnige reactie op. Wij zijn er al maanden mee bezig, maar krijgen altijd maar vage aanwijzingen en onduidelijke instructies. Nochtans met een beetje goede wil moet er een eenvoudige uitweg zijn.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Stedenbouw wijst uit dat de dienst al met verschillende architecten de mogelijkheden voor het perceel heeft besproken, zowel via mails als tijdens voorbesprekingen op de dienst zelf. Het perceel ligt wel in een woongebied maar is door zijn vorm (lang en smal), door zijn situering in het binnengebied en door zijn beperkte ontsluiting niet geschikt voor een woonproject, tenzij in samenwerking met de aanpalende eigenaars. Op die manier zou voor het hele binnengebied een totaalproject kunnen worden gerealiseerd met oog voor ontsluiting, groen en parkeerfaciliteiten. Er is duidelijk gezegd dat het perceel zelf enkel in aanmerking komt voor een magazijn, atelier of opnieuw videotheek. Volgens de dienst is door de ambtenaren op een consequente, onderbouwde en constructieve manier gereageerd op de verschillende voorstellen, die met deze richtlijnen echter geen rekening hielden. Een parkeergebouw, dat het hele perceel vult, is uitgesloten. Op dit perceel alleen kan geen kwalitatief bouwproject worden neergepoot. De dienst spreekt verzoeker met klem tegen wanneer hij zegt dat er niet correct en duidelijk is gereageerd. De dienst staft dit aan de hand van een historiek van alle contacten met de verschillende architecten en tussenpersonen. Wij raden verzoeker dan ook aan om samen met zijn architect het project aan te passen aan de opmerkingen van de Dienst Stedenbouw en het dan opnieuw voor te leggen.

Beoordeling: ongegrond

De dienst heeft verzoeker een omstandig en duidelijk antwoord bezorgd van de mogelijkheden op zijn perceel en kan ook aan de hand van een historiek van alle contacten aantonen dat zij het project degelijk hebben begeleid.

rechtszekerheid en vertrouwen
overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200802-51

Redelijke normen?

Wij hebben een weigering gekregen tot het plaatsen van een kleine buitenunit koelgroep. De weigering is gemotiveerd maar we stellen vast dat de Dienst Leefmilieu een gunstig advies had gegeven, want we vallen binnen de Vlareme geluidsnorm van 40 db 's avonds en 35 db 's nachts, telkens gemeten op de perceelsgrens. Stedenbouw geeft echter een negatief advies: want de gemeentelijke norm is 35 db ter hoogte van de unit of de unit moet geplaatst zijn op 50 meter van de dichtstbijzijnde woning. Dit laatste is niet mogelijk, want we wonen op 15 meter van de buur. In feite zijn er dus twee normen en de stedenbouwkundige norm strenger is dan de Vlareme norm. We vragen ons af of die regelgeving wel redelijk is. Wij hebben het hier enkel over een heel kleine unit die enkel zal gebruikt worden bij hete dagen. Wij verstaan wel dat de Gentse ambtenaar niet anders kan doen dan de huidige regelgeving toepassen en dat die heel strenge norm ingegeven is door de zorg voor de leefbaarheid. Maar dit neemt niet weg dat de norm realiseerbaar moet zijn.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek bij de Dienst Stedenbouw blijkt dat er tegenspraak is tussen het Algemeen Bouwreglement van de Stad Gent en de geldende milieuwetgeving, Vlareme II: de normen van het bouwreglement zijn zelfs strenger. De ombudsvrouw formuleert hierop de aanbeveling om het bouwreglement aan te passen aan Vlareme II omdat de normen zoals die in het bouwreglement opgenomen zijn, volgens de Milieudienst niet haalbaar zijn. De Dienst Stedenbouw neemt hiervoor het nodige initiatief. De aanpassing zelf zal pas kunnen gebeuren na het doorlopen van de volledige procedure van gemeenteraadsbeslissing tot bekendmaking en dit kan gemakkelijk enkele maanden in beslag nemen. Ondertussen blijft het bestaande bouwreglement van kracht. Als verzoeker dus opnieuw een aanvraag zou indienen zal hij opnieuw een weigering krijgen als zijn aanvraag niet conform het geldende bouwreglement is. Daar is voorlopig niets aan te doen.

Opvolging:

Vier maanden later laat de Dienst Stedenbouw weten dat het Bouwreglement is aangepast en dat het betwiste artikel per 1 december 2008 geschrapt is. Verzoeker wordt hiervan op de hoogte gebracht.

Beoordeling: geground maar gecorrigeerd

De gemeentelijke regelgeving is in tegenspraak met de hogere regelgeving.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200802-75

Eéngesinswoning

Een tiental jaar geleden heb ik een woning gekocht in de Frans Van Rijnhovelaan. Het was een sterk verwaarloosde woning die op het gelijkvloers een winkel had en waarin ook gewoond werd. Ik heb een bouwvergunning gekregen om het pand te verbouwen tot handel op het gelijkvloers en 1 appartement op de 2 bovenverdiepingen. Op mijn plan staat: handels- of beroepsruimte met eengezinswoning. De winkel hebben we al die jaren zelf uitgebaat. Het appartement boven is verhuurd. De winkel gaan we nu zelf niet meer uitbaten, ik heb hem te huur gesteld. Ik kan hem verhuren aan een kleine beginnende zelfstandige die een kleine handelsruimte vooraan heeft en toch wil gehuisvest zijn achteraan (studio). Deze studio zou de minimale wettige afmetingen hebben. Ik stel de vraag aan Stedenbouw en ze zeggen mij dat dit niet kan. Het is een beschermde eengezinswoning. Ik vind dat niet want het is altijd een handelspand met eengezinswoning geweest. Ik wil de eengezinswoning boven behouden en de handels of beroepsruimte ook domicilieerbaar maken. Het voorstel van Stedenbouw is: verhuren als winkel beneden of laten leeg staan. Of beneden verhuren als winkel met studio en boven laten leegstaan. Of alles aan dezelfde persoon verhuren. Ik ben ontgoocheld in die uitspraak: ik moet dus meewerken aan de leegstand en verloedering van Gent. Elke maand dat het leegstaat ben ik ook 300 euro huur kwijt.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning wijst uit dat de echtgenote van verzoeker bij hen is gaan informeren over de mogelijkheid om de ruimte achter de winkel te verhuren als studio. De dienst heeft duidelijk gemotiveerd waarom dit uitgesloten is. In de eerste plaats verbiedt het Bouwreglement van de Stad om een te beschermen ééngesinswoning om te vormen tot een meergezinswoning. Daarenboven bevindt de woning zich in een zone voor gemeenschapsvoorzieningen en openbaar nut, en is dus zonevreemd. Volgens het Stedenbouwdecreet kunnen aan dergelijke woningen verbouwingen gebeuren onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat het aantal woonentiteiten onveranderd blijft. De enige mogelijkheid voor verzoeker is dus: ofwel heel het huis met winkel aan één persoon verhuren, ofwel het appartement en de winkel aan twee verschillende huurders geven. In geen geval mogen er hier dus twee woonentiteiten komen.

Beoordeling: ongegrond

Zowel het Bouwreglement van de Stad als het Stedenbouwdecreet verbieden om de winkel met één appartement om te vormen in een winkel met twee woongelegenheden.

onzorgvuldigheid

Verzoek: 200802-80

Koude bankjes

Gent hoeft niet naar Antwerpen te kijken want we doen het vind ik in heel veel zaken beter. Toch moet ik zeggen dat ik dit keer aangenaam verrast ben van de Antwerpse bushokjes: ook daar zijn de zitbanken om begrijpelijke redenen in metaal, maar ze zijn niet zo ijskoud

als die in Gent, waar bijna niemand nog zonder een kontverkoudheid kan op zitten. Eenvoudig: in Antwerpen zijn er gaatjes in die banken. Dat maakt ook schrijven, slapen en beschadigen moeilijker, maar vooral, en vreemd genoeg: ze zijn veel warmer. Mevrouw zou u mijn suggestie eens een keertje aan degenen die in Gent verantwoordelijk zijn voor het straatmeubilair kunnen overmaken? Misschien kunnen ze in de toekomst bushokjes zetten met wat warmere banken. Of dat ze eens gaan kijken en zitten in Antwerpen ze zullen aangenaam verrast zijn

Onderzoek:

De Dienst Stedenbouw geeft toe dat de banken zeer koud, of in de zomer warm, aanvoelen. Er zijn al experimenten uitgevoerd om de banken met isolatiemateriaal op te spuiten, maar het resultaat was onvoldoende. Het uitbreken van de banken is voorlopig nog niet aan de orde. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, die instaat voor het onderhoud heeft evenmin een technische oplossing. Wij suggereren om met dit gegeven rekening te houden wanneer de banken aan vervanging toe zijn.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Uittesten van de materialen is belangrijk.

overeenstemming met regelgeving
onzorgvuldigheid
Verzoek: 200803-126

Mast en paraplu

Groot was mijn verbazing toen ik donderdag vaststelde dat voor mijn winkel op de Groentenmarkt een megapaal voor stroomleidingen van De Lijn verankerd is. Wetende dat dit huis geklasseerd is als monument en wij zelf bij gewone schilderwerken verplicht zijn geweest om toelating aan te vragen bij Dienst Monumenten, vraag ik mij uiteindelijk af of er geen andere mogelijkheid bestaat. Vandaag zaterdag hebben we vele klanten en gewone Gentenaars binnen gekregen die dit een echte schande vinden. Zelf vind ik dat dit helemaal niet kan en ik zal niet nalaten via journalistiek deze paal in de media te brengen. Dat er ondertussen ook een boom op het plein is moeten sneuvelen voor een broertje van mijn paal (die op komst is). Deze nieuwe paal komt alleen de honden ten goede: mooi vierkant met achteraan een stukje gevel, leuk plekje voor een plasje en de rest. Kan dit en mag dat allemaal zonder vergunning en voor een historisch pand?

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat De Lijn voor ieder van deze trammasten wel een vergunning heeft. Die trammasten komen ter vervanging van de vroegere gevelankers die niet meer voldoen. Technisch gezien, zo zegt De Lijn, kunnen ze niet anders dan met die trammasten werken. Na ons aandringen bij de Dienst Stedenbouw worden ten slotte alle historische locaties, samen met De Lijn en met de Dienst Monumentenzorg opnieuw bekeken. Voor de mast aan de Groentenmarkt is de optie om die te verplaatsen naar de overkant van de winkel, op het plein zelf. Hiervoor is nog technisch studiewerk nodig. We brengen verzoekster op de hoogte.

Opvolging:

Enkele weken later staat nu vast dat de mast naar de overkant kan verplaatst worden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Voor iedere mast is een vergunning afgeleverd. Alhoewel het advies van de Dienst Monumentenzorg niet noodzakelijk was, wordt na de klacht deze dienst toch betrokken bij de

keuze van de locaties in de buurt van historische gebouwen en zeker in een stadsbeeld dat beschermd is. De vraag is dan ook of deze vergunning wel doordacht genoeg is afgeleverd.

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200804-206

Verwarrende informatie

We zijn eigenaar van een lot in een verkaveling Lange Velden te Wondelgem, sinds begin september 2007. Sinds begin maart 2008 zijn de infrastructuurwerken gestart. Onze vraag werd door geen enkele dienst van Stad Gent bevredigend beantwoord. Het enige dat we wensen te weten is wanneer we onze stedenbouwkundige vergunning voor onze woning mogen aanvragen.

Deze vraag werd reeds gesteld aan de Dienst Stedenbouw, Dienst Wegenbouw, kabinet schepenen Ruimtelijke Ordening. Blijkbaar zou (volgens de diverse diensten) er pas een aanvraag mogen ingediend worden zodra de wegen voorlopig opgeleverd zijn. We hebben reeds verschillende malen contact gehad met de verkavelaar en deze zeggen dat er een overeenkomst is met de schepenen dat de vergunningen mogen ingediend worden zodra de koffer van de wegenis er ligt, in augustus 2008. Nu is die term "koffer" heel rekbaar. Één van de bemerkingen van Dienst Wegenbouw was dat er pas een verkoopbaarheidsattest van de kavels wordt afgeleverd na de voorlopige oplevering van de wegenis. Dit attest werd reeds afgeleverd in 2007 waardoor de akte van ons perceel verleden werd begin september 2007. Waarom werd hier dan een uitzondering op gemaakt? Of is dit normale procedure? We liggen daar met een stuk grond waar we ondertussen niets mee kunnen doen. Alles ligt reeds klaar bij onze Architect. Kan u (laten) onderzoeken wat nu de juiste informatie is?

Onderzoek:

Wij steken ons licht op bij de Dienst Stedenbouw. De dienst zegt dat men in dit verhaal twee zaken duidelijk van elkaar moet scheiden: het attest verkoop percelen en de stedenbouwkundige vergunning. De Dienst Stedenbouw legt duidelijk uit: Het attest verkoop percelen: wanneer de verkavelaar voldaan heeft aan de voorwaarden en lasten die opgelegd werden bij de verkavelingsvergunning kan een attest verkoop percelen worden afgeleverd. Voor deze verkaveling komt dit overeen met een borgsom voor de aanleg van de wegenis en de groenzone. Deze borg is gestort, bijgevolg mag de verkavelaar overgaan tot het verkopen van de loten.

De stedenbouwkundige vergunning kan volgens de stedenbouwwet pas worden afgeleverd wanneer de nieuwe wegenis voorlopig aangenomen is. Dit werd ook door de Dienst Wegen aan verzoeker meegedeeld. Het moment van indienen van de aanvraag tot stedenbouwkundige vergunning is dus wel belangrijk: omdat binnen 75 dagen hierover moet beslist zijn. Stel dat men nu een aanvraag tot vergunning indient dan kan de Dienst Stedenbouw niks anders dan deze te weigeren binnen de 75 dagen, omdat de wegenis nog niet is opgeleverd. Volgens de dienst is het moeilijk te zeggen wanneer de wegenis voorlopig zal worden aanvaard omdat de werken nog maar net gestart zijn. Volgens het studiebureau zou dit pas einde 2008 zijn. De Dienst Stedenbouw voegt er echter aan toe dat het voorbereidende werk - voorbespreking architect met de Dienst Stedenbouw - uiteraard vroeger kan gebeuren zodat de aanvraag meteen na de voorlopige aanneming van de werken kan ingediend worden. Op de website van de verkaveling wordt wel verwarrende informatie verspreid: "De wegenwerken worden tegen het einde van het jaar opgeleverd. De toekomstige bouwers kunnen reeds hun bouwaanvraag indienen bij de gemeente". Dit is dus niet correct. Daarom zal de dienst met de verkavelaar contact opnemen met de vraag om de correcte informatie op hun website te plaatsen. Uit ons onderzoek blijkt niet dat de diensten verkeerde informatie hebben meegegeven. Verzoeker wordt ondertussen door ons correct geïnformeerd over de stand van zaken en over zijn mogelijkheden.

Beoordeling: ongegrond

Verzoeker heeft twee zaken door elkaar gehaald: het attest verkoop percelen en de stedenbouwkundige vergunning. Hij werd daarbij in de war gebracht door de misleidende informatie op de website.

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200805-222

Onteigeningstermijn

We wonen sinds enkele jaren in de Zeilschipstraat ter hoogte van de voetbalvelden. Kort na de aankoop van onze woning zijn wij op de hoogte gebracht dat onze straat zonder twijfel bedrijventerrein zal worden, dus dat we onteigend zullen worden. De informatie die we krijgen over de termijn is rudimentair en tegenstrijdig, berichten variëren tussen 'zeker binnen vier jaar' tot 'zeker over tien jaar'. Dit zorgt voor ons en onze burens voor een grote onzekerheid en steeds onleefbaardere situaties. Wij zelf zouden graag onze woning verbouwen, maar u begrijpt dat we geen grotere werken kunnen starten alvorens we meer duidelijkheid hebben.

Graag had ik ondubbelzinnige informatie verkregen over de toekomst van onze straten en vooral duidelijkheid over hoe lang wij nog in onze huizen kunnen blijven wonen!

Onderzoek:

Navraag bij de Dienst Stedenbouw - afdeling Planning leert ons dat er plannen bestaan voor de verdere ontwikkeling van de Wondelgemse Meersen, in de buurt van de Zeilschipstraat. Er lopen een aantal studies hiervoor. Omdat de Dienst Economie het hele project coördineert vragen wij hen naar een stand van zaken. Deze dienst bevestigt dat het project voor het bedrijventerrein op de Wondelgemse Meersen nog in studiefase zit en dat er in oktober of november een communicatieronde gepland was voor de omwonenden. Deze informatie heeft verzoekster volgens de dienst trouwens ook gekregen via een brief van de schepen van Economie aan wie ze dezelfde vragen eerder had gesteld. Verzoekster kon dit ook bevestigen.

Beoordeling: ongegrond

Dat hun straat ingekleurd stond als industriegebied wist verzoekster bij de aankoop van hun huis. Omdat het hele project nog in de studiefase zit was er niet veel informatie om te communiceren aan de bewoners en op hun concrete vragen is door de schepen per brief geantwoord.

overeenstemming met regelgeving

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200805-242

Aanmeerplan

Op 2 september 2004 meer ik aan met mijn opendekschuit in het Handelsdok te Gent. De boot heb ik in Nederland gekocht met de bedoeling om er een woonboot van te maken. Ik laat de boot registreren bij de Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer. De boot krijgt een meetmerk. Ik verzeker ook de boot tegen brand en bergingskosten. Ik begin met mijn verbouwing en na de ruwbouw laat ik op 8 mei 2006 een bewijs van deugdelijkheid voor het casco en een meetbrief opmaken door een erkend classificatiebureau voor de binnenscheepvaart. Technisch is de boot volledig in orde en ik betaal steeds mijn liggeld om in het Handelsdok te mogen liggen. Op vraag van Waterwegen en Zeekanaal NV, stuur ik op 24 november 2006 per aangetekende brief een nieuwe aanvraag voor een ligvergunning te Gent en dit met alle nodige documenten. Nu krijg ik op 28 augustus 2007 een brief van Waterwegen en Zeekanaal NV met de mededeling "gelieve uw vaartuig voor januari 2008

buiten de Gentse waterwegen te verwijderen". En dit omwille dat mijn boot niet strookt met het nieuwe aanmeerplan Gent. Nu heb ik persoonlijk toch enkele bedenkingen omdat de enige reden dat ik opeens weg moet het uiterlijk van de boot is, die niet voldoet voor Stedenbouw. De opbouw zou te hoog zijn. Ik vind het niet kunnen dat ik drie jaar betaal voor een ligvergunning op mijn naam en dat er dan plots nieuwe regels worden opgesteld waar ik blijkbaar niet aan voldoe. Kan dit zo maar met terugwerkende kracht? En dat ik dan ook nog maar 3 maanden krijg om een nieuwe ligvergunning elders te zoeken. Zeker omdat ik al in half Vlaanderen heb geïnformeerd en er nergens meer ligplaatsen blijken te zijn. Ook is het als rasechte Gentenaar niet mijn bedoeling om ver te gaan liggen. Ik heb reeds een 30.000 euro geïnvesteerd in de boot en ik ben nu toch wel wat radeloos aan het worden. Ik lig dus met een boot sinds 2004 in Gent en ik moet verhuizen maar er is nergens plaats. Ik denk dat iedereen wel begrijpt dat ik de boot niet zo maar kan wegtoveren.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat er één en ander berust op een misverstand: het is niet omdat men liggeld betaalt dat men automatisch een ligvergunning krijgt. Volgens de Dienst Stedenbouw betaalt verzoeker wel liggeld (dit is verplicht zodra men meer dan zestig dagen aangemeerd ligt), maar hij heeft geen ligvergunning. Dergelijke vergunning wordt afgeleverd door de Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer. De aanvraag moet gebeuren bij de NV Waterwegen en Zeekanaal Afdeling Bovenschelde, dus de Vlaamse Administratie. Deze laatste vraagt altijd advies aan de Dienst Stedenbouw van de Stad. Het advies was in geval van verzoeker negatief omdat de verbouwingen van de boot niet beantwoorden aan het aanmeerplan van de Stad. Dus krijgt verzoeker geen ligvergunning. Wat staat hem dan te doen? Ofwel zoekt hij een plaatsje buiten Gent, waar het aanmeerplan niet van kracht is, ofwel past hij zijn boot aan de richtlijnen van het aanmeerplan aan. In ieder geval moet hij rap beslissen want de Vlaamse Administratie is van plan om het Gentse aanmeerplan als beoordelingskader op heel het grondgebied van Vlaanderen toe te passen. Verzoeker vindt echter dat hij in orde is omdat hij aan de ene kant liggeld betaald heeft en omdat zijn boot aan de andere kant technisch in orde is, met technische keuring. Hij verstaat niet waarom Stedenbouw moeilijk doet: die goedkeuring is voor hem enkel van esthetische aard en dus niet zo belangrijk. Wij trachten hem toch ervan te overtuigen dat de ligvergunning voor een boot even belangrijk is en vergelijkbaar is met een stedenbouwkundige vergunning voor een huis. In ieder geval weet hij nu duidelijk wat zijn mogelijkheden zijn en zijn beperkingen.

Beoordeling: ongegrond

De dienst heeft de geldende regelgeving correct toegepast en heeft verzoeker duidelijk ingelicht over de mogelijke oplossingen.

actieve informatieverstrekking
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200807-329

Zoals iedereen

Ik heb in 2007 verbouwingen gedaan aan mijn huis in Sint-Amandsberg. Toen de werken bijna af waren kwam het idee om iets moois te doen met de voortuin. Ik dacht aan een betonverharding met bakken met veel groen. Om zeker te zijn dat ik dat mocht uitvoeren, ben ik naar de technische dienst van Sint-Amandsberg geweest voor informatie. Dat was in september 2007. De aanwezige bediende heeft me toen gezegd dat er zoveel mensen waren in de buurt die hun voortuin verhard hadden, en voegde ze eraan toe "maak dat het wat groen is". Ik heb dat toen door de aannemer laten uitvoeren. In maart 2008 kreeg ik de Bouwpolitie op mijn dak: ik had die betonverharding uitgevoerd terwijl het geldende BPA enkel een verharding van 30% toelaat. Die man van de Bouwpolitie was heel vriendelijk, maar hij zei dat ik het toch moest afbreken. Ik kreeg hiervoor ook een aanmaning waarin gezegd werd dat ik 60 dagen de tijd had om het in orde te brengen. Ik ben echt misnoegd. Ik

heb de verharding in goede trouw laten uitvoeren, op basis van de informatie die ik aan het loket van Sint-Amandsberg gekregen had. Als je nu nog geen vertrouwen mag hebben in wat een ambtenaar u als informatie meegeeft. Trouwens mijn burens zijn ook naar het loket van Sint-Amandsberg geweest om te vragen of ze hun voortuin mochten verharden om er een parkeerplaats in te richten en ze kregen hetzelfde antwoord als ik. Ik heb hen toen verteld wat er mij was overkomen. Ik zal het vanzelfsprekend in orde brengen maar ik vraag wat meer tijd, niettegenstaande ik al een verlenging van 30 dagen heb gekregen. Ik vind tenslotte dat ik door de schuld van de Stad iets fout heb gedaan. Ik wil het wel repareren, maar wil ook de kosten beperken. Het is niet zo, zoals de collega of baas van de man van de Bouwpolitie aan de telefoon liet verstaan dat ik misschien ook bij die groep mensen behoort die de Stad van alle soorten blazen proberen wijs te maken. Trouwens er zijn zoveel mensen die hun voortuin hebben verhard, in de aanpalende straten. Waarom wordt daar niet tegen opgetreden?

Onderzoek:

Volgens de Dienst Loketten Stedenbouw heeft verzoekster in september 2007 aan het loket in Sint-Amandsberg gevraagd om een inrit (verlaging van het trottoir) uit te voeren omdat ze van plan was haar auto in de voortuin te parkeren. Volgens de technisch coördinator van de Dienst Wegen in Sint-Amandsberg was dit onmogelijk omdat de woning geen garage heeft. Daarop werd verder gevraagd naar de mogelijkheid tot verharden van de voortuin. Volgens de dienst heeft de medewerkster van het loket toen duidelijk meegedeeld dat volgens het bijzonder plan van aanleg maximum 30 % van de voortuin mag verhard worden en dat er nooit een stedenbouwkundige vergunning zou kunnen toegestaan worden voor een volledige verharding van de voortuin. Toen, nog altijd volgens de dienst, verzoekster suggereert om dit toch te doen, dan heeft de medewerkster inderdaad gezegd dat in de omgeving verschillende voortuinen verhard zijn en dat het afhangt van de Bouwpolitie of hiertegen opgetreden wordt. De dienst geeft toe dat de medewerkster haar informatie misschien beter beperkt had tot de zuivere regelgeving. Meegaan met suggesties is altijd gevaarlijk en kan tot verkeerde interpretatie leiden. Verzoekster blijft erbij dat het gesprek anders verlopen is en dat ze door de bediende op het verkeerde been is gezet. Ondertussen heeft ze zich wel in regel gesteld en de verharding laten wegbreken.

Beoordeling: geen oordeel

Het gaat hier om een woord tegen woord discussie waarbij wij niet kunnen achterhalen wat er precies gezegd is. Beide versies spreken elkaar tegen.

Aanbeveling:

Pas de regelgeving toe voor alle verharde voortuinen.

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200808-352

Verzwegen beroepsmogelijkheid

Mijn buurman is van plan om aan zijn huis verbouwingen uit te voeren en had daarom een aanvraag tot stedenbouwkundige vergunning ingediend. Tijdens het openbaar onderzoek hadden wij een bezwaar ingediend, omdat de verbouwing ook het optrekken inhield van de gemene muur van 1,80 m tot 3,75. Mijn bezwaar werd door de Dienst Stedenbouw weerhouden en zij erkennen dat de verhoging van de muur mijn lichtinval en leefkwaliteit zullen aantasten. In de beslissing van de Stad is bepaald dat hij de scheidingsmuur slechts tot op een hoogte van 3,50 m mag optrekken. Ik ben het met die beslissing niet eens, want die 25 cm zullen geen verschil maken. Oorspronkelijk had mijn buurman gezegd dat de hoogte niet meer dan 2,80 zou bedragen en daar kon ik mij mee verzoenen. Ik heb een brief gekregen van de Stad met de beslissing dat de buurman zijn verbouwingen kan uitvoeren, maar dat hij de muur slechts tot 3,50 m mag optrekken. Met die brief dacht ik dat de kous af

was, want men heeft mij niet ingelicht over mogelijke beroepsmogelijkheden die ik tegen de beslissing had. Ik heb pas achteraf via de ombudsvrouw vernomen dat ik tegen die beslissing in beroep kon gaan. Maar op dat moment was de beroepstermijn van 20 dagen al verstreken. Ik ben dus niet correct geïnformeerd.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Stedenbouw wijst uit dat er in de Stedenbouwwet geen enkele verplichting bestaat om derden te informeren over de beroepsmogelijkheden die ze hebben tegen een beslissing van het college over een aanvraag tot stedenbouwkundige vergunning. Op aanraden van de ombudsvrouw zal de dienst echter zijn brieven aan de bezwaarschrijvers, waarin collegebeslissing wordt meegedeeld, aanpassen en ook de beroepsmogelijkheden vermelden, uit klantvriendelijkheid. Verzoekster moest immers achteraf van de ombudsvrouw vernemen welke haar mogelijkheden waren en welke de modaliteiten zijn van een beroep bij de Bestendige Deputatie. Niettegenstaande de beroepstermijn dus verlopen is, neemt zij toch het risico om de Bestendige Deputatie aan te schrijven, met als argument dat zij niet op de hoogte werd gebracht door de Stad. Echter zonder succes. De Dienst Stedenbouw stuurt daarop een brief met een zeer gedetailleerde uitleg over de hoogte die de muur in feite zal hebben, gemeten vanaf het vloerpeil. Dit zou heel wat lager zijn en zou dus geen hinder mogen veroorzaken voor verzoekster. Al bij al is verzoekster toch tevreden over de tussenkomst.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Alhoewel de wet de administratie niet verplicht om derden te informeren over hun beroepsmogelijkheden, had de dienst dit wel kunnen doen, uit klantvriendelijkheid.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200811-521

Bedreigde treurwilg

Ik wens duidelijk te maken dat ik het niet eens ben met het rooien van de ene mooi boom tussen de Londenstraat en de Voorhaven.

Het gaat om een mooie treurwilg. We kregen pas gisteren of eergisteren hierover bericht en de week van de 10de november gaat een firma deze treurwilg rooien. Dit is niet betamelijk. Als privépersoon een boom wil rooien dan moet er maanden een affiche uithangen. Ik heb dit niet gezien en aangezien de stad op 10 november gesloten is, is de enige manier om hiertegen te protesteren via de ombudsvrouw, want die was wel bereikbaar zaterdagmorgen. Kortom ik teken bezwaar aan tegen het rooien van de boom en de procedure die is gevolgd. Ik wens dat deze boom geïntegreerd wordt in het aan te leggen park en in elk geval ga ik ervan uit dat zowel Aquafin als de Stad de regels van de noodzakelijke procedure hiervoor volgt. Ik vraag dan ook aan de ombudsvrouw om dit uit te zoeken. Mocht deze boom geroid worden op een illegale manier dan is het probleem dubbel: de boom is weg en we zijn als burger bijna verplicht om hiervoor verdere stappen te ondernemen. Vandaar ook dat wij een beroep doen op bemiddeling.

Onderzoek:

Uit een eerste onderzoek blijkt dat de bouwvergunning voor de heraanleg van het park al het rooien van de boom inhield. De regelgeving is dus gevolgd. Er is toen een openbaar onderzoek gehouden en er was toen al commotie hierover in de buurt. Het rooien van de boom is in mei 2008 uitgesteld zegt de Groendienst omwille van de broedperiode. Op dat moment zijn de bewoners nog eens extra verwittigd. De motivering voor het rooien van de treurwilg is dat de boom eigenlijk niet past in het huidig ontwerp voor de parkaanleg. Het gaat hier duidelijk om een beleidsbeslissing, genomen met de werkgroep Publieke Ruimte. Daarenboven, zegt de Groendienst, was de boom al aan het aftakelen en zou toch later moeten geroid worden. In de plaats komen er wel nieuwe bomen, 81 grote en 80 kleinere.

Wij delen aan verzoekster mee dat de Stad de geldende regelgeving gevolgd heeft en dat ze haar beslissing uitvoerig gemotiveerd heeft.

Beoordeling: ongegrond

Het gaat hier om de uitvoering van een beleidsbeslissing waarbij de stedenbouwkundige vergunning en het openbaar onderzoek door de dienst volgens de regels zijn behandeld.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200812-571

Onaangekondigde werken

Mijn buurman heeft verbouwingen uitgevoerd die de woonkwaliteit van mijn pand aantasten. Door zijn achterbouw en het optrekken van een muur valt er heel wat minder licht binnen. Ik ben op geen enkel moment op de hoogte gebracht van die verbouwingswerken. Ik ben naar de Dienst Stedenbouw geweest en heb het dossier kunnen inkijken, ik heb ook gesproken met een ambtenaar. Hij zei me dat alles in orde was, dat het goedgekeurd was en dat het nu te laat was. In het dossier heb ik de originele brief gezien die aan mij gericht was om de werken kenbaar te maken, maar ik heb die brief nooit ontvangen. Is die wel verstuurd? Iemand van Stedenbouw heeft gezegd dat er een fout gebeurd was, maar ja de werken waren al uitgevoerd, er is niets meer aan te doen. Ik zit er wel mee. Voor de werken begonnen was de architect bij mij geweest om te vragen of ik akkoord ging om de scheidingsmuur te verhogen en te verplaatsen. Natuurlijk heb ik mij daartegen verzet. Wat hebben ze nu gedaan? Ze hebben naast de scheidingsmuur een nieuwe muur opgetrokken, met een soort spouw tussen de twee. Dat kan dus allemaal zonder dat men de burens daarin kent? Dat is toch geen deugdelijke stedenbouw?

Onderzoek:

Uit ons onderzoek bij de Dienst Stedenbouw blijkt dat er toch één en ander moet verkeerd begrepen zijn door verzoeker. Volgens de Dienst Stedenbouw is er helemaal geen openbaar onderzoek gehouden, omdat de constructie die door het college is goedgekeurd volledig op het eigen terrein komt, dat er niets aan de gemene tuinmuur wordt gewijzigd en dat het akkoord van de aanpalende eigenaar dus niet moest gevraagd worden. De dienst zegt niets te weten over een brief gericht aan verzoeker en die niet zou verstuurd zijn. De dienst verzekert ons dat er bij de beoordeling van de stedenbouwkundige aanvraag van de buur wel degelijk is rekening gehouden met de aanpalende percelen en dat er geoordeeld is dat de nieuwe uitbouw geen afbreuk deed aan de goede ruimtelijke ordening en paste in de omgeving. Wij bezorgen verzoeker de informatie, waar hij naar vroeg en delen hem mee dat wij geen enkele fout hebben kunnen ontdekken bij de behandeling van het dossier.

Beoordeling: geen oordeel

Uit ons onderzoek blijkt dat een openbaar onderzoek niet nodig was, dat verzoeker dus niet op de hoogte moest gebracht worden van de toekomstige werken. Op dit punt is de klacht ongegrond. Wat de brief betreft: er wordt daar geen spoor van teruggevonden, we kunnen niet nagaan of er ooit een brief, gericht aan verzoeker, in dit dossier zat. Over dit aspect van de klacht kunnen we ons geen oordeel vormen.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200812-594

Vervallen vergunning

In 2002 kregen wij een bouwvergunning voor een garage aan het einde van onze oprit achter ons huis. Om allerlei redenen werd pas eind 2007 een aannemer gevonden. De bestaande carport werd afgebroken teneinde de vloerplaat te gieten: voorjaar 2008.

De aannemer vergistte zich en bouwde in september een muur een halve meter te dicht bij de burens die daarvoor klacht indienden bij Stedenbouw. De aannemer erkent zijn fout en is bereid de muur te verplaatsen. Echter: na bezoek zei iemand van Bouwtoezicht dat onze bouwvergunning vervallen was. Wij waren ons daarvan niet bewust omdat wij geregeld opvolgende brieven kregen van stadsdiensten. De man van Bouwtoezicht liet de werken stilleggen en meldde dat we een regularisatie/nieuwe bouwaanvraag moesten indienen. Wij contacteerden onze architect om een nieuwe regulariserende bouwaanvraag te doen. Evenwel kwam deze terug met de melding dat in april dit jaar het BPA is veranderd en een deel van onze nieuwe garage in een nu groene zone valt. Om goedgekeurd te worden dient de garage afgebroken te worden en ...naar achter verschoven, dus in onze tuin. Onze burens zien liever de garage waar ze nu staat. Deze hoort op het einde van een oprit en niet midden in de tuin. Wat ons nu echt stoort en wij niet kunnen aanvaarden is dat vooral wij niet op de hoogte zijn gebracht van een wijziging van de inkleuring van bouwvrije en bebouwbare zone. En nog erger dat deze wijzigingen zonder gezond verstand zijn genomen. Wij zitten in een patsituatie waarbij wij onze toestand niet kunnen regulariseren. Toch moet ik nu met één maand uitstel tegen begin januari een nieuwe aanvraag te doen, anders wordt PV opgemaakt. Ik wil geen bouwovertreiding omzeilen maar wel regulariseren wat aanvankelijk ooit al goedgekeurd was.

Onderzoek:

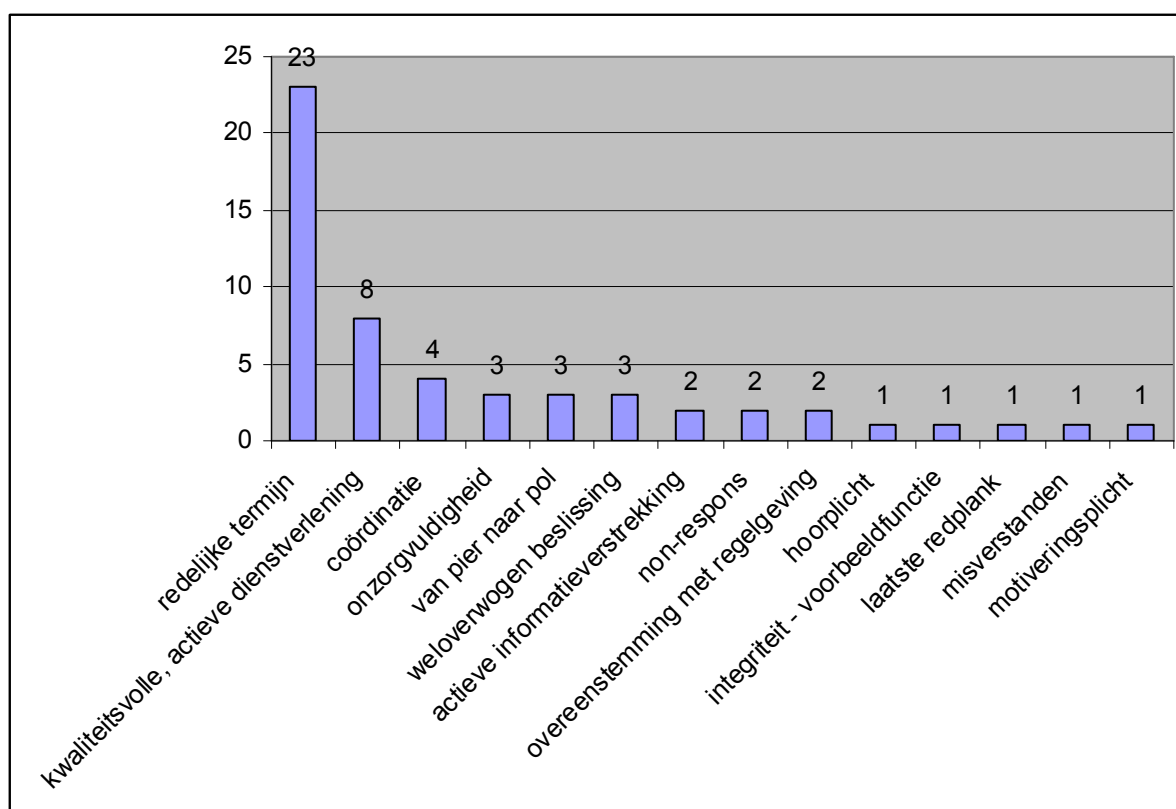
Uit ons onderzoek bij de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning blijkt dat de buurt wel degelijk geïnformeerd is van de wijziging van het Bijzonder Plan van Aanleg naar Ruimtelijk Uitvoeringsplan. Volgens de dienst werd de buurt een eerste maal gehoord over het Ruimtelijk Uitvoeringsplan (RUP) Syngemkouter tijdens de hoorzitting van woensdag 9 maart 2005. Tussen 28 februari en 18 maart 2005 was het mogelijk om schriftelijke opmerkingen te maken over het RUP. Alle bewoners die wonen in het RUP Syngemkouter werden door middel van een folder op de hoogte gebracht. Tussen 15 mei en 13 juli 2007 liep het openbaar onderzoek. Tijdens die periode konden de bewoners bezwaar indienen op het RUP. De bewoners werden hiervan op de hoogte gebracht via onder andere een folder in de bus, zegt de dienst. Heeft bewoner geen enkele folder ontvangen? In ieder geval staat het vast dat zijn vergunning vervallen was en dat hij, volgens de dienst, hiervan persoonlijk op de hoogte was gesteld. Wat de grond van de zaak betreft komen wij tot het besluit dat de bepalingen van het RUP heel weinig manoeuvreerruimte toelaten. De enige mogelijkheid is volgens de Dienst Stedenbouw de bouw van een constructie in de zone voor tuinen en bijgebouwen, gelegen achter de zone voor bouwvrije tuinen. De constructie mag dan naar oppervlakte max. 20% van de tuinzone beslaan, met een maximum van 40 m². Het gebouw moet op minimum 2 m van de perceelsgrenzen gebouwd worden, tenzij mits toestemming van de eigenaar van het aanpalende perceel. De maximale bouwhoogte bedraagt 3,5 m. Wij brengen dan ook verzoeker op de hoogte van de enige mogelijke oplossing: de garage bouwen in de zone voor bijgebouwen, op de perceelsgrens, met het schriftelijk akkoord van zijn buur. Op die manier moet hij geen twee meter van de perceelsgrens blijven en kan hij zijn tuin voor een stuk vrijwaren.

Beoordeling: ongegrond

Verzoeker heeft zelf de termijn van geldigheid van zijn vergunning laten voorbijgaan. Hij werd hiervan degelijk geïnformeerd. Hij werd ook, zoals alle andere omwonenden, geïnformeerd van de wijziging van het BPA. Regelgeving en procedure zijn gevolgd.

10.5. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

AANTAL DOSSIERS			
55	Klacht	42	
	Signaal	12	
	Info	1	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegronnd	13	31,0	66,5
Gedeeltelijk gegronnd	7	16,5	
Gegronnd maar gecorrigeerd	8	19,0	
Ongegronnd	7	16,5	
Geen oordeel	7	16,5	



onzorgvuldigheid
 Verzoek: 200801-13
Keitjes gevraagd

Ik woon in het Rijnvisschepark in Zwijnaarde. Omdat wij last hebben van welig tierend onkruid hebben wij eind december 2006 in een speciaal bureau in het dienstencentrum van Zwijnaarde gevraagd dat ze ter hoogte van een aantal huizen rode steentjes zouden komen storten zoals ze in 1994 gedaan hebben in het begin van de Rijnvisschestraat. Dat onkruid is er gekomen na de wegenwerken in de Rijnvisschestraat. In het dienstencentrum zegden ze me dat ze ervoor zouden zorgen. Er zijn echter enkel ter hoogte van ons huis steentjes gestort. Ik ben nog tweemaal terug naar het dienstencentrum geweest maar zonder resultaat. Er is zodanig veel onkruid dat wij het niet aankunnen en enkel een dikke laag steentjes zou kunnen helpen. Elders in de wijk liggen de steentjes zo dik dat ze in de goot liggen, waarom kunnen er in onze straat dan geen steentjes geleverd worden?

Onderzoek:

We vissen uit waarom aan de ene kant van de straat wel keitjes zijn gestrooid en waarom ook niet aan de andere kant zoals verzoekster gevraagd heeft. Uit ons onderzoek blijkt dat de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen op die ene plaats rode keitjes heeft gestrooid naar aanleiding van werken van Aquafin. Dit was volgens hen nodig. De Dienst Wegen en de Groendienst overleggen en komen tot het besluit dat het niet nodig is om ook keitjes aan te brengen daar waar verzoekster het vraagt. Het onkruid op de bermten moet volgens de politieverordening op de reinheid en de gezondheid in de gemeente, door de aangelanden worden weggenomen. De diensten zijn dus niet onzorgvuldig tewerk gegaan. Er wordt een foto ter illustratie opgestuurd.

Beoordeling: ongegrond

Redelijke termijn
laatste redplank
Verzoek: 200801-31
Vergeten hindernis

Ik kom naar de ombudsvrouw omdat mijn meldingen aan de diensten geen gevolg krijgen. Het gaat over een gevaarlijke situatie aan de tramhalte op de Korenmarkt, richting station. Ik heb verleden jaar al gemeld dat op het einde van het perron, voorbij de schuilhuisjes een ronde betonnen blok uitsteekt, zo'n 15 cm hoog. Ik denk dat dit de voet van één van die ronde afvalkorven is. Ik was er verleden jaar al over gestruikeld. Ik heb dat toen gemeld aan de Politie, aan de Stadswacht en aan iemand in het huisje van De Lijn. Wat ik wel gemerkt heb is dat een tijd later, tijdens de Gentse Feesten die hindernis was afgeschermd. Maar na de Feesten werd het weer als ervoor: gevaarlijk. Ik begrijp niet dat ze er toen niets aangedaan hebben: dat wegnemen of een nieuwe afvalkorf plaatsen. Een goede twee weken geleden, stap ik daar van de tram en het moet juist lukken dat de deur opengaat op de plaats van die hindernis. Ik was dit even vergeten en ik ben er lelijk over gevallen. Ik ben niet zo jong meer en heb mij erg bezeerd. Men heeft me naar het ziekenhuis moeten voeren. De Politie heeft ook een verslag gemaakt, ik heb daar een kopie van. Gelukkig heb ik niets gebroken, maar mijn schouder is gekneusd en ik heb veel blauwe plekken. De dokter zegt dat ik er nog maanden mee zal sukkelen. Ik zal de Stad verantwoordelijk stellen voor de gemaakte kosten als gevolg van de gevaarlijke toestand aan de tramhalte waarvan ik de stadsdiensten al meer dan een jaar geleden op de hoogte heb gebracht.

Onderzoek:

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen geeft toe dat ze meer dan eens die melding hebben binnengekregen. Om onverklaarbare wijze wordt de ronde vuilniskorf, die normaal op het perron van de trams staat, door onbekenden weggerukt. De betonnen sokkel blijft staan en vormt een potentieel gevaar, zeker op die plaats. Telkens wordt dan door het bedrijf dat het stadsmeubilair levert, een nieuwe afvalkorf geplaatst. Ook nu komt er na onze tussenkomst een nieuwe afvalkorf. Wanneer ook die afvalkorf enkele weken later verdwijnt wordt er beslist om geen afvalkorf meer te plaatsen. De sokkel wordt dan ook weggeslepen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Alhoewel de dienst gevolg geeft aan de verschillende meldingen, komt het bij de burger over alsof het probleem niet aangepakt wordt, onder meer omdat er naar hem niet gecommuniceerd wordt. De dienst had korter op de bal kunnen spelen om iets te doen aan de gevaarlijke situatie. Maar de oorzaak blijft bij de onbehoorlijke burger die de vuilniskorf afbreekt.

Aanbeveling:

Misschien kan men hier voor een ander type korf kiezen?

redelijke termijn
Verzoek: 200802-56
Vergeeten herstelling

Ter hoogte van onze woning op de Antwerpsesteenweg hebben een tweetal weken geleden rioleringswerken plaats gevonden. Daartoe werd over de ganse breedte van de weg het asfalt weggefreesd om nieuwe rioolbuizen te leggen. Achteraf werd het wegdek "hersteld" met kasseien, die echter een stuk hoger liggen dan het originele asfalt. Resultaat: wij liggen te daveren in ons bed en riskeren scheuren in de muren. Ik ga de minste schade laten vaststellen en de verantwoordelijken laten dagvaarden als het moet. Het enige dat ik wil is dat er zo vlug als mogelijk opnieuw geasfalteerd wordt. Wij hebben dit ook gemeld aan de technische dienst die ging "doorgeven". Ik durf aandringen, want het mag niet dat administratieve traagheid of een trage aannemer scheuren in de muren veroorzaakt.

Onderzoek:

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen zegt dat na sleufwerken de sleuf altijd voorlopig hersteld wordt met kasseien om de eerste verzakkingen op te vangen en om het aandammen te bevorderen. In afwachting voert TMVW de voorlopige herstelling opnieuw uit en twee weken later wordt de definitieve herstelling met asfalt uitgevoerd.

Beoordeling: ongegrond

De diensten hebben de best mogelijke praktijk toegepast voor een blijvende herstelling.

onzorgvuldigheid
overeenstemming met regelgeving
coördinatie
Verzoek: 200802-64

Sukkelfietspad

Ik ben een rolstoelgebruiker en heb een klacht over de slordige afwerking van de werken aan de Neermeerskaai, juist voor de Bollekesschool: er liggen verkeersborden, stenen, voetstukken op trottoir en fietspad en dit al gedurende vier maanden. Een rolstoelgebruiker is met rolstoel en alles over die stenen gedonderd. Het plakkaat dat nu op de grond ligt, stond achter een boom en was vrij onzichtbaar.

Ook aan de jachthaven van de Leievaarders voorbij restaurant Patijntje, richting Sint Denijs liggen borden aan de R4. Het gras is er over aan het groeien.

Onderzoek:

De Stadswacht gaat op onze vraag verschillende keren ter plaatse om de signalisatie terug recht te zetten. Een controleur van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen stelt vast dat de schamele signalisatie inderdaad niet in orde is en vraagt aan de Dienst Mobiliteit, opdrachtgever van de werken, om de aannemer aan te manen het nodige te doen. Enige tijd later kunnen wijzelf vaststellen dat de signalisatie nu wel in orde is.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Controle na uitvoering van werken is onontbeerlijk.

van pier naar pol
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200802-69
Schuldige gezocht

In mijn straat hebben verschillende nutsbedrijven tegelijkertijd werken uitgevoerd: Belgacom, TMVW en Eandis. De week voor Kerstmis hebben ze aan mijn zijgevel een verluchttingsrooster beschadigd. Ik heb al eens naar Belgacom gebeld, maar daar zeggen ze dat zij het niet waren. Ik heb dan naar de wegendienst van Stad Gent gebeld en daar hebben ze mij gezegd dat ik mij best tot de Ombudsvrouw richtte. Kunt u mij helpen? Als ze allemaal zeggen dat zij het niet waren, wie moet er dan de schade betalen?

Onderzoek:

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen vist uit dat de beschadiging van het verluchttingsrooster door Belgacom is gebeurd. Ze nemen contact met het bedrijf met de vraag om de herstelling dringend uit te voeren. Wij vragen ons af of dezelfde actie niet eerder had kunnen gebeuren, toen de burger zowel Belgacom als de Dienst Wegen had opgebeld.

Opvolging:

Zeven maanden later meldt verzoeker ons dat er nog niets gebeurd is. Wij bezorgen de klacht aan de controleur van de Dienst Wegen, die Belgacom aanpoort om de herstelling uit te voeren.

Beoordeling: gegrond

In plaats van naar de ombudsvrouw te verwijzen had men onmiddellijk actie kunnen ondernemen.

redelijke termijn
Verzoek: 200802-78
Verhoogd fietspad

Wij wonen in een appartementsgebouw in de Koekoeklaan met onderaan vier garages. Bij de vernieuwing van de straat is er een mooi fietspad aangelegd tussen de rijbaan en het trottoir. De overgang tussen de rijbaan en het fietspad is nogal hoog zodat ik problemen ondervind als ik mijn garage wil inrijden: het geeft telkens een bonk. Ik zou in feite heel traag moeten rijden, maar op die drukke baan is dat gevaarlijk. Ik heb dit in september al gemeld aan de technische dienst. Er is toen iemand geweest die gezegd heeft dat de overgang inderdaad veel te hoog was. Ze zouden dit zo rap mogelijk aanpassen. Sindsdien heb ik niets meer gehoord en is er niets gebeurd.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen wijst uit dat de herstelling op de planning stond. Het gaat hier echter om een groot werk, want zowel het fietspad als het trottoir moeten aangepast worden. Dit is daarenboven niet zo eenvoudig uit te voeren langs die drukke baan. Korte tijd daarop kan verzoekster ons melden dat de aanpassingen tot haar grote tevredenheid zijn uitgevoerd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Breng de burger op de hoogte van de reden waarom men een belofte niet binnen een redelijke termijn kan nakomen.

redelijke termijn
Verzoek: 200802-90
Droevige trottoirs

Wij wonen in de Charles Doudeletstraat waar de trottoirs een stuk ontbreken en de rest in slechte staat is, vooral voor de linkerkant als je via de Schuurkantstraat binnenkomt. De heraanleg was beloofd voor oktober 2007. Ter hoogte van huisnummers 17 – 18 moeten de kinderen op de rijweg lopen. Dan is er ook de verlichting: die zit verscholen in de beuk waardoor er een probleem is van veiligheid. De beuk snoeien is niet onmiddellijk een optie omdat het om een heel mooie oude beuk gaat. Wij zouden willen vragen of een lagere verlichting mogelijk is. De palen zijn toch al oud. Ten slotte willen wij ook informeren om voor onze buurt, die heel goed samen hangt een BOA (buurtobservatie actie) of een BIN (buurtinformatienetwerk) kunnen opstarten. Hoe moeten wij dat aanpakken?

Onderzoek:

Voor de verlichting in de beuk, zegt Eandis dat zij het niet zien zitten om juist op die plaats een lagere verlichting te plaatsen. Als de grote boom een hinder vormt, zijn zij wel gemachtigd om hinderlijke takken weg te nemen. Omdat het hier om een waardevolle boom gaat wordt beslist dat de Groendienst de takken onder de verlichtingspunten vakkundig zal snoeien. Op die manier wordt de boom gespaard en wordt de straat opnieuw doeltreffend verlicht. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen start de herstellingswerken aan de trottoirs, later dan gepland omwille van andere dringender werken. Wat de Buurtobservatie Actie betreft wordt met de bevoegde politiecommissaris contact genomen. Verzoeker contacteert zijn burens om zoveel mogelijk mensen bijeen te krijgen voor een voordracht van de commissaris van de Cel Preventie van de Politie over Buurtinformatie en Buurtobservatie.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Wat de werken betreft werd de beloofde termijn voor de uitvoering van de herstellingswerken aan de trottoirs niet gehaald.

actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200802-91
Geblokkeerde garage

Onze garage geeft pal uit op de Arendstraat. Vorige maandag 18 februari zijn ze begonnen met graafwerken in Arendstraat, Hertstraat en Muinklaan. Wij waren hier echter niet van op de hoogte. Gelukkig was iedereen van ons op dat moment gaan werken zodat de twee auto's die normaal in de garage staan weg waren. Bij onze thuiskomst konden we natuurlijk niet in de garage en het ziet er niet naar uit dat daar de volgende dagen verandering in zal komen. Vermits wij die garage huren hebben wij geen bewonerskaart vandaar mijn volgende vragen en bedenkingen. Is het niet normaal dat men de betrokken bewoners op de hoogte brengt van dergelijke werken? Zij kunnen immers ook plannen hebben (verhuis, verbouwingen). Ik weiger van parkeertickets te betalen vermits wij reeds huur betalen voor de garage en het buiten onze wil is dat wij die niet kunnen gebruiken. Wat gebeurt er met de eventuele boetes? Wat als er schade is aan onze auto's doordat ze s' nachts buiten staan? Door de graafwerken davert ons huis voortdurend. Wat als er later blijkt dat er schade aan het gebouw is?

Onderzoek:

Navraag bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen leert ons dat het hier gaat om vernieuwingswerken van wegen en riolering. Volgens de dienst werden niet alleen de bewoners van de straten waar de werken plaatsvinden op de hoogte gebracht, maar ook sommige bewoners uit de aanpalende straten omdat men dacht dat ook zij hinder konden ondervinden. Daarenboven werden, nog altijd volgens de dienst, ook bewonersbrieven

gekleefd op garagepoorten waarvan men niet zeker was bij welk huis ze hoorden. Blijkbaar zijn verzoekers echter niet op de hoogte gebracht. Volgens het Parkeerbedrijf hebben bewoners die gedomicilieerd zijn in straten waar er werken uitgevoerd worden, recht op een gratis tweede bewonerskaart voor de duur van die werken. Ook bewoners van een aanpalende straat van wie de garage uitkomt in de opengebroken straten kunnen een gratis tweede bewonerskaart krijgen. Omdat verzoeker niet op de hoogte was van de werken, is het Parkeerbedrijf bereid om de eerste retributie, die hij kreeg, te annuleren.

Beoordeling: gegrond

Alhoewel ze een garage in de betrokken straat hebben, werden verzoekers van de werken niet op de hoogte gebracht.

Aanbeveling:

Zorg ervoor dat bij ingrijpende wegenwerken alle betrokken inwoners, ook in de aanpalende straten en ook zij van wie de garage in de betrokken straat uitkomt, op de hoogte gebracht worden van de werken.

redelijke termijn
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200802-94

Koude douche

Ik kom omdat er toch niets van in huis komt: ik heb drie vrij grote putten in het wegdek net voor mijn deur in de Scheeplossersstraat. Ook verderop ligt er een put. Ik heb dit de eerste keer gesignaleerd anderhalf jaar geleden aan twee dames van de Stadswacht en ik ging nieuws krijgen na 6 weken wat er mee ging gebeuren. Nooit hebben we een bericht gehad. Dus ik signaleer dat opnieuw aan de Stadswacht op 9 oktober 2007. Ook hier zeggen ze dat we nieuws zullen krijgen na 6 weken. Vandaag hebben we nog niets gehoord. Toch heb ik ongeveer een jaar geleden iemand van de Dienst Wegen gezien, die een en ander kwam opmeten. Een vriendelijke man die ook een stuk van de kapotte borduur kwam nakijken: het zou in orde komen maar hij zei dat er nu veel zieken waren op de dienst. Dat kan en we hebben daar begrip voor maar ze blijven toch niet ziek en het vervelende is dat die putten tien centimeter diep en anderhalve meter breed zijn: als het regent hebben we constant water op onze voorgevel en raam. Het is verloren gekuist. Al 15 jaar beloven ze een heraanleg ...Ik wil in elk geval dat de putten worden gemaakt want toen ik vanmorgen voor de zoveelste keer een douche kreeg als ik buitenkwam, was dit de druppel die de emmer letterlijk en figuurlijk deed overlopen.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen brengt geen uitsluitsel over het geen verkeer is gegaan in het doorgeven van de verzakking. Kort daarop worden herstellingswerken uitgevoerd. Volgens de dienst is heel de straat in slechte staat en is het de bedoeling dat die ooit opnieuw aangelegd wordt. Een andere bewoonster van de straat vraagt om, terwijl de werken bezig zijn, ook de verzakking voor haar deur aan te pakken. We geven dat onmiddellijk door aan de Dienst Wegen. De herstelling wordt echter niet in eenzelfde beweging uitgevoerd. Verzoekster moet nog drie maanden wachten. Toch is ze tevreden over onze tussenkomst.

Beoordeling: gegrond

De eerste bewoner had al heel lang op een herstelling moeten wachten, ondanks de beloftes, maar het is toch onbegrijpelijk dat eenzelfde verzakking in dezelfde straat, op enkele meters van de eerste verzakking, niet tegelijkertijd wordt hersteld. Dit zou kosten en tijd besparen.

redelijke termijn

Verzoek: 200803-109

Hinderlijk verkeersbord

Ik kom hier nogmaals klagen over een paal met een zware betonnen voet waarop een bord met zone dertig staat. Dit staat daar aan de Ottergemsesteenweg, rechtover nr. 152, aan de school van Sint Paulus. Ik heb het al gezegd tegen de wijkagent maar dat blijft daar maar staan en we blijven maar tegen elkaar zagen. Die paal is verplaatsbaar, staat los en staat zeer in de weg. De buurtbewoners vragen om dat bord minder hinderlijk te plaatsen. Het is gevaarlijk ook voor fietsers om tegen die blok te rijden. Het is trouwens ook ronduit lelijk en over de slechte voetpaden daar op de Ottergemsesteenweg zullen we maar zwijgen.

Onderzoek:

Wij infomeren bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen en bij de Dienst Mobiliteit of dit bord op die plaats wel veilig is. De Dienst Mobiliteit stelt een onderzoek in en laat de daaropvolgende dag het bord verwijderen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

hoorplicht

Verzoek: 200803-147

Gevaarlijke verkeerssituatie

Reeds verscheidene personen hebben de situatie van de Adelaarstraat al jaren aangeklaagd. En wat is er gewijzigd: helemaal niets. Het voetpad wordt dagelijks kapot gereden en is voor ouderlingen onbegaanbaar, voor kinderen levensgevaarlijk. Het verkeer is intens en de 30 km zone is een lachertje: geen controle. Er komt heel zwaar vervoer door deze enge straat, de door monumentenzorg beschermde woningen lijden door deze laatste. Binnenkort worden er nog appartementen gebouwd, bijgebouwd, nog meer voetgangers!! Ik heb reeds geschreven: bij een zwaar ongeval op deze plaats stel ik de stad Gent verantwoordelijk.

Onderzoek:

Wij brengen de schepen van Openbare Werken op de hoogte van het verzoek. De schepen geeft toe dat de trottoirs in de Adelaarstraat erg smal zijn en dat een fietspad ontbreekt, maar volgens haar is dit niet op te lossen met kleine ingrepen. Het verbreden van een trottoir vergt grote werken in functie van de afwatering van de weg. Het is daarom niet verantwoord dergelijke aanpassingen uit te voeren als dit niet gepaard gaat met een integrale vernieuwing van de straat. De schepen zegt dat die werken momenteel niet voorzien zijn in de meerjarenplanning. In het geval van de Adelaarstraat komt daar nog bij dat een aantal huizen aan de kant van de dorpskern vrij ver uitspringen. Het verbreden van de trottoirs is op die plaats echter niet vanzelfsprekend omdat voldoende ruimte moet beschikbaar blijven op de rijweg voor de buslijnen die er in beide richtingen passeren. In het centrum van Sint-Denijs-Westrem zijn daarenboven, volgens de schepen, geen andere straten die goed geschikt zijn voor busverkeer. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen zal het trottoir wel herstellen zodat het voor de voetgangers toch een stuk veiliger wordt. Wij brengen verzoeker hiervan op de hoogte.

Beoordeling: geen oordeel

De situatie is van die aard dat er ingrijpende maatregelen moeten genomen worden, wat de meerjarenplanning van de wegen nog niet voorziet.

motiveringsplicht
Verzoek: 200803-153
Geldverkwisting

Ik zou een ongelofelijke geldverkwisting willen aanklagen in de Gordunakaai. Men is daar met zes mensen al verschillende weken bezig met het aanleggen van een nieuw trottoir. Waarom, vraag ik mij af? Het oude trottoir was nog in prima staat. Ik versta niet waarom men belastingsgeld zomaar verkwist. Men zou het beter kunnen gebruiken voor zaken die echt nodig zijn, zoals scholen en ziekenhuizen.

Onderzoek:

Volgens de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen stond de heraanleg van het wandelpad op de lijst van uit te voeren werken en was die aanleg nu aan de beurt. Voor de werken was een goedgekeurd budget voorzien. Die werken waren noodzakelijk omdat het bestaande wandelpad uit voetpaddallen bestond die waren overgroeid en opgestuwd door boomwortels. Volgens de dienst hadden heel wat burgers de heraanleg gevraagd. Alle herstellingen krijgen volgens objectieve criteria een code.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn
Verzoek: 200803-154
Vergeeten verzakking

Ik zou graag een melding willen doen waar ik al 5 jaar mee kamp. Ik woon in de Beeldhouwerstraat. Voor mijn deur aan de kant van de straat en voetpadfietspad is er een verzakking van een ongeveer 10 à 15 cm diep denk ik. Als gevolg van deze verzakking heb ik na iedere regenbeurt een grote plas van ongeveer 1,5 m op 2 m groot. Dit betekent dat iedere keer een auto passeert het water op mijn voordeur pletst en ook een halve meter in mijn inkomhal. En wanneer ik toevallig buiten kom met mijn twee kindjes (4,5 jaar en 11 maanden) ben ik volledig nat. Met die oude kasseien komt er ook wat modder mee! En dan moet je nog gaan werken. Frustrerend! Ik heb zelfs eens mijn voordeur vervangen, die was versleten door de constante waterschade. Ik kan u verzekeren het is niet aangenaam om zo in die vieze boel naar huis te komen. Ik heb eigenlijk een afkeer om thuis te komen wanneer het regent! Ik heb al een melding gedaan twee jaar geleden aan de Stad Gent.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek kunnen wij de reden niet achterhalen voor de lange termijn voor die herstelling. Na onze tussenkomst wordt een onderzoek ter plaatse verricht en wordt beloofd om de herstelling binnen de maand uit te voeren. Wat ook gebeurt tot grote voldoening van verzoekster.

Beoordeling: gegrond

Twee jaar voor een verzakking is toch heel lang.

integriteit - voorbeeldfunctie
Verzoek: 200804-211
Trammelant

Op 22 april 2008 tussen 11u45 en 12u00 gingen een paar vriendinnen en ik naar de Mac Donalds op de Martelaarslaan en wij wilden aanschuiven aan een nieuwe kassa. Toen we onze bestelling deden werden we brutaal aan de kant geduwd door twee jonge mannen van Afrikaanse afkomst met een trui van Stad Gent aan. Toen ik tekens deed naar een vriendin

van wat is dat hier, zei de ene man van waarom doe je tekens. Heel de Mac Donalds heeft het gehoord. Waar moet ik me wenden om een klacht in te dienen tegen deze twee mannen?

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen brengt aan het licht dat de twee mannen werknemers zijn van die dienst. Ze worden gehoord. Ze bevestigen dat er op die dag een incident was met de twee meisjes, maar hun versie verschilt enigszins van die van verzoekster. Volgens hen zijn zij niet brutaal geweest en zijn het de meisjes die zich luid en brutaal hebben opgesteld. Omdat het hier gaat om " woord tegen woord " is het onmogelijk om over het incident een oordeel te vellen. Wel worden de werknemers er aan herinnerd dat stadspersoneel altijd een voorbeeldfunctie heeft, ook buiten de werkuren.

Beoordeling: geen oordeel

redelijke termijn
Verzoek: 200805-226
Vergeeten put

Verleden jaar in mei of juni werd in onze straat een kapotte boom omgezaagd. De wortels werden er later uitgefreesd. Bij die werkzaamheden heeft de machine een rioleringsbuis geraakt en beschadigd. Sedertdien ligt er daar een put met een omheining er rond. Men komt het niet herstellen. Is men dit vergeten? Het begint ook serieus te stinken. Waarschijnlijk loopt het rioleringswater zo maar weg.

Onderzoek:

De Groendienst bevestigt dat zij bij het verwijderen van de boom schade aan een buis hebben veroorzaakt. Dit gebeurde volgens hen in januari 2008. Het schadegeval werd 's anderendaags aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen doorgegeven. De melding werd dan door die dienst, pas begin mei 2008, bezorgd aan TMVW die voor de nodige herstelling zou zorgen. Dit lijkt ons een onredelijke termijn. Tenslotte is ook bij TMVW iets fout gelopen in de communicatie, want het is pas na onze tussenkomst dat de schade effectief wordt hersteld.

Beoordeling: gegrond

redelijke termijn
Verzoek: 200805-246
Verdwenen bermen

Op 23 oktober 2000 kregen wij van de Dienst Administratie een brief in verband met een gracht die langs een huis loopt en waarvan wij overlast ondervonden. Het gaat over waterlast en het wegebben van de bermen van de gracht met het gevolg dat er geen gracht meer is. Het water van de burens stroomt bij regen door onze hof en blijft er een drietal dagen staan. De oorzaak is oorspronkelijk niet het slecht onderhoud van de beek (zoals de stad in haar brief vermeldt) maar een kapotte leiding die de verbinding verzekert van de beek met een Scheldearm enkele kilometers verder in Zwijnaarde. De diensten van de Stad hadden mij dat officieus gezegd. Een tweede oorzaak (en het is maar sinds dan dat wij echt last hebben) is ook dat de Stad op weigronden achter onze tuin een verkaveling heeft toegelaten en de riolering aanvaardde van de beek in de verkaveling. Met als gevolg dat het water daar niet meer overstroomde maar nog alleen in het open gedeelte langs mijn woning en alleen daar kon ontsnappen. Inmiddels is de gracht verder ondiep geworden en zijn de bermen volledig weg maar niemand reageerde. Ik heb later en het laatst in 2005 de diensten van de Stad

hierover verder per mail aangeschreven en die beloofden mij een antwoord in de kortste keren doch en net zoals in het jaar 2000, is er intussen weer niets gebeurd.

Onderzoek:

We steken ons licht op bij de Dienst Administratie en bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. De Dienst Administratie antwoordt dat zij destijds erop gewezen hebben dat het de aangelanden zijn die de waterloop moeten onderhouden, maar dat de aangestelde van de gemeente de waterloop moet nazien en hiervan proces- verbaal moet opstellen. De dienst heeft dat gevraagd aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, maar nog niets ontvangen. Na een onderzoek ter plaatse laat de Dienst Wegen ons weten dat zij samen met de Tussengemeentelijke Maatschappij voor Waterbedeling zullen proberen het probleem op te lossen. Ze hebben vastgesteld dat zowel het afwateringsprobleem van de riolering als de onbevaarbare waterloop "Scheidbeek" aan de basis liggen van de overlast. De ruiming van de riolering en andere afvoerkanalen is voorzien voor eind augustus of begin september 2008. Op de vraag van verzoeker wie de gevolgen zal dragen van het niet tijdig ruimen, namelijk het wegspoelen van de bermen, verwijst TMVW naar het provinciereglement dat bepaalt dat een geklasseerde waterloop door de aangelanden moet onderhouden worden om een goede afwatering te garanderen. Verzoeker gaat hiermee niet akkoord en beslist om een schadeclaim in te dienen via zijn verzekering.

Beoordeling: gegrond

De eerste melding van verzoeker dateert van 2000 en het is pas in 2008 dat er werk gemaakt wordt van een grondige controle van de waterloop.

redelijke termijn

Verzoek: 200806-275

Gevaarlijk karrenspoor

Vanmorgen ben ik persoonlijk het zoveelste fietsslachtoffer geworden van dat zogenaamd symbolisch kunstwerk dat men het karrenspoor noemt in de Hoogpoort en die bij voetgangers en fietsers als een val ervaren wordt. Gevolg: een gescheurde broek en een pijnlijke knie. Hier op de dienst hoor ik niets anders dan dat men die straat als zeer gevaarlijk ervaart en ik meen te weten dat dit zo was van na de aanleg. Gevolg was dat men enkele jaren geleden de arduin heeft ingekrast wat enkel bij voetgangers verbetering heeft teweeggebracht. Daar ik persoonlijk al verschillende fietsers heb zien vallen over die greppel kan ik me moeilijk inbeelden dat er nog geen reacties zijn binnengekomen. Is het dan echt niet mogelijk om de veiligheid als prioriteit aan te nemen en die arduinen te recupereren op een plaats waar niemand er last van heeft?

Onderzoek:

Klager heeft gelijk: ook de ombudsvrouw heeft hier al sinds de aanleg hierop gewezen. Maar omdat deze melding niet de enige klacht is van valpartijen bij fietsers wordt de zaak samen met de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning onderzocht. Er wordt vastgesteld dat de groeven niet versleten zijn. Die karrensporen zouden een historisch karakter hebben, vandaar dat er aanvankelijk bij de eerste meldingen toch wat weerstand was om die arduinen stenen te verwijderen. Hoewel de sporen pas in de twintigste eeuw werden nagemaakt en dus enkele verwijzingen zijn naar sporen. Ten slotte wordt beslist om één karrenspoor eruit te halen en te vervangen door een porfiersteen zoals de rest van de straat. Eén spoor moet behouden blijven omwille van de afwatering van de straat, maar ook die zal aangepast worden en veiliger gemaakt.

Opvolging:

Zes maanden later is er nog niets aangepast. Het staat wel vast dat één van de twee stroken blauwsteen eruit moeten. Maar dit duurt wel langer dan verwacht. Na prijsvraag wordt een

aannemer aangesteld om de werken uit te voeren.

Beoordeling: gegrond

Het probleem was al langer gekend. Het heeft veel te lang geduurd vooraleer het werd aangepakt en een concrete oplossing werd gezocht en gevonden.

redelijke termijn

Verzoek: 200806-276

Kabelrol vergeten

Telenet deed werken in de Gaverstraat in het begin van het jaar. Tijdens de werken plaatste men een grote rol met kabels voor ons huis. Die werken zijn al maanden voorbij en toch ligt die kabelrol er nog steeds. Wij contacteerden de Dienst Stedenbouw in Mariakerke twee maal. Zij gingen het nodige doen. Tot nu toe kregen wij geen enkel antwoord, niettegenstaande ' binnen twee dagen alles ging opgelost worden '. Ondertussen groeit het gras rond die kabeltros en kunnen wij dit deel van de berm voor ons huis moeilijk onderhouden.

Onderzoek:

Volgens de controleur van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, die toezicht houdt over de werken van de nutsbedrijven op het openbaar domein, was dit al tweemaal doorgegeven aan Telenet. Omdat de verantwoordelijke niet bereikbaar is, wordt met de aannemer contact genomen. Deze laatste belooft om de rol diezelfde week nog te laten weghalen. Wat ook gebeurt tot tevredenheid van verzoeker.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Pas na tussenkomst van de ombudsvrouw wordt er werk gemaakt van de belofte om alles binnen de "twee dagen" op te lossen.

Aanbeveling:

Neem alle nodige maatregelen om een gedane belofte in te lossen. Of doe geen belofte die door een ander moet worden waargemaakt.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200806-279

Koppige stenen

In de Arendstraat om de hoek met de Hertstraat heeft een aannemer in opdracht van de Stad Gent de straat heraangelegd. Mooi en snel gedaan, puik werk, kortom proficiat. Doch na de werken heeft hij de Hertstraat en Arendstraat zeer vuil nagelaten. Om maar op te noemen: 1 pallet stenen dat daar reeds meer dan 4 weken staat te staan op de stoep in de Hertstraat en massa's zwerfzand dat door de straat waait (tot onder onze deuren). Wekelijks veeg ikzelf voor mijn voetpad 1 volle emmer zand doch U mag van mij niet verlangen dat ik de ganse straat veeg. Misschien even de aannemer vragen om zijn overtollige stenen te komen ophalen en hem vragen na de werken de straat weer deftig achter te laten. Of beter nog misschien even de bezemwagens van Ivago door onze straatjes jagen. Oudere buurtbewoners maken zich terecht zorgen - zo vertelden ze mij - dat na een flinke regenbui het vele zand de rioolputjes zou kunnen verstoppen

Onderzoek:

Wij signaleren het probleem onmiddellijk aan de bevoegde controleur van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, die belooft het nodige te zullen doen. Twee weken later is er nog niets gebeurd. Als uitleg wordt ons door de controleur meegedeeld dat de aannemer van

plan is het materiaal op te halen, in combinatie met een ander werk, om de kosten te drukken. Nadat we zelf ter plaatse hebben vastgesteld dat het materiaal toch gevaar oplevert voor de voetgangers en omdat de Stad hier toch een verantwoordelijkheid heeft, dringen we aan. Daarenboven krijgen we een tweede klacht hierover binnen. Kort daarop zijn de stenen weg.

Beoordeling: gegronnd maar gecorrigeerd

De opvolging van de opkuis van de werf liet te wensen over, ook nadat gemeld was dat de stenen gevaar konden opleveren.

redelijke termijn
Verzoek: 200806-282

Trillend plateau

Op het kruispunt van de Zandstraat en de Morekstraat ligt een verkeersplateau. De helling bestaat uit verschillende soorten stenen met rubber tussen. Er is een stuk losgekomen, doordat de auto's er steeds op dezelfde plaats over rijden. Wanneer een auto passeert, kantelen die stenen en dat zorgt voor lawaaihinder en trillingen door ons huis. Dat is nu bijna een jaar. In de Morekstraat ligt ook een verkeersplateau met sinds drie maanden een gelijkaardig probleem. Ik heb één keer gebeld naar de Dienst Wegen. Ze zeiden dat het niet hun bevoegdheid is, maar dat ze het toch gingen doorgeven. Ondertussen heb ik al drie keer naar de Technische Dienst van Wondelgem gebeld en ze beloven ook steeds om het door te geven. Tot op heden is er nog niets gebeurd. Ik werk in ploeg en als ik 's morgens thuiskom, begint het verkeer op gang te komen. Door die trillingen is het moeilijk in slaap te vallen.

Onderzoek:

Bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen zegt men ons dat de verschillende technische coördinatoren alle verkeersplateaus aan een onderzoek onderwerpen. De nodige herstellingen zullen uitgevoerd worden met eigen personeel of men een onderhoudsaannemer. De verantwoordelijke van de dienst kan echter nog niet zeggen welke de precieze timing is. Daarom vragen we aan verzoeker nog een beetje geduld, al vinden we het jammer dat men een jaar na de melding nog altijd niet kan zeggen wanneer het plateau zal hersteld worden.

Opvolging:

Twee maanden later meldt verzoeker ons dat het plateau in juli is hersteld maar dat dezelfde steen weer is losgekomen. Na controle ter plaatse meldt de Dienst Wegen ons dat het probleem komt van een verzakt riooldeksel, aan de afstuik van het plateau. Zij vragen aan TMVW om dit te herstellen.

Beoordeling: gegronnd

Verzoeker heeft al meer dan een jaar geleden het probleem gesignaleerd.

coördinatie
Verzoek: 200806-289

Verstopte riolen

Begin maart 2008 werden de rioolkolken in onze straat gereinigd. Hierbij werd het rooster gebroken. Omdat de herstelling uitblijft en zo'n ingezakt rooster een gevaar kan betekenen voor de weggebruikers, heb ik dit gemeld aan de Technische Dienst van de Stad. Die hebben mij echter verwezen naar TMVW. Ik dus bellen naar TMVW, waar ik iemand aan de lijn kreeg die zei dat men in de week van 21 april de zaak zou komen onderzoeken. We zijn 25 april en ik heb nog niemand gezien. Ik vrees dat er niets van in huis zal komen. Daarom

wend ik mij tot de ombudsvrouw, want ik weet niet naar wie ik nog kan bellen. Daarnaast wil ik nog een zaak aanhalen die al vijf jaar voor problemen zorgt: ter hoogte van het nummer 11 werd vijf jaar geleden een verzakking in de straat hersteld. Sedertdien staat bij hevige regenval het water tot halverwege de straat. De riool kan het water niet slikken. Ik denk dat de aannemer een deel van het asfalt in de riool gegoten heeft en dat daardoor de riool het vele water niet meer aan kan. Kan ook hier iets aan gedaan worden?

Onderzoek:

Onderzoek bij de Tussengemeentelijke Maatschappij voor Waterbedeling wijst uit dat zij al op de hoogte waren en dat er ook al iemand was gaan kijken. De gebroken rooster vormt geen dringende herstelling en wordt enkele weken later vervangen. Ook de verzakking wordt hersteld tot grote tevredenheid van verzoeker. Een week later meldt hij ons echter dat de diensten vergeten zijn de signalisatie weg te nemen. Op onze vraag aan TMVW waarom de signalisatie niet werd weggenomen, legt men ons uit dat men altijd dezelfde werkwijze volgt: bij melding van een verzakking komt de technische dienst van de Stad signalisatie plaatsen tot de aannemer van TMVW de herstelling uitgevoerd heeft. De aannemer gebruikt tijdens de werken altijd zijn eigen signalisatie en plaatst de signalisatie van de Stad op het trottoir. Deze laatste wordt dan door de Stad opgehaald op basis van de doorgegeven planning en afmelding van TMVW. TMVW zegt dat zij alles correct hebben doorgegeven en dat zij nog eens hebben doorgegeven dat de signalisatie mocht worden opgehaald. Er is dus allicht een communicatieprobleem geweest tussen TMVW en de Dienst Wegen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
redelijke termijn

Verzoek: 200806-312

Beschadigd trottoir.

Sinds augustus 2006 wonen wij in een nieuwbouw in de Aaigemstraat . Tijdens de bouwwerken werd het voetpad beschadigd. Door onze aannemer en op onze kosten werd na afloop van de bouw het voetpad volledig heraangelegd. In september 2007 is de heraanleg van de Duifhuisstraat gestart. Deze straat komt ter hoogte van ons huis in de Aaigemstraat. Tijdens die werken werd de doorgang van onze straat versmald waardoor auto's en vrachtwagens veel op onze stoep reden. Ook de vrachtwagens van de aannemer die de straat heraangelegd heeft reden bij het indraaien van de Duifhuisstraat op de stoep voor onze woning. Resultaat is dat er een tiental tegels gebroken zijn en er een verzakking veroorzaakt is ter hoogte van onze nutsleidingen. Bovendien zijn er cementspatten op onze voorgevel die niet meer te verwijderen zijn. Op 20 februari 2008 heb ik dit gemeld bij Gentinfo. De daaropvolgende weken heb ik de controleur van de Dienst Bruggen en Wegen gesproken die de schade is komen vaststellen. Tenslotte werd ik doorverwezen naar de directeur van de Dienst Wegenwerken die mij op 9 april wist te vertellen dat de aannemer ontkent verantwoordelijk te zijn voor de schade en dus de stad de herstellingen op zich zal nemen. Ondertussen zijn we bijna drie maanden verder en hebben wij niks meer vernomen, er is ook niks aan het voetpad gebeurd. Graag hadden wij dat de herstelling van het voetpad en de reiniging van onze voorgevel spoedig zouden worden uitgevoerd.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen leert ons dat de dienst bereid is zijn belofte na te komen: de beschadigde trottoirs zullen op kosten van de Stad vernieuwd worden. Er is alleen nog geen exacte datum gekend. Dergelijke werken worden meestal niet onmiddellijk uitgevoerd. We brengen verzoekster op de hoogte.

Opvolging:

Ongeveer een maand later brengt verzoekster ons op de hoogte dat men gestart is met de heraanleg van het trottoir. Gezien de verlofperiode kan men dus spreken van een redelijke termijn, na onze tussenkomst.

Beoordeling: gegronnd maar gecorrigeerd**Aanbeveling:**

Als beloofde werken niet op korte termijn kunnen worden uitgevoerd is het aangewezen om de burger hiervan te informeren.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200807-325

Verloederd Patershol

De straten in het Patershol liggen er heel smerig bij. Er wordt wel geveegd, maar niet op de plaatsen waar het nodig is. Als er bijvoorbeeld een auto staat dan vegen ze er gewoon rond. Het ligt hier vol met bladeren, maar dat is toch niet mijn taak om dat op te kuisen? Het onkruid groeit tegen de gevels van de huizen. Als de eigenaars het onkruid niet zelf weg doen, wie moet dat dan doen? Ik niet. Gans het jaar door ligt het hier vol met losse kasseien, wat levensgevaarlijk is. Een keer per jaar komen ze de straten herstellen, net voor de Gentse Feesten. Zo geven ze de mensen van buiten de Stad een goede indruk, maar wij bewoners zitten wel gans het jaar door met dat probleem. Dit is al verschillende keren door heel wat mensen gemeld, maar er wordt niets aan gedaan. Die losse kasseien zijn echt gevaarlijk.

Onderzoek:

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen verzekert ons dat alle meldingen van losliggende kasseien opgenomen worden op de lijst van uit te voeren werken en met bekwame spoed worden afgehandeld. Het is volgens de dienst niet zo dat er enkel herstellingen uitgevoerd worden bij het naderen van de Gentse Feesten. Volgens Ivago wordt in de straten van het Patershol dagelijks geveegd. Dat er onder de auto's niet geveegd wordt lijkt logisch. Ivago wijst trouwens naar de Politieverordening inzake Reinheid en Gezondheid van de gemeente, waarin staat dat "in zones waar het voetgangersgebied niet duidelijk afgescheiden is van de rijbaan (zoals in een woonerf), geldt de verplichting voor de aanpalende eigenaar om in te staan voor de netheid van de gelijkgrondse of verhoogde berm of trottoir, over een breedte van 1,50 meter vanaf de rooilijn." Beide reacties worden aan verzoeker meegedeeld, die een week later ons opbelt om te zeggen dat er heel de week niemand van de veegploeg in zijn straat is langs geweest: hij heeft ook bij de burens geïnformeerd en ook zij hebben niet zien vegen. Ook deze reactie bezorgen we aan Ivago.

Beoordeling: geen oordeel

Zowel de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen als Ivago ontkennen dat het Patershol door hen niet met de nodige zorg zou worden aangepakt.

weloverwogen beslissing

coördinatie

Verzoek: 200807-333

Onaangekondigde werken

Wij wonen in de Jozef Guislainstraat, een straat (samen met de Gezondheidsstraat) die (gelukkig) erg onderhevig is het laatste jaar aan instroom van jonge nieuwe gezinnen. Er is in onze straten nijpend gebrek aan parkeerplaatsen. Nu neemt de stad zonder daar ook maar enigszins rekening mee te houden, nog plaatsen af door openbare toiletten te installeren

precies op die schaarse ruimtes. Niet erg noodzakelijk en niet door de buurt gevraagd. In onze straat wordt nu reeds weken gewerkt aan "we weten niet wat", maar het continue openbreken en weer toegooien (letterlijk) van het wegdek en voetpaden, maakt van onze straat een hobbelig parcours waar ik als fietsrijder werkelijk geërgerd door ben. Geen enkele andersvalide noch bejaarde minder beweeglijke persoon kan de voetpaden ononderbroken bewandelen. Dit bijzonder gebrekkige wegdek zorgt opnieuw voor een 'vuile, slordige' aanblik die de armoede van dit kwartier nog beklemtoont. Dit vraagt om ellende: overtollig straatvuil, rondhangende jongeren, viezigheid, buurtbewoners die gefrustreerd zijn en elkaar daarop aanspreken... Is er nu echt geen enkele mogelijkheid om er voor te zorgen dat onze straat tot een "minimaal" leefbare omgeving wordt gemaakt? Wij durven er niet aan te denken wat ons straks allemaal nog te wachten staat als we die openbare toiletten aan onze overkant krijgen. Is dit wel een nood? Voor wie?

Onderzoek:

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen geeft toe dat er de laatste tijd heel veel werken gebeuren op het openbaar domein, voornamelijk door nutsmaatschappijen die voor bijkomende faciliteiten voor de burgers moeten zorgen. De controleurs van de Stad oefenen hierop de nodige controle uit en houden de toestand van het wegdek en van het trottoir in het oog. Voorlopig is echter nog geen nieuwe aanleg voorzien. Wat het openbare sanitair betreft: dit komt er na herhaaldelijke signalen door de Stadswacht van wildplassen in de buurt van de tramhalte en van de toegang tot het Guislain-instituut. Het blijft natuurlijk een moeilijke oefening om de ideale plaats te vinden: daar waar er geplast wordt, daar waar het technisch aangewezen is en met de minst mogelijk hinder voor de omwonenden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De werken blijken noodzakelijk al zouden ze meer gecoördineerd kunnen gebeuren. Ongegrond wat betreft de motivatie voor de plaatsing van het sanitair.

redelijke termijn

Verzoek: 200807-345

Losse kasseien

Ik heb al meer dan drie maanden geleden aan de Stadswacht gemeld dat er op het kruispunt van de Vrouwebroersstraat met de Plotersgracht een drietal kasseien los gereden zijn. Een paar meter verder liggen nog een paar kasseien los. Er is een put en ik vrees dat de kasseien tijdens de Gentse Feesten misschien gevaarlijke projectielen zouden kunnen worden. Ik heb dit besproken met een andere bewoner van het Patershol. Hij had een brief ontvangen van de ombudsvrouw waarin stond dat de technische diensten het hele jaar door gevolg gaven aan meldingen en niet alleen in het vooruitzicht van de Gentse Feesten. Hebben zij mijn melding aan de Stadswacht dan niet ontvangen?

Onderzoek:

Zowel de Stadswacht als de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen maken onmiddellijk werk van de vaststellingen en de putten worden heel vlug hersteld. Hoe het komt dat er op de melding van verzoeker geen onmiddellijke actie is ondernomen kunnen we niet achterhalen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Na onze tussenkomst worden de nodige herstellingen uitgevoerd.

weloverwogen beslissing
Verzoek: 200807-347
Lawaai-rijge kasseien

Wij wonen en hebben een zaak in de Kortrijksepoortstraat, een drukke niet zo brede straat. In de richting van het centrum rijdt tram 1 er in een geasfalteerde bedding. In de richting station rijdt de tram in een bedding met kasseien. Ons huis staat aan die kant en daarover gaat onze klacht nu. Heel wat kasseien staan los en staan schots en scheef met resultaat: putten waar het water in blijft staan. Ons uitstalraam is voortdurend bespat en die lossen kasseien zijn ook een bron van lawaai en trillingen, niet alleen wanneer de tram er passeert, maar ook de taxi's die in de richting van het station mogen rijden. De snelheid dat die taxi's soms hebben, het is niet te doen. We hebben al heel wat moeite gedaan naar de Stad en naar De Lijn om te vragen om die kasseien eens deftig te leggen. Het beste zou zijn dat men er asfalt tussen giet zoals ik elders in de stad al gezien heb. Ik heb dat ook gevraagd maar op 14 juli kregen we het antwoord van De Lijn dat zij na overleg met de Stad beslist hadden dat er geen plannen waren voor uitgebreide wegenwerken. Ik vraag dat ook niet, ik vraag enkel dat de kasseistrook op een deftige manier zou hersteld worden. Ook mijn burens hebben er klachten over en hebben dat al gemeld.

Onderzoek:

Het meten van trillingen is voor een burger een moeilijke zaak. De Stad zelf voert die metingen niet uit en het blijft sporadische hinder. Maar gezien diverse klachten is het duidelijk dat er in de Kortrijksepoortstraat problemen zijn. In principe moet de kasseistrook waarin de tramsporen liggen door De Lijn onderhouden worden. Omdat zij in hun weigering om iets aan de slechte toestand te doen, ook de Stad betrekken, vragen wij aan de Dienst Wegen om te onderzoeken of de Stad hier geen herstellingen kan uitvoeren. Bovendien wordt die kasseistrook ook door de taxi's gebruikt en doet ze dus ook dienst als wegdek. Ook met dit aspect van het probleem zou volgens ons moeten rekening gehouden worden. Het zijn trouwens de taxi's die het meeste hinder veroorzaken. Hierop verklaart de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen zich bereid om de kasseistrook met eigen personeel zo goed mogelijk te herstellen.

Opvolging:

Enkele maanden later laat verzoekster ons weten dat de toestand van de spoorbedding nog altijd erbarmelijk is. Het probleem is ook al in de gemeenteraad ter sprake gebracht. Zowel de dienst als de schepens beloven om De Lijn aan te schrijven. Meer kunnen we niet doen. Aan verzoekster bezorgen we de gegevens van de Vlaamse Ombudsman die bevoegd is voor De Lijn. Begin 2009 vernemen dat De Lijn van plan is om de volledige trambedding in de Kortrijksepoortstraat te vernieuwen met betonplaten met trillingsdemping. We informeren de verschillende buurtbewoners die al zo lang vragen om iets te ondernemen en tot nu toe altijd een negatieve reactie kregen.

Beoordeling: geen oordeel

De Lijn, verantwoordelijk voor de spoorbedding, blijft bij haar beslissing om over een groter stuk en op langere termijn een nieuwe aanleg te realiseren. De Stad is bereid om dringende herstellingen uit te voeren om de trillingshinder te beperken.

redelijke termijn
van pier naar pol
Verzoek: 200808-349
Hopeloos trottoir

Wij komen bij de ombudsvrouw voor een probleem dat al drie jaar aan de gang is en dat maar niet opgelost geraakt. Wij wonen in de Bernheimlaan in Gentbrugge. Een dikke drie

jaar geleden is onze straat opnieuw aangelegd, met een trottoiruitstulping op de hoek met de Oude Brusselseweg. Het is dit verbreed trottoir dat voor problemen zorgt. Het zware verkeer kan moeilijk onze straat inrijden met het gevolg dat de zware vrachtwagens meestal over het trottoir rijden. Er komt heel wat gemanooeuvreer aan te pas met heel wat gevaarlijke toestanden en een kapot trottoir als gevolg. Dit is al in 2005 door iemand van de Dienst Mobiliteit gemeld aan de technische dienst van Gentbrugge. Wij hebben ook de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie in juli 2006 op de hoogte gebracht van de verkeerde aanleg van de straat. Ook de Politie zei dat ze Gentbrugge hadden ingelicht. Diezelfde maand zien wij hoe kleine herstellingen gebeuren aan het trottoir bij onze overburen, bij ons niets. Daarna krijgen wij op onze naam en adres een kaartje van de Dienst Openbare Werken met de vraag of wij tevreden zijn over de uitgevoerde herstellingen. Wij hebben geantwoord dat wij niet wisten of onze burens tevreden waren over de herstellingen die bij hen uitgevoerd zijn. In februari 2007 heb ik nog eens gemeld aan de Dienst Mobiliteit dat ons trottoir nog altijd in erbarmelijke staat was. Toen die dame aan de technische dienst vroeg om ons trottoir te herstellen werd haar negatief geantwoord omdat het nog maar pas gebeurd was. Zo kwamen we tot de ontdekking dat de herstellingen bij onze overburen in feite voor ons trottoir bedoeld waren. We zijn nu anderhalf jaar verder en nog altijd is ons trottoir niet hersteld. Wel kregen we opmerkingen van de buurtinspecteur dat wij ons trottoir niet goed onderhouden. Een vriend heeft voor ons, want mijn man en ik zijn moeilijk te been, het kabinet van de schepenen van Openbare Werken begin juli 2008 op de hoogte gesteld, maar een maand later hebben wij ook vanuit die hoek nog geen nieuws. We hebben nu al vier diensten aangesproken zonder resultaat, vandaar onze vraag aan de ombudsvrouw.

Onderzoek:

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - sector Gentbrugge zegt dat ze op de hoogte zijn van de klachten van verzoekers. Sedert 2002 hebben zij al dertien meldingen van verzoekers geregistreerd en ze hebben als gevolg hiervan al negen keer werken uitgevoerd. Voor wat de laatste melding betreft zegt de dienst dat ze de oprit aan de kant van de Oude Brusselseweg opnieuw zullen aanleggen, maar dat ze van mening zijn dat er aan de kant van de Bernheimlaan niets moet gebeuren. Op ons aandringen beloven ze om bij de heraanleg van de oprit eventueel kleine herstellingen aan het trottoir kant Bernheimlaan mee te nemen. We brengen verzoekers op de hoogte van de plannen en van de vroegere tussenkomsten van de dienst. Verzoekers hebben wel een punt wanneer ze zeggen dat hen ten onrechte een tevredenheidskaartje is opgestuurd voor werken die in feite aan de overkant van de straat zijn uitgevoerd.

Opvolging:

Twee maand later zeggen verzoekers dat er nog niets gebeurd is. Zij betreuren dat de technische dienst geen verder gevolg geeft aan hun vragen, ook niet na tussenkomst van de ombudsvrouw. De technische dienst blijft bij zijn standpunt en stuurt ons ter staving een foto van de toestand ter plaatse. Ten slotte gaan wijzelf ook eens ter plaatse. We stellen vast dat het om een hoekhuis gaat. Het trottoir kant Oude Brusselseweg vertoont duidelijk sporen van herstelling, het is in goede staat, alhoewel verzoekster opmerkt dat het niet secuur is uitgevoerd. Dit valt ons niet op. Aan de kant van de Bernheimlaan, is het trottoir breed en vertoont aan de kant van de rijbaan een verzakking van zeker drie meter lang. Het is duidelijk dat er hier een zwaar voertuig over het trottoir gereden is. Verzoekster zegt dat bij regenweer het water daar blijft staan. Volgens ons is een herstelling op termijn wel aangewezen maar is de verzakking niet van die aard dat er echt gevaar dreigt voor voetgangers omdat het trottoir breed genoeg is.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De dienst is in het verleden al verschillende keren tussengekomen voor herstellingen. Er is wel een fout begaan bij het opsturen van een kaartje voor werken die op een andere plaats in de straat zijn uitgevoerd, maar we volgen de dienst wat het inhoudelijk aspect betreft.

non-respons
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200808-362
Niet reglementaire afvoerpijp

Ik ben eigenaar van een huis in Drongen. Op de scheidingsgrens met het aanpalend huis is de regenafvoerbuï, geplaatst op de zijkant van de voorgevel, niet aangesloten op het rioleringsnet. Dit gebeurde een viertal jaren terug, na zware renovatiewerken. Het water loopt gewoon af op het voetpad. Dit met als gevolg dat het voetpad reeds verzakt is en dat de deurdorpel van mijn woning reeds gebarsten is. Ik vrees ook voor waterinsijpeling in de kelder. Al twee jaar probeer ik een oplossing te zoeken. Ik slaag er niet in om de naam van de eigenaar te krijgen, anders zou ik hem zelf aanschrijven. Ik heb al contact genomen met TMVW, twee brieven geschreven waarop ik geen antwoord kreeg. Op een derde aangetekende brief, werd geantwoord dat zij inderdaad hadden vastgesteld dat de regenafvoerpijp niet reglementair was, maar dat zij de correcte aansluiting aan het rioleringsnet niet konden afdwingen. Ik heb ook de technische dienst van Drongen gecontacteerd, in februari 2007, en hen op de hoogte gebracht. Ik kreeg geen reactie en er werd aan mijn verzoek geen gevolg gegeven. Ten einde raad wend ik mij tot de ombudsvrouw voor een oplossing van het probleem, want niemand schijnt voor een oplossing te kunnen zorgen.

Onderzoek:

Op onze vraag gaat Bouwtoezicht ter plaatse en stelt vast dat de afvoer van het hemelwater niet reglementair - volgens het Algemeen Bouwreglement van de Stad - is uitgevoerd. De dienst neemt hierover contact op met de eigenares van het pand. Wij kunnen niet achterhalen wat er met de brief van verzoeker is gebeurd. Volgens de coördinator van de sector Drongen is er bij hen nooit een brief van verzoeker binnen gekomen en is hij niet op de hoogte van het probleem. Hij gaat ter plaatse om te onderzoeken wat de technische mogelijkheden zijn. Ofwel kan er direct aangesloten worden, ofwel moet er een nieuwe aansluiting komen. In ieder geval moet de buur een aanvraag indienen bij TMVW en de aansluiting betalen. Bouwtoezicht volgt verder op dat alles correct en binnen een redelijke termijn gebeurt.

Beoordeling: geen oordeel

Het staat buiten kijf dat er niet op de brief van verzoeker is gereageerd, maar we kunnen niet achterhalen waar de brief terecht is gekomen.

redelijke termijn
Verzoek: 200808-364
Valpartij

In de Jutestraat van huisnummer 2 tot 4 en van 53 tot 101 ligt het trottoir bar slecht. Dat is de kant van de kringloopwinkel. Ik ben daar ernstig gevallen. Ik dien geen schadeclaim in maar ik vraag wel om dit te herstellen. Ik heb dit ook al aan de stadswacht meegedeeld en aan een medewerkster van de schepen van Openbare Werken, al geruime tijd.

Onderzoek:

Ons onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - sector Mariakerke wijst uit dat de dienst al een hele tijd met die zaak bezig is. Het trottoir was door werken aan de kringloopwinkel aan herstelling toe. De kosten van het uitbreken van het oude trottoir en de aanleg van het nieuwe trottoir moeten door de kringloop winkel betaald worden. Omdat deze laatste in gebreke blijft zal Mariakerke de werken zelf uitvoeren en de kosten via de Juridische Dienst terugvorderen van de kringloopwinkel.

Opvolging:

Enkele tijd later meldt verzoeker ons dat het trottoir correct hersteld is.

Beoordeling: ongegrond

Het is de kringloopwinkel die in gebreke blijft door geen gevolg te geven aan de aanmaningen van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen.

redelijke termijn

Verzoek: 200808-370

Voor de kindjes

De oprit en het voetpad voor onze deur liggen al maanden kapot. Ongeveer een jaar geleden vonden werken plaats in onze straat. Het trottoir werd toen ook vernieuwd. De stenen hebben wel nooit vast gelegen en nu zijn ze bijna allemaal al gebroken. Toen de werken bezig waren, stonden er ook machines op onze oprit. Sindsdien is de oprit voor de helft kapot, vol met verzakkingen en stenen. Ook het hoogteverschil tussen het voetpad en de rijweg is te groot. Mijn man rijdt er namelijk zijn wagen op kapot. Ze hebben dit niet laten aflopen. Een dikke drie maanden geleden ben ik met mijn klacht naar het gemeentehuis van Oostakker gestapt. De controleur ging dit verder opvolgen en iemand sturen om foto's te nemen. Dat is ook gebeurd, maar sindsdien heb ik niets meer gehoord of gezien. Ik ben vandaag terug geweest naar het gemeentehuis maar de controleur is met vakantie. Ik ben onthaalmoeder en ik heb schrik dat er eens een accident gaat gebeuren met de kindjes en al die losse stenen. Ik val onder de controle van Kind en Gezin en wil hierdoor niet afgekeurd worden, qua veiligheid. Ik hoop dat dit nog voor 1 september kan opgelost worden, want dan begint ook terug de voor- en naschoolse kinderopvang.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen leert ons dat de herstelling van het trottoir en de oprit al opgenomen was in de lijst van herstellingen. Na de klacht wordt de herstelling, ook van de greppel, binnen de kortste keren aangevat, maar het heeft wel elf maanden geduurd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd**Aanbeveling:**

Het is aan te raden om na te gaan of herstellingen in de deelgemeenten al dan niet langer duren dan in het centrum.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200809-398

Afvalberg

Een tweetal weken geleden werden werken uitgevoerd in de Iepenstraat. Ik weet niet in opdracht van wie die werken werden uitgevoerd. Ik weet niet of het voor de Stad, of Aquafin, of TMVW of Eandis was. De werken werden gedaan door Poolse arbeiders met een bestelwagen met Poolse nummerplaat. Ik kon er niet tegen spreken want zij spreken noch Nederlands, noch Frans. Na de werken lieten zij aan het leegstaande huis nummer 37 een hele berg afval achter: betonstukken, kasseistenen, e.a. Begin vorige week belde ik naar de Wegendienst. Daar had ik een dame aan de lijn (ik weet geen naam) die mij antwoordde dat dit afval zo spoedig mogelijk zou worden verwijderd. Vandaag ligt die berg er nog. Ik zou graag hebben dat dit afval wordt weggenomen.

Onderzoek:

We brengen zowel de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, als Eandis op de hoogte en vragen wat er met de eerdere melding is gebeurd. Volgens Eandis hebben zij op die plaats geen werken uitgevoerd. Uit ons onderzoek blijkt dan dat het hier gaat om werken van TMVW, die, na onze tussenkomst, op vraag van de Dienst Wegen onmiddellijk het puin laat opruimen.

Beoordeling: geen oordeel

Na tussenkomst van de ombudsvrouw wordt het nodige gedaan. De fout ligt bij TMVW, maar de klacht was bezorgd aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Er is duidelijk een probleem van doorstroming van informatie.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
coördinatie

Verzoek: 200809-420

Gevaarlijke put

Al van voor de Gentse Feesten, en we zijn in september, is er een put in de Morekstraat ter hoogte van nummer 250. Die put is één meter diep en 70 cm op 70 cm breed. Ik ben al twee keer naar de technische dienst van Mariakerke geweest om dit te melden, de laatste keer verleden week vrijdag. Telkens zei men me dat het werken waren van de gasmaatschappij en dat zij daar niets konden aan doen. Ik ben ook naar de Politie geweest, maar ook zij zegden dat ze er niets konden aan doen. Vandaar dat ik ten einde raad naar de ombudsvrouw stap. Er was oorspronkelijk signalisatie aangebracht maar die is kapot gereden. Er zijn al twee auto's in die put gereden: die put bevindt zich juist op een hoek ter hoogte van een garage. Het is dus een heel gevaarlijke situatie. Er kunnen ook geen rolstoelen of kinderwagens meer door. Kan dit eens aan de juiste persoon worden doorgegeven zodat die put hersteld wordt? Wij moeten hem toch niet dichtgooien?

Onderzoek:

We steken ons licht op bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, die ons weet te vertellen dat het in feite om werken door Belgacom ging. De dienst neemt contact op met Belgacom en vier dagen later is de put hersteld. We kunnen niet achterhalen of de oorspronkelijke melding van verzoeker correct is doorgegeven.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Of de melding van verzoeker werd doorgegeven aan Belgacom door de technische dienst is niet duidelijk, maar de Stad blijft beheerder van het wegdek. De put was groot genoeg om opgemerkt te worden en bovendien was verzoeker al twee keer naar het dienstencentrum geweest om dit te melden. Het is aan de dienst om dit correct door te geven aan Belgacom. Een burger heeft die gegevens niet. Maar de oorzaak blijft bij Belgacom, die zijn werf moet opvolgen.

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200809-430

Gevaarlijk piepstraatje

Mijn echtgenote en ik zijn 82 jaar en wonen sedert 2002 in de serviceflats Tichelhof. In het smal straatje, belegd met kasseien is mijn vrouw gevallen en heeft zich lelijk gekwetst: gebroken schouder en open wonde aan het rechteroog. Ook ik ben al gevallen met twee gebroken ribben als gevolg. We zijn niet de enigen: er wonen hier enkel oudere mensen, sommige moeilijk te been. Er is zes jaar geleden al gevraagd om cement tussen de kasseien te gieten zoals men ziet in het centrum. Er is daar veel over geschreven, brieven van de

schepen, maar altijd negatief. Ik vind dat triestig zoals oude mensen behandeld worden. Waarom kan het elders wel en niet bij ons waar het nodig is?

Onderzoek:

Op onze vraag gaat een controleur ter plaatse. Volgens zijn vaststellingen is de toestand van de kasseien niet zo slecht. Wel kan hij erin komen dat de minste oneffenheid voor oudere mensen gevaarlijk kan zijn. Hierop wordt beslist om de kasseien terug effen te leggen en de voegen met cementmortel te vullen. Een week later laat verzoeker ons dankbaar weten dat de herstelling is uitgevoerd.

Beoordeling: geen oordeel

Uit ons onderzoek blijkt niet dat de beslissing om de kasseien niet te voegen in 2003 niet weloverwogen was. De toestand kan op vijf jaar tijd totaal anders zijn. Feit is dat de Dienst Wegen nu onmiddellijk gereageerd heeft.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek 200809-431

Oneerlijke factuur

Ik heb factuur ontvangen van de Stad in verband met een verbouwing in de Sleepstraat te Gent. Het gaat om een factuur van bij 1500 euro voor het niet tijdig vernieuwen van de signalisatie. Ik ga niet akkoord met de factuur om verschillende redenen:

- de ontbrekende signalisatie was reeds door het bedrijf aangebracht die de stelling in de eerste plaats heeft geplaatst, maar deze was reeds na enkele dagen verdwenen.
- daarenboven heeft de signalisatie aangebracht door de stad Gent er ook maximum een tweetal weken gehangen vooraleer ze verdwenen is, want ik heb nooit kunnen vaststellen dat er nieuwe signalisatie wel degelijk geplaatst was.

Uiteindelijk krijg ik toch de rekening gepresenteerd voor de huur van een dienst die er niet was. Bovendien heb ik proberen uitleggen dat de uiteindelijke reden dat de stelling er zo lang heeft gestaan, te wijten was aan het feit dat de Dienst Monumentenzorg de goedkeuring van alle dossiers voor de subsidies voor woningen " niet wettelijk beschermde merkwaardige gevels" gedurende maanden heeft stilgelegd omwille van interne budgettaire redenen, waardoor de stelling er één jaar heeft gestaan in plaats van drie maanden zoals gepland. De subsidie ten bedrage van 40.000 EUR werd uiteindelijk goedgekeurd. Achteraf stelde de Dienst Monumentenzorg dermate eisen bij het vervangen van de ramen dat het subsidiebedrag en de bijkomende verplichtingen niet opwogen tegen de extra kost. Ik werd genoodzaakt de subsidie te laten voor wat het was. Uiteindelijk doe ik als particulier een dergelijke inspanning om een pand in een achtergestelde buurt om te vormen tot drie appartementen met hedendaags comfort. Ik heb deze situatie proberen uitleggen aan de desbetreffende dienst. Maar ik krijg enkel het antwoord dat het feit dat Monumentenzorg zich niet houdt aan de procedures niet hun probleem is en dat zij enkel hun procedure volgen. Maar uiteindelijk ben ik als particulier het slachtoffer... Ik ben bereid om het plaatsen en de kost van de signalisatie te betalen. Ik vind de aangerekende huur een stap te ver.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt duidelijk dat de steiger veel langer dan gepland opgesteld werd en dat dit te wijten was aan problemen met de afhandeling van het subsidiedossier. Zoals voor een groot aantal dossiers was er op dat moment geen geld meer voor de betaling van de subsidie. Dit neemt niet weg dat de steiger, die al die tijd correct vergund was, ook in orde moest zijn qua signalisatie. Omdat dat niet het geval was werd dit ambtshalve in orde gebracht door de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, nadat verzoeker verschillende malen was aangemaand om zijn steiger conform zijn vergunning in orde te brengen. Verzoeker wordt ook op de hoogte gebracht van de kosten die hij zou moeten betalen voor de plaatsing en de huur van de signalisatie. Verzoeker heeft daar echter niet op gereageerd.

Hij reageert pas nadat hij de afrekening krijgt op het ogenblik dat de steiger weggenomen is, 283 dagen later. Verzoeker gaat ermee akkoord om de plaatsing en het wegnemen te betalen, maar niet de huurprijs. Wij raden hem dan ook aan de kosten te verhalen op zijn aannemer die ervoor moest zorgen dat de signalisatie in orde was. De Dienst Wegen heeft hier dus het retributiereglement correct toegepast en heeft ervoor gezorgd dat de openbare veiligheid, in de drukke straat, niet in het gedrang kwam.

Beoordeling: ongegrond

De dienst heeft controle uitgevoerd en de regelgeving correct toegepast. Het feit dat het subsidiedossier zo lang geduurd heeft, speelt hier wel een rol, maar is ondergeschikt aan het aspect van de openbare veiligheid.

redelijke termijn

Verzoek: 200810-442

Onfatsoenlijk fietspad

In maart 2007 signaleerde ik de slechte staat van trottoir en fietspad in de Motorstraat. In mei kreeg ik een brief van schepenen De Regge waarin stond dat de straat opnieuw moest aangelegd worden. De procedure hiervoor was lopende. De schepenen voegde eraan toe dat er nog geen datum van uitvoering bekend was. Maar er werd in die brief ook gezegd dat in afwachting van de heraanleg, de Dienst Wegen, Bruggen en waterlopen “ de fietspaden met voorlopige maatregelen zou fatsoeneren. We zijn nu meer dan één jaar later en er is nog niets gebeurd.

Onderzoek:

Volgens de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen heeft de technische dienst van Oostakker al in juni herstellingen aan het fietspad uitgevoerd. Wij gaan zelf ter plaatse en kunnen toch vaststellen dat het fietspad er niet goed bij ligt, zeker niet het stuk dat in kasseien is aangelegd. Het geasfalteerde stuk is wel in orde. Hierop antwoordt de dienst dat zij een voorlopige herstelling zullen uitvoeren, in afwachting van de definitieve aanleg. Over die aanleg kunnen wij geen concrete informatie verkrijgen.

Beoordeling: gegrond

Tussen de belofte en de werkelijke uitvoering verloopt een onredelijk lange termijn.

redelijke termijn

adequate communicatie

Verzoek: 200810-456

Licht gevraagd!

Al jaren probeer ik bepaalde mensen te doen inzien dat er een slechte verlichting is aan de kruising van de Jules de Saint Genoisstraat met Moscoubrug. Zo heb ik al meerdere malen contact gehad met Gentbrugge maar tot op heden is er nog niets concreets gebeurd. Regelmatig ga ik bij de dienst langs maar er wordt niets gedaan en nu beginnen de donkere dagen terug. De veiligheid voor de fietsers is van groot belang maar die is op deze plaats ver te zoeken. Mijn vraag is om daar een extra verlichtingspaal te plaatsen.

Onderzoek:

Uit onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen blijkt dat de vraag van verzoeker door de dienst is geregistreerd en voor onderzoek is overgemaakt aan Eandis, maanden geleden. Hierop is door Eandis na onderzoek beslist om de bestaande armaturen aan te passen met een hogere lichtsterkte. Een bijkomende verlichtingspaal komt er niet.

Opvolging:

Verzoekers zijn niet tevreden met de beslissing van Eandis. De ombudsvrouw kan echter niet verder tussenkomen omdat zij niet bevoegd is voor Eandis. Wij bezorgen hen dan ook de gegevens van de ombudsman van Eandis bij wie ze terecht kunnen indien ze van oordeel zijn dat Eandis onvoldoende met hun vraag rekening heeft gehouden. Enkele maanden later vernemen wij dat er dan toch beslist is om een bijkomende verlichtingsarmatuur te plaatsen aan het Moscouviaduct.

Beoordeling: ongegrond

Ongegrond wat de redelijke termijn betreft: het is Eandis en niet de Dienst Wegen die beslist of er een bijkomende verlichtingspaal komt. Gegrond wat betreft de adequate communicatie: de dienst had aan verzoekers kunnen medelen dat de beslissing bij Eandis lag en dat zij bij een eventuele weigering zich tot de ombudsman van Eandis konden richten.

redelijke termijn

Verzoek: 200810-498

Uitgedroogde eendjes

De grote vijver aan het dienstencentrum van Oostakker is al een hele tijd droog. Ik vermoed dat de oorzaak ligt bij de bouw van appartementen in de Laurentiuslaan: er wordt daar constant gepompt. Wat is nu het probleem: die vijver is de geliefkoosde plaats van een twintigtal eendjes. Ik heb daar altijd eendjes gekend. Nu zitten die beesten daar zonder water! Ik heb dit twee weken geleden al gemeld aan iemand van het dienstencentrum, zij zijn dus op de hoogte. Ik heb ook een oplossing gesuggereerd: een soort constructie met planken en een plastic zeil waar men water kan in doen zodat die dieren toch water hebben. Nu heeft iemand daar een teitje met een beetje water gezet waaruit ze dan toch een beetje kunnen drinken. Ik vind het toch erg dat men een mooie vijver zomaar kan leegtrekken en dat er niet op gereageerd wordt.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat de vijver onderhouden wordt door de Groendienst. Zij volgen het probleem op. De vijver is volgens de controleur van de Dienst Wegen waarschijnlijk leeggezogen door de bronbemaling van het in oprichting zijnde appartementsgebouw. Dit wordt stilgelegd. Ons onderzoek kan niet uitmaken wat er met de vraag van verzoeker is gebeurd. Enige tijd later vernemen we van verzoeker dat een stadsdienst de vijver heeft uitgekuist, dat het waterpeil opnieuw normaal is en dat de eendjes tot ieders grote tevredenheid hun element hebben teruggevonden.

Beoordeling: gegrond

Er is met de vraag en het voorstel van verzoeker niets gebeurd. Er werd pas ingegrepen na zijn klacht bij de ombudsvrouw.

non-respons

Verzoek: 200811-523

Onbewandelbaar kiezelpad

Ik tracht al geruime tijd antwoord op mijn vragen met betrekking tot de Scheeplosserstraat te krijgen van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Er is echter nog niks gecommuniceerd over de stand van zaken en toekomstige plannen. Laat staan dat er al enige actie op het terrein is uitgevoerd. Op 17 september had ik gevraagd om het voetpad, dat onbegaanbaar was door uitgevoerde werken, opnieuw bewandelbaar te maken en de aannemer hierover aan te schrijven. Ik had ook gevraagd om het openbaar domein tussen het kiezelpad en de spoorweg op te kuisen. Ik had ook gevraagd om de weg opnieuw aan te

leggen en de bewoners hierbij te betrekken. Ik vroeg om op de hoogte gehouden te worden. Ik kreeg geen enkele reactie en zag ook geen enkele actie.

Onderzoek:

Bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen vindt men geen spoor terug van de vraag van verzoekster. De sectorverantwoordelijke tracht zonder succes contact op te nemen met verzoekster. Er worden initiatieven genomen om de vragen van verzoekster te beantwoorden. Het nutsbedrijf dat de werken uitvoerde wordt aangeschreven om het kiezelpad opnieuw in goede staat te brengen. Ook zoekt men een oplossing voor het verwaarloosde terrein dat eigendom is van de NMBS. De Stad zou het bijvoorbeeld kunnen aankopen en onderhouden. Het gaat hier echter om enkele stroken waarin de Stad zou geïnteresseerd zijn. Blijkt later dat het grootste deel van het terrein eigendom is van de Regie der Gebouwen. Uit onderzoek van de Groendienst blijkt verder dat het terrein niet echt verwaarloosd is en dat de Groendienst er onderhoudswerken had uitgevoerd. We kunnen verzoekster enkel aanraden, als ze geïnteresseerd is om een stuk grond aan te kopen om contact op te nemen met de Regie der Gebouwen. Onze conclusie is dat de Stad in feite niets te maken heeft met dit stuk grond en al meer gedaan heeft dan nodig door het een grove onderhoudsbeurt te geven. In ieder geval is haar klacht van non-respons gegrond. De vraag naar een nieuwe aanleg van de straat wordt door de Dienst Wegen negatief beantwoord: in de nabije toekomst zijn er geen plannen in die richting.

Beoordeling: gegrond

Verzoekster heeft geen antwoord ontvangen op haar oorspronkelijke mail. Er kwam pas reactie na de tussenkomst van de ombudsvrouw.

redelijke termijn

Verzoek: 200811-525

Op de lange baan

Ik ben zo vrij nog eens te informeren naar een stand van zaken over de sluiptweg naar Meidoornhof. Ik kan begrip opbrengen dat niet alle werken onmiddellijk uitvoerbaar zijn doch langer dan 5 jaar wachttijd heeft enkel tot gevolg dat ikzelf en ook mijn naaste burens met een gevoel van ongenoegen blijven zitten. Ondertussen is de toestand van het wegdek zo geëvolueerd dat iedere voetganger gevaar loopt vanwege de voorbij scheurende bromfietzers en motorfietzers. Een bijkomend aspect is de verloederding van dit pad dat uitnodigt tot sluikestorten. Mag ik dringend verzoeken om deze situatie opnieuw te bekijken. Ik vraag extra aandacht voor snelheidsbeperkende maatregelen tegen de bromfietzers die een continu gevaar vormen voor voetgangers en spelende kinderen.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen blijkt dat er problemen zijn opgedoken rond het statuut van de sluiptweg. Zodoende is de uitvoering van de werken uitgesteld. Verzoeker werd door de dienst hiervan op de hoogte gebracht begin 2007. Volgens de dienst zijn de betrokken gronden nu overgedragen naar het stadsdomein. De verschillende nutsbedrijven bekijken nu of zij zelf op die plaats werken moeten uitvoeren. TMVW zal van de gelegenheid gebruik maken om een gescheiden rioleringsstelsel uit te voeren. Daarna wordt de weg zelf aangepakt. Een concrete datum kan de dienst ons niet geven. Verzoeker wordt van de verschillende stappen op de hoogte gebracht.

Beoordeling: gegrond

De termijn is veel langer dan gepland omdat er zich onverwachte problemen hebben voorgedaan. Vraag is had men niet van bij het begin moeten onderzoeken of die weg wel openbaar domein was?

Aanbeveling:

Kan er echt niet iets korter op de bal worden gespeeld, ook al zijn er verschillende partijen bij betrokken? En als dit niet mogelijk is, kan er dan niet een eenvoudige tussenoplossing worden gezocht?

redelijke termijn

misverstanden

Verzoek: 200811-535

Vergeeten Voetweg

In 2006 is ons beloofd dat de Antwerpse Voetweg in Sint-Amansberg opnieuw zou aangelegd worden. Dit was nodig want de weg was volledig kapotgemaakt door werken aan een appartementsgebouw en aan een bankgebouw in de Antwerpsesteenweg. Er was beloofd dat de werken in het voorjaar 2008 zouden uitgevoerd worden. De werken zijn dan inderdaad begonnen, maar nu liggen ze stil. Naar we gehoord hebben en het ziet er ook zo naar uit zal slechts een deel van de Voetweg opnieuw worden aangelegd, tussen het appartementsgebouw op de hoek en de achterkant van het bankgebouw. De rest wordt niet aangepakt. Is dat waar? De Stad had in dat deel – ongeveer 30 meter, de putten zo wat gevuld met asfalt maar die is door de regen en het verkeer weer weg. De putten zijn terug en de modder ook. Ik zou nu toch willen vragen dat heel de Voetweg opnieuw wordt aangelegd, anders is het maar half werk.

Onderzoek:

Gevraagd naar een stand van zaken in dit dossier zegt de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen dat de werken pas in augustus gestart zijn en dat ze inderdaad tweemaal stilgelegd zijn omwille van allerlei problemen, waardoor de termijn van uitvoering werd verlengd. Een eerste maal werden de werken stilgelegd omwille van hinderlijke nutsleidingen. Een tweede maal doordat de werken niet in overeenstemming waren met de werken van het Vlaams Gewest voor de busuitstulping. Men voorziet nu dat de werken binnen de drie weken achter de rug zullen zijn, als het winterweer geen roet in het eten gooit. De dienst verduidelijkt nog dat niet de volledige voetweg opnieuw wordt aangelegd: een deel van de weg is volledig in het park gelegen en komt daarom, volgens het BPA Rozebroeken, niet in aanmerking voor gemotoriseerd vervoer. Dit stuk zal door de Groendienst geëffend worden.

Opvolging:

Drie maanden later laat verzoeker ons weten dat de beloofde werken werden uitgevoerd maar dan een stuk van ongeveer 20 meter niet gedaan hebben. Hierop spreekt de sectorverantwoordelijke met verzoeker ter plaatse af en wordt er beslist ook dit stuk voetweg te effenen en enkele anti-parkeerpaaltjes te plaatsen om het doorrijden van auto's te verhinderen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De termijn voor de nieuwe aanleg is veel langer dan gepland. In die zin is de klacht gegrond. Er is nooit gezegd dat de volledige weg opnieuw zou worden aangelegd of verhard om de eenvoudige reden dat dit reglementair niet kan.

redelijke termijn

van pier naar pol

Verzoek: 200811-540

Water voor de deur

Ik woon in Wondelgem in de Molenstraat. Vorig jaar hebben ze de straat heraangelegd. De

straat is nog in goede staat maar voor mijn deur blijft het water steeds in de riool staan: het kan niet meer afvloeien naar de riolering zelf. Met als gevolg als het regent, of heeft geregend, en er passeert een auto dan is mijn venster gezegend onder de modder. Zelfs wij moeten opletten als we dan naar buiten willen of we kunnen terug naar binnen om ons te omkleden. Vooral met een kind van 3 is dit alles behalve gemakkelijk. Het water blijft staan tot het vanzelf opdroogt of intrekt. Ik heb reeds enkele malen contact opgenomen met iemand van wegenwerken, maar kreeg als antwoord dat het zijn probleem niet was. Nu dit is wel al enige tijd geleden gebeurd, maar ik had geen idee bij wie ik met dit probleem terecht kon. Nu steekt het echt wel tegen vooral nu het terug herfst is en meer regent. Kan daar echt niks aangedaan worden?

Onderzoek:

We voeren een onderzoek bij de betrokken sector van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, maar kunnen niet met zekerheid uitmaken wat er met het eerder verzoek gebeurd is. De sectorverantwoordelijke zegt dat de trottoirs van de Molenstraat op de lijst staan van de te vernieuwen voetpaden, maar dat het niet zeker is dat dit soelaas zal brengen. De deurdorpels zijn daar zeer laag wat niet veel mogelijkheden biedt. Verzoekster stelt daarop voor om de straatgoot aan te passen zodat het water kan afvloeien. Het duurt nog een aantal weken voor de beloofde werken kunnen uitgevoerd worden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Er verloopt een onredelijk lange termijn vooraleer de gemelde problemen worden aangepakt. Wat het doorschuifgedrag betreft: we kunnen niet achterhalen wie hiervoor verantwoordelijk is.

onzorgvuldigheid

Verzoek: 200812-612

Verkeerd trottoir

Enige tijd geleden werd geconstateerd dat onze straat in een zeer erbarmelijke toestand lag. Dit werd schriftelijk bevestigd door de dienst van de schepen van openbare werken in een schrijven van 27 maart 2007. Er werd ons gezegd dat er voorbereidingen zouden getroffen worden om ons straatje opnieuw aan te leggen. Ik mag U alvast melden dat er controles zijn uitgevoerd om te kijken naar de rioleringen. Deze maand echter, zijn er werken gebeurd in de Akkerstraat, maar niet in de zijstraat. Het voetpad dat werd heraangelegd bevond zich nog in perfecte staat. Daardoor werd onze argwaan gewekt en begonnen we ons vragen te stellen of er mogelijk een vergissing was gebeurd. Is er wel degelijk een verkeerd voetpad opengegoid of waren deze werken slechts voorbereidingen op wat nog komen moet?

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen wijst uit dat de werken, waarnaar verzoeker verwijst, nutswerken zijn, die niets te maken hebben met de vernieuwing van het steegje. Volgens de dienst werd er trouwens gewerkt aan de overkant van het steegje. De plannen voor de vernieuwing van het beluik Akkerstraat werden gefinaliseerd. Bedoeling is om na uitvoering van het gescheiden rioleringsstelsel de verharding uit te voeren met eigen personeel. Het ligt nog altijd in de bedoeling van de dienst om deze uit te voeren begin 2009. Zodra de werken op het terrein ook effectief zullen starten, zal er ook een bewonersbrief worden overgemaakt aan alle aangelanden met nuttige info en contactgegevens van de leidinggevend ingenieur en controleur. Verzoeker wordt van de verschillende stappen op de hoogte gebracht.

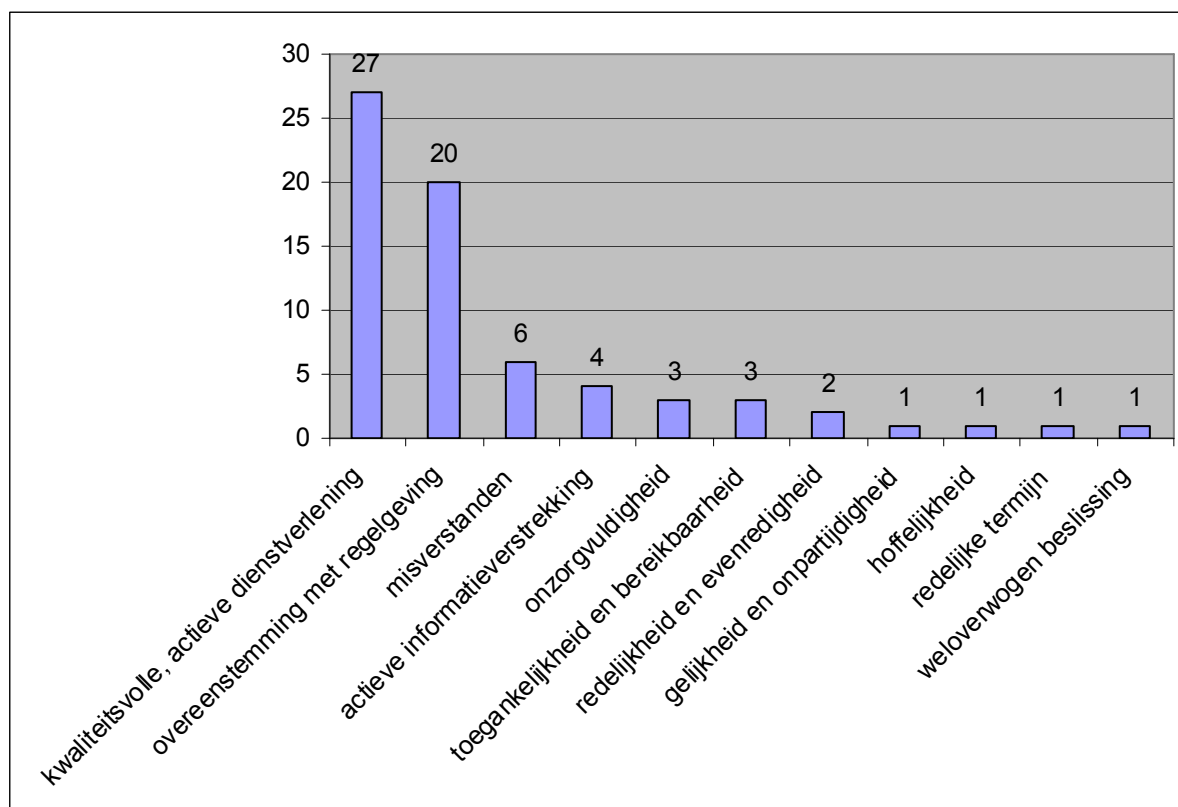
Beoordeling: ongegrond

De uitgevoerde werken hebben niets te maken met de beloofde werken in het steegje waar verzoeker woont.

10.6. Parkeerbedrijf

AANTAL DOSSIERS			
<h1>65</h1>	Klacht	61*	
	Signaal	3	
	Info	1	
BEOORDELING		absoluut	%
Gegronnd		5	8
Gedeeltelijk gegronnd		8	14
Gegronnd maar gecorrigeerd		23	39
Ongegronnd		17	29
Geen oordeel		6	10

* Bij het opmaken van het jaarverslag waren 2 dossiers nog niet afgerond. Die dossiers worden niet verrekend bij de beoordeling.



overeenstemming met regelgeving

hoffelijkheid

Verzoek: 200801-3

Blaue zone?

Op 25 november 2007 kreeg ik een retributie van 20 euro. Ik stond geparkeerd in de Walstraat, voor huisnummer 52. Ik weiger deze boete te betalen omdat er niets van signalisatie staat en ik niet kon weten dat ik in een blauwe zone geparkeerd stond. Ik heb telefonisch contact opgenomen met het Parkeerbedrijf en zij zeiden dat de signalisatie daar heel duidelijk is en dat ik misschien oud en versleten ben en het niet heb opgemerkt. Ze waren echt heel lomp aan de telefoon. Daarna heb ik hen schriftelijk gecontacteerd. Ondertussen ontving ik een brief terug. Het Parkeerbedrijf zegt dat de parkeerduur beperkt

is, want het is blauwe zone. Een blauwe zone is niet straatgebonden, maar zonegebonden. Dit had ik moeten weten volgens hen. Maar als er geen signalisatie staat dan denkt men toch dat het gewoon parkeren is. Via de Jozef Vervaenestraat ben ik links in de Sint-Daniëlstraat gereden, dan terug links in de Moriaanstraat, dan rechts in de Weidestraat en op het einde rechts in de Walstraat. In de Weidestraat staat een bord blauwe zone. Toen ik de Walstraat inreed, heb ik goed opgelet, maar geen bord te zien, dus dacht ik dat ik veilig kon parkeren. Toen ik terug kwam, lag er een retributie. Aan het begin van de Walstraat staat er een bord, maar als je mijn route volgt, dan passeer je dat bord niet en kan je dus niet weten dat het blauwe zone is. Een aantal mensen hebben de route ook gevolgd en geven mij gelijk, je kunt echt niet weten dat je daar moet parkeren met schijf voor beperkte duur. De politie heeft mij uw nummer gegeven, kunt u mij helpen?

Onderzoek:

We gaan zelf ter plaatse gaan kijken en we volgen de route die verzoekster beschrijft. De Weidestraat en de Walstraat vormen een heel scherpe hoek en er staat inderdaad geen bord dat de blauwe zone aanduidt. Daarvoor was verzoekster wel al vier zoneborden gepasseerd. Volgens de wegcode geldt een zonebord totdat er een ander bord het einde van de zone aanduidt. Zo een bord staat er niet op de route die verzoekster volgde. Ter hoogte van Walstraat nr.52 moest zij dus wel degelijk een parkeerschijf plaatsen. Op de route die ze volgde was dit ook voldoende aangeduid. Over de manier waarop verzoekster ontvangen werd door de medewerker van het Parkeerbedrijf, heeft de Ombudsvrouw een persoonlijk gesprek met de directeur van het Parkeerbedrijf.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Verzoekster kreeg terecht een retributie. Zij werd wel op een heel klantvriendelijke manier ontvangen.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
redelijkheid en evenredigheid
Verzoek: 200801-6

Parkeerboete voor de deur

In augustus verhuisde ik van Tempelhof naar Visserij. Ik heb toen direct een voorlopige bewonerskaart aangevraagd die tot 31 oktober 2007 geldig was en ik parkeerde me elke dag voor de deur. Enkele weken later, na bezoek van de wijkagent, heb ik mijn bewijs van verhuizing gekregen. Halverwege oktober krijg ik autopech, ik laat me takelen en laat mijn wagen afzetten in de garage. De garage is echter verplicht om mijn autopapieren bij te houden, dus kan ik mijn bewonerskaart niet laten verlengen. Op 29 december 2007 ga ik 's ochtends mijn auto terughalen in de garage en ik parkeer die terug voor de deur: met de oude bewonerskaart en een handgeschreven papiertje onder de voorruit, waarop ik schrijf dat ik mijn nieuwe bewonerskaart haal zodra de stadsdiensten open zijn, met mijn naam en adres erbij. 's Avonds kom ik thuis en tref ik een boete aan. Ik word dus beboet in mijn eigen straat, die dan nog een blauwe zone is met parkeerschijf. Moest het een betalende zone zijn zou je nog kunnen denken dat ik probeer om betaling te ontlopen, maar dat is nu helemaal niet het geval. Daarbovenop komt nog eens dat er in de Visserij altijd parkeerplaats is, en ik dus geen hinder gevormd heb voor anderen. Ik ben vanmorgen langs geweest bij Parkeerbedrijf Stad Gent en daar zeggen ze dat daar niets aan te doen valt. Ik beschouw dit eerder als kwade wil, en ik betaal deze boete niet. Er kon in dit geval gerust een klein briefje met een waarschuwing geschreven worden. Voor je eigen deur in je eigen straat beboet worden vind ik te ver gaan. Ik respecteer de wet maar dit repressief gedoe maakt iemand alleen maar gefrustreerd.

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf zegt dat verzoeker tussen het vervallen van zijn bewonerskaart

(31 oktober 2007) en het terug krijgen van zijn auto (29 december 2007) voldoende tijd had om het Parkeerbedrijf te contacteren om naar een oplossing te zoeken. Volgens het Parkeerbedrijf ging verzoeker er ten onrechte vanuit dat hij vrijgesteld was van de parkeerschijf. Hij had geen geldige bewonerskaart (ook al had hij er recht op) en hij plaatste geen parkeerschijf. Hij kreeg dus een retributie en het Parkeerbedrijf is niet bereid om die te annuleren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De regels worden strikt gevolgd en verzoeker had voldoende tijd om initiatief te nemen. Dat heeft hij echter pas gedaan toen hij een retributie kreeg. De klacht van verzoeker is echter geen eenmalig feit. We krijgen geregeld klachten over retributies na een vervallen bewonerskaart. Blijkbaar stelt zich hier dus een probleem en een meer klantvriendelijke oplossing moet toch kunnen.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200801-10

Onrechtvaardig gsm-parkeren

Op 29 oktober 2007 heb ik mijn auto geparkeerd in de Gouvernmentstraat. Ik heb toen gekozen om te betalen met een sms-bericht. Dit blijkt echter niet correct verlopen te zijn en bij mijn terugkomst vond ik dan ook een door de hevige regen zo goed als onleesbare parkeerretributie onder de ruitenwisser. Onmiddellijk heb ik telefonisch contact opgenomen met de parkeerdienst, waar men mij vertelde dat het systeem momenteel niet kon worden nagezien, maar dat ik mij geen zorgen moest maken. Op 29 november 2007 kreeg ik een herinnering voor deze parkeerretributie. Ik heb toen per fax nogmaals uiteengezet waarom ik hiermee niet akkoord ben. Na enkele weken kreeg ik telefoon van een medewerkster. Zij gaf een uiterst verwarrende uitleg, waardoor ik nog altijd niet begrijp hoe ik snel en veilig kan betalen per sms in Gent. In elk geval heeft zij na lang aandringen beloofd bij de firma Crandy te zullen navragen of ik inderdaad een sms heb gestuurd. Ze verzekerde mij dat er ondertussen geen bijkomende kosten zouden worden aangerekend. Op 19 december 2007 kreeg ik echter een tweede herinnering en nu zou ik reeds 40 euro moeten betalen. Omdat ik steeds ter goeder trouw heb gehandeld en mij er absoluut niet van bewust was dat de procedure niet correct is verlopen, voel ik mij absoluut ten onrechte behandeld. Ik heb nooit geweigerd om te betalen voor ongeveer drie uur parkeertijd, maar een dagticket is niet waarvoor ik heb gekozen. Ik heb oprecht geprobeerd om dit zo duidelijk mogelijk uit te leggen, maar blijkbaar helpt dit niet. Zou ik u mogen vragen om te proberen een oplossing te vinden voor dit probleem, want al gaat het over een relatief laag bedrag ik vind het zo onrechtvaardig dat ik alleen nog met veel tegenzin aan Gent kan denken.

Onderzoek:

Als je voor de eerste keer gebruik maakt van het gsm-parkeren krijg je een welkomstgeschenk van 3 euro om mee te parkeren. Je krijgt ook drie berichten op je gsm:

1. "Parkeerbedrijf Gent bood u uw 1e ticket aan. Om opnieuw te parkeren, dient u met uw gsm uw Crandy parkeer rekening te herladen door te bellen naar 09 270 17 81."
2. "Welkom! Om Crandy te gebruiken vormt u 09 270 17 80 en ontvangt u het saldo per sms, 09 270 17 81 om op te laden, 09 270 17 82 om geld op te sturen!"
3. "Gelieve uw rekening op te laden, bel nummer +32(0)9 270 17 81. Uw ticket [nr.] voor wagen [nummerplaat] tarief K1 prijs 3,00 euro is geldig tot [dag en uur]."

De Gouvernmentstraat ligt binnen de parkeerroute. Als je voor kortparkeren kiest, kan je maximum 3 uur staan en dat kost je 4 euro. Verzoekster had dus niet voldoende krediet om haar parkeergeld te betalen. In bericht 3 wordt duidelijk vermeld hoe lang je kan parkeren. Verzoekster was dus op de hoogte. Vanaf het moment iemand verweer aantekent tegen een retributie moeten er geen administratiekosten betaald worden. Er wordt wel nog een brief gestuurd omdat dit via een automatisch afhandelingsysteem gaat. Verzoekster moet dus

enkel de retributie van 20 euro betalen.

Beoordeling: ongegrond

Verzoekster kreeg een bericht waarin vermeld werd hoe lang ze kon parkeren. Ze heeft de parkeerduur van haar 'ticket' overschreden en ze krijgt dus een retributie.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200801-26

Retributie voor vervangwagen

Mijn wagen is nu vier dagen weg voor herstelling en ik heb mijn bewonerskaart in de vervangwagen van de garage gelegd. Ik had er een brief bijgelegd met in grote letters erop dat dit een tijdelijke vervangwagen betrof. Bovendien stond er op de zijdeuren van de wagen ook nog eens grote reclame van de garage op. Het Parkeerbedrijf heeft mij desalniettemin een boete gegeven van 20 euro. Ik weet dat je een vervangkaart kan aanvragen, maar mijn wagen is onverwacht in panne gevallen en op de openingsuren van het Parkeerbedrijf moest ik werken. Kan ik in dit geval echt geen beroep doen op een beetje menselijke redelijkheid en vragen om de boete kwijtgescholden te worden? Het Parkeerbedrijf heeft me naar u doorverwezen.

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf blijft bij zijn standpunt en annuleert de retributie niet. Volgens het Parkeerbedrijf werd via de brief bij ontvangst van het vignet en via het bewonersvignet zelf voldoende gecommuniceerd dat het bewonersvignet gebonden is aan de nummerplaat en niet aan de bestuurder. Verzoeker kon volgens het Parkeerbedrijf een tijdelijk vignet aanvragen voor de vervangwagen of een geldig parkeerticket kopen. In de toekomst voorziet het Parkeerbedrijf wel een alternatief voor de omslachtige werkwijze die er nu is voor vervangwagens. Bewoners kunnen dan via het internet of via Gentinfo melden dat zij een vervangwagen hebben. Wanneer zij dit staven met een bewijs van de verzekering of de garagist (via mail, fax, post) wordt er via de handterminals van de parkeerwachters onmiddellijk een koppeling gemaakt tussen de originele nummerplaat en de nummerplaat van de vervangwagen. Op die manier kunnen bewoners hun eigen bewonersvignet blijven gebruiken en hoeven ze niet per se persoonlijk langs te gaan op het Parkeerbedrijf. De ontwikkelingstermijn voor dit alternatief is echter nog niet gekend.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het Parkeerbedrijf volgt de regels heel strikt op. Verzoeker kon een tijdelijk bewonersvignet aanvragen of een parkeerticket kopen. Aangezien verzoeker toch over een bewonersvignet beschikte, was een eenmalige annulering van de retributie toch klantvriendelijker geweest.

redelijkheid en evenredigheid

Verzoek: 200801-39

Parkeren tijdens werken

Graag had ik mij tot u gewend, aangezien ik niet akkoord ben met een recente beslissing van Parkeerbedrijf Gent. Op 8 januari 2008 rond 18u20 kreeg ik een parkeerboete op de Dendermondsesteenweg. De omstandigheden waaronder dit is gebeurd roepen toch een aantal vragen op. De situatie op de Dendermondsesteenweg is wegens wegenwerken bijzonder verwarrend. Bijvoorbeeld, de bushaltes op de Dendermondsesteenweg zijn afgeschaft. Op deze bushaltes kan men wél gratis parkeren; naast de bushaltes blijkbaar niet. Het getuigt van weinig menselijke aanpak om wekelijks, na 18 uur te controleren rond de straatwerken. Ik word verplicht om elke avond, na mijn werk, parkeergeld te betalen, ook al huur ik een eigen garage (die wegens werken niet toegankelijk is). Ik, bewoner van de

Dendermondsesteeuweg, ben niet op de hoogte gebracht van de mogelijkheden die Stad Gent biedt bij hinder door openbare werken. Bijvoorbeeld het verkrijgen van gratis bewonerskaarten voor mensen met privé garages. Blijkbaar moet men eerst een boete krijgen alvorens men die informatie verstrekt. Kan ik nog bepaalde stappen ondernemen? Of ben ik volledig afhankelijk van de mening van Parkeerbedrijf Gent?

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf blijft bij zijn standpunt en annuleert de retributie niet. Ten eerst worden volgens hen de regels correct gevolgd. Ten tweede had verzoeker, volgens het Parkeerbedrijf, al veel vroeger contact kunnen opnemen. Dan had hij vernomen dat hij recht heeft op een gratis eerste bewonerskaart en tijdens de duur van de werken zelf een gratis tweede bewonerskaart. Nu nam hij pas contact op toen hij een retributie kreeg. Daarom wil het Parkeerbedrijf niet annuleren. De Verkeerscoördinator van de Politie geeft het signaal over het parkeren op de bushaltes door aan het commissariaat Sint-Amandsberg zodat er proactief kan opgetreden worden. Als parkeerwachters een parkeerovertreiding vaststellen waar zij niet bevoegd voor zijn, kunnen zij steeds een speciaal bijstandsteam van de Politie contacteren dat dan ter plaatse komt. Op die manier wordt er dus ook restrictief opgetreden.

Beoordeling: ongegrond

De ontoegankelijkheid van de garage en het 'gratis parkeren' op de bushaltes zorgen begrijpelijk voor frustraties. Als verzoeker echter vroeger contact had opgenomen met het Parkeerbedrijf was het zover niet gekomen.

Aanbeveling:

Communiceer duidelijk dat er bij langdurige werken een mogelijkheid is om een gratis (tweede) bewonerskaart te krijgen. Doe dit naar alle Gentenaars toe, maar ook nog eens bij alle nieuwe werken.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200802-83

Bewonerskaart voor vervangwagens

Op 8 februari 2008 vonden wij een parkeerbiljet bij onze wagen. De bewonerskaart was bij de vaststelling wel degelijk aanwezig en zichtbaar in deze huidige vervangwagen, evenwel was deze niet volledig zichtbaar wegens geen insteekhoesje. Onlangs kregen wij pech met onze wagen waarvoor wij een bewonerskaart in ons bezit hebben. Gezien dit een firmawagen is, rijden wij via de firma momenteel met een vervangauto. Op die korte tijd rijden wij nu al met een derde vervangwagen, telkens met andere nummerplaat, in afwachting van de nieuwe wagen. Deze zouden we over enkele weken hebben... In tussentijd was het niet haalbaar (en leek het ons ook niet nodig) om telkens een aanpassing van bewonerskaart aan te vragen, gezien de vele wagenwissels. Indien wij de vervangwagen voor lange periode zouden hebben, dan zouden wij inderdaad een aanpassing vragen van ons bewonersvignet. Gezien wij op een maand tijd met drie verschillende auto's hebben gereden, was dit echter niet haalbaar. Wij wonen in een blauwe zone en niet in een zone met parkeerautomaten. U begrijpt dat het niet haalbaar is om elke twee uur naar de wagen te lopen om onze parkeerschijf aan te passen: omdat dit niet praktisch was, hebben wij gekozen voor een bewonersvignet (zelfs voor onze tweede wagen!!). Op het moment van de retributie kwamen wij thuis van de materniteit met onze pasgeborene... Na een hele discussie met het Parkeerbedrijf is deze hele situatie voor ons uitgegroeid tot een principekwestie en wij wensen dan ook niet over te gaan tot betaling van de retributie. We ervaren het immers als onrechtvaardig dat wij als plichtsgetrouwe Gentenaars bestraft worden op dergelijke manier...

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf verwijst naar het Ministerieel Besluit van 9 januari 2007 (artikel 4) waarin staat dat de bewonerskaart strikt gebonden is aan de nummerplaat van de wagen. Zij passen dit strikt toe en annuleren de retributie van verzoeker dus niet. Dit wordt gecommuniceerd via het Stadsmagazine van maart 2008 en er wordt ook gewerkt aan een softwarepakket om het aanvragen van een tijdelijke bewonerskaart voor vervangwagens gemakkelijker te maken. Hoewel we het standpunt van het Parkeerbedrijf respecteren, vinden we toch dat hier een meer klantvriendelijke oplossing mogelijk is. Verzoeker betaalt de retributie toch, met vermelding dat dit tegen zijn principes indruist en in de hoop dat er in de toekomst een verbetering komt.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het Parkeerbedrijf houdt zich strikt aan de regels. Het communiceert hier ook over en het werkt aan een softwarepakket voor een vlottere afhandeling in de toekomst. Toch kan er ook nu al voor een meer klantvriendelijke oplossing gekozen worden.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200802-85

50/50

Op 18 december 2007 kreeg ik een retributie omdat mijn bewonerskaart vervallen was. Ik heb echter nooit een herinneringsbrief gekregen van het Parkeerbedrijf om mijn kaart te vernieuwen. Het Parkeerbedrijf kan mij niet bewijzen dat de herinneringsbrief werd opgestuurd, en ik kan niet bewijzen dat ik hem niet ontvangen heb. Alhoewel ik meer belang heb deze brief te ontvangen dan het Parkeerbedrijf om hem te versturen (kosten, etc). Mijn voorstel: 50/50. Dus een retributie van 10 euro. In acht nemend dat ik nog nooit een officiële parkeerboete kreeg en als goede klant van de parkings in Gent, reken ik toch op enige klantvriendelijkheid. Na verschillende telefoongesprekken en e-mails, waarin ik herhaalde dat ik de herinneringsbrief niet ontvangen heb, wil het Parkeerbedrijf nog altijd niet annuleren. Ik ben nochtans te goeder trouw. Kunt u hier een salomonsoordeel vellen?

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf zegt dat de bewonerskaart van verzoekster op 30 november 2007 verviel en dat er op 9 november 2007 wel degelijk een herinneringsbrief werd verzonden. Het Parkeerbedrijf weet uiteraard niet of de brief ook ontvangen werd. Het Parkeerbedrijf zegt dat de herinneringsbrief echter louter informatief is en dat zij dit doen om een goede service te garanderen. Het is echter de verantwoordelijkheid van de bestuurder om de vervaldatum van de bewonerskaart in het oog te houden. Als de bewonerskaart vervallen is, is ze ongeldig en men moet dus voldoen aan het parkeerregime zolang men geen nieuwe bewonerskaart heeft. Het Parkeerbedrijf is niet bereid om de retributie te annuleren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het Parkeerbedrijf kiest ervoor om de regelgeving heel strikt op te volgen. Toch kan er een meer klantvriendelijke oplossing zijn door bijvoorbeeld een retributie na een vervallen bewonerskaart eenmalig te annuleren.

Aanbeveling:

Overweeg om een retributie na een vervallen bewonerskaart eenmalig te annuleren. Als iedere bewoner een tweede kans krijgt, wordt het gelijkheidsbeginsel ook niet geschonden.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200802-97

Wat te doen met een vervangwagen?

Op 21 februari 2008 had ik 's ochtends autopech: een doorgeschoten versnellingskabel. Mijn auto moest weggesleept worden en ik kreeg een vervangwagen van VAB. Het ongeluk was niet erg maar ik was wel behoorlijk geschrokken. Ik heb toch mijn bewonerskaart nog uit mijn auto gehaald voor ik met bibberende knieën met VAB naar de garage ben gegaan. Ik ben zowat heel die donderdag bezig geweest met het gedoe met de auto. Op 25 februari 2008 heb ik een parkeerboete gekregen. Vaststelling: geen parkeerschijf. Dat klopt: in de vervangwagen lag geen parkeerschijf, maar ik had de bewonerskaart op het dashboard gelegd. Ik dacht en hoopte dat de bewonerskaart en het gegeven dat het duidelijk om een vervangwagen ging voldoende zouden zijn. Ik weet echt niet wat je als burger in zo'n geval moet doen. Ik kan toch ook moeilijk om de twee uur naar huis komen van mijn werk om de auto en de parkeerschijf te verzetten??? Vrijdag, 22 februari, zat ik een hele dag in het buitenland en dus maandagochtend om 9u30 een boete. Ik heb echt geen tijd gehad om bij het Parkeerbedrijf te verifiëren wat ik in dit geval moest doen. Ik wilde dit opnemen met de parkeercel, maar heb daar de tijd niet eens voor gekregen (eerst een dag in het buitenland, dan weekend). Ik heb geen reserve blauwe schijf thuis, en ik kon geen ticket nemen... zegt u me dan wat ik had kunnen doen? Ondertussen weet ik het, want ik las het in het Stadsmagazine, maar ik wist het toen niet. En voor mijn onwetendheid wil ik ten dele mijn verantwoordelijkheid nemen, maar het Parkeerbedrijf is hier mee verantwoordelijk voor. Het is goed nieuws dat dit nu ook in het Stadsmagazine vermeld wordt, maar daarmee wordt ook aangegeven en erkend dat dit onvoldoende bekend is bij de burger. En dus: who's to blame????? Ik vraag met aandrang om dit opnieuw te bekijken. Ik ben het manifest oneens met de boete. Ik wil de regels volgen, maar dan moet ik ze wel kennen. En die regels voldoende kenbaar maken, dat is de taak van de Stad Gent. Dit is pure kafka, een 'gezellige' stad onwaardig.

Onderzoek:

Na overleg met de ombudsvrouw wordt er een nieuwe internettoepassing ontwikkelt om het aanvragen van tijdelijke bewonerskaarten te vergemakkelijken. Ondertussen annuleert het Parkeerbedrijf dit soort retributies niet.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het Parkeerbedrijf volgt de regels heel strikt op. Gezien de omstandigheden was een eenmalige annulering van de retributie toch klantvriendelijker geweest.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200803-114

Lossen op bewonersplaats

Ik ben 65 jaar en gepensioneerd. Soms kan ik links of rechts een kleine karwei (schilderen, behangen, kuisen, ...) uitvoeren ter aanvulling van mijn (gering) pensioen. Op 29 januari 2007 had ik schilderwerken uit te voeren in de Keizer Karelstraat te Gent. Wegens de grote verkeers- en studentendrukke aldaar had ik de wagen voor zeer korte tijd (15-20 minuten) in de zijstraat, Sint-Kristoffelstraat, geparkeerd. Weliswaar zonder bewonerskaart, maar duidelijk mijn gehandicaptenkaart aan de voorruit en een briefje dat ik aan het lossen was. Wegens het drukke in- en uitgaande studentenverkeer op dat uur in de gebouwen vlakbij was het absoluut niet veilig om mijn verven, ladder, schildersgerief eerst (onbewaakt) op de stoep of aan de deur te deponeren om daarna de wagen te gaan verplaatsen op een andere toegelaten parkeerplaats. Wat in de nabijheid een niet evidente zaak is om vlug een vrije plaats te vinden. Na het buiten komen – na het deponeren van mijn gerief in het huis – trof ik agenten aan die net gedaan hadden met mijn retributie uit te schrijven. Ik verzocht hen

beleefd rekening te houden met deze duidelijke omstandigheden. Zij konden immers aan mijn kledij zien (met laarzen en zaklamp) dat ik niet voor mijn plezier op stap was in de stad Gent. Omdat ik net gedaan had met het lossen zelf, konden de agenten uiteraard geen 'losactie' zien. Ik verzocht hen tevergeefs te komen kijken in het huis waarin ik de materialen had gedeponneerd. Mag ik u verzoeken mijn standpunt te willen begrijpen en een milde behandeling van mijn dossier te willen bepleiten bij het Parkeerbedrijf van de Stad Gent.

Onderzoek:

Volgens het Parkeerbedrijf impliceert laden en lossen "een duidelijke visuele indicatie van aan- en aflopen naar de wagen." Het zelfgeschreven briefje van verzoeker is volgens het Parkeerbedrijf geen geldig parkeerbewijs. Ook de gehandicaptenkaart was hier niet geldig aangezien verzoeker op een voorbehouden bewonersplaats stond. Voor het Parkeerbedrijf werd de retributie dus terecht uitgeschreven. Verzoeker bezorgt ons twee getuigenverklaringen waarin gesteld wordt dat hij materiaal gelost heeft. Volgens het Parkeerbedrijf is dit echter nog altijd geen garantie dat verzoeker daar niet langer stond dan nodig. Hij kan bijvoorbeeld na het lossen onmiddellijk begonnen zijn met de werken zonder zijn wagen te verplaatsen. Het Parkeerbedrijf annuleert enkel als de vaststeller bevestigt dat er geladen en gelost werd. Bij navraag zegt de vaststeller dat zij tijdens haar controleronde in de betrokken straat zeker geen handeling van laden en lossen heeft gezien.

Beoordeling: geen oordeel

Het is woord tegen woord. Verzoeker zegt dat hij op dat moment wel degelijk aan het laden en lossen was. De vaststeller zegt dat zij tijdens haar aanwezigheid in de straat geen enkele activiteit van laden en lossen zag. De getuigenverklaringen geven hier geen uitsluitsel over.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200803-115

Retributie ondanks ticket

Op zaterdag 1 maart 2008 stond ik geparkeerd in de Kattenberg te Gent. Ik had om 18u53 een ticket voor langparkeren uit de automaat gehaald, welke geldig is tot 3 maart 2008 18u53. Groot was mijn verbazing om op zondagochtend een parkeerretributie onder mijn voorruit aan te treffen, welke uitgeschreven is om 19u49. Het ticket lag nochtans duidelijk zichtbaar centraal onder mijn voorruit in de uitsparing van mijn dashboard. Nu het parkeerbedrijf wilt dit laten vallen op voorwaarde dat ik hen dat origineel ticket bezorg. U moet mij echter excuseren, maar waarom zou ik tijd en geld moeten spenderen omwille van een fout die een ander gemaakt heeft? Als ik het ga brengen met de wagen kost mij dit parking in de door het Parkeerbedrijf uitgebate St.-Michielsparking of een parkeerticket als ik op straat wil parkeren. Daar komen nog de benzinekosten ook bij. Openbaar vervoer is nog altijd niet gratis, plus dat ik dan zeer veel tijd kwijt ben. Indien ik het ticket wil brengen dien ik mij speciaal een dag verlof te nemen. De openingsuren van het Parkeerbedrijf zijn alles behalve klantvriendelijk te noemen. Hier maak ik mij overigens de bedenking bij dat dit vrij moedwillig is om toch maar zo weinig mogelijk klagers over de vloer te krijgen. Het ticket met De Post opsturen is al helemaal geen optie, deze durven nog wel als eens iets verliezen. Het aangetekend versturen met ontvangstbevestiging kost 5,14 euro + tijdsverlies bij de dynamische mensen van De Post. Dit ticket is het enige bewijsstuk van mijn onschuld, en dit zou ik dan nog moeten afgeven ook... Op de duur zou je uit pure miserie simpelweg het ticket betalen.

Onderzoek:

Op de foto's van het Parkeerbedrijf is niet duidelijk te zien of er al dan niet een ticket ligt. Het parkeerticket van verzoeker blijft dus nodig om te annuleren. Het Parkeerbedrijf vraagt het originele ticket omdat er in het verleden vaak misbruik was met kopieën van parkeertickets. Zij zijn hier ook heel strikt in. Wij kaderen de houding van het Parkeerbedrijf bij verzoeker en

stellen voor dat wij hier als tussenpersoon optreden. Wij krijgen echter geen reactie meer.

Beoordeling: geen oordeel

We weten niet of verzoeker een ticket had of niet. Op ons voorstel tot bemiddeling krijgen we geen reactie meer.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200803-120

Vervangwagen voor de deur

In acht genomen dat mijn wagen sinds 23 februari 2008 onbruikbaar was, werd mij door mijn verdeler een vervangwagen aangeboden. Deze was voorzien van een garagenummerplaat. Op 28 februari 2008 bevond zich een parkeerbiljet op mijn voorruit. Mijn auto was gestationeerd voor mijn woning! Op mijn dashboard lag wel mijn bewonerskaart. Echter niet met de nummerplaat van de garage, dat geef ik grif toe. Intussen is heden alles terug geregulariseerd. Ik zou u dank weten, moest u even met de administratie deze zaak willen bekijken.

Onderzoek:

De Ombudsvrouw vraagt aan het Parkeerbedrijf om de retributie eenmalig te annuleren omdat verzoeker toch van goede wil was. Het Parkeerbedrijf wil hier echter niet op in gaan omdat het Ministerieel Besluit van 9 januari 2007 duidelijk stelt dat de bewonerskaart gekoppeld is aan de nummerplaat. Zij passen dit strikt toe. Het Parkeerbedrijf werkt wel aan een praktische oplossing via de aanpassing van de software. Dit is gepland voor de zomer van 2008. Tot dan blijft het Parkeerbedrijf erbij dat bewoners met een vervangwagen ofwel hun bewonerskaart moeten laten aanpassen, ofwel moeten voldoen aan het geldende parkeerregime. Het Parkeerbedrijf heeft dit ook nog eens gecommuniceerd naar de burger toe via de website en via het Stadsmagazine van maart 2008.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Het Parkeerbedrijf past de regels strikt toe en annuleert niet. De regels werden nog eens extra gecommuniceerd in het Stadsmagazine en in de toekomst komt er een aanpassing van de software.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200803-121

Niet akkoord met retributie

Ik woon quasi twee jaar op de Gustaaf Callierlaan (buurt Decascoop). Zoals u zult weten, is het quasi onmogelijk daar parking te vinden wegens de werken, cinema, kermis, etc. Zoals het hoort heb ik dan ook reeds vanaf het begin een bewonerskaart voor mijn wagen, waarvan ik dagelijks dankbaar gebruik maak. Bij uitzondering (maximum een tweetal malen per jaar) was mijn wagen op 5 maart 2008 in onderhoud. Normaal gezien ging ik mijn wagen die avond reeds terugkrijgen, doch werd ik pas laat in de namiddag ingelicht dat mijn wagen pas de dag erop (6 maart 2008) klaar zou zijn en ik (gelukkig) vanaf 17u30 een vervangwagen zou krijgen. Aangezien dit om een heel uitzonderlijke toestand gaat en het Parkeerbedrijf nooit in de namiddag open is (behalve woensdag), heb ik mijn bewonerskaart duidelijk zichtbaar in de vervangwagen gehangen en erboven duidelijk leesbaar geschreven dat dit een tijdelijke vervanging is voor mijn eigen wagen - ik had dit voordien immers reeds ook tweemaal zo gedaan. Doch, mijn verbazing was des te groter toen ik de ochtend erop merkte dat ik die dag (5 maart 2008) een boete van 20 euro gekregen had van een parkeerwachter wegens "geen geldig ticket". Ik beschik over een vaste bewonerskaart. Ik had duidelijk aangegeven dat die wagen een vervangwagen is, met duidelijke vermelding

van de nummerplaat waarop mijn bewonerskaart geregistreerd staat - dus ik had wel degelijk een ticket... Ik ben gedomicilieerd op de plaats waar ik geparkeerd stond en ik stond volledig reglementair geparkeerd. Bovendien was het onmogelijk dit te voorzien. Het was ook onmogelijk het Parkeerbedrijf te contacteren voor een andere bewonerskaart gezien de late verwittiging en hun respectievelijke openingsuren. Waarom word ik beboet met de vermelding over geen ticket te beschikken? Bij deze verzoek ik u dan ook dit te herzien. In afwachting van uw antwoord ben ik immers niet akkoord met deze sanctie.

Onderzoek:

De Ombudsvrouw vraagt aan het Parkeerbedrijf om de retributie eenmalig te annuleren omdat verzoeker toch van goede wil was. Het Parkeerbedrijf wil hier echter niet op in gaan omdat het Ministerieel Besluit van 9 januari 2007 duidelijk stelt dat de bewonerskaart gekoppeld is aan de nummerplaat. Zij passen dit strikt toe. Het Parkeerbedrijf werkt wel aan een praktische oplossing via de aanpassing van de software. Dit is gepland voor de zomer van 2008. Tot dan blijft het Parkeerbedrijf erbij dat bewoners met een vervangwagen ofwel hun bewonerskaart moeten laten aanpassen, ofwel moeten voldoen aan het geldende parkeerregime. Het Parkeerbedrijf heeft dit ook nog eens gecommuniceerd naar de burger toe via de website en via het Stadsmagazine van maart 2008.

Beoordeling: geground maar gecorrigeerd

Het Parkeerbedrijf past de regels strikt toe en annuleert niet. De regels werden nog eens extra gecommuniceerd in het Stadsmagazine en in de toekomst komt er een aanpassing van de software.

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200803-125

Parkeerbzones.

Zaterdag 1 maart 2008 had ik boodschappen te doen op de Kortrijksesteenweg te Gent (vlakbij Lyceum Gent - op wandelafstand van het centrum!). Aldaar heb ik een ticket 'lang parkeren' genomen (geldig tot maandagmorgen 3 maart 2008). In de namiddag moest ik ook nog naar ons nieuw appartement in de Notarisstraat en ik gebruikte daar hetzelfde ticket 'lang parkeren'. Niets vermoedend (en toch wel 2,5 euro parkeergeld betaald) lag er om 17u00 een parkeerboete klaar van het Parkeerbedrijf Gent. Ik heb de dienst gecontacteerd en ze wisten me te vertellen dat het ticket van de Kortrijksesteenweg niet geldt in de Notarisstraat, want dat dit een andere zone betreft. Deze gegevens staan niet vermeld op de betaalautomaten! Zij menen dat wij dit zomaar moeten kennen, meer nog... als toekomstige Gentenaar kan ik voor een namiddagje parkeren aan mijn toekomstige woning, 22,50 euro neertellen! Beste mevrouw, ik werk als vertegenwoordiger... ik doe alle grote ziekenhuizen in het Gentse aan. Met een ticket gekocht aan het UZ Gent, parkeer ik me vaak - maar vooral nietsvermoedend - ook aan het Sint-Lucas te Gent... is dit dan ook een ander zone? En moet ik dan steeds een nog geldend én betaald ticket in de vuilbak gooien en me een nieuw aanschaffen als ik aan Sint-Lucas toekom? Dit doet een stad als Gent geen eer aan. Ik betreur dit gegeven zeer erg en hoop op een tussenkomst van uwentwege. Misschien kan dit een signaal zijn naar de parkeerbedrijven toe. Zij laten immers onwetende burgers opdraaien voor iets waarover amper richtlijnen zijn terug te vinden.

Onderzoek:

De Kortrijksesteenweg en de Notarisstraat zijn inderdaad verschillende zones. De eerste ligt buiten de parkeerroute (lang parkeren = 2,50 euro), de tweede ligt binnen de parkeerroute, in de centrumzone (lang parkeren = 10 euro). In beide zones geldt dus een ander tarief. Die verschillende tariefzones zijn zeker niet uitzonderlijk. In andere grote steden wordt dit systeem ook gebruikt. Artikel 27.3.1.1. van de wegcode zegt: "op plaatsen met parkeermeters of parkeerautomaten geschiedt het parkeren op de wijze en onder de

voorwaarden die op deze toestellen zijn vermeld." Als men ergens parkeert, moet men dus altijd de informatie op de parkeerautomaat bekijken. Op de parkeerautomaten in Gent staan duidelijk de tarieven vermeld. Naast de automaten staat er ook nog eens een paal waarop de zone wordt aangegeven met een eigen cijfer en een eigen kleur. Tot slot wordt de tariefzone ook nog eens aangegeven via het parkeerticket. Een ticket voor de centrumzone is geel. Een ticket voor buiten de parkeerroute is blauw en er staat expliciet op vermeld: "enkel geldig buiten de parkeerroute".

Beoordeling: ongegrond

Er wordt voldoende informatie gegeven over de tariefzone waarin men zich bevindt. Verzoekster kreeg terecht een retributie.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200803-130

Wettelijkheid parkeerretributies

Beste Ombudsvrouw, ik heb moeite met de niet echt begripsvolle houding van jullie Parkeerbedrijf. Ik kreeg een retributie maar ik vind dat de signalisatie niet duidelijk was. "P Bewoners" wil in Leuven bijvoorbeeld zeggen dat men zijn bewonerskaart moet leggen, of een parkeerticket moet kopen, wat ik dus deed. "P Bewoners" zetten naast een ticketautomaat geeft de indruk dat er met het kopen van een ticket voldaan is aan de regelgeving. Ik meen van goede wil betuigd te hebben door een parkeerticket te kopen, en meer nog: ik zorgde niet voor hinder omdat het hele plein nauwelijks halfvol was (ik stoorde dus geen enkele bewoner op dat middaguur). Wat denkt u overigens van het voorpagina-artikel in Het Nieuwsblad van 29 januari 2008: "Parkeerbonnen zijn onwettig"? Volgens een Oostendse rechter is de manier waarop privé bedrijven de parkeerretributies innen een schending van de wet op de privé beveiligingsfirma's en de wet op de privacy. Met haar vonnis stelt de Oostendse rechter dat het hele systeem onwettig is. De wet op de privé bewakingsfirma's van 1990 verbiedt hen om vaststellingen te doen over medeburgers. En door de wetwijziging van 2004 is het hen ook verboden de identiteit van medeburgers na te gaan of op te sporen. De wet op de persoonlijke levenssfeer van 1992 specificiceert nog eens dat de privacy van de burger enkel kan geschonden worden in de gevallen die bij wet bepaald zijn. Het innen van een parkeerbonn hoort daar niet bij. Ik vraag mij dus sterk af of ik die retributie eigenlijk wel moet betalen.

Onderzoek:

In de wegcode staat dat een onderbord met de vermelding "bewoners" aanduidt dat het parkeren voorbehouden is voor voertuigen waarop op de binnenkant van de voorruit de bewonerskaart is aangebracht (art. 27ter). Dit is federale wetgeving, die dus ook in Leuven van toepassing is. Wij vragen aan een externe jurist om de wettelijkheid van de retributies in Gent te onderzoeken. Door langdurige ziekte van de jurist laat het resultaat spijtig genoeg op zich wachten, maar begin 2009 bevestigt het vredegerecht van Brugge dat de manier waarop het Parkeerbedrijf van de Stad Gent omgaat met de vaststellingen op de openbare weg en de opvraging van gegevens bij Dienst Inschrijvingen Voertuigen perfect wettelijk is.

Beoordeling: ongegrond

De borden zijn wettelijk in orde, en het vredegerecht van Brugge verklaart ook de manier waarop Parkeerbedrijf Gent te werk gaat perfect wettelijk.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200803-132

Vijf minuten later

Reeds meerdere malen ontving ik de vraag tot betalen voor een ongeldige parkeerboete. Toen ik terugkwam van de betaalautomaat waar ik een parkeerticket nam vond ik een boete terug. De dag erop ben ik langs geweest op Sint-Michiels parkeerdienst. Tot mijn groot ongenoegen na het tonen van mijn parkeerticket vijf minuten voor het opmaken van mijn boete, leek het de mensen van de parkeerdienst onterecht deze te annuleren. Ik heb meerdere malen contact opgenomen met de parkeerdiensten maar blijkbaar zonder enig resultaat. Nu tot mijn nog groter ongenoegen ontving ik de vraag om een extra som van 20 euro administratieve kosten te betalen. Dus samengevat verwacht het parkeerbedrijf van mij 42 euro: 20 euro eerste boete, 20 euro administratieve kosten en 2 euro parkeerticket die ik reeds had betaald. Wat met mijn administratieve kosten alsook verplaatsingskosten en tijdsverlies? Deze zal ik dan echter niet betalen, daar ik ervan ben overtuigd op een legale manier te hebben geparkeerd.

Onderzoek:

Kort na zijn klacht meldt verzoeker ons dat zijn retributie geannuleerd werd. Het Parkeerbedrijf zegt dat zij hem het voordeel van de twijfel hebben gegeven. Het kan inderdaad zijn dat verzoeker de vaststellers net gemist heeft en in het verleden betaalde verzoeker zijn retributies altijd correct. Daarom annuleert het Parkeerbedrijf de retributie.

Beoordeling: gegronnd maar gecorrigeerd

Het Parkeerbedrijf beslist nog voor onze tussenkomst om de retributie te annuleren.

toegankelijkheid en bereikbaarheid
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200803-141

Onbereikbaar Parkeerbedrijf

Ik heb een bewonerskaart, maar mijn gebruikelijke auto was in de garage, en de herstellingen gingen langer duren dan voorzien. Aangezien de auto waarmee ik naar huis rijd een bedrijfswagen is, heb ik met een andere bedrijfswagen naar huis kunnen rijden. Ik wou dat maandag melden aan het Parkeerbedrijf, maar na verschillende telefonische pogingen voor contact heb ik op de website gelezen dat het in de namiddag gesloten is. Dus op geen enkele manier was er contact mogelijk. Ik heb het ook online proberen door te geven, maar dat was ook niet mogelijk. Ik heb dan maar een briefje in de auto gelegd met "vervangwagen: kon niet doorgeven, want kantoor was gesloten", samen met de bewonerskaart die ik heb. Dus bij eventuele controle konden zij zien dat beide nummerplaten op de naam van hetzelfde bedrijf staan, en ik kan onmogelijk met twee voertuigen tegelijkertijd naar huis rijden. Dinsdagmorgen was ik ziek en moest ik naar de dokter (heb doktersbriefje), dus ook geen mogelijkheid gehad om naar de Parkeerbedrijf te gaan. Maar los van dat is het zeer moeilijk om tijdens de openingsuren daar te geraken, want ik werk 25km buiten Gent en ik ben daar nooit als het kantoor open is. Ik moet altijd verlof vragen om iets in orde te brengen. Ik versta dat jullie controles uitvoeren en ik vind het goed. Maar als iemand word beboet, dan vind ik dat het terecht moet zijn. Als een bewonerskaart online kan aangevraagd worden, waarom kan men dan online geen wijzigingen doorgeven om problemen te voorkomen??? En als de wijzigingen altijd moeten doorgegeven worden waarom is de dienst dan niet langer beschikbaar? Of wordt er verondersteld dat elke auto kapot gaat in de voormiddag of dat de mensen op voorhand moeten weten wanneer zij in panne vallen om dat tijdig te kunnen doorgeven? Dus ik wil de wet wel volgen, maar het moet wel mogelijk zijn. Ik vind dat ik hier niet moet voor boeten, omdat ik de mogelijkheid niet had om alles in orde te brengen en officieel door te geven dat ik met een vervangauto rijd.

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf verwijst naar artikel 4 van het Ministerieel Besluit van 9 januari 2007: "De gemeentelijke parkeerkaart mag enkel gebruikt worden voor het voertuig of de voertuigen waarvan de nummerplaat erop aangeduid is [...]." Zij passen deze regel heel strikt toe en zij annuleren de retributie van verzoekster dus niet. Volgens het Parkeerbedrijf kon verzoekster ook gewoon een ticket kopen totdat ze een tijdelijke bewonerskaart had. Op aangeven van de Ombudsvrouw werkt het Parkeerbedrijf ondertussen wel aan een internettoepassing die het aanvragen van tijdelijke bewonerskaarten voor een vervangwagen moet vergemakkelijken. Voltooiing daarvan is gepland voor de zomer van 2008.

Beoordeling: gegrond

Het was voor verzoekster moeilijk om een tijdelijke bewonerskaart aan te vragen door de beperkte bereikbaarheid van het Parkeerbedrijf. Verzoekster kon inderdaad een ticket kopen in plaats van haar bewonerskaart en een briefje in de vervangwagen te leggen. Het Parkeerbedrijf kiest ervoor om de regels heel strikt toe te passen. Volgens ons is er een meer klantvriendelijke oplossing. Vooral omdat de bewoner zich in dit geval wel degelijk tot het Parkeerbedrijf had gewend, maar dat was gesloten. Zij kon dit ook niet elektronisch doen.

Aanbeveling:

Annuleer in dit geval.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200803-148

Vernieuwen tweede bewonerskaart

Gezien we in ons gezin twee auto's bezitten, dienen we voor één van onze twee parkeerkaarten te betalen. Op 23 februari 2008 zijn we verhuisd. De straat waar we nu wonen, ligt echter in een andere parkeerzone dan onze oude straat. Dit zorgde voor een aantal problemen. Ten eerste betekende dit dat we gedurende de periode voorafgaand aan de verhuis, telkens 2,50 euro per dag moesten betalen op het moment dat we in onze nieuwe woning werkzaam waren. Het verkrijgen van een tijdelijke kaart voor beide zones was blijkbaar niet mogelijk...

Maar deze situatie is nog ergens te begrijpen. Wat we echter veel moeilijker vinden, waren de problemen die we ervoeren na onze verhuis. De maandag na onze verhuis hoopten we dan uiteindelijk toch onze nieuwe parkeerkaart (met de nieuwe parkeerzone) te kunnen afhalen en op die manier de betaling van 2,50 euro per dag en/of de parkeerboetes te kunnen vermijden. Maar dan bleek dat dit niet mogelijk was en dat we dienden te wachten tot de wijkagente was langs geweest. Dit wil dus in concrete financiële termen zeggen dat wij een parkeerkaart van 100 euro betalen die geldig is voor ons oud adres, maar waar we nu niets meer mee zijn. En dat we in onze nieuwe straat nog eens dagelijks 2,50 euro extra moeten betalen om daar te mogen parkeren. Twee weken na onze verhuis komt de wijkagente uiteindelijk bij ons thuis. Dan blijkt echter dat we nog altijd geen nieuwe parkeerkaart kunnen krijgen. We moeten namelijk ook nog wachten op een uitnodiging van de bevolkingsdienst vooraleer we dit alles in orde kunnen brengen. Dit wil opnieuw zeggen dat we dagelijks 2,50 euro moeten betalen voor de parkeerkaart. Ik ben erg misnoegd over deze gang van zaken. Uiteindelijk begrijp ik niet dat wanneer men verhuist, men wel een voorlopige parkeerkaart kan afgeven voor de eerste wagen, maar dat dit niet mogelijk is voor de tweede wagen (betalende kaart). Dit is mijns inziens een zeer bureaucratische manier van handelen en ik vrees dat het enkel een manier is om geld uit de zakken van de Gentenaar te halen. Niet alleen het financiële aspect deert mij, maar ook het feit dat we telkenmale verlov dienen te nemen om naar deze diensten te gaan om dan te horen dat het nog steeds niet in orde gebracht kan worden, vind ik zeer moeilijk te begrijpen.

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf bevestigt dat het momenteel niet mogelijk is om een tijdelijke tweede bewonerskaart te krijgen. Dat kan pas als de adreswijziging officieel is. Na overleg met de Ombudsvrouw wordt er gewerkt aan een softwarepakket waardoor dit in de toekomst wel mogelijk zou worden. Tot dan moeten burgers die verhuizen zich echter behelpen met een parkeerticket of een blauwe schijf (naargelang het geldende parkeerregime). Men kan wel een deel terug krijgen van het bedrag dat men betaalde voor een tweede bewonerskaart. Daarvoor moet men de bewonerskaart indienen bij het Parkeerbedrijf met een begeleidend schrijven waarom men ze niet meer nodig heeft en een rekeningnummer. Het Parkeerbedrijf stort dan 8,33 euro terug per volledige niet verbruikte maand.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Bij een verhuis zorgt de tweede bewonerskaart inderdaad voor problemen nu. Door de nieuwe software waaraan het Parkeerbedrijf werkt, zal dit in de toekomst klantvriendelijker verlopen.

onzorgvuldigheid

Verzoek: 200803-158

Parkeren in doodlopende straat

Tot ik in mijn eigen huis kan, woon ik in de Willem De Beersteeg bij de Vrijdagsmarkt. Ik ben daar ingetrokken begin februari. Omdat ik een wagen heb, moest ik een parkeerplaats zoeken, en liefst één zo dicht mogelijk bij mijn verblijfplaats. Zo ben ik op zoek gegaan naar een plaats waar ik geen parkeergeld moest betalen en ik had geluk want dit kon in mijn eigen straat. Althans, zo dacht ik, want na een week geparkeerd te hebben, bleken er plots een viertal (nadien bleken het er zes te zijn geweest) onder mijn ruitenwisser te steken. Ik begreep er niets van en toen de week daarop er nog een retributie bij kwam, heb ik de Politie om raad gevraagd. Die zette mij aan foto's te nemen van de situatie en het Parkeerbedrijf te contacteren. Aanvankelijk dacht ik bij mezelf dat het wel in orde zou komen. Want op basis van de borden in de omgeving kon ik niet opmaken dat ik foutief geparkeerd stond. Maar toen ik op mijn domicilieadres de eerste retributie per brief ontving, wilde ik toch wel eens weten wat hier nu precies aan de hand was en heb ik onmiddellijk een mail geschreven met de uitnodiging om eens ter plaatse te gaan kijken. Naar aanleiding van de reactie op mijn mail (die mij in mijn ongelijk stelde - sindsdien parkeer ik mij aan de Muide, zo'n 2 km van mijn verblijf), ben ik vrijdag 22 maart langs geweest bij het Parkeerbedrijf. Daar legde ik mijn situatie voor en vernam ik het volgende:

1. Dat op het einde van de doodlopende straat waar ik resideer en mijn wagen had geparkeerd, een bord staat dat het begin aangeeft van parkeerplaatsen voor bewoners en dat ik daar niet mag parkeren, ook al woon ik in de straat. Dat bord heb ik nooit opgemerkt omdat de straat dood loopt en ik telkens halverwege de straat mijn wagen draaide waardoor ik er nooit mee geconfronteerd werd.
2. Dat er op de plaats waar er vandaag een bouwwerf is, een bord aan de muur hing die het einde aangeeft van parkeerplaatsen voor bewoners (dat bord zou ik wel opgemerkt hebben, aangezien ik er met mijn neus op zou gelopen hebben). Dat bord hangt er momenteel niet meer.

Dezelfde dag kreeg ik tegen de middag een telefoon van het Parkeerbedrijf. Uit dat telefoongesprek kon ik het volgende opmaken:

1. Dat men verplicht is een oranje paal te gaan bekijken om te zien welk bord er aan hangt.
2. Dat ik wettelijk geen enkele voet heb om op te staan en bijgevolg alle retributies zal moeten betalen.

Ondertussen heb ik vernomen dat het in totaal om 14 retributies gaat voor dezelfde situatie. Tot het contact dat ik die vrijdag heb gehad met het Parkeerbedrijf, was ik er steevast van overtuigd dat ik recht in mijn schoenen stond. Ik was dan ook heel geschrokken toen bleek

dat dit niet zo was. Het zeer ongelukkig niet opmerken van een weinig zichtbaar bord dat een bewonerszone aanduidt, het feit dat ik een bewoner ben van de straat in kwestie, het feit dat ik tot deze situatie telkens mijn plicht ten opzichte van het Parkeerbedrijf ben nagekomen, doen mij pleiten voor verzachtende omstandigheden. Ik hoop dan ook tot een redelijke oplossing te kunnen komen waarbij zowel het Parkeerbedrijf als ikzelf zich in kunnen vinden en dat u hierin een bemiddelende rol kunt spelen.

Onderzoek:

We gaan zelf ter plaatse kijken. De Willem de Beersteeg ligt in een zone betalend parkeren. In de straat zijn echter enkel voorbehouden bewonersplaatsen. Dat wordt aangegeven door een verkeersbord aan het einde van de straat. Het bord staat inderdaad niet ideaal omdat de meeste bestuurders nog voor het bord draaien om te parkeren. Het moet echter aan de kant van de rijrichting staan om wettelijk te zijn. Om de situatie duidelijker te maken, laat het Parkeerbedrijf een eindbord voor het bewonersparkeren plaatsen. Omdat het Parkeerbedrijf er begrip voor heeft dat verzoeker het parkeerregime verkeerd inschatte, annuleert het de eerste vijf retributies van verzoeker. Op de foto's van de parkeerwachters kan men namelijk zien dat verzoeker tot en met de vijfde retributie zijn auto niet gebruikt had (de retributies zaten nog allemaal achter de ruitenwisser). Vanaf de zesde retributie was hij echter wel op de hoogte van het geldende parkeerregime want dan had hij de retributies gezien. Toch bleef verzoeker daar parkeren. Daarom is het Parkeerbedrijf niet bereid om de andere negen retributies te annuleren.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Hoewel de signalisatie wettelijk in orde was, was ze toch niet duidelijk. Er wordt daarom extra signalisatie aangebracht en de eerste vijf retributies van verzoeker worden geannuleerd. Na de vijfde retributie was verzoeker namelijk op de hoogte van het geldende parkeerregime en toch bleef hij daar parkeren. De andere retributies worden dan ook niet geannuleerd.

Aanbeveling:

Zorg in doodlopende straten voor extra signalisatie zodat er geen misverstanden meer kunnen ontstaan.

onzorgvuldigheid
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200804-176

Achternageloop door onzorgvuldigheid

Op 8 april 2008 had ik mijn wagen netjes geparkeerd langs de Martelaarslaan. Ik nam een ticket "langparkeren". Ik legde dat ticket, of juist: ik klemde dat ticket vast aan de linkeronderkant van de voorruit van de wagen waar een speciaal klemmetje is bevestigd voor documenten enz. Vervolgens sloot ik mijn wagen en keek ik nog eens van buitenaf of het ticket goed leesbaar was. Dat is een gewoonte die ik mij eigen heb gemaakt. Toen ik die middag mijn wagen ophaalde, stelde ik tot mijn verbazing vast dat er toch maar een "parkeerbiljet" tussen mijn wisser stak, meer bepaald de andere uiterste hoek van de voorruit. Mijn bedenking: hoe is het mogelijk dat een vaststeller zo iets niet ziet? Je moet wel de moeite doen om even van je trottoir af te wijken en je er van te gewisselen dat er geen ticket aanwezig is. Meer valt er volgens mij niet te doen. Natuurlijk kan iedereen wel een foutje maken, ook als het simpele (ik bedoel het niet minachtend) opdrachten betreft. Het ergste vind ik het "achternageloop" dat je ermee hebt. Ok, ik neem aan dat ik op vertoon van mijn ticket niet zal moeten, betalen, maar toch: ik mag die kwestie niet uit het oog verliezen. Het ergert mij ook dat ik het Parkeerbedrijf niet onmiddellijk rechtstreeks telefonisch kon bereiken, dan had ik niet zo'n lange mail hoeven te schrijven.

Onderzoek:

Verzoekster bezorgt ons een digitale kopie van haar ticket. Op de foto's van de vaststeller is er iets te zien dat op een parkeerticket lijkt. De foto geeft echter geen uitsluitel. Het Parkeerbedrijf wil enkel annuleren op basis van een origineel parkeerticket omdat er in het verleden gefraudeerd werd met kopieën. Voor verzoekster is dit een principekwestie geworden en zij weigert om haar originele ticket aan het Parkeerbedrijf te bezorgen. Zij vindt namelijk dat zij geen kosten moet maken of verlof moet nemen omdat de vaststeller onzorgvuldig was. Zowel het Parkeerbedrijf als verzoekster houden voet bij stuk en de verstandhouding is duidelijk zoek. De Ombudsvrouw stelt daarom voor om het originele ticket in het dossier van verzoekster te laten en een voor echt verklaarde kopie aan het Parkeerbedrijf te bezorgen. Beide partijen stemmen hier uiteindelijk mee in en de retributie wordt geannuleerd. Het Parkeerbedrijf benadrukt wel dat zij op hun strepen stonden omdat verzoekster vanaf het begin een heel verwijtende toon heeft aangenomen. Verzoekster benadrukt dan weer dat het voor haar een principekwestie werd omdat zij het Parkeerbedrijf niet direct kon bereiken en omdat zij vindt dat ze als een crimineel werd behandeld.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De vaststelling was inderdaad onzorgvuldig. De communicatie tussen Parkeerbedrijf en verzoekster liep vanaf het begin verkeerd waardoor beide hun stekels hebben opgezet. Na bemiddeling van de Ombudsvrouw komt er een oplossing, maar de verstandhouding tussen beide partijen kan spijtig genoeg niet hersteld worden.

Aanbeveling:

- Wees zorgvuldiger bij de vaststelling.
- Aanvaard een kopie van een parkeerticket wanneer er sprake is van een onterechte retributie. Met behulp van de foto's en de unieke code op de parkeerticketten moet het toch mogelijk zijn om fraude uit te sluiten.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200804-180

1-Aprilboete

Op dinsdag 1 april 2008 kreeg ik een parkeerboete omdat ik geen parkeerticket genomen had. Ik nam geen ticket omdat ik een bewonerskaart heb. Nu is het wel zo dat ik voor vijf dagen met een vervangwagen rijd, omdat mijn eigen wagen defect is. Ik had mijn bewonerskaart in de vervangwagen gelegd met daarbij in drukletters: "dit is een vervangwagen voor de wagen" en dan mijn nummerplaat. Zou u alstublieft iets kunnen doen zodat ik deze boete niet moet betalen? Het kan toch niet dat je plots parkeerticketjes moet kopen omdat je eigen wagen in de garage is voor herstellingswerken.

Onderzoek:

De ombudsvrouw stelt voor om hier eenmalig te annuleren. Het Parkeerbedrijf blijft erbij dat zij in dit soort situaties niet annuleren. Zij volgen de regels strikt op. In samenspraak met de ombudsvrouw wordt er wel gewerkt aan een softwarepakket om het aanvragen van een tijdelijke bewonerskaart voor vervangwagens gemakkelijker en klantvriendelijker te maken. De retributie van verzoekster wordt dus niet geannuleerd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Bewonerskaarten blijven voor problemen zorgen bij vervangwagens ondanks de informatie die het Parkeerbedrijf hierover geeft. Het Parkeerbedrijf kiest ervoor om de regels hier heel strikt te blijven toepassen, maar het werkt wel aan een softwarepakket om deze problematiek aan te pakken. We blijven er echter bij dat er ook nu al een meer klantvriendelijke oplossing mogelijk is: eenmalig annuleren.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200804-184

Correct geparkeerd

Op 17 maart kreeg ik een parkeerboete in de Sint-Katelijnestraat. Ik ben er nochtans van overtuigd dat ik correct parkeerde. Tien meter van mijn parkeerplaats stond er namelijk een verkeersbord met de boodschap "betalend parkeren", eronder een bord met boodschap "bewonerskaart" en dit doorkruist. Aan het aanpalende kruispunt heb ik dus een parkeerticket voor lang parkeren gekocht en dit zichtbaar aan mijn voorruit gelegd. Ik kan met mijn parkeerticket aantonen dat ik wel degelijk betaalde. Hoe kan ik die boete betwisten?

Onderzoek:

We gaan zelf ter plaatse kijken. Aan het begin van de Sint-Katelijnestraat staat er een bord dat de zone bewonersparkeren aankondigt. Aan het einde van de straat (kruispunt met de Goudstraat) staat een eindbord voor het bewonersparkeren met daarboven een bord dat de zone betalend parkeren aankondigt in de aanpalende straten. In de Sint-Katelijnestraat mag dus eigenlijk alleen met een bewonerskaart geparkeerd worden en de aanpalende straten zijn betalend parkeren. Op de foto's van het Parkeerbedrijf is te zien dat de wagen van verzoekster in de zone bewonersparkeren staat. Zij kreeg dus terecht een retributie.

Beoordeling: ongegrond

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200805-233

Betalen voor onterechte retributie

Op 31 maart 2008 ontving ik een parkeerretributie (Tarief 1) ten bedrage van 20 euro onder de ruitenwisper van mijn voertuig met de vaststelling: "Geen ticket". Het, op het moment van het uitschrijven van de retributie, geldige ticket lag nochtans achter de voorruit van mijn voertuig. Dezelfde dag liet ik een scan van de bovenvermelde parkeerretributie én –ticket overmaken aan het Parkeerbedrijf via het op de retributie vermelde e-mailadres. Op 1 april 2008 ontving ik een reply op de e-mail met de mededeling dat het enkel mogelijk is een retributie te annuleren op basis van het originele parkeerticket. De vraag was dan ook hen zo snel mogelijk het originele parkeerticket samen met de parkeerretributie te laten geworden. Voor het bezorgen van het origineel zie ik volgende opties: het persoonlijk bezorgen, wat gezien de beperkte openingsuren van het Parkeerbedrijf praktisch onmogelijk is én een kost voor me met zich meedraagt. Een tweede optie is het opsturen per post (0,54 euro), wat mij geen garantie geeft over de ontvangst door het Parkeerbedrijf. Een aangetekende zending kost me al gauw 6,14 euro. Daar ik geen kost wens te dragen voor de rechtzetting van een, in opdracht van het Parkeerbedrijf, onterecht uitgeschreven retributie is mij tot op heden geen oplossing aangereikt door het Parkeerbedrijf. Op 8 mei 2008 ontving ik een betalingsherinnering voor de betreffende retributie. Na telefonisch contact met het Parkeerbedrijf werd mij meegedeeld dat de scan van het ticket en de retributie waarover men momenteel reeds beschikt onvoldoende is om tot annulering van het ticket over te gaan. In het elektronisch versturen van het ticket en de retributie zie ik echter de enige mogelijkheid om, voor mij, kosteloos deze rechtzetting te laten uitvoeren. Het is opmerkelijk dat een stadsbedrijf, als het Parkeerbedrijf, geen elektronische communicatie kan aanvaarden. Daar waar elektronische post, scans en digitale handtekeningen, ... momenteel quasi algemeen aanvaarde communicatiemiddelen zijn in de private bedrijven, maar ook in steeds meer overheidsdiensten. Dit lijkt me dan ook contradictorisch met de inspanningen die de Stad Gent wil leveren op het gebied van de administratieve vereenvoudiging inzake het bewaren en doorsturen van informatie, documenten of gegevens.

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf herbekijkt de foto's van de vaststeller en op één van de foto's zien ze dat er mogelijk een parkeerticket ligt onder de gleuf van het dashboard. Het is echter onleesbaar. Het Parkeerbedrijf is bereid om op basis van de foto en de kopie van het parkeerticket van verzoeker te annuleren. Verzoeker zal zijn parkeerticket in de toekomst duidelijk zichtbaar achter de voorruit leggen en niet meer in de gleuf van zijn dashboard.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200805-248

Retributie ondanks gehandicaptenkaart

Toen ik in de Koning Leopold II-laan parkeerde met mijn gehandicaptenkaart heb ik toch een retributie tarief 1 gekregen. Nochtans heb je met een gehandicaptenkaart geen ticket nodig. Dat is trouwens al de tweede keer dat zoiets gebeurt. Toen ik naar het Parkeerbedrijf probeerde te bellen voor opheldering kwam ik telkens terecht op het antwoordapparaat. Ik kon ook geen bericht inspreken, want blijkbaar was de voicemail overbezet.

Onderzoek:

De foto's van de vaststelling zijn niet duidelijk waardoor er niet kan uitgemaakt worden of er al dan niet een gehandicaptenkaart voorlag bij verzoeker. Als verzoeker zijn gehandicaptenkaart voorlegt aan het Parkeerbedrijf zijn zij wel bereid om de retributie te annuleren en de 20 euro van verzoeker terug te betalen. Verzoeker gaat langs bij het Parkeerbedrijf en zijn retributie wordt geannuleerd. Zijn geld zal midden juli teruggestort worden. Verzoeker is hier blij mee, maar stelt zich er wel vragen bij dat dit nog zo lang zal duren terwijl hijzelf direct moest betalen. Over de onbereikbaarheid van het Parkeerbedrijf via de telefoon krijgen we nog andere klachten. Dit komt door werken aan de telefooncentrale in het stadhuis en het Administratief Centrum. Het Parkeerbedrijf kreeg wel nog telefoons door waardoor het niet opviel dat er problemen waren. De technische problemen worden verholpen door de Dienst Gebouwen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Verzoeker beschikte over een geldige gehandicaptenkaart.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200805-251

Onduidelijk verkeersbord

Op donderdag 15 mei 2008 stond ik met de wagen geparkeerd in de Sint-Lievenslaan te Gent. Ik kwam er aan rond 19u40 en bij terugkomst merkte ik op dat ik een parkeerboete had gekregen. Ik ben dit gaan navragen bij de Politie en die zeiden me dat dit aangegeven stond. Dus ik ben gaan kijken of dit bij mijn parkeerplaats aangegeven stond en blijkt dat het verkeersbord onvoldoende leesbaar is door ik weet niet welke reden. Is het graffiti of is het een doorhaling om het bord voorlopig niet te laten gelden? Ik ga ervan uit dat ik dit bord zo moet geïnterpreteerd moet hebben als niet meer geldig als ik de staat ervan bekijk. Ik ga ervan uit dat dit bord niet rechtsgeldig is of dat dit bord op zijn minst zichtbaar en duidelijk leesbaar (en met leesbaar bedoel ik niet enkel tekst) moest zijn. Ik vind dat het niet kan dat men beboet wordt omwille van het feit dat de Stad zijn verantwoordelijkheid niet opneemt om de verkeersborden te onderhouden. Het is niet dat ik weiger om parkeertickets te kopen om of een parkeerschijf te leggen. Ik kom af en toe in Gent en ik heb nog nooit een parkeerboete gehad omwille van de eenvoudige reden dat ik steeds mij aan de opgelegde regels houd. Maar als de regels niet zichtbaar zijn aangegeven, kan ik mij toch onmogelijk hier naar

schikken als ik niet op de hoogte word gebracht via verkeersborden. Ik hoop dan ook een beetje op begrip en vraag u dus om mijn parkeerboete kwijt te schelden.

Onderzoek:

De Verkeerstechnische Afdeling van de Politie (VTA) doet een plaatsbezoek. Op het verkeersbord staat een tag. Volgens de VTA zijn alle schriftelijke vermeldingen nog zeer duidelijk leesbaar en zijn de "P" en het autosymbool nog voldoende zichtbaar en begrijpelijk. De VTA geeft wel de opdracht om het bord te vernieuwen. Het Parkeerbedrijf verwijst ook naar de wegcode (art.27.3.1.1°): "op plaatsen met parkeermeters of parkeerautomaten geschiedt het parkeren op de wijze en onder de voorwaarden die op deze toestellen zijn vermeld." Het Parkeerbedrijf is dan ook niet bereid om te annuleren.

Beoordeling: ongegrond

Het verkeersbord was besmeurd, maar voldoende zichtbaar. Bij twijfel kon verzoeker ook de automaten geraadpleegd hebben.

gelijkheid en onpartijdigheid
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200805-256

Willekeur bij vaststelling

De achterkant van mijn winkel is in de IJskelderstraat. Daar zijn aan een verhoogde berm twee poorten voor het lossen. Op die poorten staan twee nummerplaten aangeduid. Er is ook een laad- en loskade aan een derde poort. Als de vrachtwagen komt leveren dan stel ik vast dat op die plaatsen soms auto's geparkeerd staan. Sommige parkeerwachters bellen dan de Politie omdat zij zelf geen inbreuken op het verkeersreglement kunnen verbaliseren. Als er auto's met bewonerskaart aan mijn poorten geparkeerd staan, dan bellen zij de Politie niet. Ik woon hier zelf niet (wel elders in Gent) en krijg voor de IJskelderstraat geen bewonerskaart. De ene parkeerwachter schrijft mij op, de andere niet. Ik vraag mij af waarom zij mij niet allemaal opschrijven want ik heb geen bewonerskaart. Er zijn ook nog eens Turkse parkeerwachters die andere auto's evenmin opschrijven. Die andere auto's zijn van Turken. De Turkse parkeerwachter gaat dan naar de plaats waar hij de eigenaar van de auto kan vinden en stelt hem dan voor om snel een parkeerticket te nemen. Waar gaan wij naartoe? Dit kan toch niet.

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf kijkt het aantal uitgeschreven retributies van één maand grondig na. In de IJskelderstraat waren er vier controlerondes met 39 retributies tot gevolg. Geen van de vaststellers had volgens het Parkeerbedrijf een uitzonderlijk laag of hoog aantal. In de Wondelgemstraat waren er zes controlerondes met 80 retributies tot gevolg. Iedere vaststeller heeft ongeveer evenveel retributies uitgeschreven. Opnieuw was er geen uitzonderlijk hoog of laag aantal retributies. De parkeerwachters werden ook nog eens persoonlijk aangesproken en volgens het Parkeerbedrijf is er geen enkele aanwijzing dat de parkeerwachters hun job niet naar behoren uitvoeren.

Beoordeling: ongegrond

Uit het onderzoek komen geen anomalieën naar boven.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200806-281

Bewonerskaart, briefje en nummerplaat

De ochtend van 4 juni 2008 stond ik geparkeerd aan Einde Were met een vervangwagen

van de garage. Mijn wagen raakte op 23 mei betrokken in een auto-ongeluk. Sindsdien heb ik met verschillende vervangwagens (van de verzekering en van de garage) gereden tot mijn nieuwe auto op 6 juni klaar zou zijn. Achter mijn voorruit lagen drie zaken, om te bewijzen dat ik vrijgesteld hoorde te zijn van parkeergeld:

1. mijn bewonerskaart;
2. een briefje met daarop: "Dit is de vervangwagen";
3. (en omdat iedereen met zo'n briefje kan afkomen) mijn officiële nummerplaat (de achterste) op mijn dashboard, naast het briefje en de bewonerskaart.

Bij het Parkeerbedrijf werd geschermd met het reglement dat stipuleert dat een tijdelijke bewonerskaart moet worden opgehaald. Door hun beperkte openingsuren had dat betekend dat ik een (halve) dag verlof had moeten nemen voor deze auto én voor de vorige vervangauto. Een geluk dat het bij twee auto's bleef. Dus naast de gewone berg aan administratie die in orde moet worden gemaakt na een ongeluk (en dan mag je "in je recht" zijn), zou je ook nog eens twee keer langs het Parkeerbedrijf moeten om een tijdelijk papertje op te halen? Mij gaat het in heel deze zaak om de overdreven bureaucratische, kafkaïaanse en kortzichtige werkmethode. Ik hou dan ook een warm pleidooi om de reglementering te versoepelen en een gezonde oplossing uit te werken voor vervangwagens. Want ik had - in mijn gezond-verstand-optiek - alles bewezen en te goeder trouw gehandeld: -bewezen dat ik in de straat/zone woon en houder ben van een kaart (met mijn bewonerskaart);

- bewezen dat die vervangauto bij mij hoort (door mijn nummerplaat te tonen).

Ik heb gebeld naar het Parkeerbedrijf en daar heb ik een voorlezing uit de reglementen gekregen. Ze hadden geen oren naar de (zorgvuldig en rustig geformuleerde) argumentatie en ik werd doorverwezen voor klachten naar de Ombudsdienst, waar ik het telefoonnummer van kreeg.

Onderzoek:

Wij informeren ook eens hoe het Gemeentelijk Autonoom Parkeerbedrijf Antwerpen (GAPA) omgaat met deze problematiek. Wanneer bewoners in Antwerpen kunnen aantonen dat ze een bewonerskaart hebben, worden de retributies geannuleerd. GAPA legt naar eigen zeggen de prioriteit bij het recht van de bewoners om dichtbij te parkeren. Het Stedelijk Parkeerbedrijf Gent kiest ervoor om de regels strikt te volgen. Na een overleg met de ombudsvrouw en verschillende bemiddelingspogingen blijft het Parkeerbedrijf bij zijn standpunt en annuleert de retributie niet. Het Parkeerbedrijf past zijn software wel aan zodat het voor bewoners gemakkelijker wordt om een tijdelijke bewonerskaart aan te vragen voor vervangwagens. Voor verzoeker is dit echter een schrale troost.

Beoordeling: gegron

Het Parkeerbedrijf doet wel aanpassingen aan zijn software om het de bewoners in de toekomst wat gemakkelijker te maken, maar volgens ons is er een meer klantvriendelijke oplossing mogelijk.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200807-327

Parkeren voor garage

Ik heb twee wagens. Mijn tweede wagen mag ik van een bevriende buurman voor zijn garagepoort zetten, want hij gebruikt de garage toch niet voor een auto. Voor mijn tweede wagen heb ik dus geen bewonerskaart nodig. Ik heb echter al verschillende keren een retributie gekregen van het Parkeerbedrijf. Twee keer werd dat geannuleerd, maar nu blijven ze maar discussiëren en weigeren ze te annuleren. Ik heb zelf het gevoel dat ze mij eens willen pakken omdat ik politieagent ben. Ik ben nochtans zeker dat zij mij geen retributie mogen geven, want zij zijn daar niet bevoegd voor. Wanneer ik voor een garage sta, is de wegcode namelijk van toepassing en dat is de bevoegdheid van de Politie. En volgens de

wegcode mag ik daar dus perfect staan. Ik heb geen bewonerskaart of ticket nodig.

Onderzoek:

We vragen zowel aan het Parkeerbedrijf als aan de Politie de geldende regelgeving voor parkeren voor een poort. Beiden geven dezelfde regels:

1. Geen nummerplaat op de poort = proces verbaal;
2. Wel een nummerplaat op de poort, maar het parkerende voertuig heeft een andere nummerplaat = proces verbaal;
3. Wel een nummerplaat op de poort en het parkerende voertuig heeft dezelfde nummerplaat = betaalplicht, hetzij in de vorm van een parkeerticket of een parkeerkaart. Als er niet voldaan wordt aan het parkeerregime volgt er een retributie.

In geval 1 en 2 moeten de parkeerwachters de Politie (cel Verkeersleefbaarheid) oproepen en die maken dan een proces verbaal op. Voor de retributie van 27 juni 2008 heeft het Parkeerbedrijf nog eens gevraagd aan de vaststeller om alles te controleren. Zij kreeg hiervoor ook de foto's van de vorige retributies als vergelijkingsmateriaal. De vaststeller zegt dat zij 100% zeker is dat verzoeker niet voor de poort stond. In dat geval werd de retributie dus correct uitgeschreven. Het Parkeerbedrijf beslist om de retributie niet te annuleren.

Beoordeling: geen oordeel

De vaststeller blijft erbij dat verzoeker niet voor de poort stond. In dat geval kreeg hij dus terecht een retributie van 20 euro. Verzoeker blijft er echter bij dat hij wel voor de poort stond. In dat geval had hij inderdaad geen retributie mogen krijgen, maar had hij een boete van ten minste 50 euro moeten krijgen. Gezien de woord-tegen-woordsituatie kunnen wij geen oordeel vellen over het al dan niet terecht uitschrijven van een retributie. Vast staat wel dat verzoeker niet geparkeerd stond volgens de regels (hetzij het parkeerreglement, hetzij de wegcode).

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200807-330

Vergeeten woonboten

Bij deze wilden wij graag ons ongenoegen uiten over de gang van zaken in verband met de werkzaamheden voor de inrichting van een betalende parking aan het Stapelplein. Misschien even de situatie schetsen: wij zijn woonschipbewoners gelegen achter het gebouw van De Post aan het Stapelplein. De kade daar is in slechte staat, met putten en losliggende kasseien, gebruikt als parking door de postmedewerkers en de bewoners. Wij hadden reeds ons beklag gedaan over de slechte staat van de kade bij de stadsdiensten. Wanneer het geregend heeft, liggen er diepe plassen water en modder, die door de (te snel) voorbijrijdende wagens op ons schip terechtkomen. Op onze opmerking kregen we niet echt een afdoend antwoord: de kade is in concessie bij het Stadsontwikkelingsbedrijf, en het Parkeerbedrijf zal er een parking op zetten.

Begin mei is het Parkeerbedrijf beginnen werken aan de aanleg van een betalende parking. De omliggende bedrijven kregen een brief waarin de aard van de werken, en de praktische gevolgen ervan uitgelegd werden, de woonbootbewoners werden vergeten. Dat werd ons ook met zoveel woorden bevestigd door het Parkeerbedrijf. Ondertussen hebben we snel een oplossing moeten zoeken om onze wagen te plaatsen gedurende de werken, en hebben we een bewonerskaart aangevraagd. Om de werkzaamheden te beginnen, werd Ivago aangezocht om de kade te kuisen met een veegmachine. De eerste dag bleek dat de zijschotten van die machine kapot waren, zodat al het vuil op de woonboten terecht kwam. Volgens iemand van de werklieden van Ivago werden de werken in eerste instantie dan ook stilgelegd, maar op last van het Parkeerbedrijf moest verder gewerkt worden. Wij hebben dan ook een mail gestuurd naar het Parkeerbedrijf. Daar beweerde men dat men niet op de hoogte was, en werd alle verantwoordelijkheid doorgeschoven naar Ivago. Ivago repliceerde dat het Parkeerbedrijf verantwoordelijk was, en dat zij niet konden gevraagd worden om de

boten te komen kuisen. Enfin, niemand was verantwoordelijk, en we zijn weer zelf beginnen kuisen. Bij telefonisch contact met het Parkeerbedrijf werd gesteld dat er voor de bewoners gereserveerde parkeerplaatsen zouden zijn. Gisteren zijn alle parkeerplaatsen via bordjes verdeeld: een reeks voor De Post en een aantal andere aanwezige bedrijven (die daar voor betalen), en een reeks niet-gereserveerde plaatsen. Geen gereserveerde bewonersplaatsen. Vandaag dus weer getelefoneerd naar het Parkeerbedrijf; daar luidt het nu plots dat er geen bewoners zijn, en er dus geen bewonersplaatsen nodig zijn. Nochtans zijn wij daar, zoals iedere andere stadsinwoner, gedomicilieerd op een officieel adres, en betalen wij onze gemeentebelastingen. Einde van het verhaal is dus dat wij:

1. telkens wij onze wagen willen parkeren, moeten hopen dat er plaats is op de plaatsen die niet gereserveerd zijn voor de aanwezige bedrijven, of in de ruime omgeving een plaats moeten zoeken;
2. niemand ons ook maar op één moment iets laten weten heeft over de op til staande werken, wij zelfs als niet-aanwezig beschouwd worden;
3. de in slechte staat verkerende kade nog steeds in slechte staat is, maar dat de wagens nu nog sneller kunnen rijden, gezien er wegmarkeringen geplaatst zijn en de parkeerplaatsen aan één kant van de weg geëlimineerd zijn;
4. geen van de beide betrokken bedrijven de verantwoordelijkheid heeft willen opnemen voor de besmeuring (en mogelijke beschadiging door wegspringende stenen) van onze schepen.

Met deze mail wilden we vooral de aandacht vestigen op de manier waarop wij en de andere woonbootbewoners langs deze kade behandeld zijn, en onze verontwaardiging daarover uitdrukken.

Onderzoek:

Het terrein is privé-domein en het werd onder andere verhuurd aan de omliggende bedrijven. De bewoners van de woonboten parkeerden hier ook altijd. Eigenlijk maakten ze dus onterecht gebruik van het terrein. Toen het Parkeerbedrijf een concessie heeft genomen op het terrein, hebben zij alle huurders aangeschreven. De bewoners waren daar dus niet bij. Om toch ook andere gebruikers van het terrein te bereiken, hebben zij aan alle inritten een informatiebord geplaatst met daarop: "Dit terrein ontruimen vanaf 31/05/2008 vanwege het herinrichten tot betalende en abonnementen parking. Einde werken: 30/06/2008 Inlichtingen: Parkeerbedrijf Tel. 09.266.28.00" Verschillende schippers hebben effectief contact opgenomen en er werd rekening gehouden met hun vragen. Er zijn verschillende voorbehouden bewonersplaatsen voorzien op het terrein en er werd door middel van paaltjes voor gezorgd dat de schippers vrije toegang hebben tot hun loopplank. Er zijn nog werken voorzien ter verbetering van het wegdek, maar omdat de raming van de kosten tamelijk hoog is, moet er een procedure opgestart worden en dit kan enige tijd in beslag nemen. Een exacte timing kan nog niet gegeven worden. Ondertussen werd het terrein op vraag van het Parkeerbedrijf wel al opgeruimd door Ivago. Het Parkeerbedrijf was niet op de hoogte dat er gewerkt werd met een machine zonder beschermkap. Toen het Parkeerbedrijf klachten kreeg over rondspattend water en stenen, hebben ze de schoonmaak van het terrein stil gelegd totdat de nieuwe stukken voor de machine geleverd zijn. Rondvliegend vuil is echter nooit helemaal te vermijden.

Beoordeling: ongegrond

Het Parkeerbedrijf heeft zowel de vroegere huurders van het terrein geïnformeerd via een brief, als de bewoners van de woonboten via een informatiebord.

misverstanden

Verzoek: 200807-348

Parkeerkaart - parkeerschijf

Op maandag 28 juli 2008 kreeg ik een parkeerboete om 19u45 op de Nieuwbrugkaai. Ik was

al een hele tijd aan het rondrijden op zoek naar een parkeerplaats, want in die buurt stonden er overal borden met opschrift "bewoners". Toen ik dan uiteindelijk in de Nieuwbrugkaai kwam, zag ik een bord met opschrift "parkeerkaart". Ik parkeerde mij daar dus en ik zette mijn parkeerkaart. Toen ik later terug kwam, zat er toch een boete tussen mijn ruitenwisher. Toen ik het Parkeerbedrijf belde, vertelden ze mij dat er een verschil is tussen parkeerkaart en parkeerschijf. Ik mocht daar dus blijkbaar niet staan. Ze vertelden mij ook nog dat ze alle onderborden aan het aanpassen zijn van het opschrift "bewoners" naar "parkeerkaart". Ze hadden in die buurt trouwens de onderborden met het oude opschrift die al vervangen waren, hergebruikt in de omliggende straten. Ik vind dat allemaal heel verwarrend. Het Parkeerbedrijf zegt dat ze zich daar bewust van zijn, maar dat het allemaal wettelijk in orde is. Ze zouden dit ook al in de media bekend gemaakt hebben, maar daar heb ik eerlijk gezegd niets van gezien. Ik was helemaal niet van slechte wil. Bewijs daarvan is het feit dat ik mijn kaart (mijn schijf) gezet heb en ik vraag dan ook enige tegemoetkoming van het Parkeerbedrijf.

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf heeft vooraf een persbericht opgesteld, maar dat resulteerde in twee heel kleine krantenartikels. Ondanks de poging van het Parkeerbedrijf om de burger te informeren en ondanks de wettelijkheid van de onderborden blijft er toch veel verwarring. Het Parkeerbedrijf begrijpt die verwarring en daarom beslissen ze om de retributie van verzoeker eenmalig te annuleren. Op die manier wordt hij dus ook onmiddellijk geïnformeerd.

Beoordeling: gegronnd maar gecorrigeerd

misverstanden

Verzoek: 200808-351

Misverstand over parkeerkaart

Op zondag 20 juli brachten wij een bezoekje aan mijn ouders die in Gent wonen. Wij parkeerden onze auto op een plek, voorbehouden voor houders van een parkeerkaart. Aangezien deze term ons onbekend is (wij wonen in het Antwerpse), gingen wij ervan uit dat het leggen van een parkeerschijf verwacht werd. Dit hebben wij dan ook gedaan, de boete is trouwens opgemaakt tijdens de periode die door deze schijf gedekt werd. Nu waren wij wel verrast dat er toch een ticketje onder onze voorruit zat. Aangezien alle diensten tijdens de Gentse Feesten gesloten waren, hebben wij de boete toch al betaald, maar mijn vraag is nu of we dit bedrag niet kunnen recupereren, omdat wij absoluut niet op de hoogte waren van dit principe.

Onderzoek:

Sinds oktober 2007 kunnen er naast bewonerskaarten ook andere gemeentelijke parkeerkaarten uitgereikt worden. Daarom worden de voorbehouden parkeerplaatsen nu aangeduid met onderborden "parkeerkaart" en niet meer met "bewoners". Het Parkeerbedrijf informeerde hier ook over via de media, maar de term parkeerkaart zorgt toch nog voor veel verwarring. Het Parkeerbedrijf is zich hier ook van bewust. Daarom besliste het Parkeerbedrijf om de retributie van verzoekster eenmalig te annuleren. Zij kan het Parkeerbedrijf contacteren om het betaalde bedrag terug te laten storten. Er wordt nog eens grondig bekeken hoe deze problematiek op een structurele manier aangepakt kan worden.

Beoordeling: gegronnd maar gecorrigeerd

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
onzorgvuldigheid
Verzoek: 200808-367

Bewijs uit handen geven

Op 4 juli 2008 stond ik geparkeerd in de Rasphuisstraat en had hiervoor een parkeerticket tot 14u19. Groot was mijn verbazing toen ik bij terugkeer een retributie tot het betalen van 20 euro aantrof, opgemaakt om 13u00. Bij thuiskomst heb ik onmiddellijk gemaild en gefaxtd naar de betrokken dienst mét kopij van het ticket. Op 8 juli 2008 kreeg ik per mail antwoord dat mijn ticket niet zichtbaar achter de voorruit lag en dat het volstond het originele ticket op te sturen. Toen ik de bijgevoegde foto's bekeek, bleek dat niet de volledige voorruit werd gefotografeerd. De hoek met de speciale tickethouder was op de foto afgesneden. Op 11 augustus 2008 heb ik via de leasingmaatschappij een herinnering ontvangen. Om voorlopig verdere problemen te vermijden, heb ik het originele ticket aangetekend verstuurd naar het Parkeerbedrijf en ik zal de 20 euro betalen. Op die manier heb ik wel mijn enige bewijsstuk uit handen gegeven. Via de ombudsdienst wens ik deze ongehoorde praktijken aan te klagen en de onterecht aangerekende retributie terug te vorderen. Het is ongehoord dat wie netjes betaalt uiteindelijk een hele weg moet afleggen om dit ook te bewijzen. Het zou volstaan dat Parkeerbedrijf Gent correcte foto's neemt waarop de volledige voorruit te zien is.

Onderzoek:

Verzoekster beschikt over een geldig parkeerticket. Op de foto van de parkeerwachter was dat echter niet te zien omdat de voorruit er niet helemaal op stond. Het Parkeerbedrijf biedt zijn verontschuldigingen aan en stort de 20 euro van de retributie terug. Op vraag van de Ombudsvrouw wordt ook nog eens 10 euro gestort ter vergoeding van de twee aangetekende brieven die verzoekster stuurde. Het Parkeerbedrijf zal de parkeerwachters ook nog eens extra brieven om bij het nemen van foto's de hele voorruit te fotograferen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200808-377

Twee retributies, vier administratieve boetes

Ik heb een boete van twee keer 20 euro ontvangen. De eerste boete is van 30 juni 2008 (= 20 euro), en de tweede boete is van 1 juli 2008 (ook 20 euro). Op vrijdag 22 augustus 2008 heb ik vier brieven ontvangen (vier keer 40 euro). Ik ga niet akkoord met die bedragen, want eerst was het twee keer 20 euro, en nu is het vier keer 40 euro. Ik ben bereid om twee keer 20 euro te betalen, waarom doen ze moeilijk, ik ben geen kapitalist.

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf deelt ons mee dat bij het afdrucken van de aanmaningen de printer blokkeerde. Toen de printer opnieuw in orde was, werden een aantal brieven nog eens afgedrukt. Hierdoor kreeg verzoeker de twee aanmaningen nog eens dubbel. Het Parkeerbedrijf neemt contact op met verzoeker om hem gerust te stellen dat hij enkel de twee retributies van 20 euro moet betalen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Door een technisch mankement kreeg verzoeker vier aanmaningen. Dit werd rechtgezet door het Parkeerbedrijf.

Aanbeveling:

Graag verontschuldigen.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200808-379

Autodelen.

Wij wonen elk apart, maar we delen samen een auto en de verzekering staat op onze twee namen. We wonen echter in een aparte parkeerzone en daardoor kan er maar één iemand van ons gebruik maken van de bewonerskaart. Het is niet doenbaar om voortdurend een nieuwe bewonerskaart aan te vragen, want we gebruiken de auto voortdurend door elkaar. De auto altijd in dezelfde zone parkeren is ook niet realistisch en het idee van autodelen zou dan ook helemaal verloren gaan. Autodelen wordt dan wel sterk gepromoot, maar blijkbaar is er voor ons probleem geen oplossing te vinden. Kunt u ons helpen?

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf zegt dat enkel officieel erkende autodeelprojecten in aanmerking komen voor een speciale bewonerskaart. Het is een uitdrukkelijke beleidsbeslissing om geen particuliere autodeel-initiatieven te ondersteunen met twee bewonerskaarten voor twee verschillende zones.

Beoordeling: geen oordeel

Het Parkeerbedrijf moet de keuzes van het beleid volgen. Toch blijft de vraag of er geen oplossingen mogelijk zijn voor deze trend.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 200809-389

Naar de geest

Ik betaal 100 euro voor een bewonerskaart om mijn wagen, op de locatie van mijn woning en bedrijf te kunnen parkeren. Op 27 augustus 2008 heb ik een oude leasewagen afgeleverd bij de leasemaatschappij. Hiervoor had ik een betalende bewonerskaart. Op 28 augustus 2008 werd een nieuwe wagen geleverd door de leasemaatschappij, deze werd rond 11u00 geleverd. De nummerplaat was de dag ervoor afgeleverd door het DIV en mij onbekend tot de middag. Ik was ook niet in het bezit van de papieren van de wagen. Op 28 augustus 2008 om 12u05 werd de wagen geverbaliseerd wegens geen bewonerskaart. Tot daar aan toe, iedereen doet zijn werk.

De morgen erop is – op het openingsuur – mijn vrouw een nieuwe parkeerkaart gaan afhalen met bovenstaand verhaal. Wij vroegen hierbij – gezien de omstandigheden – de parkeerboete ongedaan te maken. Daar werd ons verteld dat dit geen probleem geweest zou zijn als we op 28 augustus 2008 zelf met het ticketje en het verhaal naar het Parkeerbedrijf waren gestapt. Ik weet overigens niet of betrokken bediende de openingsuren kent, maar de dienst is gesloten in de namiddag. Er werd ons meteen ook bij verteld dat we niet naar het Parkeerbedrijf of de ombudsdienst moesten schrijven, want dat dit niets zou uithalen (is dat onderdeel van de “code of conduct” voor de ambtenaar?). Als hier enige redelijkheid aan de dag wordt gelegd, gezien de bewijzen van dit verhaal, wordt de parkeerboete ongedaan gemaakt, anders is het – nog maar eens – goedkope belastingsinkomsten en burgertje

pesten. Wat het ook wordt, ik betaal de boete niet en ik zal het desnoods aan de rechter gaan uitleggen. Ik voel mij als burger in mijn recht. Ik hoop dat er een correcte regeling getroffen wordt, naar de 'geest'.

Onderzoek:

Na onze bemiddeling beslist het Parkeerbedrijf om eenmalig te annuleren als een soort waarschuwing. In de toekomst zal de procedure voor het aanvragen van een (tijdelijke) bewonerskaart voor een leaseauto of vervangwagen ook klantvriendelijker zijn.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

In 2009 komt er een e-loket voor vervangwagens. De fysieke bereikbaarheid van de dienst blijft beperkt tot een aantal kantooruren.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200809-391

Twee retributies

Mijn dochter, die met mijn voertuig reed, kreeg vandaag een tweede betalingverzoek van 20 euro van de Cel Parkeercontrole (de eerste van 28 juli 2008 om 21.46u werd reeds betaald). Zij was die nacht werkzaam van 19u00 tot 4u00. De eerste vaststeller stelde een tarief 1-retributie op van 20 euro op 28 juli 2008 om 21.46u. De tweede vaststeller (vaststellend dat de eerste bon nog aanwezig was), stelde met een tussenpauze van vier uur, weer een tarief 1-retributie op van 20eur en dit op 29 juli 2008 om 1u53.

Dit houdt in dat op vier uur tijd twee tarief 1-retributies werden opgemaakt. Het is wel een andere dag en het is meer dan drie uur later, maar dit lijkt mij toch van het goede te veel! Volgens de dienst van het Parkeerbedrijf Stad Gent kon ik bij u terecht met mijn vraag voor een eventuele redelijke tegemoetkoming. Mag ik dan ook beleefd en vriendelijk vragen of aan deze tweede retributie niets kan gedaan worden? Mijn dochter kon sowieso haar werk niet verlaten.

Onderzoek:

De dochter van verzoeker stond geparkeerd op een voorbehouden bewonersplaats zonder geldige bewonerskaart. Daarom kreeg ze een retributie "tarief voorbehouden gemeentelijke parkeerkaart". Dat kost 20 euro en de retributie is drie uur geldig. Volgens het reglement werd de tweede retributie werd dus correct uitgeschreven. Er wordt heel vaak onterecht op voorbehouden bewonersplaatsen geparkeerd waardoor bewoners geen plaats meer vinden. Daarom werd er vanuit het beleid op aangedrongen om hier strikt op te controleren en niet te annuleren. Het Parkeerbedrijf houdt zich aan deze afspraak en annuleert niet.

Beoordeling: ongegrond

De regels werden correct toegepast en op vraag van het beleid wordt er niet geannuleerd.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200809-412

Gestrafte bewoners

Mijn wagen is in herstelling, en van de garage kreeg ik een vervangwagen. Gezien de grote moeilijkheden met het parkeren in onze buurt, heb ik de vervangwagen voorzien van bewonerskaart en met een schriftelijke vermelding dat het om een vervangwagen gaat. Ik heb dan geparkeerd in de Tenderstraat, parkeerplaatsen voorbehouden aan de bewoners (hoewel er heel veel bestuurders zich daar niets van aantrekken). Tot mijn grote verbazing vond ik op 9 september 2008 een boete op de wagen. Ik kan begrijpen dat er regels zijn en die moeten nageleefd worden, maar ik ben volledig te goeder trouw en jammer genoeg kon

ik de wagen ook op geen enkele andere plaats parkeren. Zoals u wellicht weet is het in onze buurt gezien de werken aan het station en het enorme aantal verdwenen parkeerplaatsen in de buurt zeer moeilijk geworden nog te parkeren. Ik dring dan ook aan deze boete te laten vallen, gezien het feit dat ik volledig te goeder trouw ben en in geen enkel geval misbruik wens te maken van de bewonerskaart. Het moet toch mogelijk zijn mensen te helpen en mensen die in Gent wonen niet steeds te straffen?

Onderzoek:

Momenteel kunnen bewoners al een tijdelijke bewonerskaart aanvragen voor een vervangwagen. De procedure is echter omslachtig en weinig bekend bij de bewoners. Op vraag van de Ombudsvrouw werkt het Parkeerbedrijf daarom aan zijn software zodat de procedure klantvriendelijker kan verlopen. Deze nieuwe procedure zal echter pas klaar zijn eind 2008. Tot dan moeten bewoners nog steeds de oude procedure volgen. Het Parkeerbedrijf kiest ervoor om de regelgeving heel strikt toe te passen en retributies voor een (onaangepaste) bewonerskaart in een vervangwagen worden niet geannuleerd. De bewonerskaart is namelijk nummerplaatgebonden. De Ombudsvrouw is het niet eens met deze visie en vindt dat dit soort retributies eenmalig geannuleerd zou moeten worden zoals dat bijvoorbeeld ook in Antwerpen gebeurt. Eindconclusie in dit concreet dossier is: de retributie van verzoekster wordt niet geannuleerd.

Beoordeling: gegrond

De regelgeving wordt hier strikt gevolgd, maar de kwaliteitsvolle dienstverlening naar de bewoners toe wordt hier - naar onze mening - uit het oog verloren.

actieve informatieverstrekking
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200809-425

Gestolen bewonerskaart

Toen ik in het buitenland met vakantie was, werd mijn auto gestolen met mijn bewonerskaart erin. Er is toen ook een pv. opgemaakt. Op 15 september 2008 belde ik hiervoor naar het Parkeerbedrijf. Aan de telefoon deelden ze mij mee dat alles in orde was. Toen ik vroeg of ik nog iets in orde moest brengen, zeiden ze dat mijn telefoontje voldoende was. Toen ik mijn nieuwe bewonerskaart ging halen, bleek plotseling dat ik 20 euro moest betalen. Men was ook heel achterdochtig. Ze hebben mij toen naar huis gestuurd om het pv. te halen en toen ik het toonde moest ik... nog steeds 20 euro betalen. In het verleden ben ik altijd beleefd en hoffelijk behandeld bij de verschillende stadsdiensten en ik kreeg ook altijd correcte en duidelijke informatie. Nu werd ik onmiddellijk verdacht en werd ik onbeleefd behandeld. Ik kreeg ook geen goede informatie. Akkoord, regels zijn regels, maar ze moeten wel zin hebben. Ik verhuis en ik heb nu ook een nieuwe wagen, met een nieuwe nummerplaat. Ik had dus sowieso een nieuwe bewonerskaart nodig en die zou ik gratis gekregen hebben. Ik kan duidelijk aantonen dat mijn bewonerskaart gestolen is en toch moet ik nog betalen.

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf kan niet meer achterhalen wie er verzoeker telefonisch te woord heeft gestaan. Het zou hen echter verwonderen dat een medewerker deze basisinformatie niet zou meedelen wanneer iemand deze situatie voorlegt. In het retributiereglement inzake het straatparkeren staat duidelijk dat er 20 euro aangerekend wordt voor de vervanging van een gestolen parkeerkaart. Ook verzoeker moet dit dus betalen. Naar aanleiding van zijn klacht overweegt het Parkeerbedrijf echter, in overleg met de bevoegde schepen, om dit bij een volgende wijziging van het reglement aan te passen. Bij een gestolen kaart zou er dan geen 20 euro meer aangerekend worden wanneer men dit kan aantonen met een proces verbaal.

Beoordeling: geen oordeel

Over de informatie die al dan niet werd gegeven kunnen we niet oordelen. Het reglement werd wel correct toegepast, maar het kan toch klantvriendelijker. Het Parkeerbedrijf overweegt daarom ook om het reglement te wijzigen.

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200810-450

Gentse Boete

Ik ben twee keer beboet (twee keer 20 euro) op dezelfde dag tijdens de Gentse Feesten, zonder enige gevaarshinder voor het verkeer. Ik ben student met een beperkt budget, heb een kot in Gent in de Vlaanderenstraat en studeer tijdelijk in Frankfurt. Ik was in de overtuiging dat in die periode parkeren gratis was. Ik vroeg annulering van betaling gezien de Gentse Feesten toch een uitzonderlijke periode is waarin de meeste bewoners weg zijn en men van buitenaf naar Gent afzakt. Ik was er één dag.! Bovendien is een dubbele boete voor hetzelfde feit op dezelfde dag toch ijver te veel. Ik heb mijn situatie herhaaldelijk uitgelegd aan de parkeercontroledienst via mail maar zij blijven rigide. Ik heb zelfs de indruk dat men strenger optreedt dan een rechter.

Onderzoek:

Verzoeker heeft tegelijkertijd de schepen van Mobiliteit en de ombudsvrouw aangeschreven. Wij wachten eerst het antwoord af van de schepen, die verzoeker duidelijk motiveert waarom het Parkeerbedrijf niet anders kan dan het reglement toe te passen en de retributie dus niet kan annuleren. Uit ons onderzoek blijkt ook dat de retributie voldoende informatie bevat en duidelijk vermeldt dat de uitgeschreven retributie enkel voor drie uren geldig is. Verzoeker is hier niet gelukkig mee, maar wij kunnen enkel maar vaststellen dat de reglementering correct werd toegepast en dat de geldende tarieven zijn kenbaar gemaakt.

Beoordeling: ongegrond

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200810-455

Parkeren als nieuwe inwoner

Ik ben een nieuwe bewoner in Gent en heb een vraag in verband met een parkeerbiljet dat ik zonet ontving. Als nieuwe bewoner moet je je domicilie aanvragen wat soms een tijdje duurt (in ons geval waarschijnlijk een nieuwe identiteitskaart aanvragen). In verband met parkeren bestaat hiervoor een tijdelijke oplossing, namelijk een tijdelijke parkeerkaart, maar ongelukkig kun je hiervan maar één exemplaar aanvragen. Dit hebben we dan ook gedaan. Echter voor de andere wagen krijg ik regelmatig een 'boete', tot nu toe heb ik deze altijd betaald, maar nu komt het toch mijn strot uit! Alhoewel ik een briefje plaats dat ik bewoner ben en ze altijd mogen aanbellen om dit te controleren, alsook mijn blauwe parkeerschijf, blijf ik 'boetes' krijgen. Ik vroeg mij af of u dit normaal vindt en of u zo nieuwe bewoners aantrekt naar Gent. Of vindt u het normaal dat elk nieuw gezin gedurende de eerste maand(en) 60 euro per week moet betalen om zich in Gent te mogen inkopen?

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf verwijst naar het Ministerieel en Koninklijk Besluit van 9 januari 2007 betreffende de gemeentelijke parkeerkaart. Eén van de basisvoorwaarden voor het verkrijgen van een gemeentelijke parkeerkaart voor bewoners is dat de persoon zijn hoofdverblijfplaats of domicilie heeft in de zone vermeld op de bewonerskaart. Volgens het Parkeerbedrijf interpreteren zij deze wetgeving al vrij ruim door een tijdelijke bewonerskaart uit te reiken, want er is immers nog geen sprake van een officieel domicilie.

Omdat er in de communicatie met verzoeker echter een aantal misverstanden waren, is het Parkeerbedrijf bereid om de twee retributies van verzoeker te annuleren.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De regelgeving werd correct toegepast, maar er was een gebrekkige communicatie. Het Parkeerbedrijf stelde zich uiteindelijk billijk op.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200810-468

Verkeersbord onzichtbaar

Op vrijdag 10 oktober 2008 stond mijn voertuig geparkeerd in de Jodenstraat. Zoals het reglement voorschrijft, heb ik een parkeerticket genomen en stond mijn voertuig geparkeerd in de zone betalend parkeren. Niettegenstaande kreeg ik een boete daar er een parkeerbord staat in het begin van de straat: voorbehouden bewoners (achteraf na controle gezien). Op 't ogenblik dat ik 's morgens de Jodenstraat inreed was dit bord helemaal niet zichtbaar, belemmerd door het laden en lossen van een container juist ter hoogte van dit bord. Ik heb dan ook via het noodnummer 101 hiervan melding gemaakt, deze mensen hebben mij doorverwezen naar de stadspolitie en die op hun beurt naar de parkeerdiensten op het Sint-Michielsplein. Met deze informatie werd ik bij de parkeerdiensten vlug met een kluitje in het riet gestuurd en voor de zoveelste maal doorverwezen! Ik denk dat gezien het correcte parkeerticket en de omstandigheden waarbij het onmogelijk was dit bord te kunnen zien deze parkeerboete onterecht is.

Onderzoek:

Wij gaan zelf ter plaatse. Ter hoogte van het bord dat het bewonersparkeren aangeeft, zijn inderdaad werken bezig. De container staat er echter niet meer. Aan het einde van de Jodenstraat staat er geen eindbord voor het bewonersparkeren waardoor verzoeker eventueel toch gemerkt zou kunnen hebben dat er bewonersparkeren is in de Jodenstraat. Direct achter de hoek, in de Gouvernamentstraat, staat er dan weer een parkeerautomaat. Dit versterkte natuurlijk het misverstand. Verzoeker bezorgde ons ook een kopie van zijn ticket: dat was geldig tot 11u56. Hij had 5,30 euro betaald, wat volgens ons toch op zijn goede wil duidt.

Het Parkeerbedrijf blijft echter bij zijn standpunt. Zij hebben er begrip voor dat er soms verwarring ontstaat bij de burger in verband met parkeersignalisatie en ze zijn ervan overtuigd dat verzoeker inderdaad van goede wil was. Omdat er voor hen echter geen wettelijke basis is, annuleren ze de retributie niet.

Beoordeling: gegrond

De verkeerssituatie was verwarrend op het moment dat verzoeker er parkeerde. Hij toonde ook zijn goede wil door een ticket te kopen. Volgens ons was er een menselijke basis om de retributie te annuleren. Door de uitzonderlijke opeenstapeling van elementen (plaatsen container, geen eindbord, automaat vlakbij) zou een annulering geen precedenten scheppen. De Ombudsvrouw en het Parkeerbedrijf komen niet tot een vergelijk.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200810-483

Rolletje retributies

Ik ben zelfstandig gerant en ik werk zes dagen op zeven van acht uur 's morgens tot zes uur 's avonds. Ik heb mijn auto niet nodig voor mijn werk, en na mijn werk ga ik ook niet veel op stap met de wagen. Ik parkeer hem dus altijd ergens in de buurt van mijn huis en het kan gemakkelijk een week duren vooraleer ik hem nog eens nodig heb. Ik ga ook niet iedere dag

gaan kijken...Mijn bewonerskaart verviel echter op 10 oktober 2008. Ik zat op dat moment midden in een verhuis en eerlijk gezegd had ik daar op dat moment geen aandacht voor. Door de verhuis heb ik de herinneringsbrief ook pas laat terug gevonden op mijn oud adres, in het weekend. Toen ik naar mijn auto ging zaten er vijf retributies onder de ruitenwisser. Ze waren allemaal opgerold in een bundeltje. Ik besef wel dat die retributies correct waren, maar de manier waarop vind ik er toch over. Ze zagen toch dat ik een bewonerskaart had, waarom konden ze mij niet gewoon op de hoogte brengen dat die vervallen was? Als ze mij een lesje wilden leren was één retributie meer dan genoeg, maar elke dag opnieuw een retributie uitschrijven en die dan doodleuk op een rolletje onder de ruitenwisser steken, is gewoon mensen uitlachen.

Ik heb dan onmiddellijk geprobeerd om mijn bewonerskaart via de computer te vernieuwen, maar dat is mislukt. Ik heb dan naar het Parkeerbedrijf gebeld om een afspraak te maken. Ik heb enkel dinsdag vrijaf, dus ik ben op 21 oktober 2008 bij het Parkeerbedrijf langs geweest en ik heb mijn bewonerskaart vernieuwd. Ondertussen zit ik wel met een heel wrang gevoel. Door een samenloop van omstandigheden heb ik een fout gemaakt, dat geef ik grif toe, maar daarom is het toch nog niet nodig om zo op te treden. Daarom vraag ik ook enige inschikkelijkheid van het Parkeerbedrijf.

Onderzoek:

De Ombudsvrouw krijgt geregeld klachten van burgers die een retributie kregen omdat hun bewonerskaart vervallen was. De Ombudsvrouw vindt dat in dit soort gevallen toch enige coulance op zijn plaats zou zijn. Na overleg beslist het Parkeerbedrijf om retributies bij een vervallen bewonerskaart eenmalig te annuleren als een soort waarschuwing.

In deze optiek wordt de eerste retributie van verzoeker geannuleerd. De vier volgende retributies moet hij wel nog betalen. Het Parkeerbedrijf wil hier niet verder in tegemoetkomen omdat zij vinden dat verzoeker de verantwoordelijkheid heeft om zijn voertuig geregeld te controleren als hij het langdurig achterlaat op de openbare weg. Als hij dat had gedaan had hij na de eerste retributie al gemerkt dat zijn bewonerskaart vervallen was en had hij zich in orde kunnen stellen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

toegankelijkheid en bereikbaarheid

Verzoek: 200810-487

Toegankelijkheid

Eind augustus werd mijn nieuwe wagen ingeschreven onder een nieuwe nummerplaat (oude werd ingestuurd). Tijdens de eerste week van september ben ik aan het loket geweest van het Parkeerbedrijf om de wijziging door te geven en de bestaande kaart te laten vervangen. Aan het loket kreeg ik onmiddellijk de vraag of ik mijn oude parkeerkaart bij had. Hierop moest ik negatief antwoorden omdat de kaart in mijn wagen lag en ik de verplaatsing gedaan had met het openbaar vervoer. Ik kon wel de kaart laten vervangen op voorwaarde dat ik 20 euro kosten betaalde (als vergoeding voor een verloren kaart). Waarop ik niet kon ingaan daar ik geen kosten wou betalen. Ik heb nog de vraag gesteld of ik de kaart dan achteraf via de post kon opsturen. Waarop dan weer een negatief antwoord volgde. Daar sta je dan met alle officiële stukken waar men niet eens naar gekeken heeft: inschrijvingskaart auto met nieuwe nummerplaat, identiteitskaart, ...

Ik heb ook de melding gemaakt dat het moeilijk is naar het loket te komen omdat ik 100 % werk. Dan maar wachten tot de brief binnenkomt met betrekking tot de jaarlijkse vervanging - vervaldatum 23 oktober 2008 - en op basis van die brief een vervanging aangevraagd via e-loket. Op 16 oktober 2008 ontving ik een schrijven in verband met de aanvraag bewonerskaart via e-loket. Ik heb dan telefonisch contact opgenomen met een van de medewerkers met de vraag of ik de documenten kon doorfaxen om hun in staat te stellen het dossier op die manier in orde te krijgen. Dit kan niet want men moet de originele stukken

zien.

Wat mijn vraag nu uiteindelijk is :

- Wordt er in het Parkeerbedrijf altijd volgens 'het boekje' gewerkt?
- Is er geen mogelijkheid om een dossier gedeeltelijk samen te stellen aan het loket en later de ontbrekende documenten via de post te versturen?
- Is het de bedoeling om er automatisch van uit te gaan dat de parkeerkaart verloren is en dat er een bijdrage van 20 euro betaald moet worden?
- Hoe kom ik nu in het bezit van mijn nieuwe parkeerkaart met de juiste nummerplaat?

Onderzoek:

Van zodra er een wijziging is (nummerplaat of adres) moet de aanvrager de bewonerskaart meebrengen naar het Parkeerbedrijf. Dat staat vermeld op de achterzijde van de bewonerskaart. Bij verlies, diefstal of beschadiging van de bewonerskaart moet een retributie van 20 euro betaald worden. Zowel in de infobrochure als op de website van het Parkeerbedrijf wordt dit gecommuniceerd.

Verzoekster kan echter niet langs gaan bij het Parkeerbedrijf tijdens de beperkte openingsuren. Zij heeft ook geen vrijafdagen meer die ze daarvoor kan gebruiken. De enige oplossing is dat ze iemand een volmacht geeft om haar bewonerskaart te vernieuwen. Het Parkeerbedrijf zegt nog dat zij bezig zijn met de aanpassing van de software waardoor de aanvragen, verlengingen en wijzigingen van bewonerskaarten probleemloos via het e-loket kunnen verlopen. Zij vragen daarvoor nog een beetje geduld.

Beoordeling: gegrond

Het Parkeerbedrijf communiceert duidelijk dat de oude bewonerskaart nodig is voor het vernieuwen van de kaart. Door de beperkte toegankelijkheid van het Parkeerbedrijf, zowel qua openingsuren als qua overhandigen van documenten, is het voor verzoekster echter heel moeilijk om alsnog haar bewonerskaart te vernieuwen.

Aanbeveling:

Verruim de openingsuren.

misverstanden

Verzoek: 200810-488

Verwarrende parkeerautomaat

Graag wil ik langs deze weg klacht indienen tegen een verkeersboete opgesteld op 14 oktober 2008 om 11u06 aan de Kantienberg te Gent. Volgens de inbreuk stond ik geparkeerd in een zone voor bewoners en wordt ik met een boete van 50 euro bestraft. Even de feiten zoals ze echt gebeurd zijn. Ik heb mij op de Kantienberg geparkeerd net voor de parkeermeter, heb daar mijn ticket genomen dat geldig was tot 11u44. Ik heb op geen enkele plaats borden zien staan, maar wil zeker niet betwisten dat de borden er niet stonden, wat mij echter flink stoort is dat de parkeermeter geen melding maakt van bewonerszone, maar wel gretig mijn geld aanvaard. Waarom wordt die dan niet afgesloten of gemarkeerd? Verder wordt er van mij dus verwacht dat ik als bezoeker aan de stad Gent mij eerst parkeer, ticket neem en dan nog eens de straat afwandelen om te kijken of er ergens borden staan die het parkeren alsnog verbieden. Ik ben een burger van goede wil maar dit lijkt me toch echt wel sterk overdreven. Ik heb de retributie alsnog niet betaald, en zal eerst uw antwoord afwachten.

Onderzoek:

Door de enorme parkeerdruk tijdens het Filmfestival werden er op de Kantienberg tijdelijke bewonersplaatsen ingevoerd. Die werden aangegeven door middel van mobiele borden. We gaan zelf ter plaatse om de situatie in te schatten. Aan de hand van zijn retributie weten we dat verzoeker inderdaad vlak bij parkeerautomaat 714 stond. Deze automaat, die tussen

de twee mobiele verkeersborden stond, was niet afgedekt en zorgde dus voor verwarring. Aangezien er vlakbij nog twee andere parkeerautomaten stonden, kon automaat 714 gerust afgedekt worden om zo misverstanden te vermijden. Op basis hiervan annuleert het Parkeerbedrijf de retributie van verzoeker.

Beoordeling: gegronnd maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Let op de plaatsing van parkeerautomaten ten opzichte van (nieuwe) verkeersborden. Zorg ervoor dat er geen verwarring kan ontstaan en dek automaten desnoods af zodat ze niet meer gebruikt kunnen worden.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200810-489

Donkere borden

Op 17 oktober 2008 ben ik beboet op een plaats waar mijn vrouw en ik totaal geen benul hadden van de parkeerreglementering.

Rond 19u30 was het al donker. Lichten van wagens die deze doodlopende straat wilden verlaten (omdat ze geen parkeerplaats vonden), manoeuvreren tussen wagens en fietsrekken, ... hebben in de eerste plaats ervoor gezorgd dat wij beiden nooit opgemerkt hebben van de blijkbaar aanwezige borden. Bij het omdraaien om ook die staat te verlaten (omdat ook wij geen plaats vonden) verliet er juist een wagen een plaats tussen een camionette en een andere wagen. Dus wij erin... Terug bij de wagen merken wij het parkeerbiljet op. 50 Euro! Het zou veel socialer overkomen om eerst de mensen te verwittigen of beter in te lichten en al dan niet met een lichtere boete dan direct een fors bedrag van 50 euro. Bijkomend wisten wij zelfs niet dat er tot 0u00 moest betaald worden. De tijden zijn enorm veranderd buiten vroeger en ... waar kon je deze info (te betalen tot 0u00) dan terug vinden? Ik heb altijd al geweten tot 19u00. Te lang weggebleven uit Gent zeker!

Als wij alles op een rijtje zetten hebben wij het gevoel van gewoon een zoveelste prooi te zijn in een opgezette val. Want wie heeft er zin om parkeerboetes uit te schrijven in een duistere doodlopende straat, bijna niet verlicht om 23u45. Graag zouden wij hier enige duidelijkheid omtrent deze situatie willen. Wij blijven het jammer vinden dat - en ja, ook wij zijn maar mensen - er direct moet bestraft worden met duurzaam geld. Er kan misschien gepleit worden voor de borden beter te verlichten of om deze opvallender te maken tussen de wirwar van honderden andere borden.

Onderzoek:

We gaan zelf ter plaatse. Aan het begin van de straat staat er een verkeersbord dat het parkeerregime aangeeft, ook de uren staan daar op. Dat bord staat duidelijk zichtbaar opgesteld. In het donker kan het opschrift met de periode van het betalend parkeren inderdaad over het hoofd gezien worden, maar volgens de wegcode gelden de voorwaarden zoals ze op de parkeerautomaat staan. Het is daarom altijd aangewezen om op de parkeerautomaten te gaan kijken (ook buiten Gent).

Verzoeker stond echter op een voorbehouden bewonersplaats, dus het late uur is eigenlijk van geen belang. Dit geldt namelijk 24 op 24, 7 op 7. De zone met voorbehouden bewonersplaatsen wordt duidelijk aangegeven met een beginbord en een eindbord.

Beoordeling: ongegronnd

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200810-490

Oude bewonerskaart kwijt

Ik heb mijn oude auto verkocht. Ik heb echter mijn bewonerskaart in de auto laten liggen. Ik heb de koper hier al verschillende keren voor gecontacteerd, maar die reageert niet meer. Voor mijn nieuwe bewonerskaart moet ik de oude echter afgeven, want anders moet ik betalen. Maar ik kan er toch niet aan doen dat die koper mijn kaart niet terug bezorgt? Ik kan ze ook niet zelf gaan halen, want ik ken de man zijn adres niet.

Onderzoek:

Blijkbaar was er een misverstand. Verzoeker dacht dat hij 100 euro moest betalen voor een nieuwe bewonerskaart, maar dat is de prijs voor een tweede bewonerskaart. In geval van verlies of diefstal van een bewonerskaart kan men een duplicaat krijgen van de bewonerskaart tegen betaling van 20 euro. Verzoeker heeft er geen probleem mee om dat bedrag te betalen.

Beoordeling: ongegrond

Het Parkeerbedrijf past de regelgeving correct toe. Het ging hier echter om een misverstand.

misverstanden
Verzoek: 200811-509

Retributie ondanks ticket

Op 30 oktober 2008 stond ik geparkeerd op de Frère-Orbanlaan. Zoals gewoonlijk nam ik een ticket voor lang parkeren (3 euro), en ik kreeg zonder probleem een ticket uit de parkeerautomaat. Ik legde het ticket voor mijn voorruit. Niets vermoedend keer ik terug in de namiddag: een boete van 50 euro! Niettegenstaande ik 3 euro betaald had!
Ik kom daar regelmatig op bezoek en nergens staat op de automaat dat ik geen ticket van 3 euro meer mag nemen... Nadien vernam ik dat er vanaf 1 oktober (dus recent) een nieuwe regeling van toepassing is. Nergens staat er een waarschuwing. Ik vraag mij af waar ik nu moet parkeren als ik bij mijn tante op bezoek moet gaan en néé niet in de openbare parking van het Zuid (dat kost een fortuin). Ik vind een terugbetaling of een deel van de boete hier op zijn plaats.

Onderzoek:

De Frère-Orbanlaan is een groene zone. Daar kan men wel degelijk nog altijd langparkeren voor 3 euro. Verzoekster stond echter op een voorbehouden bewonersplaats en daarvoor heeft men een geldige bewonerskaart nodig.
Wanneer we zelf ter plaatse kijken of de signalisatie voor het bewonersparkeren wel duidelijk zichtbaar is, merken we dat er midden in een lange zone met voorbehouden bewonersplaatsen toch een parkeerautomaat staat.
Aan de ene kant staat het verkeersbord duidelijk zichtbaar opgesteld, aan de andere kant staat er een (nutteloze) parkeerautomaat die voor verwarring zorgt.
Uit gelijkaardige klachten op andere locaties merken we dat bestuurders vaak in de war zijn hierdoor. De frustratie is des te groter omdat de bestuurders een ticket kopen en dus denken dat ze volledig correct geparkeerd staan. Omdat de situatie inderdaad verwarrend is, annuleert het Parkeerbedrijf de retributie van verzoekster. De parkeerautomaat wordt verwijderd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De retributie werd correct uitgeschreven, maar de verkeerssituatie was heel misleidend. Het Parkeerbedrijf treedt hier klantvriendelijk op en annuleert de retributie. De situatie wordt ook aangepast zodat er geen misverstanden meer mogelijk zijn.

misverstanden

Verzoek: 200811-510

Verwarrende parkeerautomaat

Op 4 november 2008 parkeerde ik mij in de Sint-Hubertusstraat. Ik nam een ticket aan de parkeerautomaat daar dat geldig was tot 14u03. Toen ik terug kwam vond ik echter een retributie van 50 euro onder de ruitenwisher: uitgeschreven om 13u57. Blijkbaar waren daar voorbehouden bewonersplaatsen, maar die automaat staat daar heel misleidend. Als je naast een parkeerautomaat parkeert, verwacht je toch dat je daar ook mag staan. Dat is dus niet het geval in de Sint-Hubertusstraat.

Onderzoek:

We gaan zelf ter plaatse. Het bewonersparkeren wordt duidelijk aangegeven door een beginbord en een eindbord. De parkeerautomaat waarvan sprake staat in de Rozier. Wanneer verzoekster een ticket ging halen en terug naar haar auto stapte, moest ze het beginbord passeren.

Wanneer we dit aan verzoekster meedelen, zegt ze dat haar "denken werd uitgeschakeld" door het zien van de parkeerautomaat. Voor haar was dat namelijk een teken dat er geparkeerd mocht worden.

Beoordeling: ongegrond

De borden en de automaat staan duidelijk opgesteld.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200811-514

Retributie voor hulpverlener

Dinsdagavond om 18u59 werd ik opgeschreven voor het parkeren waar een bewonerskaart nodig is. Dit op zich is correct. De reden waarom ik daar stond was omwille van toepassing eerste hulp op een slachtoffer. Uitleg: op die bewuste dinsdagavond kwam ik onderweg naar een afspraak een vrouw tegen die werd aangereden door een bromfiets. Deze bromfiets reed onmiddellijk door en was op zeer korte tijd verdwenen in het niets. Ik riep naar de vrouw: "Een klein ogenblikje, ik ben er zo, ik ben van het Rode Kruis." Hierop volgde mijn zoektocht naar de eerste de beste plaats die ik tegen kwam en dat was dan een straat of twee verder in de Sint-Niklaasstraat, waar de regel geldt voor parkeren met bewonerskaart. In mijn nadeel sprekend was dat de vrouw in kwestie geen hulp van politie of hulpdiensten wenste. Gelukkig viel het al bij al nog mee en zal deze vrouw er vanaf komen met een aantal schaafwonden en kneuzingen. Hierna was ik terug onderweg naar mijn wagen om dan vast te stellen dat ik in die tijdsspanne opgeschreven werd voor dit parkeren waar niet toegelaten. Ik heb de volgende dag onmiddellijk hiervoor gebeld met het Parkeerbedrijf. De persoon die mij had opgeschreven, had blijkbaar opgemerkt dat ik mijn plakkaatje (dat aanduidt dat ik hulpverlener ben) voor de ruit had geplaatst daar ik in dienst was. Nu, dat plakkaatje geldt natuurlijk niet als bewonerskaart, maar ik ben wel van mening dat wanneer ik mijn functie als hulpverlener uitvoer dat dit een reden is tot annulering van de boete. Het lijkt me nogal erg dat je voor het helpen van een persoon in nood 50 euro moet betalen.

Kunt u hier iets aan doen?

Onderzoek:

Wij bezorgen het Parkeerbedrijf een bewijs dat verzoeker vrijwilliger is bij het Rode Kruis en we pleiten voor billijkheid. Na overleg besluit het Parkeerbedrijf om de retributie eenmalig te annuleren omdat het hier om uitzonderlijke omstandigheden gaat.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200811-516

Takkenbos

Op 4 november 2008 diende ik in de Takkebosstraat te zijn. Deze straat was me totaal onbekend in het Gentse. Mijn ingeschakelde GPS leidde er mij dus heen. Ik werd gestuurd via de Alpacastraat en diende de rechts gelegen Langhalsstraat in te rijden. Van op mijn bestuurdersplaats is of was het verkeersbord niet te zien door de overwoekerende klimopbeplanting aan de huisgevel. Mijn aandacht ging tevens ook uit naar de parkeermeter die op de hoek Alpacastraat-Langhalsstraat geplaatst staat. Bovendien moet men tevens ook oog hebben bij het indraaien van deze straat voor de op de rijbaan geplaatste fietsen in de voorziene fietsenstalling. Alles is er daadwerkelijk aanwezig om iemand vreemd met deze omgeving te misleiden. Nergens verder in de Langhalsstraat is er enige aanduiding dat er enkel en alleen geparkeerd mag worden door de bewoners. Toen ik vervolgens parkeerde in de Takkebosstraat bemerkte ik meteen de tweede parkeerautomaat geplaatst op de hoek Hertstraat-Takkebosstraat. Ik nam mijn parkeerticket en dat gaf een geldigheidsduur aan tot 11u58. Ik werd geverbaliseerd om 11u16. De verbalisant had geen oor naar mijn verweer. Ik vind dit allesbehalve een correcte bejegening en vraag dan ook beleefd om uw tussenkomst bij het Parkeerbedrijf.

Onderzoek:

Op de hoek Alpacastraat - Langhalsstraat staat een bord C3 (verboden toegang) met onderbord "uitgezonderd aanwonenden en diensten". Dat bord is inderdaad volledig overgroeid waardoor het nauwelijks nog zichtbaar is. Van daaraf is er inderdaad geen enkele aanduiding meer van het parkeerregime. Verzoekster mocht de Langhalsstraat dus eigenlijk niet inrijden, maar haar verwarring is heel begrijpelijk. Verzoekster toonde tenslotte ook haar goede wil door een parkeerticket te nemen. Na onze tussenkomst beslist het Parkeerbedrijf om de retributie toch te annuleren.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200811-519

Retributie door staking

Op maandag 6 oktober heb ik in de Reep een boete opgelopen wegens het geparkeerd staan in de bewonerszone. Aangezien ik mijn wagen daar echter over de middag (kort voor de staking die daar blijkbaar passeerde) geparkeerd heb om rap iets op te halen in mijn school en ik bij mijn terugkomst mijn wagen niet meer kon verplaatsen wegens de staking (omstreeks 13u00) en hierdoor met mijn wagen niet meer kon wegrijden, weiger ik deze boete te betalen. 's Namiddags had ik immers andere verplichtingen waardoor ik onmogelijk op een later tijdstip mijn wagen kon verzetten en daardoor heb ik dus een boete opgelopen van 50 euro. U begrijpt dat ik weiger deze boete te betalen aangezien er speciale omstandigheden waren (de staking) die mij niet toelieten om weg te rijden of mijn wagen wel juist te parkeren.

Onderzoek:

Later deelt verzoeker ons mee dat hij eigenlijk twee retributies had gekregen: de eerste om 10u14, de tweede om 16u30. De eerste retributie werd blijkbaar weg genomen tijdens de optocht.

Een retributie is 5 uur geldig. Dus daarna kan er opnieuw een retributie uitgeschreven worden. Het Parkeerbedrijf zegt dat zij hier echter redelijk in willen zijn en dat de parkeerwachters daarom geïnstrueerd worden om slechts één retributie uit te schrijven per dag per voertuig per inbreuk.

Hoewel beide retributies terecht werden uitgeschreven, is het Parkeerbedrijf daarom toch bereid om de tweede retributie te annuleren.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Omdat de eerste retributie werd weg genomen, werd er dezelfde dag nog een tweede retributie uitgeschreven. Hoewel beide retributies correct werden uitgeschreven, is het Parkeerbedrijf hier heel redelijk in en de tweede retributie wordt geannuleerd.

misverstanden

Verzoek: 200811-528

Verwarrende parkeerautomaat

Woensdag 12 november parkeerde ik mijn auto in de Hubert Frère-Orbanlaan ter hoogte van huisnummer 48 in Gent. Ik kwam rond 9u15 's morgens aan en kocht een dagticket van 3 euro aan de parkeerautomaat net naast mijn auto. Rond 12u45 kwam ik terug aan mijn auto en tot mijn verbazing zag ik dat er een parkeerbiljet tussen mijn ruitenwissers zat met de vraag om 50 euro te betalen. Ik dacht dat het om een vergissing ging en belde het Parkeerbedrijf. Men vertelde mij daar dat ik blijkbaar op die plaats enkel mocht parkeren met een bewonerskaart. Dit stond zeker niet goed aangeduid. Een aantal plaatsen voor de plaats waar mijn wagen geparkeerd stond stonden er borden "verboden te parkeren" omdat ze aan het werken waren. Ik had nog gecontroleerd of je daar opnieuw mocht parkeren wat het geval bleek.

Op de website van het Parkeerbedrijf had ik ook een plan afgedrukt met de verschillende parkeerzones, waardoor ik besliste om niet in zone 1 te staan (waar ik eigenlijk moest zijn), maar mij in zone 3 te parkeren. Op dit plan stond niets vermeld dat er parkeerplaatsen voorbehouden zijn enkel voor bewonerskaarten. Gezien de parkeerautomaat net naast mijn auto stond ging ik er van uit dat je daar toch zeker mocht parkeren als je een ticket koopt (waarom zouden er anders parkeerautomaten staan???). Aan de telefoon vertelde het Parkeerbedrijf mij dat het inderdaad erg verwarrend is en dat die parkeerautomaat daar verkeerd staat. Zij konden de boete echter niet annuleren en meldden mij dat ik mij het best naar u zou richten hiervoor.

Onderzoek:

De parkeerautomaat staat daadwerkelijk midden in een zone van voorbehouden bewonersplaatsen. Het Parkeerbedrijf zegt dat dit inderdaad een bijzonder misleidende situatie is en zij annuleren de retributie. De parkeerautomaat wordt verwijderd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200811-560

Geen minnelijke schikking

Op 13 november 2008 kreeg ik een parkeerboete om 11u57. Normaal gezien parkeer ik altijd in mijn garage, dat is ook de reden waarom ik geen gratis bewonerskaart heb aangevraagd. Sinds kort geldt er in mijn straat een bewonerszone om te parkeren. Gisteren stond ik even op straat gestationeerd om snel boven iets te halen dat ik vergeten was. Toen ik terug kwam had ik blijkbaar een parkeerboete van 50 euro. Ik ben daarop ook persoonlijk naar het Parkeerbedrijf geweest om de situatie toe te lichten, en aan de hand van mijn identiteitskaart aan te tonen dat ik wel degelijk bewoner ben van deze straat, maar men is niet bereid om een minnelijke schikking te treffen of om een verminderde boete toe te kennen, met andere woorden een gewone boete bij gebrek aan parkeerticket. Wilt u zo vriendelijk zijn deze situatie te bekijken?

Onderzoek:

Verzoekster was op de hoogte dat zij recht heeft op een gratis bewonerskaart. Het Parkeerbedrijf kiest ervoor om de regels strikt toe te passen en omdat verzoekster niet over een geldige bewonerskaart beschikte, annuleren zij de retributie niet. Wij raden verzoekster aan om alleszins een bewonerskaart aan te vragen zodat dit soort situaties in de toekomst vermeden kunnen worden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Verzoekster heeft een garage en ze wist dat ze recht had op een gratis bewonerskaart. Toch parkeerde ze voor haar deur waardoor ze niet in orde was met het geldende parkeerregime. Het Parkeerbedrijf kiest ervoor om zich strikt aan de regels te houden. Ondanks ons begrip daarvoor vinden we dat het Parkeerbedrijf hierdoor voorbijschiet aan de filosofie van de bewonerskaart: bewoners de kans geven om in hun buurt te parkeren.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200812-577

Weeën en een retributie

Ik heb op vrijdag 21 november 2008 om 20u00 een boete gekregen omdat ik geparkeerd stond op een plaats voor bewoners zonder bewonerskaart.

Ik ben 8 maand zwanger en ben wegens pijn in mijn buik onverwachts naar mijn gynaecoloog moeten gaan. Om te vermijden dat ik nog moest stappen heb ik mijn wagen geparkeerd op de dichtstbijzijnde parkeerplaats die vrij was (bewonersplaats rechtover de dokter zijn praktijk). Bijgevolg zou ik deze boet willen protesteren. Graag had ik vernomen welke verdere stappen ik hiervoor moet ondernemen.

Onderzoek:

We vragen aan verzoekster een bewijs van de gynaecoloog dat het om een dringende tussenkomst ging. Op die manier kunnen we gemakkelijker voor haar bemiddelen. De echtgenoot van verzoekster betaald de retributie direct en verzoekster beslist om het hier bij te laten, hoewel haar verhaal oprecht was.

Beoordeling: geen oordeel

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200812-583

Geen derde bewonerskaart

Ik kom uit Frankrijk, maar ik werk in Gent. Vanaf mijn aankomst in Gent (april 2008) heb ik geprobeerd om al mijn administratie zo snel mogelijk in orde te brengen. Door een fout bij vreemdelingenzaken heb ik echter nog altijd geen officiële verblijfskaart. Ik heb enkel een verklaring van inschrijving in het vreemdelingenregister.

Gevolg daarvan is dat ik al twee keer een tijdelijke bewonerskaart moest aanvragen om in mijn straat te parkeren. Toen ik dit een derde keer wou aanvragen, vertelde men mij dat dit niet mogelijk is. Terwijl ik deze situatie probeerde op te lossen door een bewijs van mijn domicilie aan te vragen op het Zuid kreeg ik echter twee parkeerretributies.

Uiteindelijk kreeg ik dan op basis van het eensluidend verklaarde uitreksel uit het vreemdelingenregister mijn bewonerskaart voor een jaar. Ik vind het echter heel onrechtvaardig dat ik door een fout, waar ik niet verantwoordelijk voor ben, twee vakantiedagen moest opnemen om alles te regelen, maar ook nog eens twee retributies van 25 euro moet betalen. Kunt u voor mij bemiddelen om die retributies te annuleren?

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf zegt dat zij de tijdelijke bewonerskaart van verzoeker een tweede keer verlengd hebben, hoewel zijn domicilie nog niet in orde was. Zij vinden dat zij geen verantwoordelijkheid kunnen opnemen voor andere diensten.

Wanneer een bewonerskaart vervallen is, moet een bestuurder voldoen aan het geldende parkeerregime. Het Parkeerbedrijf houdt zich ook strikt aan deze regelgeving en is dus niet bereid om de retributies van verzoeker te annuleren omdat deze persoonlijke uitzondering een precedent zou scheppen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het Parkeerbedrijf heeft de tijdelijke bewonerskaart van verzoeker aanvankelijk toch nog eens verlengd.

Omdat het hier om een uitzonderlijk geval gaat, kon het Parkeerbedrijf (in overleg met de Dienst Bevolking) toch nog eens verlengen zonder daardoor een gevaarlijk precedent te scheppen. De eerste houding van het Parkeerbedrijf was klantvriendelijk, maar toch kon er meer initiatief genomen worden.

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200812-584

Geen plaats meer voor Gentenaars

Mijn partner en ikzelf wonen al zeven jaar in het centrum van Gent, meer bepaald in Onderbergen. Wij hebben één wagen die wij delen en aangezien er in ons deel van de straat helemaal niet geparkeerd mag worden, hadden wij een jaarabonnement in de Sint-Michielsparking.

Enkele voordelen hiervan: met onze boodschappen was het niet ver stappen (1x per maand gaan de meeste gezinnen hun grote maandelijkse inkopen doen, sleur daar maar eens de stad mee door) met mijn avondwerk was het veilig en dichtbij parkeren (als jonge vrouw 's avonds laat heeft het toch een aangener gevoel om dichtbij te kunnen parkeren), aangezien ik lesgeef moet ik dikwijls met heel wat extra spullen over en weer zeulen en als het dan niet zo ver is lukt dat nog net (want met de 4 richtingaanwijzers even op straat stilstaan mag niet!).

Kortom, ook al hadden we als abonnee geen vaste plaats in de parking, en is het een betalend jaarabonnement, over het algemeen waren wij wel tevreden omdat we zo dichtbij konden parkeren (de voordelen wogen dus sterk door).

Groot was dan ook onze verbazing te horen dat wij als Gentenaar vanaf 1 november 2008 niet meer met ons jaarabonnement in de parking Sint-Michiels terecht konden, maar vanaf dan in de parking Ramen moeten gaan parkeren. De afstand op zich is inderdaad doenbaar (vijf minuten te voet stappen) zolang je geen boodschappen moet meezeulen, zolang het geen pijpenstelen regent, zolang het niet middernacht is en je alleen naar huis moet, zolang je geen kleine kinderen mee hebt, ...Tof hoor, in het centrum van Gent wonen... Mijn partner en ikzelf zijn in Gent opgegroeid en wonen al heel ons leven in Gent. We weten dus dat wonen in het centrum van Gent soms een beetje aanpassen is en we houden van Gent maar vinden deze maatregel op zijn minst echt heel vreemd. Want hoezeer wij de stad ook appreciëren, en hoe banaal het voor u misschien mag lijken (klagen over een simpele parkeerplaats), we worden er wel dagelijks mee geconfronteerd.

Alvast bedankt om even tijd te nemen bij het lezen van deze mail en wie weet komt er een oplossing of is er wel een echt logische verklaring voor deze beslissing?

Onderzoek:

Verzoekster kan nog steeds terecht in de Sint-Michielsparking voor een jaarabonnement. Omdat ze gedomicilieerd is in een straat binnen een straal van 500m van de parking kan zij zelfs genieten van een voordeeltarief voor bewoners. Het gaat hier dus blijkbaar om een misverstand.

Beoordeling: ongegrond

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200812-588

Vervallen bewonerskaart

Op zaterdag 29 november 2008 heb ik een geldboete van 25 euro gekregen van het Parkeerbedrijf Stad Gent, aangezien mijn bewonerskaart over tijd was. Ik ben van geboorte een Gentenaar, en woon reeds drie jaar in het centrum van onze stad. Hiervoor kreeg ik telkens elk jaar een uitnodiging van het Parkeerbedrijf om mijn bewonerskaart te vernieuwen. Dat heb ik dan ook elke keer trouw gedaan. Dit jaar heb ik deze brief niet in mijn bezit gekregen, om onbekende reden. Nochtans heeft het Parkeerbedrijf me verzekerd dat zij de brief verstuurd hebben in de maand oktober. Ik geloof dit 100%, maar de brief is niet in mijn handen terecht gekomen. Ik heb wel een brief ontvangen met krasbiljetten die gebruikt kunnen worden voor bezoekers. Jammer genoeg is het blijkbaar onmogelijk om het Parkeerbedrijf te overtuigen van het feit dat deze situatie zonder opzet gebeurd is, en ben ik verplicht om de boete van 25 euro te betalen! Ik vind het jammer dat ik hiervoor niet eerst een verwittiging heb gekregen in plaats van onmiddellijk 25 euro boete. Een aantal weken geleden stond ik onwetend in een zone waar ik ongeldig geparkeerd stond, hiervoor heb ik wel eerst een verwittiging gekregen. Bestaat er een mogelijkheid om via u de mensen van het Parkeerbedrijf te overtuigen om de boete te laten vallen? Tenslotte gaat het hier over een misverstand en onoplettendheid, en niet om een situatie waarin er sprake is van kwade wil. Deze e-mail is verstuurd in alle vriendelijkheid en oprechte eerlijkheid. Alvast bedankt voor uw tijd en vertrouwen.

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf stelt dat de herinneringsbrief naar verzoeker werd verstuurd op 8 oktober 2008. Zijn bewonerskaart verviel op 29 oktober 2008. Die brief kan natuurlijk altijd verloren gegaan zijn in de post.

Los daarvan kreeg verzoeker de retributie in de Henegouwenstraat. Dat is bijna anderhalve kilometer van zijn huis (in vogelvlucht) en die straat valt sowieso niet binnen de parkeerzone van zijn bewonerskaart. De retributie wordt dus niet geannuleerd.

Beoordeling: ongegrond

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200812-591

Abonnement Parking Vrijdagsmarkt

Ik heb een abonnement voor het avondparkeren in Parking Vrijdagsmarkt. Dit is van 18u00 tot 9u00 's morgens. Rond 17u30 stop ik met werken en dan moet ik nog een half uurtje rijden. Dat is gemakkelijk, want dan kan ik direct de parking binnen rijden. Soms ben ik echter enkele minuten te vroeg en dan moet ik wachten tot klokslag 18u00 om te kunnen binnen rijden met mijn badge. Op dat moment blokkeer ik dus de inrijstrook tot ik binnenkan, maar ik kan toch geen ticketje nemen voor een paar minuutjes, of de parkeerwachter daarmee lastig vallen. Daarom vroeg ik aan het Parkeerbedrijf of het niet mogelijk was om

abonnees een 'gratis' (?) voor/na tolerantie te geven van bijvoorbeeld tien minuten. Nu moet ik dat telkens verrekenen met de parkeerwachter: aanschuiven om te betalen, wachten omdat de parkeerwachter op ronde is... Heel onaangenaam dus. Tegelijkertijd stelde ik ook voor om eventuele extra kosten (bijvoorbeeld als je later buiten rijdt) per factuur te regelen. Het Parkeerbedrijf reageerde daar negatief op.

Een tolerantie is technisch onmogelijk zeggen ze en voor extra kosten moet ik betalen aan de automaat. Wanneer ik vroeger binnen wil rijden, moet ik een ticket betalen. Dat wil dus zeggen dat ik, wanneer ik bijvoorbeeld om 17u00 de parking binnen rijdt, een ticket zou moeten nemen. Ofwel moet ik dan om 18u00 terug komen om te betalen, ofwel moet ik dan tot mijn vertrek (de volgende dag) betalen.

Ik vind toch dat het Parkeerbedrijf hier klantvriendelijker kan zijn. Tenslotte betalen wij de factuur voor ons abonnement toch op voorhand. Uit het antwoord van het Parkeerbedrijf heb ik trouwens begrepen dat ik niet de enige abonnee ben die dit vraagt. Ik vind ook dat ik geen degelijk antwoord kreeg op mijn vragen.

Onderzoek:

Volgens het Parkeerbedrijf laat de huidige apparatuur in parking Vrijdagmarkt het niet toe om enige tolerantie in te voeren in het tijdstip van binnenrijden. Momenteel worden er door het Parkeerbedrijf zowel nacht- als dagabonnementen uitgereikt, waarbij een evenwicht wordt gezocht om beide groepen van gebruikers op elkaar af te stemmen. Een teveel aan nachtabonnementen zou ervoor kunnen zorgen dat er overdag een conflict komt in de bezetting van de parking met de dagabonnementen, en vice versa. Om deze redenen werd dan ook een vast tijdstip van geldigheid ingesteld voor ieder type abonnement, in dit geval is dat van 18u00 tot 9u00. Wanneer zou blijken dat verzoeker veelvuldig vroeger de parking wenst binnen te rijden, stelt het Parkeerbedrijf voor dat hij misschien best een nieuw type abonnement zou overwegen.

Extra kosten bij het buiten rijden kunnen niet gefactureerd worden volgens het Parkeerbedrijf. Nu volstaat het om het abonnement aan de betaalautomaat aan te bieden, het verschuldigde bedrag kan daar onmiddellijk afgerekend worden. Dit is volgens het Parkeerbedrijf een heel eenvoudige procedure waarbij geen verdere administratie noodzakelijk is. Een klantvriendelijk alternatief voor het probleem bij het vroegtijdig binnen rijden kan het Parkeerbedrijf tot op heden niet aanbieden, de technische mogelijkheden van de apparatuur laten dit niet toe. De huidige apparatuur zal echter vervangen worden door betaalapparatuur waarbij tal van extra mogelijkheden aanwezig zullen zijn. Het probleem dat verzoeker aanhaalt wordt mee opgenomen in het aankoopdossier van de nieuwe apparatuur. Vroegtijdig binnen rijden zal mogelijk zijn, maar ook dan zullen er limieten worden gesteld, en dit om conflicten in de bezetting te vermijden. Eenmaal de apparatuur in dienst is genomen, zal het Parkeerbedrijf de abonnees hiervan op de hoogte stellen.

Beoordeling: ongegrond

Het Parkeerbedrijf moet rekening houden met de organisatie van het parkeren en moet ook de kosten en de baten afwegen. Het Parkeerbedrijf probeert zijn service naar de toekomst ook te verbeteren.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200812-607

Bewonersparkeren of niet?

Op 16 december 2008 ontving ik een parkeerboete die werd uitgeschreven in de Filips Van Arteveldestraat 11u49). Er werd mij het tarief voorbehouden gemeentelijke parkeerkaart aangerekend, voor een bedrag van 50 euro. Deze aanrekening is echter niet correct. Ik stond niet geparkeerd in de zone waar een bewonerskaart noodzakelijk is, waardoor deze parkeerboete niet wettelijk is. Ik heb twee onafhankelijke getuigen die willen getuigen dat mijn voertuig niet geparkeerd stond op de zone bewoners. Ik wens de parkeerboete dan ook

niet te betalen.

Onderzoek:

Wij vragen de foto's van de parkeerwachter op en wij gaan ook zelf ter plaatse. Op basis daarvan stellen wij vast dat verzoekster wel degelijk op een voorbehouden bewonersplaats stond. De retributie werd dus correct uitgeschreven.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn

Verzoek: 200812-610

Nieuwe bewonerskaart afwezig

Volgend probleem doet zich voor met het Parkeerbedrijf. In de maand oktober vroeg ik via internet tijdig de verlenging van mijn bewonersvignet aan. Helaas was ik, wanneer mijn vignet per post bij mij thuis aankwam, bijna veertien dagen afwezig. Daardoor kon ik mijn oud vignet niet tijdig vervangen door het nieuwe. Op het ogenblik dat ik terug thuiskwam merkte ik dat achter mijn ruitenwisser twee retributieformulieren staken.

Naar mijn mening kon het Parkeerbedrijf aan de hand van het nummer van mijn bewonersvignet perfect achterhalen dat ik tijdig een nieuw vignet had aangevraagd en daaruit afleiden dat het niet mijn bedoeling was om elke dag 25 euro te betalen. Door overmacht kon ik het vignet gewoon niet tijdig vervangen.

Ik heb het Parkeerbedrijf hier tweemaal onmiddellijk van op de hoogte gebracht. De eerste maal via een met een hand geschreven brief, verstuurd onmiddellijk nadat ik de retributieformulieren had gevonden. De tweede maal onmiddellijk na de ontvangst van de herinnering aan de betaling, twee maand nadien. Geen enkele keer is tot nog toe echter op mijn schrijven gereageerd. Ik vraag van het Parkeerbedrijf enkel begrip voor deze situatie en kwijtschelding van deze retributies.

Onderzoek:

Een week na de mail van verzoeker annuleert het Parkeerbedrijf de twee retributies op basis van de geldige bewonerskaart die verzoeker inderdaad had.

Het Parkeerbedrijf zegt dat ze met een achterstand kampen door een aantal factoren: nieuwe tarieven, intensievere controle door de parkeerwachters en dus ook meer retributies. Het Parkeerbedrijf heeft daarom een extra personeelslid aangeworven en het maakt zich sterk dat de achterstand tegen de eerste week van januari 2009 weggewerkt zal zijn.

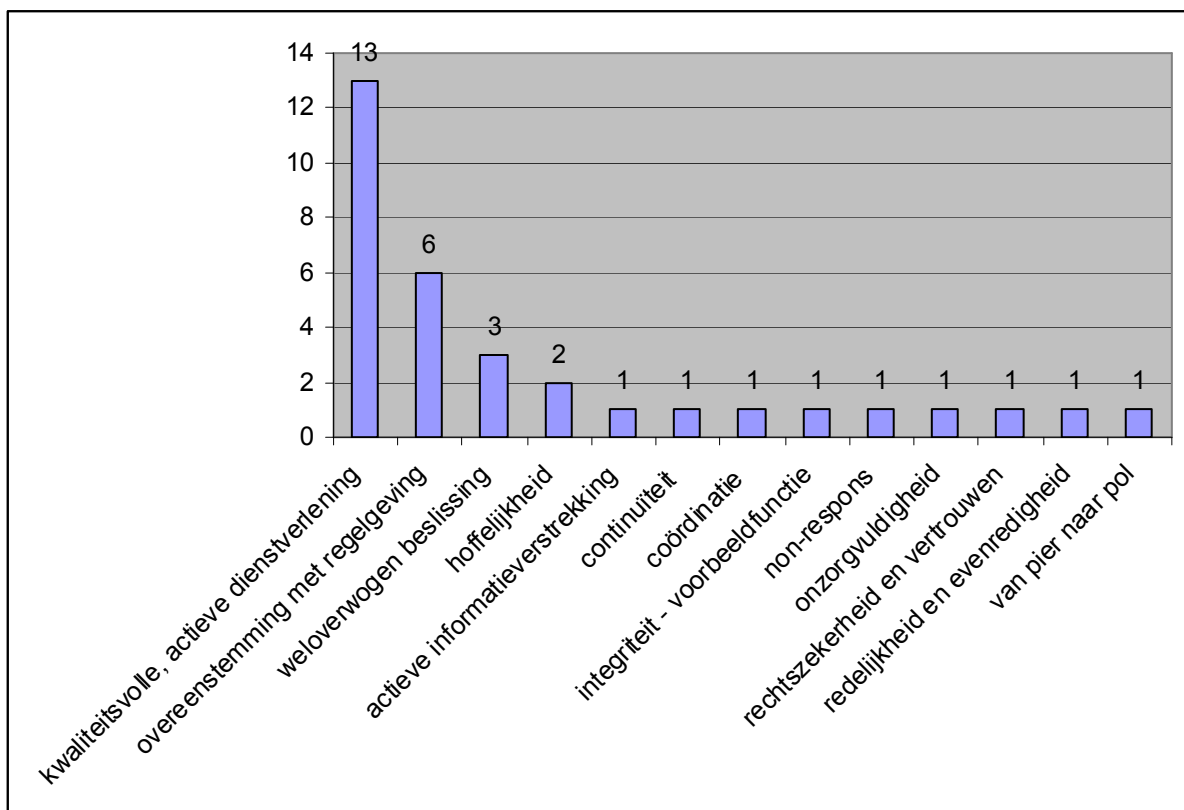
Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Door de sterk toegenomen werkdruk werd er niet binnen een redelijke termijn gereageerd. Het Parkeerbedrijf heeft dit echter gecorrigeerd door een extra werkkraft aan te trekken.

Hoofdstuk 11

Departement Stadspromotie en Sport

AANTAL DOSSIERS			
23	Klacht		21
	Signaal		2
	Info		0
BEOORDELING		absoluut	%
Gegronnd		5	24
Gedeeltelijk gegronnd		3	14
Gegronnd maar gecorrigeerd		3	14
Ongegronnd		3	14
Geen oordeel		7	33



Sportdienst	17
Dienst Feestelijkheden	6
Dienst Toerisme	0

11.1. Dienst Feestelijkheden

AANTAL DOSSIERS			
6	Klacht	6	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Geground	1	16,5	50,0
Gedeeltelijk geground	1	16,5	
Geground maar gecorrigeerd	1	16,5	
Ongegrond	1	16,5	
Geen oordeel	2	33,0	

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	3
coördinatie	1
onzorgvuldigheid	1
rechtszekerheid en vertrouwen	1
van pier naar pol	1
weloverwogen beslissing	1

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200802-73

Muziek of muzeik?

175 keer per dag "Besame mucho", maar dat is echt van het goede te veel als je woont aan het Groot Kanon. Dat is geen muziek, dat is muzeik. Ik ben een muzikliefhebber maar ik lees ook wel eens graag een boek. Hoe dan ook, het geeft kleur aan de stad.

Gentinfo, Dienst Feestelijkheden, wijkagent allemaal echt heel vriendelijk "we kunnen er niet echt iets aan doen, dit is een standplaats".

Onderzoek:

Het is niet de eerste keer dat wij een dergelijke klacht krijgen. Straatmuzikanten die op dezelfde plaats langere tijd blijven staan met een beperkt repertoire zijn voor de bewoners enerverend. Daarom werd het reglement al eens aangepast.

Op dit ogenblik is het zo dat de maximum speelduur voor een straatanimator twee uren is. Volgens de Dienst Feestelijkheden zou dit, gelet op het aantal straatanimatoren, kort genoeg moeten zijn. De dienst vindt overigens dat een hogere frequentie moeilijker te controleren is en aan de andere kant bestaat het risico dat dezelfde animator meerdere keren dezelfde per dag op dezelfde plaats zou bezig zijn.

Voor de Dienst Feestelijkheden is het, wegens personeelsbeperkingen, moeilijk om tegemoet te komen aan de vraag om een soort examen af te nemen. Overigens is de doelgroep moeilijk bereikbaar: vele straatmuzikanten gaan van stad tot stad of hebben geen vast adres in Gent. De dienst vindt ook het opleggen van een minimaal repertoire moeilijk daar het niet alleen over muzikanten gaat, maar ook straattheater, vuurspuwers, jongleurs, clowns enz. Ook het afschaffen van het Grootkanon als locatie is moeilijk aangezien het probleem dan maar wordt verplaatst. De dienst denkt er wel aan om het aantal locaties te verruimen om zo de gebruiksintensiteit van het huidige aantal plaatsen te laten dalen. Wat het formuleren van klachten betreft, in geval van overlast, wordt verwezen naar de Politie, die verbaliserend kan optreden. De Politie heeft de locatie overigens diverse malen bezocht maar trof er de muzikant, die verzoeker had omschreven, niet aan. Toch zal de toestand, met de zomer in het vooruitzicht, verder worden nagezien. Men kan altijd zelf contact opnemen met het commissariaat Gent-Centrum.

Beoordeling: geen oordeel

Binnen de huidige regelgeving gebeurt alles zoals het hoort. Desondanks is er toch sprake van overlast en moet mogelijks het aantal onder de loep genomen worden.

Aanbeveling:

Verfijn de regelgeving voor straatartiesten.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200804-207

Boven Gent rijst

Voor de nieuwjaarsdrink op het Sint-Baafsplein was aangekondigd dat de tekst van het Gentse volkslied ter plaatse zou worden uitgedeeld aan de aanwezigen. Er werden wel liedjesteksten uitgedeeld, maar van andere liedjes. De tekst van het Gentse volkslied was er niet bij.

Onderzoek:

De nieuwjaarsdrink van 6 januari 2008, op het Sint-Baafsplein, werd georganiseerd door de Dienst Feestelijkheden.

Volgens deze dienst werd inderdaad het Vliegend Bladskén van 't Spelleke van Dri Kluiten verdeeld, maar ook, en in grote oplage, de tekst van 'Boven Gent Rijst' op een afzonderlijk A5-blad.

Wij kunnen alleen vermoeden dat verzoeker op het Sint-Baafsplein aankwam toen deze bladen al verdeeld waren en er geen meer overbleven. Wij vragen aan de Dienst Feestelijkheden om voor de volgende nieuwjaarsdrink een hogere oplage te berekenen. Wij besluiten dat de dienstverlening van de betrokken dienst adequaat gebeurde.

Beoordeling: ongegrond

coördinatie

Verzoek: 200806-267

Alternatief voor garage?

Ik woon op het Sint-Amandsplein, tevens huur ik een garage die toegankelijk is via het Sint-Pietersplein. Nu is dit het probleem.

Vorige week zondag was hier namelijk de kampioenenviering van AA Gent. Wat bleek, ik kon de Overpoortstraat niet in en de agente vertelde me dat ik mijn garage ook niet in kon!

Ik vroeg haar waar ik mijn auto dan moest zetten. Na lang wachten kreeg ik te horen dat ik me maar in de ondergrondse parking moest zetten en dat de Dienst Mobiliteit dit "misschien" zou terug betalen. Uiteindelijk reed ik naar de parking en kon toch door het volk mijn garage inrijden. Maar een andere bewoner had zoveel geluk niet.

Hij vroeg uitleg aan de politie die aanwezig was op het Sint-Amandplein en kreeg te horen dat hij door kon via de Sint-Pietersnieuwstraat. Eens daar mocht hij niet door. Hij keerde terug. Ze vertelden hem: "Je mag wel door." Terug aan de Sint-Pietersnieuwstraat mocht hij niet door! (De Politie moet ons dan zeggen wat te doen. Als hij geluisterd had, was hij nog aan het rijden tussen Sint-Amandplein en Sint-Pietersnieuwstraat!)

De week daarvoor was het de maandag loopwedstrijd door Gent, hetzelfde liedje, ik kon mijn garage niet uit. Terug was er weer niet verwittigd dat de toegang tot de garage geblokkeerd zou worden! Wel een brief over het evenement, maar niets over de toegang tot de garage! Nu lijkt me dit iets dat de organisatoren telkens over het hoofd zien! Maar aan de andere kant, zij krijgen toestemming om de weg af te zetten. Als iemand de toestemming geeft om straten af te zetten, moet er toch ook een alternatief gezocht worden voor het plaatselijke verkeer.

Wat had ik moeten doen als ik de maandag (loopwedstrijd) of de zondag (AA Gent) weg moest met de auto? Een taxi nemen? Dit is voor mij een goed alternatief, maar dan moet ik wel een document hebben dat iemand mijn taxi betaalt. Zelfde voor als ik mijn garage niet in kan, dan moet er een echt alternatief zijn en niet zomaar gratis parkeren buiten. Het alternatief moet minimum gelijk zijn aan mijn garage, dus gratis parkeren in de ondergrondse parking... daar kan ik mee leven. Maar opnieuw moet ik dan zeker zijn dat mijn kosten gedekt worden! Niet van: misschien krijgt u dan uw geld terug! Zal er op het volgende evenement een oplossing zijn voor dit probleem?

Onderzoek:

De Dienst Feestelijkheden en de Politie zeggen dat zij zoveel mogelijk de rijweg vrijhouden bij manifestaties op het Sint-Pietersplein. Op die manier kunnen de garages daar steeds bereikt worden.

Bij heel grote manifestaties zoals de tourstart en de kampioenviering van AA Gent wordt echter ook de weg ingenomen en dan wordt er om veiligheidsredenen geen doorgaand en plaatselijk verkeer toegelaten.

Als er zich in de toekomst nog zulke manifestaties zullen voordoen, zal de dienst Feestelijkheden parkeercheques uitreiken aan de eigenaars van de garages.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De Dienst Feestelijkheden lost het probleem van de onbereikbare garages op een klantvriendelijke manier op.

van pier naar pol
onzorgvuldigheid
rechtszekerheid en vertrouwen
Verzoek: 200807-339

Podium

Ik ben een medewerker van een vzw van een groep bewoners die geregeld een straatactiviteit en ook jaarlijks een straatfeest organiseert. Dit jaar vindt het straatfeest plaats op 30 augustus. In de namiddag komt een poppentheater en in de vooravond hebben we een Russische folkgroep gevraagd om ons feest op te luisteren. De beide groepen hebben uitdrukkelijk aan ons een overdekt podium gevraagd.

Op 6 maart nam ik telefonisch contact op met de Dienst Feestelijkheden met de vraag of er nog overdekte podia beschikbaar waren. De vrouw die ik toen aan de lijn had bevestigde dit en meldde dat er nog verschillende overdekte podia beschikbaar waren. Diezelfde week nog deed ik schriftelijk aanvraag voor een overdekt podium en een toiletwagen.

In april kregen wij een brief van deze dienst waarop vermeld staat dat ze die dag podiumelementen zullen leveren. Zonder bijgevoegde commentaar.

Ik dacht dat dit een vergissing was. Toen ik een tijdje later contact opnam met deze dienst kreeg ik te horen dat er geen overdekte podia beschikbaar meer waren. Toen ik hen uitlegde dat ik toch zeker op tijd was met mijn aanvraag en dat de Dienst Feestelijkheden mij toen bevestigd had dat er nog overdekte podia beschikbaar waren, beaamde hij dat. Begin maart was er inderdaad nog een podium beschikbaar maar hij vertelde erbij dat de vrouw die ik toen aan de lijn had pas in dienst was en niet goed op de hoogte is van hoe ze met dergelijke aanvragen moet omgaan. De man aan de telefoon wist mij te zeggen dat ze niet zomaar voor gelijk welk straatinitiatief overdekte podia kunnen leveren. Hij minimaliseerde ons straatfeest en zei doodleuk dat dit voor ons wel geestig is zo 'n straatfeestje maar dat dit voor hen extra werk betekende. Nu ik kan je verzekeren dat zo 'n feest op poten zetten (een bar, een barbecue, kinderactiviteiten organiseren) ook van ons heel wat tijd en inspanning vraagt.

Door de uitleg van die man, kreeg ik sterk het gevoel dat er willekeur zit in het ter beschikking stellen van feestmateriaal. Afhankelijk van hoe hij dit feest inschat, krijgen de

mensen materiaal ter beschikking. Ik heb begrepen uit zijn commentaar dat ze de laatste jaren overstelpt worden door dergelijke aanvragen van bewonersinitiatieven en dat ze de vragen niet meer aankunnen.

Ik moet je eerlijk zeggen dat dit ons ontmoedigt. We weten niet hoe we nog aan een overdekt podium kunnen geraken. Bovendien hebben we ons in de afspraken met de groepen ertoe verbonden om een overdekt podium te plaatsen maar hebben we onvoldoende middelen om er een te huren. Daarom richt ik mij tot u in de hoop dat u nog iets voor ons kunt doen.

Onderzoek:

Volgens de Dienst Feestelijkheden is het materieel nog beschikbaar. Dat weekend zijn er nog een 20tal andere uitleendossiers. Daarbovenop zijn een aantal van de vaste medewerkers in verlof.

Omwille van de hoge werkdruk zal de dienst hetzelfde materiaal geven dat deze vzw de voorgaande edities ook gekregen heeft. Nog volgens de dienst bleek bij telefonisch contact ook dat het verkeersvrij maken van de straat enkel voor de zaterdag werd aangevraagd. In de praktijk wil dit zeggen dat de dienst enkel de zaterdag kan opbouwen en afbreken. Wat zeker niet de bedoeling is. Het opbouwen en afbreken door de vzw werd ook voorgesteld maar omwille van de veiligheidsrisico's met een overdekt podium kan dit ook niet.

Door de dienst werd met verzoeker afgesproken om in de buurt een pleintje te hebben waar men het podium kan bouwen zonder de verkeersdoorgang te belemmeren. In dat geval kan er een overdekt podium voorzien worden. Dan is er immers ook speelruimte voor de data van opbouw en afbraak. Indien niet, dan blijft het dossier zoals het is.

Besluit:

Mits de nodige flexibiliteit van zowel verzoeker als dienst komt men tot een aanvaardbaar compromis.

Opvolging:

Volgens verzoekster was er uiteindelijk een positief contact met de Dienst Feestelijkheden. Daar had men, zonder rond de pot te draaien en op een vriendelijke manier een geloofwaardige uitleg gegeven in verband met de weigering om een overdekt podium te leveren. De dienst zou ook positief meewerken aan een oplossing, maar deze bleek niet tot de mogelijkheden te behoren. De vzw zou toch haar plan moeten trekken. Uiteindelijk was 30 augustus (qua weer), de mooiste dag van de zomervakantie. Een overdekt podium was dus niet nodig.

Verzoekster had er geen probleem mee dat aan de vraag niet kon worden voldaan maar de manier waarop dat eerst werd aangepakt en uitgelegd, vond men niet correct. Op het einde waren ze wel vriendelijk en correct, en dat het dan nog altijd niet mogelijk was om aan de vraag te voldoen vond men niet zo erg meer. Uiteindelijk kon men het door het mooie weer ook doen zonder overdekt podium.

Volgens verzoekster werd de onbeleefde aanpak van het begin gecorrigeerd.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Maar schitterend opgelost.

Aanbeveling:

Schep bij het noteren van een aanvraag geen te optimistische verwachtingen en geef daarna aan een aanvrager correctie en volledige informatie.

weloverwogen beslissing
Verzoek: 200809-408
Repetitief

Graag hadden wij even uw aandacht gevestigd op een (weliswaar klein) maar vervelend probleem met de straatmuzikanten aan het Sint-Pietersstation.

Op zich hebben wij absoluut geen probleem met straatmuzikanten. Het verhaal wordt anders als je de hele dag naar exact twee melodieën moet luisteren, niet één dag, niet twee dagen maar alle dagen. Niet één week, niet twee weken maar alle weken. Tijdens de zomerperiode werken wij in onze winkel ook graag met open deuren, maar als je je enigszins wil afsluiten van deze repetitieve muziek, is dat onmogelijk.

In de hoop dat u zich een voorstelling kan maken wat dit voor de betrokkenen betekent en mogelijk een oplossing kan voorstellen.

Onderzoek:

Straatmuzikanten moeten een vergunning hebben. Volgens deze vergunning zijn zij verplicht zich om de twee uren zichtbaar te verplaatsen.

Indien de straatmuzikanten spelen in of vlakbij het station, dan is dit op het terrein van de NMBS of van De Lijn. Het is dan een van deze vervoersmaatschappijen om in te grijpen.

Anders zou verzoeker de politie moeten waarschuwen. De oplossing zal dan hierin bestaan dat de straatmuzikant vriendelijk wordt verzocht zich te verplaatsen.

Besluit:

De regelgeving is duidelijk. Verzoeker weet nu tot wie zich te richten.

Beoordeling: geen oordeel

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200810-471

Slecht zicht praalstoet

Proficiat voor de Stad om ons zo een mooie floralienstoet te laten zien. Echter was die dag niet iedere stadsmedewerker van goede wil. Mijn mama en ikzelf hadden 2 kaarten gekocht voor de tribune D1 op de Vrijdagmarkt. We betaalden 18 euro voor een kaart wat niet echt weinig is. We zaten goed op de achtste rij, zo dachten we tot we daar aankwamen en zagen dat een vrachtwagen van de Stad Gent zodanig geparkeerd stond dat hij ons zicht belemmerde om de stoet te zien aankomen. Ik ben dan vriendelijk gaan vragen aan de chauffeur of hij zijn vrachtwagen niet enkele meters achteruit kon zetten, zodat iedereen die op de tribune D1 zat de stoet goed kon zien. Het antwoord van de chauffeur was neen. Hij moest van zijn baas op die plek staan en nergens anders. Ik moest mij voor klachten wenden naar de organisatie of de Stad zo zei hij. Nu weet u ook dat op zondagnamiddag er geen diensten bereikbaar zijn. De chauffeur was wel uiterst grof, onbeleefd en onbeschoft. Hij sprak mij zeer neerbuigend en in een redelijk gemene taal aan. Hij kon het risico niet nemen zijn wagen te verplaatsen, omdat er teveel volk was. Even later kreeg ik twee agenten in het oog. Ik vroeg hen of het mogelijk was even te helpen bij het verzetten van de vrachtauto om de menigte op een veilige afstand te houden. De agenten waren heel vriendelijk en hulpvaardig. Echter de chauffeur wilde niet meewerken. Ondertussen hadden de kinderen van de chauffeur plaatsgenomen in de vrachtwagen. Zij waren misschien de reden waarom hij zich niet wilde verplaatsen. De organisatie en de politie hebben dan meerdere pogingen ondernomen om het probleem op te lossen, maar de chauffeur bleef weigeren. Uiteindelijk liep hij weg en liet de kinderen in de vrachtwagen achter. We hebben de chauffeur heel de stoet niet meer gezien. Toen de stoet gedaan was en al het volk op de straat kwam, is hij ingestapt en doorgereden. Nu was er nog meer volk op de been en nu kon hij wel zijn wagen verzetten, nu nam hij wel het risico, hij reed er zelfs toeterend mee door de overvolle Lange Munt. Toen heb ik de nummerplaat van de wagen genoteerd. Ik zou het oppoortuun vinden

dat mama en ik de helft van onze kaart terugbetaald zien omdat we maar de helft van de stoet hebben kunnen zien.

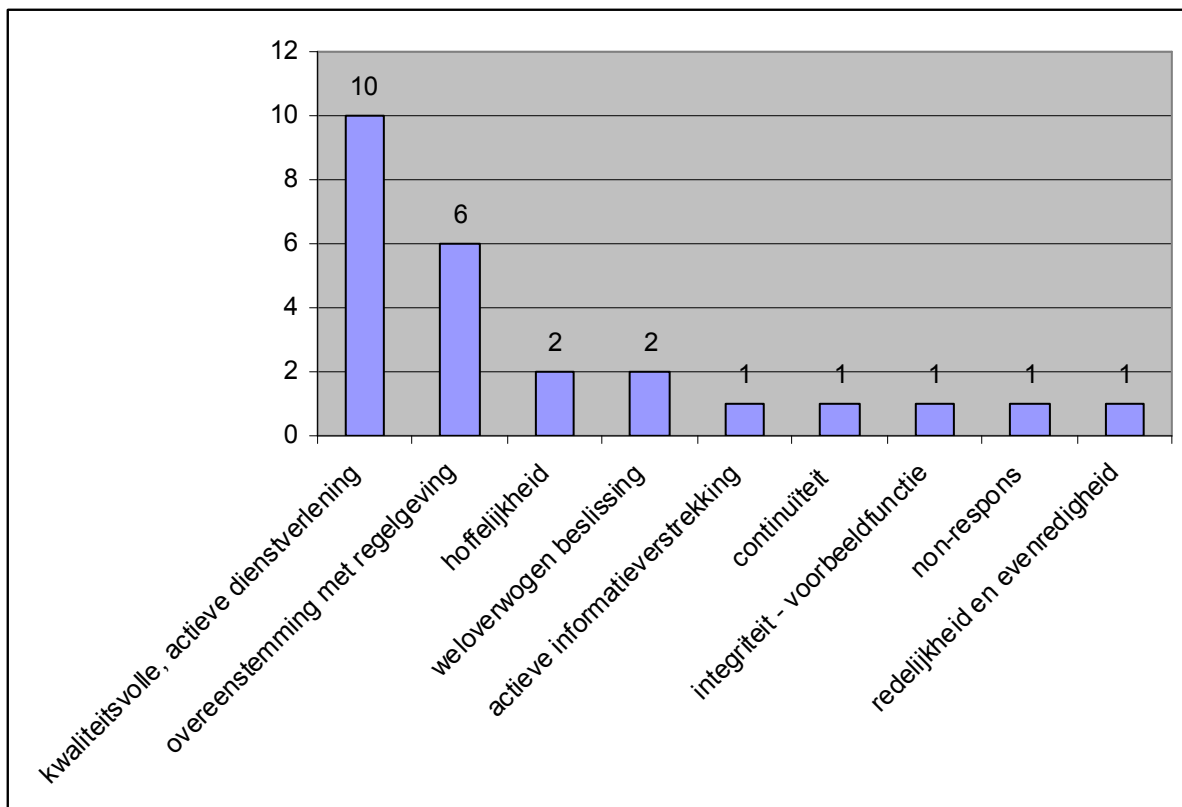
Onderzoek:

De Dienst Feestelijkheden biedt zijn verontschuldiging aan en er volgen passende maatregelen, want na onderzoek bleek de klacht gegrond.

Beoordeling: gegrond

11.2. Sportdienst

AANTAL DOSSIERS			
<h1>17</h1>	Klacht	15	
	Signaal	2	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegronnd	4	27	53
Gedeeltelijk gegronnd	2	13	
Gegronnd maar gecorrigeerd	2	13	
Ongegronnd	2	13	
Geen oordeel	5	33	



kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200802-65

Muziek onder water

De Van Eyck is het enige zwembad in Gent met "onderwater muziek". Daarenboven staat die muziek gewoon te luid. Ik zwam in verschillende zwembaden in België en nergens is er muziek onder water! "Onderwater muziek" dient voor synchroon zwemmen.

Vroeger stond de "onderwater muziek" nooit aan in de Van Eyck. De meeste zwemmers zwemmen met hun hoofd boven water en zijn zich daarvan dus niet bewust.

In de Van Eyck is er al constant muziek boven water (wat in vele zwembaden niet het geval is) en velen met mij vinden dat die te luid staat.

Vele actieve zwemmers (die nu eenmaal meer hun hoofd onder water hebben) appreciëren de rust van het zwemmen en de stilte onder water.

En als sommigen dan toch persoonlijk absoluut muziek onder water willen, dan zijn er toch de aangepaste walkmans/MP3? Een zwembad is toch geen discotheek, maar een plaats

waar men tot rust komt? Is er nog niet genoeg lawaai in onze huidige opgejaagde maatschappij?

Onderzoek:

Verzoeker meldt dat hij met de verantwoordelijke voor de Gentse zwembaden heeft gesproken. Hij bevestigde dat "onderwater muziek" niet is toegelaten in de Van Eyck. Hij zal de nodige stappen ondernemen om dit probleem recht te zetten.

Beoordeling: gegronnd maar gecorrigeerd

De dienst zelf heeft vlug gereageerd.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek 200802-81

Minitennis

Ik heb een probleem met de Sportdienst, in het bijzonder de cursus minitennis voor mijn zoon. Hij was ingeschreven, maar ik heb blijkbaar een aantal dagen te laat de factuur betaald voor een geldige inschrijving. Ik heb telefonisch de reservatie laten aanpassen (van woensdagnamiddag van 14u00 naar 15u00) omdat er nog plaats was in die groep om toch de cursus niet te missen.

Het is echter niet mogelijk voor mijn zoon om de les van 15u00 te volgen omdat er muziekles is 15u30 in Drongen. Er is nog meer, mijn zoon volgt de cursus samen met twee vriendjes en de moeders van de drie gezinnen wisselen af bij het transport van de sportieve jongens. De gehele organisatie valt dus in het water...

Ik heb aan de administratie gevraagd of een extra persoon om 14u00 toch niet haalbaar was, maar dat werd geweigerd. Ik ben toen vorige week naar de lesgevers zelf gestapt en hen de vraag gesteld (mijn zoon was niet aanwezig vanwege een activiteit op school). Ik heb met een meneer gesproken, die instond voor de verdeling van de groepen. Ik ken zijn naam niet, maar het was een oudere heer die iets moeilijker Nederlands sprak. Hij zag daar geen graten in, maar vroeg toch nog eens langs te komen.

Deze middag is mijn zoon aanwezig (met mijn vrouw), en wordt hij door de administratie verboden om die lesgroep te volgen, ondanks het feit dat de lesgevers - ook de jonge juffen die instaan voor de lessen zelf- er geen probleem van maakten. De persoon in kwestie van de administratie wist dat ik contact genomen had met de lesgevers en heeft vermoedelijk de zaak kortgesloten voor de les vandaag startte.

Ik zit dus met een ongelukkige zoon, drie ongelukkige moeders en drie vriendjes die nu niet samen kunnen tennissen, alleen maar door een hardnekkige administratie die allesbehalve kindvriendelijk reageert. Ik weet dat ikzelf in de fout ben door de te late betaling, maar een klein beetje menselijkheid zou toch op zijn plaats zijn.

Kunt u deze zaak eens bekijken?

Onderzoek:

Wij nemen contact op met de bevoegde dienst. Het klopt dat de zoon oorspronkelijk was ingeschreven voor de les om 14u00. Verzoeker had te laat betaald, dus werd de inschrijving geannuleerd en werd de plaats ingenomen door een reservekandidaat. Er was wel nog plaats om 15u00 en de zoon werd uiteindelijk in die groep ingeschreven.

De Sportdienst liet in eerste instantie niet toe dat de zoon toch werd toegelaten voor de groep van 14u00 omdat werd gehandeld volgens de interne procedure waarbij de diverse units zijn betrokken. De Sportdienst begreep dat verzoeker voor een aantal praktische problemen stond, vooral vervoersproblemen en het feit dat de muziekles om 15u30 start. Het komt ook voor bij andere cursussen (vooral zwemmen) dat ouders soms te maken hebben met praktische problemen (kinderen die niet op hetzelfde uur ingeschreven zijn). De Sportdienst laat dan, in eerste instantie, de deelnemers starten op hun ingeschreven uur en

bij de start van de cursussen wordt er gekeken in welke mate men de kinderen kan verschuiven. Dit laatste gebeurt na overleg met de lesgevers en op basis van gegronde redenen.

In het concrete geval van de zoon belde de lesgeefster donderdagochtend 21 februari naar de unit activiteiten met de boodschap dat qua niveau, verdeling groepen, en omdat er een extra lesgeefster is op woensdagnamiddag, het wel mogelijk werd om de zoon bij de groep van 14u00 te laten deelnemen. De unit activiteiten besliste om op deze vraag in te gaan. De Sportdienst ontving de mail van de ombudsvrouw pas donderdagmiddag 21 februari, toen de positieve beslissing al was genomen. De Sportdienst was van plan om verzoeker donderdagnamiddag te contacteren maar het netwerk "lag plat" en men kon zijn telefoonnummer niet opzoeken. Het netwerkprobleem duurde de hele namiddag. Uiteindelijk probeerde de Sportdienst hem dan 's morgens rond 10u00 telefonisch te contacteren maar dit lukte niet.

De belangrijkste mededeling is dus, dat hij vanaf woensdag 27 februari om 14u00 kan deelnemen aan de tennislessen. De procedure werd door de betrokken dienst gevolgd en er werd een goede oplossing gezocht en gevonden. Verzoeker stelde vast dat aan de ene kant 'administratie' en aan de andere kant 'lesgevers' verschillende signalen brachten. Volgens de Sportdienst werd door iedereen getracht om zo goed mogelijk de signalen op te vangen, te luisteren en terug te koppelen.

Beoordeling: ongegrond

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek 200803-117

Ijsbeer

Al meer dan 10 jaar zwem ik in het zwembad Van Eyck, een prachtig zwembad. Een droom, ware het niet dat sedert ruim een half jaar de temperatuur van het zwembad werkelijk ondermaats is. Ik ben overigens niet de enige die zich niet tot het gezegende ras der ijsberen kan rekenen. Verscheidene verzoeken om de temperatuur ietsje op te drijven, via mailcontact met de dienst van de schepen van Sport zetten gedurende de voorbije maanden echter geen zode aan de dijk.

Ik vroeg me af of eventueel door uw tussenkomst de watertemperatuur weer normaal (=27 à 28 graden) kan zijn?

Onderzoek:

Volgens de Sportdienst is de temperatuur van het zwembadwater in het Zwembad Van Eyck ingesteld op 27°. Dit wordt beschouwd als aanvaardbaar voor het comfort van de zwemmers. Dagelijks meten de zwembadmedewerkers drie maal de temperatuur van het zwembadwater. Zij noteren die waarden in het logboek.

De temperatuurwaarden van het zwembadwater voor de laatste drie weken (voorafgaand aan 13 maart) die genoteerd werden in dat logboek, geven aan dat er een constante temperatuur van 27°C was in het zwembad Van Eyck. Indien er lagere temperatuurwaarden dan 27°C worden gemeten in het zwembad, dan gebeurt er onmiddellijk een bijsturing om de temperatuur terug op niveau te brengen.

Maar toch krijgen we een maand later opnieuw klachten, dit keer over te warme temperatuur. Volgens de dienst was er toen een technisch mankement. Zou het niet mogelijk zijn dat iemand die al 10 jaar in hetzelfde zwembad zwemt, mogelijks toch wel een gegronde klacht kan hebben.

Beoordeling: geen oordeel

We hebben niet voldoende objectieve vaststellingen.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200803-134
Fluitsignaal

Graag had ik mijn ongenoegen geuit betreffende het toezicht 's avonds in het zwembad Van Eyck. Gisteren, dinsdag 11 maart, werd om 22u27 het fluitsignaal gegeven opdat iedereen het zwembad zou verlaten. Na mijn baantje uitgezwommen te hebben, verliet ik rustig het zwembad om 22u29. Ik was stomverbaasd dat ik de opmerking kreeg dat op het fluitsignaal ik onmiddellijk en zo snel mogelijk het zwembad moest verlaten, terwijl het zwembad open is tot 22u30.

Vandaag had ik het zwembad enkele minuten vroeger verlaten om dit te vermijden. Nog groter was mijn verbazing, toen opnieuw enkele minuten voor tijd iemand anders identiek dezelfde opmerking kreeg van dezelfde badmeester, met een heftige discussie als gevolg. Ik kan mij niet van de indruk ontdoen, dat dit neigt naar pesterijen.

Ik vind dat dergelijke situaties ongepast zijn, en helemaal niet bijdragen aan het sportieve karakter wat bij zwemmen toch mag verwacht worden. Hopelijk komt dit niet meer voor in de toekomst en kan iedereen genieten van een aangename zwembeurt, ook tot het einde!

Onderzoek:

De beheerder van het zwembad betreurt de gang van zaken die wordt geschetst. De zwembadmedewerkers hebben de opdracht alle zwembadbezoekers uit het water te fluiten één minuut voor het eigenlijke einduur van iedere zwemblok, zodat alle aanwezige zwemmers op het eigenlijke einduur het bad kunnen verlaten om te gaan douchen en zich aan te kleden. De beheerder heeft deze week alle zwembadmedewerkers in het zwembad Van Eyck via een interne nota hier nogmaals attent op gemaakt. Bovendien zullen betrokken zwembadmedewerkers worden gehoord.

Beoordeling: gegrond

Wanneer personeelsleden zelf richtlijnen gaan interpreteren naargelang het hen uitkomt, komt dit over als willekeur.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200804-170
Te warm

Tot voor kort was de watertemperatuur van de Van Eyck ideaal voor "actieve" zwemmers, namelijk rond 27°C. De laatste dagen is de watertemperatuur opgelopen tot boven 28°C. Dit is ronduit "zeer onaangenaam" voor actieve zwemmers. (Zaterdag was het zelfs opgelopen tot boven 28.5°C en dan krijgt men vlug koppijn en wordt men vlug moe door gebrek aan zuurstof !!!). In het GUSB is het water 27°C. In olympische zwembaden bedraagt het water 26°C. Sommige niet-actieve zwemmers zullen waarschijnlijk 26°C te laag vinden.

Natuurlijk zijn er sommigen die enkel "hun babbeltje" komen doen in het zwembad....en ja, dan is waarschijnlijk 35°C nog niet genoeg?

Maar dient een zwembad niet voor te zwemmen?

Watertemperatuur die schommelt tussen 27°C à 28°C lijkt me daarom een "diplomatische oplossing" voor zowel actieve en niet-actieve zwemmers.

Voor een niet-zwemmer blijkt "1° C verschil" in watertemperatuur verwaarloosbaar, maar "1° C verschil" is wel degelijk enorm voelbaar.

Spijtig genoeg zijn het klein bad en het groot bad in de Van Eyck niet afgescheiden van elkaar. En dit zorgt voor problemen i.v.m. de watertemperatuur.

Sommige badmeesters en anderen geven privé-les aan kleine kinderen in het klein bad.

Natuurlijk hebben zij liever dat het klein bad "warm" is m.a.w. badmeesters en anderen zullen dus niet vlug klagen dat het water te "warm" is, integendeel het zou me niet verbazen indien

sommige klachten onrechtstreeks van hun komen.

Gisterenavond was de watertemperatuur ronduit weer onaangenaam in het groot bad en vooral in het gedeelte naast het klein bad (ik denk dat het niet ver verwijderd was van 29 C) Blijkbaar wordt in de namiddag warm water toegevoerd.

De vorige maanden was het ook al duidelijk dat het gedeelte van het groot bad naast het klein bad, warmer aanvoelde, en toen was het "doenbaar". Maar dit is nu niet meer het geval.

Onderzoek:

Volgens de Sportdienst was door een technisch probleem maandag het zwembadwater 29°C in Van Eyck. Die week wordt aan dit technisch mankement gewerkt om de temperatuur van het zwembadwater terug op zijn normale ingestelde waarde te brengen, het is te zeggen 27°C voor het grote bad en 28°C voor het klein badgedeelte.

De zwembadwatertemperatuur wordt 3 maal daags gemeten, indien zoals die dag schommelingen vastgesteld worden, wordt de technische cel van de Sportdienst hiervan op de hoogte gebracht zodat een bijsturing kan gebeuren. De zwembadwatertemperatuur in het kleine bad wordt bewust 1°C hoger gehouden, om de kinderen die in dat gedeelte spelen of leren zwemmen een groter behaaglijkheidsgevoel te geven.

Opvolging:

Verzoeker meldt de dag na zijn vraag, dat hij ook in de Rozebroeken ging zwemmen. Ook daar was het water te warm, bijna 29°C. De Sportdienst bevestigt dit. Ook hier was de oorzaak een technisch probleem dat wordt verholpen.

Beoordeling: gegronnd maar gecorrigeerd

non-respons

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200804-200

Aangesloten?

Ik heb een vraagje voor de Sportdienst Gent waarom zij niet kunnen antwoorden. Misschien kunt u mijn vraag aan de bevoegde dienst of juiste persoon overmaken.

Ik woon in Gent en ga mij een jaarabonnement voor het zwembad Van Eyck aanschaffen. Dat kost 120 euro.

Toevallig krijg ik deze week post van mijn ziekenfonds, die voorzien in een tegemoetkoming van 30 euro indien ik mij aansluit bij een erkende sportclub. Ik moet het formulier afgeven aan de verantwoordelijke van het zwembad, deze persoon moet dit formulier invullen, en dan moet ik het ingevulde formulier terugsturen aan de mutualiteit die de terugbetaling doet aan mij. De sportclub moet dus enkel een formulier invullen.

Vraag is dus of de Gentse zwembaden erkend zijn overeenkomstig: "Om door het ziekenfonds erkend te worden dient de sportclub, het sportcentrum of fitnesscentrum aangesloten te zijn bij: een door BLOSO erkende federatie en/of een gemeentelijke sportraad en/of de fitnessorganisatie & De Belgische Beroepsvereniging voor de fitness- en wellnessindustrie en/of de Gezinsportfederatie van de Gezinsbond. Vraag je sportclub of dit voor hen geldt."

Ikzelf neem aan dat de Gentse Zwembaden een 'sportcentrum zijn aangesloten zijn bij een gemeentelijke sportraad'?... En dat zij dus dit formulier moeten invullen. Het was op deze vraag dat de Sportdienst geen antwoord wist. Ik neem aan dat ook de zwembaden hiervan nog niet op de hoogte zijn. Het voordeel dat de ziekenkas toekent aan haar leden is immers nieuw sedert 1 april 2008.

Kunt u dit eventueel op papier zetten voor mij of de verantwoordelijke van het Zwembad Van Eyck op de hoogte brengen dat zij die formulieren mogen invullen?

Onderzoek:

Wij nemen contact op met de Sportdienst. Verzoekster mag met haar formulier naar het zwembad gaan, het zal daar worden ingevuld en afgestempeld.

Opvolging:

Verzoekster bedankt voor het antwoord.

Beoordeling: geen oordeel

Er kan uit de vraag van verzoekster niet worden opgemaakt hoe zij initieel aan de Sportdienst de vraag zou hebben gesteld waarop zij beweert geen antwoord te hebben ontvangen.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200804-204

Telefoon

Wij zijn een fervent voorstander en gebruiker van de opvangfaciliteiten voor kinderen van de Stad. De meeste schoolvakanties maken wij gebruik van de sportkampen.

De inschrijving is echter steeds een calvarietocht en gezien het groot succes, voldoet deze inschrijvingsprocedure niet aan de moderne organisatorische vereisten.

Schijnbaar zijn er onvoldoende telefoonlijnen en/of operatoren beschikbaar bij de sportlijn.

Bijna elke keer breng ik de zaterdag van de inschrijving permanent aan de telefoon door van 9u00 's morgens tot ik eindelijk binnengeraak, meestal pas rond 11u30 à 11u45.

Vandaag sloeg echter alles.

Na 2 uren en 20 minuten constant proberen, krijg ik om 11u20 eindelijk geen bezettoon.

Doch niemand neemt op, de telefoon blijft rinkelen tot het signaal ophoudt omdat er niemand opneemt. Om 11u28 opnieuw van hetzelfde. Uiteindelijk geraak ik om 11u57 terug binnen voor de derde keer en krijg ik het antwoordapparaat.

Dit is gewoon vermoeide ouders die hun weinige vrije uren moeten opofferen om opvang voor de kinderen te vinden, in hun gezicht uitlachen.

De sportkampen zijn een lovenswaardig initiatief. Maar er moet dringend constructief werk gemaakt worden van een betere inschrijvingsprocedure en het creëren van meer beschikbare plaatsen.

Gezien wij maandag niet meer de mogelijkheid hebben om nogmaals uren aan de telefoon door te brengen, zullen wij dus maar weer proberen ons in duizend stukjes te knippen en alle mogelijke familieleden in te schakelen om de kinderen op te vangen tijdens de grote vakantie. En de kinderen zijn er het slachtoffer van, want uiteraard vinden ze het veel leuker om met leeftijdsgenootjes een sportieve vakantie door te brengen.

Onderzoek:

Volgens de Sportdienst was het die zaterdag uitzonderlijk druk. Er kwamen 240 klanten ter plaatse langs en op drie uren tijd werden 1083 kinderen ingeschreven.

Er waren twee medewerkers die de telefoon hebben opgenomen en zes medewerkers die ingeschreven hebben ter plaatse. Soms (op andere zaterdagen dus) zijn er zeven medewerkers voor de inschrijvingen ter plaatse. De Sportdienst geeft in elk geval prioriteit aan inschrijvingen ter plaatse wat betreft het inzetten van personeel; de klanten staan daar dikwijls al heel vroeg. Het is de gewoonte dat naarmate de inschrijvingen ter plaatse behandeld zijn een tweetal medewerkers ook de telefoon bedienen. Die zaterdag was deze versterking van de telefoon niet mogelijk want de laatste klanten waren maar weg om 12u00. Uiteindelijk werden alle klanten ter plaatse dus tijdig behandeld. Volgens de Sportdienst was het de eerste keer dat men zo lang bezig was met de inschrijvingen.

De dienst geeft toe dat zeer moeilijk is om via de telefoon binnen te geraken en raadt aan om ter plaatse te komen.

Over de vraag hoe het komt dat er niet werd opgenomen, veronderstelt de Sportdienst dat

de oorzaak bij de overbezetting moet worden gezocht. De telefoon werd in elk geval constant opgenomen tot 12u00. Als men de telefoon hoorde bellen zonder dat er werd opgenomen, dan kan dit ook een technische reden hebben. Het antwoordapparaat werd om 12u00 aangezet. Verzoekers schrijven dat zij al om 11u57 het antwoordapparaat aan de lijn hadden. Hier is dus sprake van een verschil van drie minuten. Misschien stonden de klokken niet gelijk. De Sportdienst zal er in de toekomst op toezien dat het antwoordapparaat inderdaad pas vanaf 12u00 wordt ingeschakeld. De Sportdienst kan niet meer nakijken hoe laat precies het apparaat die zaterdag werd aangezet want door een upgrade is al die informatie verdwenen.

Nog volgens de Sportdienst wordt nu alle infrastructuur al maximaal ingenomen. Uitbreiding is niet mogelijk. De vraag is groter dan het aanbod.

Ook streeft de Sportdienst naar inschrijvingen online maar het informaticasysteem is nog niet aangepast. Dit staat op de planning maar er bestaat ook een kans dat de inschrijvingen over een tweetal jaren worden overgenomen door Gentinfo.

Opvolging:

Verzoekers danken voor ons antwoord, maar stellen dat hiermee hun probleem niet is opgelost. Ter plaatse komen om uren te zitten wachten is niet voor iedereen een haalbare kaart. Verzoekers vinden dit een archaische werkwijze die aan de voormalige Oostbloklanden doet denken. Er wordt een structurele geïnformatiseerde oplossing gevraagd.

Verzoekers sturen deze reactie ook naar de schepen van Sport die bevestigt dat tegen eind 2010 de Sportlijn zal worden geïntegreerd in het stedelijke callcenter Gentinfo. Eerst moeten hiervoor technische aanpassingen gebeuren.

Ook eind 2008 krijgen wij identieke klachten en vernemen dat al van om 4u00 's nachts, voor inschrijvingen zwemmen voor kinderen, ouders zouden aanschuiven ter plaatse. Dit is (gelukkig) niet voor alle inschrijvingen het geval.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Vanuit het oogpunt van de burger gebeurt deze dienstverlening onbehoorlijk. De betrokken dienst doet echter alles wat binnen de mogelijkheden ligt.

Aanbeveling:

Er is dringend een reorganisatie noodzakelijk.

overeenstemming met regelgeving

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200805-254

Onsportief

Tot en met het sportjaar 2005/2006 speelden wij van 17u00 tot 18u00 in de sportzaal Keiskant te Drongen, op dat moment al meer dan tien jaar. Wij zijn een erkende sportclub van Gent en een groep van een dertigtal vaders en zonen, waarvan meer dan de helft in Drongen woont. We spelen zaalvoetbal in de competitie van de KBVB en minivoetbal recreatief op zaterdag.

We beginnen steeds met de vraag: "speelt ge vandaag met uw vader of tegen uw vader"; het zijn bijzonder leuke, sportieve en pittige voetbalwedstrijden door elk van ons zeer gesmaakt. In de maand mei 2006 is er de jaarlijkse vergadering waarop door de Sportdienst de toewijzing van de uren van het volgende sportjaar voorgesteld wordt. Tot onze verbazing verliezen wij ons uur, zonder verhaal, zonder pardon. Wij kunnen het uur vroeger krijgen of moeten verhuizen naar de sportzaal Hekers in Zwijnaarde. We krijgen 4 dagen bedenktijd of hebben niets. Aangezien het uur vroeger voor een grote groep niet haalbaar is, verhuizen we zeer tegen onze zin naar Zwijnaarde. Deze verhuis doet onze groep geen goed en we verliezen mensen. Wel moet gezegd dat de ontvangst in Zwijnaarde prima was.

Op de vergadering in de maand mei 2007 vragen wij om ons oude uur terug te krijgen zonder resultaat, het was onbespreekbaar.

Dit jaar in mei zijn wij opnieuw op de vergadering om ons uur terug te vragen.

In de jaren dat we in de Keiskant speelden kwamen na ons een turnclub en een badmintonclub, zij nemen dan elk 1/3 van de zaal in gebruik, het andere derde was vaak niet verhuurd. Wij zien dat in het sportjaar 2006/2007 ons uur aan hen gegeven wordt.

Met de gegevens waarover wij vandaag beschikken, is het duidelijk geworden dat het de badminton is die ons uur heeft ingepikt.

De turnclub heeft het bijkomende uur niet zelf gevraagd maar wel aangenomen omdat het nu toch vrij kwam toen wij er uit werden gewipt.

Dit is ongebruikelijk, op de laatste vergadering, mei 2008, zei de verantwoordelijke van de Keiskant dat het vanzelfsprekend was dat de uren in de eerste plaats bleven toegewezen aan de clubs die er reeds gebruik van maakten.

Toen wij ons protest lieten horen, werden wij met de beide andere clubs gevraagd om na de vergadering samen te komen. De aanwezige verantwoordelijke van de Sportdienst probeerde te bemiddelen en vraagt de beide clubs of ze willen bekijken of ze ons kunnen helpen; de verantwoordelijke van de Sportdienst neemt zelf geen standpunt in. We kunnen die houding begrijpen maar begrijpen dan niet waarom het twee jaar eerder niet aan ons werd gevraagd maar dat we er zonder pardon uitvlogen. De vertegenwoordigers van de Sportdienst waren niet dezelfde van twee jaar geleden.

Na de vergadering laten de mensen van de turnclub verstaan dat ze dit intern wel opgelost krijgen en dat het afhangt van de badminton. De mevrouw van de badminton toont zich begrijpend en zal dit eerstdaags bespreken met haar collega's. Het kan immers éénvoudig opgelost worden: zij kunnen door een uur op te schuiven een aangesloten blok van drie uur behouden.

Wij verlaten met enige hoop het huis van de sport aan de Zuiderlaan.

Op vrijdag 16 mei krijgen we telefoon van de zaalbeheerder van de Keiskant waarin ons gezegd wordt dat we ons uur niet terugkrijgen.

Diezelfde vrijdag bellen we met een bestuurslid van de badminton en die wil in het komende weekend de zaak opnieuw bespreken met zijn collega's; volgende maandag krijg ik nieuws. Datzelfde weekend ontmoet iemand van ons de voorzitter van de turnclub en die zegt dat het voor hen in orde is, van hen krijgen we ons uur terug.

Op maandag 19 mei hoor ik van het bestuurslid van de badminton dat hun antwoord neen is, koudweg. De badminton toont zich hier echt wel van een heel onsportieve kant.

Hiermee zijn we uitgepraat, we kunnen niet blijven vriendelijk en beleefd vragen om begrip voor wat er is gebeurd, er wordt blijkbaar niet echt geluisterd.

We kunnen nu alleen nog de hulp van andere personen inroepen om de onverzettelijke en onsportieve houding van de badminton onder de aandacht te brengen en onder druk te zetten.

Onderzoek:

De ombudsvrouw neemt hierover informatie bij de Sportdienst. Echter, voordat de Sportdienst de kans heeft om te antwoorden bezorgt verzoeker zelf verder nieuws.

Hij meldt dat er een oplossing is gevonden voor het probleem.

De badminton heeft aan de Sportdienst laten weten dat ook zij bereid zijn om vanaf 2009 het uur terug te geven aan de zaalvoetbalclub; de andere sportclub had dit al eerder gedaan. De datum van overdracht is op 1 januari 2009 bepaald omdat de lidgelden voor het ganse kalenderjaar 2008 reeds betaald werden. Tot die datum kan de zaalvoetbalclub nog terecht in de sporthal Hekers in Zwijnaarde.

De zaalvoetbalclub is tevreden om in de toekomst terug te kunnen sporten in de eigen sporthal maar betreurt dat er moest worden actie gevoerd. De zaalvoetbalclub hoopt dat iedereen nu kan terugkeren naar het sportieve en "sans rancune".

Beoordeling: geen oordeel

Het probleem werd opgelost zonder dat de Sportdienst noch de ombudsvrouw een inbreng moesten doen in de discussie.

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200806-264

Go-Genootschap

Ik ben van het Gents Go Genootschap. Go is een Oosterse denksport die al 4000 jaar oud is. Nu nog is het bijzonder populair in landen als Japan, Korea en China waar een heuse profcompetitie bestaat en zelfs speciale tv-zenders de hele dag go uitzenden. In Europa blijft de scène vooralsnog beperkt tot enkele duizenden fanatieke amateurs.

Daarom willen wij go zo veel mogelijk promoten. Een erkenning als Gentse sportclub zou daarvoor zeker een duw in de goede richting betekenen. Daarvoor moeten we echter eerst op de lijst van erkende sportdisciplines komen. Ik heb echter geen idee hoe we daaraan moeten beginnen.

Bij de Sportdienst ervaar ik een soort van starre houding ten opzichte van dit specifieke onderwerp: go als erkende sport. Ik weet dat schaken nu al op die lijst staat, dus wij zouden niet de enige denksport zijn. Gent verbreedert trouwens met de Japanse stad Kanazawa, daar hebben wij ook relaties mee... daarom lijkt het Gents Go Genootschap ons zeker de moeite om te erkennen als Gentse sportclub.

Onderzoek:

De Sportdienst bevestigt dat het de technische subcommissie sport/commissie sport en de Sportadviesraad Gent zijn die een advies zullen geven voor het al dan niet toevoegen van 'go' op de lijst met erkende Gentse sportdisciplines. Wegens hervormingen van de bestaande reglementen wordt de lijst voorlopig niet meer aangepast, maar de (eventueel aangepaste) lijst met erkende sportdisciplines zal ingaan met het nieuwe reglement vanaf 1 januari 2009. De beraadslaging rond de te erkennen sporten is nog niet gebeurd. Nog volgens de Sportdienst moet hiervoor niets gebeuren behalve afwachten. De Sportdienst bezorgt de vraag met alle informatie aan de commissieleden die hun advies zullen bepalen. Ook de Sportraad is in de technische subcommissie vertegenwoordigd. De Sportdienst voegt hieraan toe dat over de discussie, rond al het al dan niet beschouwen van bepaalde disciplines als een "sport", een bekend gegeven is in de sportwereld en dat er tot vandaag geen eenduidig standpunt bestaat. De Stad Gent heeft in het verleden beslist om, naast eigen "visie" en "klemtonen", ook alle sporttakken die erkend worden door Bloso en/of BOIC als erkend te beschouwen. Zodoende vullen deze sporten de bestaande lijst van sporten aan die door de Stad Gent is opgemaakt.

Vandaar ook het feit dat schaken, waarnaar verzoeker verwijst, op de lijst van de Stad Gent staat (erkende sportbond van het BOIC categorie 2).

De Sportdienst zal verzoeker contacteren als er informatie beschikbaar is.

Opvolging:

Meer dan een half jaar nadat de Sportdienst toezegde om contact op te nemen, vernemen wij van verzoeker dat dit nog niet gebeurde.

Wij vragen hierover aan de Sportdienst een reactie. Het duurt nog een drietal maanden, en enig aandringen, voordat wij antwoord ontvangen. De Sportdienst geeft toe dat op 4 juni 2008 een brief werd geschreven waarin stond dat verzoeker zou worden gecontacteerd. Dit was dus niet gebeurd.

Volgens de Sportdienst gebeurde op 20 januari een algemene informatieverstrekking naar alle sportclubs. De tekst luidde: "De vereniging werd hiervan nog niet afzonderlijk op de hoogte gebracht door een communicatiefout, hiervoor onze excuses. Ook de meeste andere clubs werden echter ook nog maar sinds 20 januari volledig geïnformeerd aangezien het pas op de gemeenteraad van december werd goedgekeurd en pas inging op 1 januari 2009."

Nog volgens de Sportdienst zou verzoeker daarna dan op de hoogte gebracht worden. Dit onderwerp zou nog een keer besproken worden op de volgende technische subcommissie van maart. De Sportdienst zal verzoeker spoedig van de beslissing op deze commissie op de hoogte brengen.

De Sportdienst voegt hieraan nog toe dat de huidige sporttakkenlijst, zoals deze aan het nieuwe erkenningreglement is toegevoegd, blijft behouden voor het gehele jaar 2009. Dus één jaar kan "go" alvast niet erkend worden als sporttak. De schepen van Sport zou hebben voorgesteld dat de Sportadviesraad in samenwerking met de Sportdienst gedurende dit jaar de lijst van erkende sporttakken zal herbekijken en nagaan in hoeverre sporttakken al dan niet aan deze lijst kunnen toegevoegd worden. Nog volgens de Sportdienst werd de vereniging hiervan nog niet afzonderlijk op de hoogte gebracht door een communicatiefout. De Sportdienst biedt verzoeker hiervoor excuses aan.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond omdat de vraag van verzoeker wel degelijk bekend was bij de Sportdienst. Gegrond omdat er toch qua communicatie een probleem was.

integriteit - voorbeeldfunctie
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200806-278

Verlichting

De lichtreclame van zwembad Rooigem brandt sedert woensdag 4 juni vanaf half tien 's avonds tot 's morgens. Ze willen het niet uitdoen. Het is hinderlijk. Ik heb ervoor gebeld en het zou voor de veiligheid zijn. Dit is onzin. Het schijnt in mijn slaapkamer zelfs door de gordijnen.

Onderzoek:

Volgens de Vlare-regels dient de exploitant maatregelen te treffen om lichthinder te voorkomen en om niet-functionele lichtoverdracht naar de omgeving te beperken. Wij geven de vraag door aan de Sportdienst die op 9 juni bevestigt om dit te zullen onderzoeken. Op 10 juni vragen wij aan verzoekster verduidelijking: zij heeft het over de letters 'Zwembad Rooigem' die 's nachts niet meer worden gedooft. Op 12 juni bevestigt de coördinator van de zwembaden dat deze spot zal worden geprogrammeerd dat hij om 22u00 dooft. Dit zal worden besproken met de firma die verantwoordelijk is voor het technisch beheer.

Op 16 juni meldt verzoekster ons dat de spot nog altijd gans de nacht blijft branden. Wij dringen bij de Sportdienst aan om dringend de nodige maatregelen te nemen.

Op 19 juni geven wij dit nogmaals door aan de Sportdienst. Die dag is de coördinator van de zwembaden echter afwezig. De Sportdienst geeft onze vraag door aan de vervangende beheerder van het zwembad, want de beheerder van het zwembad Rooigem is met pensioen. De vervangende beheerder antwoordt dat een timer zal worden geplaatst, vanaf 7 juli zou dit operationeel moeten zijn. Wij vragen om ondertussen de spot gewoon uit te schakelen. Volgens de vervangende beheerder is dit niet mogelijk.

Op 23 juni meldt de coördinator van de zwembaden dat het probleem is opgelost: de spot is uitgeschakeld. Op 24 juni echter meldt verzoekster dat de spot de vorige nacht nog is blijven branden. Uiteindelijk komt op 27 juni de bevestiging dat de spot is uitgeschakeld.

Opvolging:

Als wij op 27 juni aan verzoekster willen melden dat het probleem is opgelost, krijgen wij haar dochter aan de telefoon. Zij zegt ons dat haar moeder de dag voordien is overleden.

Beoordeling: gegrond

Bijzonder bureaucratische behandeling van dit voorval.

Aanbeveling:

Er is een meer dynamische aanpak nodig van dit soort technische problemen.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
hoffelijkheid

Verzoek: 200808-354

Platzak

Naar aanleiding van het mooie weer van afgelopen week is mijn dochter samen met een vriendinnetje een paar keer naar het zwembad Rozebroeken getrokken. Op woensdag- en donderdagnamiddag (30 en 31 juli 2008) hebben ze zich beleefd aangemeld aan de kassa van het zwembad. Er zat toen een vriendelijke mevrouw aan de kassa en mijn dochter met haar vriendin diende zowel op woensdag als op donderdag 1,25 euro te betalen per persoon. Wij zijn woonachtig op Sint-Amandsberg en mijn dochter is 15 jaar, evenals haar vriendinnetje die haar toen vergezelde.

Op vrijdagnamiddag (1 augustus 2008) zat er een andere persoon aan de kassa, een heer. Plotseling was de toegang tot het zwembad opgeslagen naar 2,50 euro per persoon. Mijn dochter en haar vriendin waren wel eventjes verbaasd en vertelden aan de heer aan de kassa dat ze de vorige twee dagen slechts 1,25 euro hoefden te betalen. De kassier was alles behalve vriendelijk en vertelde dat de toegang voor hen nu 2,50 euro was en niet 1,25 euro, zonder pardon. Op vraag om het kasticket te annuleren, zei hij dat hij dit niet kon doen. Mijn dochter en haar vriendin hadden echter niet genoeg geld bij om de toegang tot het zwembad te betalen daar zij automatisch gerekend hadden op een toegangsprijs van 1,25 euro/persoon. De persoon aan de kassa was bijzonder onvriendelijk en had geen oren naar de argumenten van de kinderen want ze verweerden zich met de mededeling dat ze slechts 15 jaar waren en in Sint-Amandsberg woonden. Ook op vertoon van het toegangsticket van de vorige dag, bleef de kassier bij zijn standpunt, 5,00 euro en geen eurocent minder. Hij stond er dus op dat de 5,00 euro betaald werd. Toen sloeg ook eventjes de paniek toe bij mijn dochter en haar vriendinnetje. In paniek hebben ze naar huis gebeld om een zus op weg te sturen naar het zwembad met het ontbrekende geld. De kassier was bijzonder onvriendelijk en zei hen dat ze het zwembad niet mochten verlaten voor ze de 5,00 euro betaald hadden, hij eiste dat ze dit onmiddellijk in orde brachten, hij vertelde hen dat het bijzonder onverstandig was om te komen zwemmen met te weinig geld op zak. Uiteindelijk is de zus aangekomen in het zwembad met het ontbrekende geld en is mijn dochter met haar vriendinnetje in paniek naar huis gekomen, zonder zwemmen dus.

's Avonds toen ik thuis kwam van het werk en van het incident op de hoogte werd gebracht, ben ik samen met mijn dochter en haar vriendin naar het zwembad gereden om dit eventjes recht te zetten. Ik trof aan de kassa de beruchte kassier aan. Hij was wel eventjes verwonderd dat plotseling de mama ten tonele kwam. Hij verweet mij mijn kinderen naar het zwembad te sturen met te weinig geld op zak. Ik zei hem dat hij het foutieve tarief had aangerekend en dat dit onterecht was. Hij zei dat de kinderen echter gezegd hadden dat ze amper 15 jaar waren na het tikken van het ticket en dat een annulatie van het ticket onmogelijk was.

Persoonlijk twijfel ik zelf aan deze argumentatie. Ik vond dat deze persoon bijzonder onvriendelijk, ook tegenover mij, was en zeker niet kindvriendelijk. Indien er twijfel is over de leeftijd aan de kassa, kan dit toch op een beleefde manier aan de klant gevraagd worden. De kassier was duidelijk niet in het bezit van enige vorm van klantvriendelijkheid en zijn communicatieve vaardigheden waren alles behalve, hij was de man die alles wist en niet de kinderen/pubers.

Uiteindelijk moet ik toegeven dat ik na veel gepalaver de 5,00 euro terug gehad heb van de

kassier nadat ik beweerde dat ze danig overstuur waren dat ze niet gezwommen hebben. Ik betreur vooral het feit dat hij misbruik gemaakt heeft van de onmondigheid van tieners. Het gaat hem hier vooral niet om de 5,00 euro die moesten betaald worden. Maar waarom was deze persoon toch zo nors aan de kassa? Dit is zeker niet gepast in een vakantieperiode. Deze persoon was zeker niet bekwaam om met kinderen en tieners om te gaan. De kassier beantwoordt volkomen aan het profiel van "uitgebluste bediende" die zijn werk doet maar de uren zit af te tellen tot wanneer hij naar huis kan. Wat is nu het resultaat hiervan? Mijn dochter wil niet meer gaan zwemmen in dat zwembad. Spijtig, want het is dicht bij de deur, mijn dochter kan door haar zware visuele handicap weinig aan sport doen en zwemmen behoort tot haar beperkte mogelijkheden, het zwembad is heel dichtbij en ze kan er alleen naar toe.

Onderzoek:

De Sportdienst zegt dat de man normaal niet als kassier werkt, maar door de verlofperiode kon dit niet anders. Hij wordt verhoord over het voorval door de beheerder van het zwembad. Ter compensatie geeft de Sportdienst twee zwemcheques voor twee personen aan verzoekster.

Beoordeling: geground

De meisjes moesten inderdaad maar 1,25 euro betalen.
Zelfs als men niet gewoon is om onthaal te doen, moet men vriendelijk blijven.

hoffelijkheid
Verzoek: 200808-368
Ontredder

Op dinsdag 12 augustus was ik met mijn dochter van 3,5 jaar en mijn vriendin gaan zwemmen in Rooigem. Er is daar een kinderbadje. Nadien ben ik in het grote zwembad gaan zwemmen met haar, ze heeft een zwemvest en bandjes aan. Ze kan alleen zwemmen en ik zwem er uiteraard naast. Te Merelbeke doen wij dat altijd zo, we zijn gisteren trouwens naar Merelbeke geweest om de slechte ervaring van Rooigem te kunnen vergeten. Een redder kwam af en zei op een nogal onvriendelijke manier dat we eruit moesten met mijn kleine, terwijl we er met twee naast zwommen. Mijn vriendin reageerde meteen door te zeggen dat we dat elders wel altijd mogen. Hier niet zei de man. We zijn dus in het kinderbadje gaan spelen met mijn dochter. Het frappante, waar ik me dood aan ergerde, is dat men daar stond met drie redders in een hoekje aan de diepe kant (aan de jacuzzi's) van het zwembad, met hun rug naar het zwembad. Moet wel tof zijn als er daar enen ademnood heeft. Dat kinderbadje was zelf helemaal niet bewaakt terwijl er kindjes in speelden. In Van Eyck kijkt men altijd nauwlettend op het water. Tot zover mijn gefrustreerde beklagbrief. Mijn excuses voor de klacht, maar in de Rooigem zien ze mij wel niet meer. Goeie redders, amai, zeer amateuristisch.

Onderzoek:

De verantwoordelijke voor de zwembaden van de Stad Gent deelt ons mee dat de redders aangesproken worden over het incident van onoplettendheid, zodat zulke situaties niet meer voorkomen. Het is alleszins niet toegelaten om met kinderen die niet zelfstandig kunnen zwemmen in het diepe gedeelte te gaan. Dus ook niet met zwembandjes of begeleiding. Over de manier van aanspreken kunnen wij ons niet uitspreken. Het is wel zo dat de redders vaak moeten roepen om boven het lawaai in het zwembad uit te komen. Samen met hun hogere positie ten opzichte van de zwemmers kan dit gemakkelijk als onvriendelijk overkomen.

Beoordeling: geen oordeel

We kunnen niet oordelen of de redders inderdaad onoplettend waren. Ze worden hier alleszins over aangesproken.

Aanbeveling:

Hang duidelijke borden in de zwembaden waarop staat dat kleine kinderen niet in het diepe gedeelte mogen, ook niet met zwembandjes en/of begeleiding. Op die manier kunnen onnodige spanningen tussen redders en zwemmers vermeden worden.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200809-409

Redders

Ik weet niet goed of ik dit moet opstellen als een vraag of een klacht.

Kan de Stad Gent er niet voor zorgen dat er redders komen aan de onbewaakte zone van de Blaarmeersen (recht tegenover de Piereput)?

Zoals u wel weet is de Blaarmeersen nog niet helemaal afgewerkt, hoewel alles al heel aangenaam is zoals het is, wordt er van iedereen verwacht te zwemmen in de bewaakte zwemzone van de Piereput. Nu, het water moet nog met 1,5 meter stijgen, en in de bewaakte zone merk je dat, daar waar de zone eindigt komt het water aan mijn middel, daar nog eens boven op dat het overvol met kinderen zit, dus lijkt het me wel logisch dat we ons vertier aan de overkant zoeken, zoals we altijd al deden (zalig).

Op 29 juli werd iedereen door redders en agenten uit het water gehaald. Argumenten en redeneringen hadden geen bereik aangezien agenten, naast mens, ambtenaren zijn die slechts hun orders van hoger af uitvoeren. Ik vond het ook niet nodig om u onmiddellijk te contacteren want de dagen erna gingen er steeds meer en meer mensen het water in, en ik constateerde dat er haast niet meer op werd gereageerd. Toch contacteer ik u, nu, met de vraag (niet dat ik dat echt wil) redders te plaatsen. Op 28 augustus ontving ik een proces-verbaal met bijhorende geld boete van 60 euro voor te zwemmen buiten de bewaakte zone van de Blaarmeersen. Natuurlijk vind ik dat er nog twee andere opties zijn: Alles laten zoals het is, en iedereen laten doen waar die zin in heeft, of undercover agenten plaatsen die iedere "wild" zwemmer beboet.

Onderzoek:

Het Sport- en recreatiepark Blaarmeersen vestigt de aandacht dat het exploiteren van een zwemzone gebonden is aan een exploitatievergunning waarin allerlei voorwaarden zijn opgenomen, zoals bijvoorbeeld de afbakening van de zone en de aanwezigheid van redders, het diepteverloop enz. Voor de Blaarmeersen is dit de zone aan het strand aan de cafetaria. Als exploitant moet de Blaarmeersen proberen om deze voorwaarden na te leven. Nog volgens het beheer van de Blaarmeersen moet het peil ondertussen maar 0,85 m meer stijgen. Tegen eind november is ook het resterende deel van de renovatie (onder andere met de bijkomende, ondiepe zwemvijver voor kinderen) afgewerkt zodat er in 2009 terug een volledige volwaardige zwemzone beschikbaar zal zijn.

Overigens bepaalt artikel 20 van de "Politieverordening op de stedelijke sport- en recreatiecentra en -plaatsen": "Het is verboden te zwemmen buiten de afgebakende zwemzone."

Besluit:

De dienst handelt correct en de bekeuring gebeurde conform de regelgeving.

Beoordeling: ongegrond

redelijkheid en evenredigheid

Verzoek: 200811-529

Studentenmonopolie

Graag had ik enige uitleg gehad over de prijzen die momenteel worden gehanteerd in de Gentse zwembaden.

De discrepantie tussen de verschillende prijscategorieën lijken mij nogal groot.

De huidige prijzen zorgen ervoor dat de zwembaden in schoolperiodes vaak overbevolkt zijn en daardoor niet meer toegankelijk zijn.

Ook het tarief dat aangerekend wordt voor de niet-Gentenaar (cat. C) staat volgens mij niet in verhouding met het aanbod.

Zeker omdat het GUSB € 2,00 per zwembeurt aan studenten vraagt (i.p.v. € 1,25), worden de Gentse zwembaden een soort studentenmonopolie.

Hopelijk heeft deze e-mail constructieve gevolgen.

Onderzoek:

Volgens onze opzoeken bedraagt de prijs voor een uur zwemmen in het GUSB inderdaad 2,00 euro voor UG-studenten vanaf 18 jaar. Tot 18 jaar is de prijs 1,50 euro.

De tarieven van de stedelijke zwembaden omvatten inderdaad 1,25 euro voor categorie C, die ondermeer de studenten Gents hoger onderwijs omvat.

Wij legden dit voor aan de Sportdienst die antwoordt dat met ingang van 1 januari 2009 de prijzen voor de stedelijke zwembaden worden aangepast. Volgens de Sportdienst zal het verschil met de GUSB zal dan niet groot meer zijn.

Verder betwijfelt de Sportdienst of het prijsverschil de reden is van de overbevolking van de zwembaden. De dienst geeft toe dat er soms in het Van Eyckbad overbevolking is, maar in Rooigem en Rozebroeken zou dit zeker niet het geval zijn.

De Sportdienst deelt verder mee dat er meer openingsuren komen om de zwemmers te verspreiden.

Beoordeling: geen oordeel

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

actieve informatieverstrekking

continuïteit

Verzoek: 200812-567

Eén monitor

Wij willen ons ongenoegen uiten over het feit dat bij lessen zwemmen voor peuters en baby's er opvallend te weinig monitrices zijn in het zwembad het Strop.

Er is maar een per groep maar nu moest één persoon de hele dag alle groepen opvangen.

Peuters en baby's moesten samen, de kwaliteit gaat achteruit en dit geeft ook wat wrijvingen.

Dit is al drie vier weken bezig, de ouders hebben al gemaild naar de dienst, maar krijgen geen respons dus komen we hier, en we krijgen heel weinig informatie.

We betalen 50 euro voor een half jaar.

Wat meer informatie had zeker ongenoegen kunnen wegnemen; want we zijn heel tevreden over de lessen normaal als elke groep een monitrice heeft. De monitrice die nu alles moet doen is buitengewoon maar zij kan ook maar roeien met de riemen die ze heeft volgens ons.

We komen niet alleen voor ons maar ook voor andere ouders en de baby's, we willen vooral een betere communicatie we weten nooit van niets. Als het niet doorgaat dan wordt dit wel meegedeeld.

Onderzoek:

De Sportdienst deelt mee dat beroep wordt gedaan op losse lesgevers voor de begeleiding van de activiteiten. Voor elke groep in het zwembad wordt een lesgever aangesteld.

Daarbovenop stelt men nog een "doublure"-lesgever aan die de eerste vervanging voor zijn rekening neemt. Als een lesgever op voorhand meldt dat hij/zij zal afwezig zijn, dan neemt de Sportdienst contact met de doublure om te vervangen. Indien deze ook al bezet is, wordt er een andere vervangende lesgever gevraagd.

In deze lessenreeks (Strop, peuters en baby's) heeft de Sportdienst blijkbaar al twee maal het ongeluk gehad dat een lesgeefster haar afwezigheid niet op voorhand had gemeld en de doublure ook al ingeschakeld was om tijdens die lessen een andere (wel vooraf gemelde) afwezigheid op te lossen. Volgens de Sportdienst moet dan worden geroeid met de riemen die men heeft. Nog volgens de dienst kan men dan gelukkig rekenen op de inzet en de flexibiliteit van de andere lesgevers. Op nog twee andere keren dat dezelfde lesgeefster afwezig was, werd ze volgens de Sportdienst wel vervangen door de doublure lesgeefster. De Sportdienst begrijpt dat dit niet leuk is en zegt dat het niet de bedoeling is om dit op deze manier te organiseren. De Sportdienst heeft de betrokken, veelvuldig afwezige, lesgeefster aangesproken op de beide voorvallen. Daaruit bleek dat ze de eerste maal een geldige reden had (plotselinge ziekte) en dat de tweede maal een ongelukkig toeval van diverse factoren de oorzaak was. In beide gevallen zegt de dienst dat men op zoek ging naar een snelle vervanging, maar zonder resultaat. De betrokken lesgeefster zou zich nadien hebben verontschuldigd bij de ouders in de laatste les.

De Sportdienst excuseert zich in ieder geval voor dit ongelukkige voorval. De dienst streeft verder om elke activiteit zo kwaliteitsvol mogelijk te laten verlopen, dat wil onder andere zeggen met voldoende lesgevers.

Verzoeker gaf ook een signaal in verband met communicatie (in de zin dat meer informatie het ongenoegen had kunnen wegnemen, de ouders al hadden gemaïld naar de dienst, maar geen respons kregen, dat men heel weinig informatie krijgt, en dat men vooral een betere communicatie wil omdat men nooit van niets weet). De Sportdienst is hierover verwonderd. Immers, volgens de Sportdienst wordt elke mail die toekomt (op sportlijn@gent.be) beantwoord. Als het een "klacht" betreft (wat de dienst in dit geval wel zo beschouwt), dan wordt deze officieel geregistreerd en grondig opgevolgd (zoals nu), aldus de Sportdienst. De dienst vermoedt dat de mail of naar een verkeerd e-mailadres is gestuurd of nooit bij de Sportdienst is toegekomen.

Nog volgens de Sportdienst wordt de informatie ter plaatse ook via de lesgevers doorgegeven, op voorwaarde natuurlijk dat die informatie ook bij de dienst of bij hen bekend is. Als een lesgever zonder verwittigen afwezig is, dan kan men dit niet op voorhand naar lesgevers en deelnemers communiceren. Overigens vindt de Sportdienst het verder niet de bedoeling of relevant voor de deelnemers om alles te communiceren over hoe men interne organisatorische problemen aan het oplossen is. De Sportdienst verwacht wel dat de lesgevers bij het begin van een les de deelnemers een stand van zaken geven over de actuele situatie vooraleer de les aan te vangen. Volgens de dienst gebeurt dit laatste ook.

Beoordeling: gegron

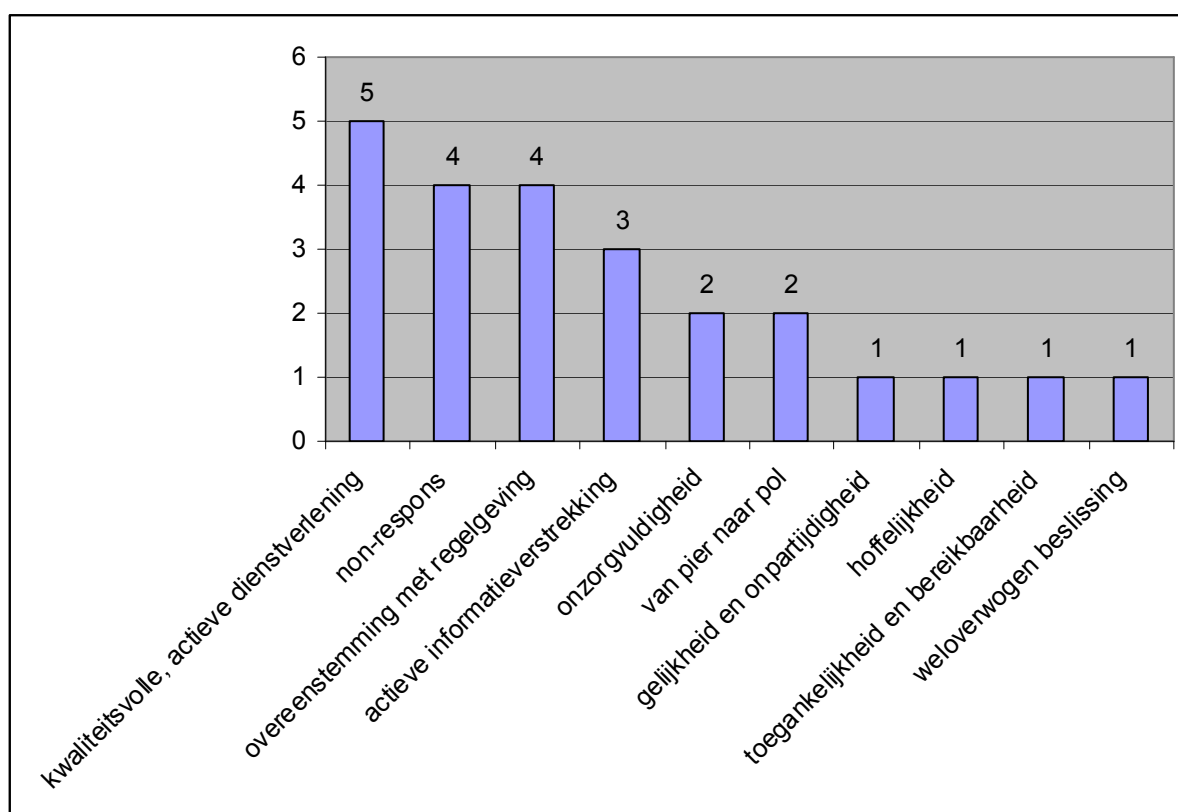
In dit geval was er wel degelijk, naar de burger toe, sprake van gebrekkige dienstverlening. Noch de lesgeefster noch de doublure waren er, en dit twee keer. Er kan altijd iets mislopen maar daarbij hoort een vlotte communicatie naar de burger.

De dienst spant zich in om op actieve wijze informatie te verstrekken. Burgers vragen echter niet op de hoogte gesteld te worden van de interne keuken, wel gewoon van praktische informatie zodat zij tijdig maatregelen kunnen nemen. Gebeurt er dan toch nog iets onverwacht, dan zijn verontschuldigungen prettig. Ook al is twee keer bijna scheepsrecht.

Hoofdstuk 12

Departement Stafdiensten

AANTAL DOSSIERS			
24	Klacht	16	
	Signaal	7	
	Info	1	
BEOORDELING		absoluut	%
Gegronnd		2	12,5
Gedeeltelijk gegronnd		4	25,0
Gegronnd maar gecorrigeerd		3	19,0
Ongegronnd		5	31,0
Geen oordeel		2	12,5



Afdeling Regie	13
Afdeling Communicatie	5
Afdeling Kennis en Expertise	5
Afdeling Incubatie	1
Afdeling Beleidsstrategie en Internationale Samenwerking	0

12.1. Afdeling Communicatie - Dienst Voorlichting

AANTAL DOSSIERS			
3	Klacht	3	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		1	33
Gedeeltelijk geground		1	33
Geground maar gecorrigeerd		1	33
Ongegrond		0	0
Geen oordeel		0	0

non-respons	1
overeenstemming met regelgeving	1
weloverwogen beslissing	1

non-respons

Verzoek: 200802-54

Restaurant verhuisd

Ik heb een klachtje. Ik verstuurde op 18 januari een mail naar de Dienst Voorlichting. Er kwam geen enkele reactie op. Evenmin is de informatie op de website van de Stad Gent aangepast. Zou u dit willen aankaarten bij de Dienst Voorlichting?

Op de website van de Stad Gent, onder rubriek Vrije Tijd - Restaurants, staat nog vermeld dat een welbepaald Grieks restaurant bestaat.

Deze informatie is inmiddels achterhaald, aangezien dit restaurant verhuisd is naar een ander adres in Gent. Op het adres dat op de website staat is nu ook een Grieks restaurant maar met een andere naam. Ik heb aan de Dienst Voorlichting de correcte informatie doorgegeven. Ik heb beloofd aan de uitbater van dit restaurant, om u de juiste informatie door te geven.

Onderzoek:

Wij ontvangen dit verzoek op 11 februari en geven dit door aan de Dienst Voorlichting. Drie dagen later meldt Voorlichting dat het verzoek werd doorgestuurd naar de Dienst Toerisme die instaat voor de actualisering van de database en naar Digipolis voor het aanpassen van de website. Op 26 februari merken wij dat de website is aangepast.

Beoordeling: geground maar gecorrigeerd

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200805-218

Geschonden perspectief

Ik ben een buurtbewoner van het Citadelpark waar het ICC is gevestigd. Rond 10 april heeft men pal in het midden van het mooie perspectiefzicht dat men op de ingang van het park heeft aan de kant van de Kortrijksesteenweg een afzichtelijk reclamepaneel geplaatst ten behoeve van de trefdag VVSG in het ICC. Dat paneel verbergt voor een deel het standbeeld van de stichter van de Floraliën en is schreeuwerig lelijk tussen het rustgevende groen.

Ondertussen is dat VVSG treffen al tien dagen voorbij en blijft dat paneel het zicht bederven. Ik weet absoluut niet tot wie ik me moet wenden om dat ding te laten verdwijnen. Het is ethisch en esthetisch onwaardig en mist bovendien elk reclame-effect. Schoonheid is een

belangrijk gegeven in een stad die zich wil verkopen als een harmonisch geheel waar het goed leven is. En de dagelijkse confrontatie met een tegenvoorbeeld hiervan is tergend.

Onderzoek:

Na onze tussenkomst wordt het bord weggenomen. Het lijkt wel om een bord te gaan dat "in het wilde" groeit... Blijkt uit ons onderzoek dat noch de Dienst Administratie noch de Groendienst een vergunning hebben afgeleverd voor het plaatsen van dergelijk bord in het Citadelpark. Volgens de Dienst Stads promotie werd een vergunning voor inname van de openbare ruimte in het Citadelpark afgeleverd door de Dienst Feestelijkheden. Voor reclameborden is geen vergunning afgeleverd, want de Politie had hierbij negatief advies verleend. Het betwiste bord stond er dus zonder vergunning. Na onze tussenkomst is het weggehaald, door wie kunnen wijzelf niet achterhalen. Ons onderzoek wijst in ieder geval uit dat een betere controle en coördinatie tussen de betrokken diensten nodig is.

Beoordeling: gegron

Alhoewel er geen vergunning is afgeleverd, werden er toch borden geplaatst. Dit is enkel kunnen gebeuren door een gebrek aan controle.

Aanbeveling:

Zorg voor een betere coördinatie tussen de verschillende diensten die betrokken zijn bij grote evenementen zodat betere afspraken gemaakt worden en een efficiëntere controle op inbreuken kan uitgevoerd worden.

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200812-565

Laattijdig of regulier?

Doordat onze kinderopvang stopt, hebben we een aanvraag ingediend om zo snel mogelijk (vanaf februari 2009) over kinderopvang te kunnen beschikken. Door de diensten van Stad Gent wordt dit beschouwd als een 'laattijdige aanvraag', met minimale kansen. Meer kans heeft een 'reguliere aanvraag', die de opvangplaatsen vanaf juni 2009 verdeelt. Blijkt nu dat we geen 'twee aanvragen' (bijvoorbeeld een laattijdige en een reguliere) tezelfdertijd kunnen indienen. Wat betekent dat we moeten wachten op het resultaat van de laattijdige aanvraag, waardoor we weer weken later zijn en niet meer kunnen deelnemen aan de opvangmogelijkheden vanaf juni, enzovoort...

Onze vraag: laat ons naast de laattijdige aanvraag "in parallel" een reguliere aanvraag indienen, zodat we zo snel mogelijk over kinderopvang kunnen beschikken?

Onderzoek:

Volgens de Dienst Kinderopvang is een van de regels bij een aanvraag voor kinderopvang via Gentinfo dat men per kind slechts één aanvraag voor een bepaalde periode kan laten opmaken. Dit is om dubbele inschrijvingen en foute rapporten te vermijden. Nog volgens de dienst is er wel een mogelijkheid om twee aaneensluitende periodes aan te vragen (bijvoorbeeld overgang vanuit een crèche naar een peutertuin dicht bij huis).

De dienst Kinderopvang verduidelijkt dat er drie soorten aanvragen bestaan:

* De reguliere (of tijdige) aanvraag waarbij er minimaal zes maanden op voorhand een aanvraag wordt opgemaakt. De opvangperiode loopt hier vanaf een bepaalde startdatum tot wanneer het kind de schoolrijpe leeftijd behaalt (dit wordt standaard ingevuld).

* De laattijdige aanvraag. Dit betekent dat ouders een aanvraag doen om te starten binnen de zes maanden (meestal zelfs vrij snel), maar waarbij de kans op opvang minimaal is, gezien de vrije plaatsen per instelling uiterlijk vijf maanden op voorhand reeds gereserveerd worden. Deze aanvraag loopt dan over de periode tot wanneer het kind schoolrijp is en het kinderdagverblijf definitief verlaat (dit wordt standaard ingevuld).

* Een crisisaanvraag. Dit is een dringende, onvoorziene nood aan kinderopvang door

een plotse verandering in de situatie van het gezin, waardoor er voor een maximum periode van drie maanden een oplossing wordt aangeboden (hier wordt de einddatum manueel aangepast; maximum drie maanden later).

Volgens de dienst Kinderopvang kon de operator van Gentinfo, in deze situatie, wel degelijk de einddatum bij de laattijdige aanvraag aanpassen tot wanneer de reguliere aanvraag kon starten. Op de vraag van verzoeker kan dus positief geantwoord worden. Maar aangezien Gentinfo zoiets nog niet meegemaakt had (een ouder vraagt ofwel op tijd iets aan ofwel voor nu direct), stelde Gentinfo op 28 november aan de Dienst Kinderopvang de vraag wat men hiermee moest doen. Dan heeft Kinderopvang aan Gentinfo (dezelfde dag nog) uitgelegd hoe dit kon opgelost worden. Deze aanvullende informatie zou nu door Kinderopvang zijn doorgegeven aan de operatoren van Gentinfo, zodanig dat iedereen hiervan op de hoogte is. Nog volgens de Dienst Kinderopvang zou Gentinfo de uitleg ondertussen moeten hebben doorgegeven aan de echtgenote van verzoeker.

Wij delen dit mee aan verzoeker die antwoordt dat hij al verschillende keren een beroep deed op de Dienst Kinderopvang (zowel tijdige aanvragen als een laattijdige aanvraag), maar blijkbaar komt hij nooit in aanmerking. Het is hem onduidelijk op basis van welke criteria hij uitgesloten wordt.

Volgens de Dienst Kinderopvang overstijgt de vraag naar kinderopvang nog steeds ruim het aanbod. Men kan onmogelijk iedereen een plaats bezorgen. Volgens de dienst wordt dit aan elke ouder schriftelijk doorgegeven op het moment van de aanvraag. In de brief of mail zou al worden gezegd dat men geen plaats kan garanderen en men zou de ouder vragen om zelf ook op zoek te gaan naar alternatieven. Daarom zou iedereen ook een lijst krijgen met opvanginitiatieven die niet behoren tot de Stad Gent met de vraag om onmiddellijk mee te zoeken, gezien de dienst enkel kan onderzoeken of er bij de dienst zelf iets haalbaar is. Nog volgens de Dienst Kinderopvang besliste de Stad Gent, gezien de overbevraging, om een aantal voorrangsregels op te stellen die ook meegegeven worden in de bevestigingsbrief van de inschrijving naar de ouders toe. De dienst stelt dat de toewijzing van de opvangplaatsen binnen de stedelijke opvangvoorzieningen is gebaseerd op objectieve criteria en humane overwegingen. De dienst verwijst naar recente cijfers die verwijzen naar jaarlijks ongeveer drieduizend aanvragen waarvan men er slechts vijfhonderd op jaarbasis kan helpen. De Dienst Kinderopvang stelt dat het streefdoel van de schepen is om tegen het einde van de legislatuur de tekorten te verkleinen. Men verwijst ook naar een gebrek aan accommodatie die geschikt is voor kinderopvang. De realisatie van nieuwe plaatsen vereist volgens de dienst de nodige tijd. Ondertussen tracht de dienst toch alternatieven te zoeken en als men die vindt brengt men de ouders daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

Besluit:

De betrokken dienst handelt zeer zorgvuldig en neemt weloverwogen de nodige beslissingen. Er is een zeer degelijk systeem uitgewerkt voor de verwerking van de vele aanvragen. Hoe degelijk dit systeem echter is, er zijn te weinig opvangplaatsen. Dit laatste is echter een beleidskwestie.

Ondertussen verliezen sommige burgers een beetje hun weg in de diverse formules.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Verzoeker werd correct bediend, maar een aantal zaken waren hem onduidelijk.

12.2. Afdeling Communicatie - Gentinfo

AANTAL DOSSIERS			
2	Klacht	2	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground	0	0	0
Gedeeltelijk geground	0	0	
Geground maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	1	50	
Geen oordeel	1	50	

hoffelijkheid	1
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	1
non-respons	1

non-respons
Verzoek: 200806-283
Info@gent.be

Dagelijks fiets ik met mijn twee kinderen naar en van school langs de Alfons Braeckmanlaan. Iedere keer als het wat harder waait, zoals nu, durf ik niet meer met de fiets langs de wilgen rijden ter hoogte van het voetbalplein White Star. Er zijn al een paar bomen gevallen maar gelukkig nog niet op de weg. Die bomen moeten dringend worden gesnoeid. Er staan er een paar waarvan de takken gaan scheuren. Ik weet niet wie de eigenaar is van die grond. Ondertussen is het daar vooral aan de overzijde ook een stort aan het worden. Ik overdrijf niet wanneer ik zeg dat er tientallen blikjes liggen. Ik heb dit op 12 maart 2008 gemeld aan Gentinfo, maar na een maand had ik nog altijd geen reactie. Op 10 april 2008 heb ik dan een herinnering gestuurd en op 5 mei 2008 nog eens. Vandaag, 7 juni 2008, heb ik nog altijd geen enkele reactie gekregen, zelfs geen ontvangstmelding. Kunt u trachten te achterhalen waar de knoop zit?

Onderzoek:

Verzoeker verstuurde al zijn mails naar info@gent.be. Het juiste e-mailadres van Gentinfo is echter gentinfo@gent.be. Het is niet duidelijk waar verzoeker het foute e-mailadres haalt. Gentinfo neemt contact met hem op om dit te achterhalen en er voor te zorgen dat er nergens een verkeerd e-mailadres wordt gegeven aan de burgers. Het terrein waarvan sprake is gedeeltelijk van het OCMW en gedeeltelijk van de Stad. De Dienst Vastgoedbeheer neemt contact op met verzoeker om te kijken over welke bomen het juist gaat en zij volgen dit verder op. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen pakt het onkruid in de Alfons Braeckmanlaan aan. En de Wijkpolitie pakt het sluikestorten aan.

Beoordeling: ongegrond

Verzoeker gebruikte een verkeerd e-mailadres waardoor Gentinfo zijn mails nooit ontvangen heeft.

hoffelijkheid
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200809-418
Slecht geslapen

Ik heb vandaag naar Gentinfo gebeld om kaarten te reserveren voor een voorstelling in het Gravensteen. Ik had de nieuwsbrief van de organisator deze morgen ontvangen en er stond in dat er nog enkele plaatsen vrij waren. Een medewerkster van Gentinfo zei me heel stug en stroef dat het volzet was, al van gisteren. Toen ik het haar vertelde van die nieuwsbrief zei ze heel onvriendelijk: "Wie gaat het best weten of er nog kaarten zijn? Dat is dan stom van die toneelgroep om dat nieuws te versturen!". De manier waarop ze dit meedeelde vind ik niet kunnen, zeker niet bij Gentinfo. Het is heel lang geleden dat ik nog zo een ambtenarenmentaliteit heb meegemaakt. Van in het begin kon je horen dat ze slecht geslapen had of zo. Ik zit zelf in de dienstverlening en moest een medewerker op zo een manier telefoons behandelen dan zou ik weten wat ik moet doen. Toen ik voorstelde om in de toekomst de toneelgroep in te lichten als de voorstelling uitverkocht is, zei ze kort dat dit hun taak niet is, dat dit niet in het contract staat. Ik wou dit graag even melden en wist niet goed waar. Naar Gentinfo wil ik zeker niet terugbellen. Dit kan misschien eens doorgegeven worden aan die dienst. Ik hoef geen reactie meer te ontvangen hoor. Ik ben al blij dat ik het even kunnen zeggen heb, want ik was er ondersteboven van.

Onderzoek:

Gentinfo bevestigt dat men die dag meerdere mensen heeft moeten teleurstellen die nog een plaatsje wilden voor deze voorstelling.

Het is voor Gentinfo echter niet evident te achterhalen welke medewerker verzoeker aan de telefoon had.

Gentinfo herinnert zich wel een gesprek met een burger, die niet begreep dat de voorstelling al volzet was aangezien hij net een aankondigingsmail over de voorstelling had ontvangen. Volgens Gentinfo was de voorstelling inderdaad volzet. Voor de voorstelling van de dag daarvoor waren op dat ogenblik nog enkele vrije plaatsen, maar ondertussen ook al niet meer. Men had eventueel ook de gegevens van verzoeker kunnen noteren op de reservelijst, om hem te kunnen aanspreken indien er mensen annuleren.

Gentinfo stelt ook dat de inschrijvingen veel vlotter liepen dan verwacht. Na de eerste dag werd al contact opgenomen met de organisator. De operatoren waren hiervan ook op de hoogte. De organisator liet intussen aan Gentinfo weten dat hiermee zou worden rekening gehouden bij de communicatie. Deze organisator heeft geen mail meer gestuurd naar haar adressenbestand. Er wordt wel samengewerkt met een toneelgroep, die haar eigen communicatie verzorgt. Bovendien heeft de voorstelling ook een grote cast die wellicht ook op informele manier werkt aan de bekendmaking. Het is dus mogelijk dat verzoeker via dit kanaal een aankondigingsmail ontving over een voorstelling die al volgeboekt is. Volgens Gentinfo wou de operator dit uitleggen, maar de burger haakte in.

Gentinfo begrijpt de teleurstelling. Er wordt aangeboden dat verzoeker zijn naam en een contactgegeven bezorgt. Dan schrijft men verzoeker op de reservelijst.

Tot slot stelt Gentinfo dat men blijft investeren in het trainen van de operatoren op klantvriendelijk telefoneren.

Besluit:

De reden waarom verzoeker informatie kreeg over een voorstelling die al volgeboekt was, kan niet precies worden achterhaald. Het kan niet worden weerlegd dat de operator haar kalmte niet bewaarde, maar evenmin dat verzoeker inhaakte toen de operator probeerde uit te leggen wat de oorzaak van het probleem kon zijn.

Beoordeling: geen oordeel

12.3. Afdeling Incubatie - Medisch-Sociaal Opvangcentrum

AANTAL DOSSIERS			
1	Klacht	1	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Gegrond	0	0	0
Gedeeltelijk gegrond	0	0	
Gegrond maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	1	100	
Geen oordeel	0	0	

kwaleitsvolle, actieve dienstverlening
 van pier naar pol
 Verzoek: 200803-143
Lenin

Vandaag 12 maart om 16u45 werd ik bedreigd met 'lichamelijke schade' door een klant van het opvangcentrum die destijds in het midden van de straat en in volle dag stond te urineren. De persoon in kwestie is kwaad omdat ik toen klacht indiende bij de politie - zonder enig resultaat overigens.

Nu ging ik weer klagen bij 'Gewad 13' waar men me meteen buitenwerkte met 'Ga naar de politie'. Ik: 'Gaat ge de politie helpen?' De coördinator: 'neen, we hebben niets te doen met hem.'

Wat doen? (Lenin?)

Onderzoek:

Volgens het Medisch Sociaal Opvangcentrum (MSOC) probeert men al het mogelijke te doen om overlast van cliënten te beperken of te stoppen. Het MSOC stelt echter dat het niet verantwoordelijk is voor wat er op straat gebeurt.

De coördinator van het centrum neemt deel aan de vergaderingen van het buurtoverleg, waar dit soort problemen kan worden besproken. Als men bij het MSOC aanbelt over deze problemen dan is het de bedoeling om de burgers rustig en vriendelijk te woord te staan. Vaak wordt men naar de Politie verwezen.

Tot slot stelt het MSOC dat het gebonden is aan het beroepsgeheim en dus aan derden geen informatie over cliënten kan en mag doorgeven.

Beoordeling: ongegrond

12.4. Afdeling Kennis en Expertise - Dienst Belastingen

AANTAL DOSSIERS			
4	Klacht	4	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		0	0
Gedeeltelijk geground		3	75
Geground maar gecorrigeerd		0	0
Ongegrond		1	25
Geen oordeel		0	0

actieve informatieverstrekking	3
overeenstemming met regelgeving	3
kwalitytsvolle, actieve dienstverlening	1
non-respons	1

overeenstemming met regelgeving

non-respons

Verzoek: 200803-103

Enig verblijf

Ik ben op 1 december 2006 in Sint-Denijs-Westrem komen wonen. Mijn domiciliëring verliep moeizaam (mede omdat ik vanwege een vrij drukke job met buitenlandse verplaatsingen weinig thuis ben) maar is met de nodige vertraging wel in orde gekomen. Door de administratieve gang van zaken zijn de stadsdiensten mijn hoofdverblijfplaats in de Kromme Leie hierdoor gaan beschouwen als tweede verblijfplaats met de nodige belastingen daaraan gekoppeld. Volgens de stadsdienst, die ik belde, kon enkel het schepencollege deze fout rechtzetten en de belasting kwijtschelden. Op mijn brief terzake kreeg ik nooit antwoord behalve een tweede aanslagbrief. Ik heb vandaag een nieuwe brief aan het schepencollege gericht. Ik vrees echter torenhoge onterechte boetes en belastingaanslagen zolang ik niet zeker weet dat mijn woning terug wordt beschouwd als hoofdverblijfplaats en dat de onterechte belastingaanslagen worden kwijtgescholden.

Onderzoek:

De Dienst Belastingen laat ons weten dat het dossier van verzoeker in behandeling is en dat hij binnenkort een uitnodiging zal krijgen voor de hoorzitting over zijn bezwaarschrift. Zolang de behandeling van het bezwaarschrift duurt, moet verzoeker geen boete vrezen: het bezwaarschrift schorst de uitvoering. Voor 2008 zijn er geen problemen want dan was hij al gedomicilieerd in Gent. We bezorgen deze informatie aan verzoeker.

Beoordeling: gedeeltelijk geground

Ongegrond voor de toepassing van de rechtsregels. Geground voor non-respons: de dienst had verzoeker een ontvangstmelding van zijn bezwaarschrift kunnen sturen.

actieve informatieverstrekking

kwalitytsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200810-503

Laattijdige aangifte

Ik woon in Koksijde en heb een nieuw appartement in Gent, wat mijn tweede verblijf is. Ik

had vroeger een tweede verblijfplaats in Drongen die drie jaar geleden is verkocht. Ik weet dat er een belasting op tweede verblijven bestaat en ik weet ook dat dit spontaan moet aangegeven worden in augustus. Omdat het om een nieuw appartement gaat wend ik mij tot een loket aan het Zuid in december 2007. Ik heb daar een ingevuld formulier afgegeven maar men heeft meteen gezegd dat ik te vroeg was: mijnheer u moet dit in de vakantie doen: in juli rond die periode. Ik krijg geen brochure mee waarin staat dat ik het in juni moet doen. Ik krijg ook niet spontaan een uitnodiging om te betalen want ik ga ervan uit dat men mij ging aanschrijven omdat ik zelf melding had gemaakt van dit tweede verblijf. Daarom meld ik mij zoals vroeger op 4 augustus. Blijkt dat ik dat al voor 30 juni had moeten doen. Ik maak mij kwaad omdat ik toch wel echt alle moeite zelf heb gedaan om het in orde te maken en ik nu toch nog een boete van 125 euro krijg. Ik krijg een uitnodiging om te betalen met daarin een brochure van 2008. Ik word daarbij nog verkeerd aangesproken als "aan de ervan van..." En nogmaals stel ik vast dat ik er niet aan uit kan. Want bij belasting op tweede verblijven voor burgers verwijst men naar een icoontje. De uitleg bij het icoontje: aangifte indienen ten laatste op 28 februari. Maar dit lijkt dan weer te gaan over bedrijfsbelasting. Onderaan de belasting voor burgers (maar zonder icoontje) staat volgende belasting (welke is dat dan is dat dan 2008? Of 2009?) geldt een andere uiterste aangiftedatum: 30 juni 2008.

Onderzoek:

Uit onderzoek bij de Dienst Belastingen kan men het verhaal van verzoeker niet nagaan want er wordt geen aangifteformulier gevonden dat in december 2007 zou zijn afgegeven. Er bestond toen volgens de dienst nog geen dergelijk aangifteformulier. De formulieren werden immers pas in januari 2008 verstuurd. Op het ogenblik dat verzoeker zich aan het loket heeft aangeboden kon de bediende ook nog niet weten dat de aangiftedatum voor 2008 eind juni zou vallen en niet in augustus zoals voorgaande jaren. Alle gekende "tweede verblijvers" kregen toen een voorstel tot aangifte en een informatiebrochure in de bus. Omdat verzoeker nog niet gekend was, kon hij dus niet aangeschreven worden. Toen hij zich in augustus aanbod was hij dus te laat en kreeg hij een boete. De dienst kan niet uitleggen hoe het komt dat verzoeker verkeerd is aangesproken in de brief. Hun gegevens halen ze altijd uit het bevolkingsregister. Ze zetten het wel onmiddellijk recht. Hoewel er voor december 2007 geen enkel aangifteformulier van verzoeker wordt teruggevonden is de dienst bereid, gezien de verwarrende omstandigheden, om verzoeker de boete kwijt te schelden: hij moet dus enkel de belasting zelf betalen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat de informatieplicht betreft: op het ogenblik van het bezoek van verzoeker wist men nog niet dat voor 2008 heel wat zou veranderen. Gegrond wat de kwaliteitsvolle dienstverlening betreft: men had op het ogenblik van het bezoek de gegevens van verzoeker kunnen noteren om hem dan later een aangifteformulier te bezorgen. Ook gegrond wat de foute aanspreking betreft.

Aanbeveling:

Duidelijke informatie vermijdt klachten.

actieve informatieverstrekking
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200812-596

Ongekende belasting

Sinds september 2007 huur ik een appartement samen met een vriendin op de Voskenslaan te Gent, maar ik ben nog steeds gedomicilieerd bij mijn ouders, te Zwijndrecht. Rond 15 november kreeg ik een brief van de stad Gent, met de melding dat ik een verblijf huur in Gent, zonder daar gedomicilieerd te zijn en dus onderworpen ben aan een tweede verblijf

belasting. In de brief stond dat ik deze belasting niet zelf aangevraagd heb, en dat ik daarom, bovenop de ontdoken belasting tevens een boete moest betalen.

Ik heb het reglement opgezocht dat de tweede verblijfbelasting invoert. Dit dateert van november 2007. Op het moment dat ik mijn huurcontract tekende, bestond dit dus niet. Ik ben op geen enkele manier geïnformeerd over de invoering van deze belasting. Ik heb weinig ervaring met gemeentebelastingen en hoe hierover gecommuniceerd wordt. Bovendien heb ik ook niets ontvangen voor de vervaldatum voor het indienen van de aanvraag (30 juni). Aangezien het de burger zelf is die de belasting moet aanvragen, veronderstel ik dat de kennis van het bestaan van de belasting in hoede van de burger, essentieel is. Ik heb contact gehad met de bevoegde dienst van Stad Gent en ik weet dat alles voorzien is in het reglement en ik wil dan ook niet betwisten dat ik deze belasting moet betalen. Maar in de discussie over "goed bestuur", denk ik dat dit reglement een voorbeeld is van hoe het niet moet.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Belastingen leert ons dat het belastingreglement op de tweede verblijven in 2007 werd verlengd voor een periode tot en met 2013. Het werd voor het eerst aangewend in 1991. Wij vinden geen aanwijzingen dat verzoekster niet correct zou behandeld zijn door de dienst. Het klopt dat er voor de belasting, zoals voor zoveel belastingen, een meldingsplicht is en dat de belasting in ieder geval in het Stadsmagazine is bekend gemaakt. Dat verzoekster zegt dat niet te krijgen is verwonderlijk want dit informatieblad wordt in alle brievenbussen gestoken. De peildatum van de belasting op tweede verblijven is ieder jaar 1 januari, dit betekent volgens de dienst dat per 1 januari alle belastbare criteria getoetst worden aan het reglement. Voor verzoekster, die toch van plan is te verhuizen, komt het erop aan dat zij voor 1 januari 2008 verhuist om de belasting niet te moeten betalen. We brengen verzoekster op de hoogte. Omdat waarschijnlijk nog een aantal studenten in hetzelfde geval kunnen verkeren, vragen wij aan de studentenambtenaar om de studenten te wijzen op het bestaan van dit belastingreglement. Studenten vallen niet onder dit reglement en kunnen dus gemakkelijk een appartement met medestudenten delen, maar eens ze afgestudeerd zijn en zij zich niet laten domiciliëren moeten ze die belasting betalen en hebben zij ook aangifteplicht.

Beoordeling: ongegrond

De dienst heeft de regels correct toegepast. Er is informatie verspreid over de belasting op de tweede verblijven maar het is ook aan de burger om zich voldoende te informeren over zijn verplichtingen.

overeenstemming met regelgeving

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200812-601

Beboete annexe.

Wij hebben een bezwaar ingediend tegen een belasting op het tweede verblijf, maar wij weten niet of dit bezwaar in het college werd behandeld. We zijn een bejaard echtpaar en wij hebben omwille van ondermeer verzorging ons appartement willen uitbreiden om ook af en toe onze dochter te kunnen ontvangen en te laten overnachten. In ons eigen appartement is dit niet mogelijk. Daarom hebben we een" annexe "willen kopen in hetzelfde gebouw met slaapgelegenheid en hobbyruimte. Het is duidelijk aan de inrichting van deze flat dat het eigenlijk gaat om een annexe van ons appartement (zoals bijv. een kasteel eigenaar ook een bijgebouw kan zetten zonder dat ie daarvoor een belasting op tweedeverblijf krijgt). Deze annexe wordt zeker niet verhuurd en bevindt zich binnen hetzelfde flatgebouw. Bovendien betalen wij gemeentebelasting aan de Stad Gent en we zijn daar gedomicilieerd. Wij hebben zelf meer informatie komen vragen aan de dienst en daar hebben ze ons meteen een formulier onder de neus geduwd, dat de ambtenaar zelf heeft ingevuld en meteen ook erbij

gezegd dat we een boete gingen krijgen omdat we te laat waren. Nu hebben we een bericht gekregen dat we dus wel degelijk een boete krijgen. We hadden nochtans gevraagd om gehoord te worden. Daarenboven zijn we het hiermee niet eens.

Onderzoek:

De administratie heeft hier de regelgeving heel strikt toegepast, met grote zorg voor het gelijkheidsbeginsel en om niet "à la tête du client" te werken. Wat hen siert. Ook voor de ombudsvrouw is regel een regel maar in dit geval is die regel voor interpretatie vatbaar. En dat is mogelijk binnen het reglement, want daaruit blijkt duidelijk dat de administratie zich baseert op een vermoeden dat weerlegbaar is. En wat klagers ook tijdens een hoorzitting zullen doen.

Uit onderzoek blijkt duidelijk dat het hier om twee hoogbejaarde burgers gaat die ervan overtuigd waren dat het appartement dat ze in hetzelfde gebouw als hun appartement hadden gekocht, helemaal geen tweede verblijf is maar een annexe om hun hobby (schilderen) uit te oefenen en wanneer nodig hun dochter-verpleegster te laten overnachten. Meer en meer bejaarde burgers wensen immers zo lang mogelijk thuis te blijven en in die optiek hebben ze dit gekocht .

Jammer genoeg hadden ze niet de kans om een aangrenzend appartement te kopen .

Maar de regelgeving laat interpretatie toe want :de administratie baseert zich op een vermoeden van tweede verblijf dat kan weerlegd worden (art 2).

Ze tonen aan dat:

1. ze geen enkele meerkost betekenen voor de Stad Gent (ze betalen voor afval in hun appartement en produceren niet meer of minder)
2. er een fysieke eenheid is tussen de twee gebouwen ook al kunnen ze niet onmiddellijk van het ene naar het andere: het ressorteert onder één dak waarvan zij mede-eigenaar zijn.

Zij kunnen er ook naar toe zonder van de hoofdhall gebruik te maken via lift en kelder.

3. het wordt wel degelijk gebruikt als annexe en niet als hoofdverblijfplaats. Dat blijkt uit de jaarlijkse energierekening van 100 euro inclusief btw voor het hele jaar. Een bezoek ter plaatse toont aan dat er enkel een koffiemachine, schildersgerief en een eenpersoonsbedje voor de verpleegster staat.

Kortom: deze burgers menen terecht dat ze onrechtvaardig worden behandeld door naast de belasting nog een boete te krijgen (ze hadden zich zelf aangeboden om mee te delen dat ze dit hadden gekocht als annexe). Ze vragen geen premie noch ondersteuning voor hun oude dag maar ze willen niet bestraft worden door de overheid voor het nemen van een eigen initiatief om hun oude dag zo lang mogelijk thuis te kunnen doorbrengen. Het gaat om heel behoorlijk burgers die ook niet allerlei trucs wensen uit te halen om aan een belasting te ontsnappen. Voor hen is het ook een principiële kwestie en dat hebben ze ook tijdens de hoorzitting duidelijk trachten te maken.

Opvolging:

De aanslag is inderdaad gevestigd op een vermoeden dat door de burger – gestaafd door bewijzen – weerlegd kan worden. Het is het college dat uiteindelijk beslist.

Het college heeft oor naar de argumenten en beslist om billijkheidsredenen ontheffing te verlenen van de aanslag op tweede verblijven.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De dienst heeft de regelgeving correct toegepast maar had misschien aan het loket meer informatie kunnen geven over het verder verloop van de procedure.

12. 5. Afdeling Kennis en Expertise - Juridische Dienst en Kennisbeheer

AANTAL DOSSIERS			
1	Klacht	0	
	Signaal	0	
	Info	1	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegronnd	0	0	0
Gedeeltelijk gegronnd	0	0	
Gegronnd maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegronnd	0	0	
Geen oordeel	0	0	

12.6. Afdeling Regie – Programma Lokale Preventie en Veiligheid

AANTAL DOSSIERS			
7	Klacht	0	
	Signaal	7	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegrond	0	0	0
Gedeeltelijk gegrond	0	0	
Gegrond maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	0	0	
Geen oordeel	0	0	

12.7. Afdeling Regie - Programma Stadsvernieuwing en Gebiedsgerichte Werking

AANTAL DOSSIERS			
3	Klacht	3	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		1	33
Gedeeltelijk geground		0	0
Geground maar gecorrigeerd		2	67
Ongegrond		0	0
Geen oordeel		0	0

gelijkheid en onpartijdigheid	1
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	1
Onzorgvuldigheid	1
toegankelijkheid en bereikbaarheid	1

gelijkheid en onpartijdigheid
toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 200808-350

Plaza

Er zijn toegankelijkheidsproblemen betreffende Post-Plaza en de maquette van de heraanleg van de Korenmarkt en het Emiel Braunplein die niet raadpleegbaar is voor personen met een handicap en beperkte mobiliteit. De versterkte delegatie van de Werkgroep Publieke & Private Toegankelijkheid van de Stedelijke Adviesraad voor Personen met een Handicap Gent voert op dinsdag 11 augustus om 11u hier een actie rond aan Post-Plaza, omdat wij hierover veel te laat door het Stadsbestuur gecontacteerd werden. Na deze actie komen wij samen met KOMAAN vzw de handtekeningen, die hierover verzameld zijn bij u afgeven.

Onderzoek:

In een ander jaarverslag en gelijkaardig dossier hadden wij al op dit probleem gewezen. Tevergeefs dus. Ongeveer een maand na deze actie verhuist de maquette naar de Raadskelder die toegankelijk is voor rolstoelgebruikers (met een lift aan de kant van het Sint-Baafsplein).

Beoordeling: geground maar gecorrigeerd

Ook al vinden wij dat de correctie toch stigmatiserend is.

Aanbeveling:

Geen overheidsevenementen meer organiseren in gebouwen die niet van bij het begin voor iedereen toegankelijk zijn en ook Post Plaza om op die manier te stimuleren om het gebouw zo vlug mogelijk toegankelijk te maken in overleg met Monumentenzorg. Steeds op voorhand na te gaan of privé gebouwen die gebruikt worden voor publieke doeleinden voldoen aan de toegankelijkheidsnormen.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200809-422

Beloofde tuin

Wij wonen in het Biezenstuk. Wij en onze twee burens zijn teleurgesteld omdat we toch de belofte hadden gekregen, ook op papier, dat er privé tuinuitbreiding mogelijk zou zijn, in het kader van het project Zuurstof voor de Brugse Poort. Op dat eerste plannetje stond dat eveneens. We hebben er een briefje van waarin staat dat "Zodra er meer duidelijkheid is rond de tuinuitbreiding wordt u zeker op de hoogte gehouden". Ook op het internet over Zuurstof voor de Brugse Poort staat: alle omwonenden van het Biezenstuk kunnen hun tuin uitbreiden". Wij zaten dus te wachten maar er kwam geen contact met uitzondering van een infoavond waar we ook de vraag hebben gesteld over die tuinuitbreiding. Een dame zei toen dat ze contact ging opnemen en ze heeft ook ons mailadres genoteerd, maar de vraag is nooit beantwoord. We hebben dan zelf contact opgenomen omdat een buurvrouw, die helemaal geen tuin heeft en haar keuken moest vernieuwen, toch graag een raam gehad met een beetje tuin. Er is toen letterlijk gezegd: het komt er zeker maar ik kan niet zeggen wanneer. Nu krijgen we bericht dat we de plannen mogen inkijken, wat we ook gedaan hebben en we hebben zo gezien dat er geen sprake meer is van privé tuinuitbreiding. Aan het Zuid waar we de plannen inkeken, werd ons aangeraden om aan de Dienst Patrimonium te vragen of het mogelijk is om grond bij te kopen. We werden doorverwezen naar het Stadsontwikkelingsbedrijf. Daar zei de projectverantwoordelijke dat de belofte tuinuitbreiding er niet zou komen omdat de plannen al in februari zouden uitgevoerd worden. We vinden dat de Stad haar woord moet houden. In elk geval zijn we het niet eens met de motivering waarom wij geen tuinuitbreiding kunnen krijgen: onze tuin zou groot genoeg zijn. Dat gaat in elk geval niet op voor onze buurvrouw die geen tuin heeft en de andere tuin is ongeveer 40 vierkante meter.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat de Stad beloftes gedaan heeft die achteraf niet zijn ingelost. Volgens het Stadsontwikkelingsbedrijf, dat het project realiseert, voeren zij slechts uit wat het college beslist heeft. Oorspronkelijk was beslist om de omwonenden van het Biezenstuk een tuinuitbreiding te laten uitvoeren. Achteraf is om allerlei redenen (te kleine stukken voor te grote kost, beperking van het park) teruggekomen op die beslissing, zegt Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgericht werking, die in dit project een coördinerende rol heeft. Uit ons onderzoek blijkt dat de beslissing degelijk gemotiveerd werd, maar dat de communicatie duidelijk is fout gelopen: de betrokkenen werden pas na aandringen op de hoogte gebracht. De dienst geeft de fouten toe en werkt aan een betere en vooral efficiëntere communicatie.

Beoordeling: gegrond

De communicatie is veel te laat gebeurd en daarenboven gaat het om een negatieve boodschap waarbij de Stad op haar beloftes terugkomt.

onzorgvuldigheid
Verzoek: 200810-447

Hoorzitting

Er is in de krant verschenen dat het gemeentebestuur de wijken zou bezoeken met een hoorzitting . Oud Gentbrugge zou op 11 oktober aan de beurt komen. Volgens de krant zou iedereen daarvan op de hoogte gebracht worden. Niemand in onze straat (Sint-Simonstraat in Gentbrugge) heeft al info hieromtrent ontvangen. Komt dit deze week nog? Er zijn grieven die iedere bewoner van de straat aanbelangen, en een samenspraak om niet allemaal dezelfde vraag te stellen is daarom nodig.

Onderzoek:

De Dienst Gebiedsgerichte Werking, die de wijkdebatten organiseert laat ons weten dat er waarschijnlijk één en ander is misgegaan omwille van de nieuwe organisatie van de postverdeling. Vroeger gebeurde dit via de lokale postkantoren, nu moet alles via Brussel verlopen. De dienst neemt onmiddellijk acties om de bewoners te informeren. De dag zelf worden de uitnodigingen en informatie in alle bussen van de straat bedeed. Er wordt nagegaan of nog andere straten werden overgeslagen. Verzoeker krijgt van de dienst een persoonlijk antwoord. Ten slotte wordt het probleem gesignaleerd aan de contactpersoon in Brussel.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De gebrekkige bedeling van de uitnodigingen is te wijten aan een nieuwe manier van werken. Feit is dat er een fout is gebeurd. De dienst reageert zeer alert, gaat zelf de uitnodigingen posten en neemt een initiatief om problemen in de toekomst te vermijden.

12.8. Afdeling Regie - Stadswacht

AANTAL DOSSIERS			
3	Klacht	3	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground	0	0	0
Gedeeltelijk geground	0	0	
Geground maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	2	67	
Geen oordeel	1	33	

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	1
non-respons	1
onzorgvuldigheid	1
van pier naar pol	1

non-respons

Verzoek: 200801-37

Braakliggend terrein

In de Tichelrei is er een pand (reeds lang onbewoonbaar verklaard door de stad) eindelijk afgebroken. Dit gebeurde in de loop van de maand september.

De hekken die geplaatst zijn tussen het appartementsgebouw enerzijds en de serviceflats Tichelhof aan de andere zijde zijn nu een tweetal weken geleden weggehaald.

Intussen is dit braakliggende terrein dus voor iedereen toegankelijk, er wordt ondertussen reeds zwerfvuil op gestort!! Er zouden zich ook nog enkele vaten bevinden met resten (??) van de vroegere verfhandel. De Milieudienst werd daar reeds lang van verwittigd doch er is nooit iets weggehaald.

Onze vraag is nu: moet de eigenaar dit braakliggende terrein wettelijk niet afsluiten? Vorige week namen mijn schoonouders al eens contact op met de Stadswacht en zij mochten nog steeds geen antwoord ontvangen. Daarom richten wij ons tot u. Kunt u ons meedelen tot welke dienst we ons moeten wenden of wie er opdracht moet geven dit terrein af te sluiten indien dit wettelijk moet gebeuren?

Onderzoek:

Volgens de Stadswacht zijn zij destijds wel tussengekomen. De eigenaars hebben daar echter geen enkel gevolg aan gegeven en het dossier is overgemaakt aan de Dienst Administratie - Openbare Veiligheid en Gezondheid. De schoonouders van verzoeker zijn hier ook van op de hoogte want zij hebben de Stadswacht zelf persoonlijk bedankt voor de tussenkomst.

De Dienst Administratie - Openbare Veiligheid en Gezondheid stuurt na verschillende tussenkomsten uiteindelijk een aangetekend burgemeestersbevel naar de eigenaars op 6 februari 2008. Bij betekening hebben ze 14 dagen de tijd om het terrein af te sluiten. Als ze dat niet doen, zal de Stad het terrein zelf afsluiten en de kosten verhalen op de eigenaars.

Opvolging:

Het aangetekend schrijven wordt niet opgehaald en wordt uiteindelijk terug gestuurd naar de dienst. Op 13 maart 2008 wordt er nog een laatste brief verstuurd naar de eigenaar. Uiteindelijk wordt het terrein door de Stad Gent zelf afgesloten.

Beoordeling: ongegrond

De Stadswacht is tussengekomen en heeft de schoonouders ook op de hoogte gebracht.

van pier naar pol

Verzoek: 200811-527

Toenemende vervuiling

Onze straat wordt altijd maar vuiler en vuiler. Er wordt van alles op de grond gegooid: blikken, flessen, papier, plastic, het is echt een troep. Bepaalde bezoekers maar ook bewoners nemen het niet nauw met de netheid. Wijzelf vegen onze stoep, we rapen de troep van de anderen op maar we zijn het echt beu: dat stopt niet. Ik heb nu woensdag 12 november naar de Stadswacht gebeld en een dame zei dat ze iemand zou sturen om te komen kijken. We zijn nu vrijdag maar ik heb nog niemand gezien. Ik heb diezelfde dag naar Ivago gebeld en een zeer vriendelijke dame aan de telefoon zei dat we best de Politie belden. Wij naar het commissariaat Meulestede bellen maar daar zei een man dat zij geen personeel hadden en dat ze volgende week misschien iemand zouden sturen. Ik dan naar de 101 gebeld maar daar werd ik afgepoeierd. We hebben zo het gevoel dat niemand van plan is er iets aan te doen. Er bestaan toch reglementen die moeten worden nageleefd worden, of niet? Het is niet moeilijk dat er geen beterschap is als er niet wordt opgetreden, die sluikestorters denken dat het mag.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek bij de Stadswacht blijkt dat zij inderdaad gecontacteerd zijn door verzoekster. Zij zeggen dat ze de dag na de melding ter plaatse zijn geweest en het nodige gedaan hebben: Ivago gevraagd om het sluikestort op te ruimen. Dit wordt bevestigd door Ivago die ons weet te vertellen dat zij al drie keer in die straat een sluikestort hebben opgeruimd, na een oproep door de Stadswacht. De Stadswacht en Ivago hebben dus correct hun werk gedaan. Omdat we vermoeden dat er in de straat een aantal bewoners zijn die niet zo goed vertrouwd zijn met de correcte behandeling van het huisvuil vragen we aan de straathoekwerkers om de vermoedelijke sluikestorters een bezoekje te brengen en hen één en ander uit te leggen. Enkele tijd later kan verzoekster ons melden dat er beterschap is.

Beoordeling: ongegrond

De betrokken diensten hebben correct gevolg geven aan de oproep, maar burgers blijven sluikestorten.

onzorgvuldigheid

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200812-600

Gevaarlijke tramhalte

Dagelijks neem ik het openbaar vervoer voornamelijk tram 21 en 22 en ik stap af aan een tramhalte in de Brusselsepoortstraat. Daar ligt er sedert een tweetal weken een omvergereden aanwijzingspaal net op de plaats waar de afstap tramhalte bevindt. De dienst werd reeds op de hoogte gesteld door de Stadswacht maar tot heden zonder gevolg. Deze middag heb ik opnieuw aan iemand van de Stadswacht gezegd dat het daar in feite zeer gevaarlijk is zeker wanneer de deuropening van de tram pal vóór deze hindernis wordt geopend. Nu kan men het nog overdag zien maar 's avonds is het wat anders. De af- of

opstapmogelijkheid is zeer beperkt amper een voetbreedte groot! Net voor de lichtsignalisatie waar uiteraard het uitstappen deels bemoeilijkt wordt door passerende wagens die het kruispunt willen oversteken. Naast de paal ligt er een bedrading die gedeeltelijk ontbloot ligt. Ik weet niet of deze nog stroomtoevoer heeft.

Onderzoek:

Wij komen onmiddellijk tussen bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen die het nodige doen om het gevaarlijke verkeersbord en bedrading weg te nemen. Wat er met de vorige melding aan de Stadswacht is gebeurd kunnen wij niet achterhalen.

Beoordeling: geen oordeel

We kunnen niet achterhalen of de melding is doorgegeven en waarom er niet eerder is gereageerd.

Hoofdstuk 13

Departement Werk en Economie

AANTAL DOSSIERS			
5	Klacht	2	
	Signaal	3	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegronnd	0	0	50
Gedeeltelijk gegronnd	0	0	
Gegronnd maar gecorrigeerd	1	50	
Ongegronnd	1	50	
Geen oordeel	0	0	

interessante vraag	1
overeenstemming met regelgeving	1
rechtszekerheid en vertrouwen	1

Stadsbedrijf de Markten en Foren van Gent	3
Dienst Economie	2
Gent, Stad in Werking	0
Lokaal Werkgelegenheidsbureau	0

13.1. Dienst Economie

AANTAL DOSSIERS			
2	Klacht	1	
	Signaal	1	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground	0	0	100
Gedeeltelijk geground	0	0	
Geground maar gecorrigeerd	1	100	
Ongegrond	0	0	
Geen oordeel	0	0	

rechtszekerheid en vertrouwen

Verzoek: 200802-82

Vergeeten beloftes

Ik zou willen vragen om tenminste de voetpaden vrij te houden (zoals beloofd was) in de Weldadigheidsstraat in Ledeborg. Er zijn daar werken bezig en vooral oudere bewoners zijn bang om te vallen. Onze bakkerij krijgt geen cliënteel meer sinds er van alles op het voetpad ligt. Ikzelf ben daar ook gevallen en heb me zwaar bezeerd. We kunnen daar ook niet laden en lossen. De hele baan kan ingenomen worden juist door de werken, maar nu wordt de doorgang belemmerd. Ik heb de schepen van Middenstand van de hinder aangetekend aangeschreven op 22 januari en de toestand is nog altijd niet verbeterd. Integendeel er is nog meer hinder en er ging iemand van Economie komen van de Stad maar die is na twee weken nog niet geweest. Ik heb het gevoel dat ze onze boterham aan het afpakken zijn. Ze hadden beloofd op de hoorzitting dat ze in stukken gingen werken zodat we bereikbaar zouden zijn maar ook dat gebeurt niet. De beloften werden gemaakt op de hoorzitting door de toenmalige schepen van Openbare Werken.

De huidige schepen kan er dus niet aan doen maar ik wil het haar toch eens meedelen. We zitten al meer dan een jaar in de miserie. We zijn daar vooral bejaarde mensen. Die kraan is veel te groot voor zo een smalle straat en er staan er twee in. Ze hebben daar een dakgoot mee gehad als ze draaien. Ik heb hier ook een petitie van de mensen in de buurt om toch wat parkeerruimte te voorzien, waarom we nog niet gereclameerd hebben hierover is omdat ons tijdens de hoorzitting beloofd was dat we gingen kunnen parkeren waar de bouwwerken van de appartementen bezig zijn. Maar dat is onmogelijk omdat ze daar ook aan het bouwen zijn. Dus toen zweeg iedereen. Er moet meer controle komen vanuit de Stad zodat de hinder vermindert en dat wij ook ons werk kunnen doen en de burens en klanten over het trottoir kunnen lopen.

Onderzoek:

Eerst en vooral dringen wij aan bij de Dienst Economie om hun belofte om bij verzoekers langs te gaan, waar te maken. Binnen de kortste keren wordt contact opgenomen voor een afspraak. Volgens de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen worden de werken, zoals beloofd, wel in fases uitgevoerd. Ze geven toe dat de werken uiterst moeilijk zijn in die smalle straat. De werken vorderen nogal traag omdat er precies zeer zorgvuldig wordt gewerkt. De trottoirs zullen niet opgebroken worden. Er wordt een controleur ter plaatse gestuurd om na te kijken of de veilige doorgang verzekerd was. Dit was toen het geval. Bij de aannemer wordt door de dienst nog eens aangedrongen om de trottoirs goed vrij te houden, ook tijdens de werkuren. Ook de schepen van Openbare Werken volgt de evolutie van nabij.

Opvolging:

Enkele weken later laat verzoekster ons weten dat de bakkerij opnieuw onbereikbaar is doordat een hoop kasseien het enige straatje dat nog open is, volledig verspert. Onmiddellijk wordt het nodige gedaan door de Dienst Wegen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Het betreft het uitvoeren van een belofte.

13.2. Stadsbedrijf de Markten en Foren van Gent

AANTAL DOSSIERS			
3	Klacht	1	
	Signaal	2	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground	0	0	0
Gedeeltelijk geground	0	0	
Geground maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	1	100	
Geen oordeel	0	0	

overeenstemming met regelgeving

interessante vraag

Verzoek: 200804-188

Mein Kampf

Ik ben recent uit Frankrijk aangekomen, en ben daarom zo vrij u deze mail in het Frans op te stellen. Omdat de problematiek, waarover ik u aanschrijf, me als nieuwe Gentenaar bijzonder na aan het hart ligt kan ik u desgewenst voor een vertaling van de tekst zorgen. Ik zal het ook geenszins eigenaardig vinden dat uw antwoord in het Nederlands gesteld zal zijn. Chaque vendredi, je vais au marché aux puces à Saint Jacob et chaque vendredi je suis choqué par la présence d'un vieil homme qui vend des objets nazis: casques, poignards, drapeaux, ainsi que Mein Kampf, des portraits d'Adolf Hitler et qui se livre à de la propagande nazie. Je suis français et sais qu'en France, ce genre d'activités tomberait sous le coup de la loi, comme en Allemagne et en Grande-Bretagne. Je ne connais pas la législation belge mais ne veux pas croire que l'apologie de crimes de guerre est ici autorisée. Le marché aux puces de Saint Jacob est fréquenté par beaucoup de touristes étrangers qui sont outrés par l'exposition et la vente de reliques nazies. J'en ai toutefois vu qui achetaient des casques nazis, la transaction étant facilitée par l'intervention d'un membre de la police qui se faisait un plaisir de traduire en français! Chaque vendredi, je suis révolé par ce commerce honteux et j'ai donc décidé de vous écrire. Je ne sais si ma requête sera entendue mais je me devais de vous tenir informée.

Onderzoek:

Wij leggen de vraag voor aan de bevoegde diensten, waaronder de Politie.

De wet van 30 juli 1981 "tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenofobie ingegeven daden" en de wet van 25 juni 1993 "betreffende de uitoefening van ambulante activiteiten en de organisatie van openbare markten" zijn de geldende regelgeving. De verkoop, de aankoop en het bezit van de aangehaalde voorwerpen is niet aan enige reglementering onderworpen en is niet strafbaar. Zolang er geen intentie is om aan te zetten tot rassendiscriminatie of haat ten opzichte van vreemdelingen, en zolang geen propaganda wordt gevoerd voor de beginselen die achter de symbolen schuilen, bestaat er geen wettelijke basis om op te treden.

Het gaat in dit concreet geval over verzamelstukken uit de Tweede Wereldoorlog, waarvoor een zeker publiek bestaat en waarvoor zelfs beurzen worden georganiseerd. Hier is geen sprake van enige overtreding. De voorwerpen worden verkocht en gekocht voor hun historische waarde, niet voor de ideeën die erachter schuilen.

Opvolging:

Verzoeker bedankt voor het antwoord. Indien er geen wettelijke basis is om op te treden, dan legt hij zich daarbij neer, al vind hij het betreurenswaardig.

Hij kan moeilijk zeker zijn dat de voorwerpen worden verkocht en gekocht voor hun

historische waarde, niet voor de ideeën die erachter schuilen. Hij heeft twijfels bij de geschiedkundige interesses van individuen die dergelijke voorwerpen - en daarmee het gedachtegoed dat ze vertegenwoordigen - verhandelen.

Ondertussen deed de Politie gedurende enkele weekends toezicht op de rommelmarkt Bij Sint-Jacobs. Men stelde vast dat een aantal marktkramers voorwerpen, boeken, tijdschriften, kranten en vlaggen te koop aanboden die verwezen naar het Nazi-verleden of die Nazi-symbolen dragen. De voorwerpen worden niet meer ostentatief opgesteld/tentoon gespreid dan de andere te koop aangeboden oude spullen. Men kan stellen dat ze veelal tussen de andere spullen liggen. Het zou dikwijls een zoekwerk zijn om bij sommige marktkramers dergelijke Naziereliekwieën te vinden tussen alle andere zaken.

Uit een gesprek met de marktkramers begreep de Politie dat er grote beurzen worden georganiseerd waar allerlei oorlogspullen uit beide wereldoorlogen worden verkocht (ook Duitse).

Het commissariaat neemt aan dat dergelijke voorwerpen soms door verzamelaars worden gekocht en ook soms door mensen die achter het gedachtegoed van de Nazi's staan. Daar heeft men niet onmiddellijk zicht op tijdens controles op de markt. In ieder geval heeft de politie nog nooit opgemerkt dat deze zaken zorgden voor een verstoring van de openbare orde op de markt. De wijkpolitie heeft opzettelijk de marktkramers niet aangemaand om de spullen wat meer op de achtergrond te plaatsen omdat ze dan het omgekeerd effect zouden krijgen.

De commissaris verwijst ook naar vroegere tussenkomsten, dat hier op de markt van Sint-Jacobs door de verkoop van vermelde spullen geen sprake is van rassendiscriminatie of haat tegenover vreemdelingen of dat er propaganda wordt gevoerd voor de beginselen die achter deze symbolen schuilgaan.

Ambtshalve kwam de commissaris te weten dat de openlijke verkoop van dergelijke spullen enkel verboden is - binnen Europa - in Duitsland zelf. Het is zo, wanneer men op de te koop gestelde voorwerpen de symbolen afplakt, ze wel mogen verkocht worden. Er is in Duitsland enkel een verbod om de symbolen openlijk tentoon te spreiden.

Het boek 'Mein Kampf' is volgens de politie niet enkel te koop op de markt aan de Sint-Jacobskerk maar ook in menige boekenwinkel in Gent.

Beoordeling: ongegrond

Verkoop op de markt kan wettelijk; alles hangt af van wat de koper er mee doet.

Hoofdstuk 14

Dienst Ombudsvrouw

AANTAL DOSSIERS			
1	Klacht	1	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegrond	1	100	100
Gedeeltelijk gegrond	0	0	
Gegrond maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	0	0	
Geen oordeel	0	0	

redelijke termijn
toegankelijkheid en bereikbaarheid

Verzoek: 200808-373

Laattijdige betaling factuur

Al maandenlang sleept het geschil tussen mij en uw diensten aan. Des te erger hebt u in dit verband geen enkele keer met mij contact gezocht, ondanks de verscheidene beloften vanwege uw medewerkster die beschikt over mijn telefoon- en gsm-nummer.

Tijdens ons laatste onderhoud beloofde ze me nogmaals dat u zeker niet zou nalaten mij te bellen. Ik wacht nog steeds. Sinds het ontstaan van dit geschil lijkt u wel de moeilijkst te bereiken ombudspersoon ter wereld te zijn.

Ik was heel blij het tolkenteam te kunnen samenstellen voor het congres van ombudslui dat plaats vond in mijn stad, een stad waar ik trots op ben. Maar hoe zou u reageren als u eind april te horen kreeg dat uw wedde voor die maand pas later en in twee keer zou worden uitbetaald, een deel in mei en het saldo in juni, wetende dat het niet enkel gaat om uw loon, maar evengoed om dat van uw medewerkers? Wat zou u doen als u nadien koudweg wordt meegedeeld dat het niet juni, maar wel juli wordt? En wat indien blijkt dat op 6 augustus het saldo nog steeds niet is gestort, ondanks de talrijke formele beloften, schriftelijk en ook telefonisch? Zou u er stoïcijns bij blijven en minzaam blijven glimlachen?

Ik heb een drietal keer naar uw diensten gebeld, met stijgende ergernis, om mijn ongenoegen over deze gang van zaken kenbaar te maken, maar nooit kreeg ik u zelf aan de lijn. Dat ik tijdens dergelijke gesprekken niet sta te dansen van vreugde, zal u kunnen begrijpen, hoop ik. Het ware makkelijker geweest had ik u zelf eens kunnen spreken, maar nogmaals, in al die maanden is dat onmogelijk gebleken... Toeval, wellicht?

Indien uw diensten niet in staat zijn een realistisch budget op te stellen, hoef ik daarvoor toch financieel niet op te draaien? Had ik dit allemaal op voorhand geweten, dan had ik nog kunnen kiezen of ik met deze voorwaarden akkoord kon gaan of niet.

Jammer dat er geen ombudsdienst voor de ombudsvrouw bestaat. Een ideeetje voor de toekomst misschien? Alhoewel, wat zou die kunnen bewerkstelligen?

Onderzoek:

De factuur werd inderdaad niet, zoals wettelijk voorzien, binnen de maand betaald. Dit ten gevolge van een logge procedure en het in eerste instantie te krappe bedrag voor deze uitgave dat door de ombudsvrouw verkeerd werd ingeschat. De schatting klopte niet omdat in vergelijking met het vorige congres de prijs voor tolken vervijfvoudigd is op 10 jaar tijd. De eerste schijf (het grootste deel) werd binnen de twee maanden betaald. Het overige deel werd drie en een halve maand na ontvangst factuur betaald.

De procedure om nieuw budget aan te vragen kon sneller gestart worden en verliep ook moeizaam. De Dienst Ombudsvrouw drong verschillende malen aan tot betaling en gaf de

informatie die ze kreeg van de financiële diensten van de Stad altijd door aan verzoeker. Jammer genoeg werden deze beloftes niet nageleefd, door steeds bijkomende stappen en problemen in de budgetprocedure. De ombudsvrouw was moeilijk te bereiken door klierkoorts. Verzoeker werd wel altijd te woord gestaan door de medewerkster die het congres coördineerde, maar hij drong aan op een persoonlijk onderhoud met de ombudsvrouw zelf. Na een gesprek met de ombudsvrouw werd de situatie uitgeklaard. Maar het is een feit dat verzoeker niet binnen de wettelijke termijn werd betaald.

Opvolging:

Klager werd persoonlijk uitgenodigd en er werden verontschuldigungen aangeboden. De uitbetaling wordt opgevolgd.

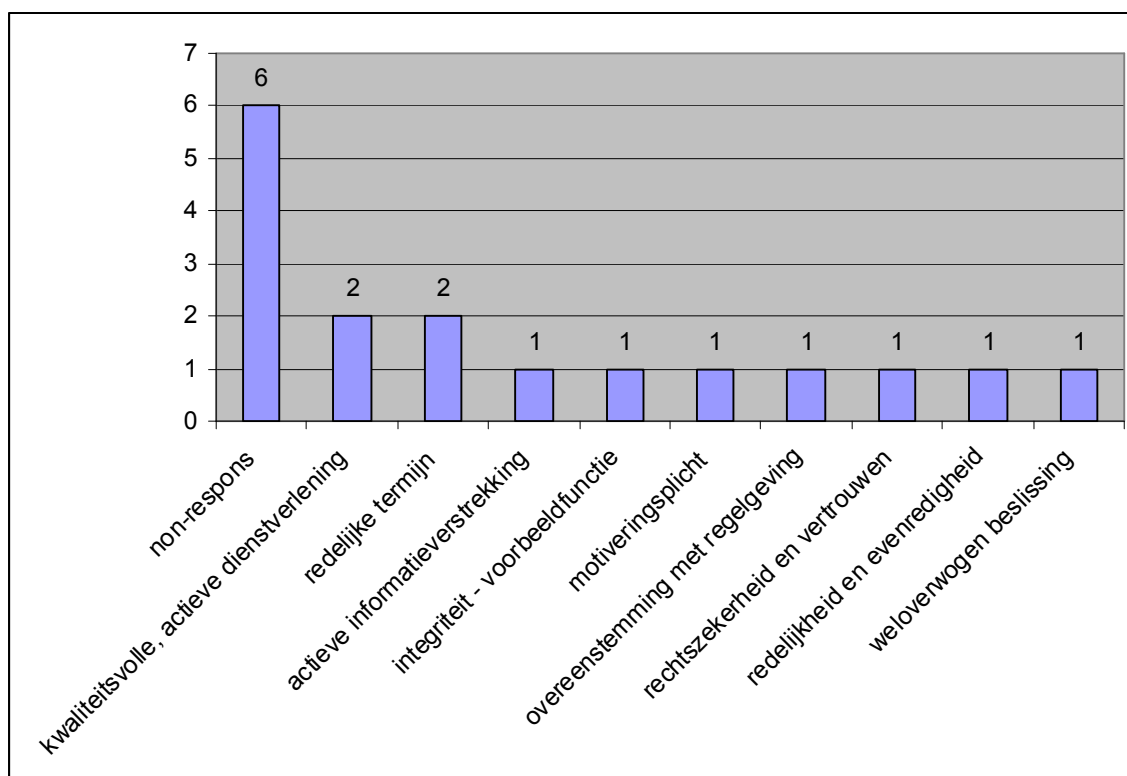
Beoordeling: gegrond

De betaling had vlotter kunnen gebeuren, de communicatie eveneens.

Hoofdstuk 15

Kabinetssecretariaten College Burgemeester en Schepenen

AANTAL DOSSIERS		
16	Klacht	12
	Signaal	3
	Info	1
BEOORDELING	absoluut	%
Geground	2	16,5
Gedeeltelijk geground	3	25,0
Geground maar gecorrigeerd	2	16,5
Ongegrond	3	25,0
Geen oordeel	2	16,5



Kabinet schepenen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen	6
Kabinet schepenen van Milieu en Sociale Zaken	3
Kabinet Burgemeester	2
Kabinet schepenen van Bevolking en Protocol	2
Kabinet schepenen van Openbare Werken, Stadswoningen en Rationeel Energiegebruik	2
Kabinet schepenen van Cultuur, Toerisme en Feesten	1
Kabinet schepenen van Economie, Jeugd, Werk en Middenstand	0
Kabinet schepenen van Financiën, Facility Management en Sport	0
Kabinet schepenen van Haven en Innovatie	0
Kabinet schepenen van Intercommunales	0
Kabinet schepenen van Onderwijs en Opvoeding	0
Kabinet schepenen van Personeelsbeleid, Informatica en Administratieve Vereenvoudiging	0

15.1. Kabinet van de Burgemeester

AANTAL DOSSIERS			
2	Klacht	2	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Geground	0	0	0
Gedeeltelijk geground	0	0	
Geground maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	1	50	
Geen oordeel	1	50	

motiveringsplicht	1
non-respons	1

motiveringsplicht
Verzoek: 200803-127

Geen afdoend antwoord

Op 19 januari 2008 schreef ik een brief aan het College van Burgemeester en Schepenen over het stijgende gebruik van vuurwerk door particulieren tijdens o.a. kerstavond en de eindejaarsfeesten. In het schrijven van de heer burgemeester van 21 februari 2008 kreeg ik hier geen afdoend antwoord op.

Aangezien dit een ernstig probleem in het Gentse aan het worden is en een politieke beslissing zich opdringt, vraag ik u vriendelijk om deze onvoldoende behandelde klacht ernstig te nemen.

Onderzoek:

In zijn brief van 21 februari 2008 vraagt verzoeker dat het stadsbestuur maatregelen neemt om particulier vuurwerk te verbieden.

Hij geeft daarvoor drie argumenten:

1. Lawaaihinder.
2. Mogelijkheid voor brandgevaar en beschadiging aan huizen.
3. Gevaar voor dieren en verkeer. (Dieren zijn namelijk bang voor het lawaai en breken uit waardoor ze een gevaar vormen voor zichzelf en het verkeer.)

In de brief van de burgemeester wordt er gewezen op het evenwicht dat de Stad zoekt tussen amusement en rust. Er wordt ook gesteld dat het gebruik van vuurwerk streng gereguleerd is in Gent en dat er toezicht wordt gehouden door de Politie.

Verzoeker wordt ook aangeraden om bij hinder door vuurwerk de Politie op de hoogte te brengen. Verzoeker vindt dat er in de brief van de burgemeester helemaal niet gereageerd wordt op punt 2 en 3. Hij vindt dat het stadsbestuur hier een verantwoordelijkheid heeft om een oplossing te zoeken voor die problemen.

We vragen aan het kabinet van de burgemeester om toch dieper in te gaan op ieder punt van het discours van verzoeker. Op punt 2 antwoordt de Brandweer. Zij verwijzen naar het Ministerieel Besluit van 3 februari 2000 tot vaststelling van de bijzondere voorschriften inzake feestvuurwerk bestemd voor particulieren en naar de politieverordening op de openbare rust en de veiligheid. In dit laatste staat onder andere: "Wel is vereist dat bij deze handelingen de gepaste veiligheidsmaatregelen worden genomen om het veroorzaken van schade of gevaar aan derden te vermijden."

Op punt 3 antwoordt de schepenen van Milieu en Sociale Zaken via een brief aan verzoeker dat er een dierenbeleidsplan komt. In dat beleidsplan komt ook het afsteken van vuurwerk aan bod. Er zal een sensibilisatieactie komen naar alle burgers toe en rond de

eindejaarsfeesten komt er ook een informatiecampagne voor de eigenaars van dieren.

Opvolging:

In Galmaarden brandt een kerk volledig af. Waarschijnlijk werd de brand veroorzaakt door vuurpijlen die tijdens de kermis werden afgestoken. Naar aanleiding van dit voorval contacteert verzoeker ons opnieuw. Hij vindt dat hij nog altijd geen afdoend antwoord kreeg op zijn vraag.

We hebben begrip voor de bezorgdheid van verzoeker, maar het gaat hier om een beleidskeuze. Die keuze werd eerder al voldoende gemotiveerd.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoeker kreeg een (negatief) antwoord op zijn vraag. Dat antwoord was inderdaad wat weinig gemotiveerd. Na onze tussenkomst werd dit echter wel voldoende gemotiveerd. Verzoeker kan het echter nog altijd niet vinden met het negatieve antwoord.

non-respons

Verzoek: 200809-402

Favoritisme

Ik schreef een brief aan de burgemeester. Het verwondert mij dat ik hierop nog geen reactie heb gekregen.

Ik ontving immers van de burgemeester een verslag over een vraag die ik heb gesteld.

Hierop heb ik de burgemeester verzocht om een persoonlijk gesprek, om na te gaan hoe een oplossing kan worden gevonden die ons beiden kan tevreden stellen.

Onderzoek:

De vraag aan de ombudsvrouw dateert van 22 augustus. De brief aan de burgemeester draagt dezelfde datum. Daarin vraagt verzoeker om een persoonlijk onderhoud in verband met een ruim 20 jaar aanslepend conflict met de Stad Gent en waarover vrij recent ook nog een bemiddeling heeft plaats gevonden.

Wij gaan er van uit dat verzoeker van de burgemeester een antwoord mag verwachten binnen een redelijke termijn van een maand. Wij dringen bij de burgemeester ook aan op een duidelijk antwoord op het verzoek.

Opvolging:

Het antwoord van de burgemeester wordt verzonden op 22 september.

Besluit: er kan maar sprake zijn van non-respons indien een redelijke termijn verstreken is. In dit geval kwam het antwoord na een aanvaardbare termijn.

Beoordeling: ongegrond

15.2. Kabinet schepen van Bevolking en Protocol

AANTAL DOSSIERS			
2	Klacht	2	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		1	50
Gedeeltelijk geground		1	50
Geground maar gecorrigeerd		0	0
Ongegrond		0	0
Geen oordeel		0	0

integriteit – voorbeeldfunctie	1
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	1
overeenstemming met regelgeving	1
weloverwogen beslissing	1

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200804-187

Hulpkantoor gesloten

Ik merk zopas dat het hulpkantoor Muide-Meulestede gesloten is tot 23 mei 2008. Dat is bijna anderhalve maand. Dat kan toch niet!

Iedereen staat hier voor een gesloten deur, niemand was op de hoogte. De mensen uit de buurt moeten nu maar kilometers ver gaan om hun zaken te regelen. Niet iedereen is nog goed te been en de verbindingen naar Wondelgem en het centrum zijn allesbehalve.

Als ik ziek ben op mijn werk moet er toch ook gezorgd worden voor permanentie. Waarom kan de Stad dat niet?

Onderzoek:

De schepen van Bevolking brengt begrip op voor het feit dat verzoeker niet gelukkig is met de tijdelijke sluiting van het Hulpkantoor Muide-Meulestede.

De betrokken dienst kampt met een krappe bezetting. In het Dienstencentrum Wondelgem, waarvan het Hulpkantoor Muide-Meulestede een deel is, zijn er drie personeelsleden een tijd ziek. De personeelsbezetting is daardoor miniem, zodat de sluiting tot eind mei de enige oplossing is. De dossiers en documenten werden overgebracht naar het Dienstencentrum Wondelgem. De schepen is zich ervan bewust dat dit geen ideale oplossing is, zeker voor mensen die minder mobiel zijn, maar nood breekt wet.

Voor de administratieve handelingen kunt men ondertussen ondermeer terecht in het Dienstencentrum Wondelgem.

Opvolging:

Op 20 mei vernemen wij dat het hulpkantoor zal gesloten blijven tot 31 augustus. Men overweegt om een containerkantoor te plaatsen.

Later vernemen we dat het gesloten blijft.

Beoordeling: gedeeltelijk geground

Vanuit het standpunt van vrager is dit een weinig klantvriendelijke oplossing.

15.3. Kabinet schepen van Cultuur, Toerisme en Feesten

AANTAL DOSSIERS			
1	Klacht	0	
	Signaal	1	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegronnd	0	0	0
Gedeeltelijk gegronnd	0	0	
Gegronnd maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegronnd	0	0	
Geen oordeel	0	0	

15.4. Kabinet schepen van Milieu en Sociale Zaken

AANTAL DOSSIERS			
3	Klacht	2	
	Signaal	1	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		0	0
Gedeeltelijk geground		1	50
Geground maar gecorrigeerd		0	0
Ongegrond		1	50
Geen oordeel		0	0

non-respons	2
actieve informatieverstrekking	1

non-respons
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200809-403

Zonder gevolg

Mijn vraag over het ongeval dat mij is overkomen in het containerpark te Gentbrugge, waarover u kunt lezen in brieven van mijzelf en van de schepen van Intercommunales, is zonder gevolg gebleven door de schepen van Milieu.

Volgens mij kan zoiets niet en moet Ivago daarop gewezen worden. Iemand maanden bezig houden met telefoons, beloftes, uitstapjes naar de ziekenkas en Ivago en dan de verzekeringsmaatschappij laten schrijven dat Ivago daar niet moet in tussenkomen. Volgens mij moest Ivago van de eerste dag gezegd hebben dat zoiets niet verzekerd is en dan ik genoeg genomen met een verontschuldiging. Het ging mij niet om het geld.

Onderzoek:

Navraag bij de schepen bevoegd voor Ivago leert ons dat de brief van verzoeker inderdaad op het kabinet werd ontvangen en voor advies doorgestuurd naar Ivago. Uit het onderzoek dat Ivago voerde bij de planner van het containerpark blijkt dat de medewerker van Ivago volgens eigen verklaring enkel zou gezegd hebben dat het betreden van de containerparken op eigen risico gebeurt.

Volgens de schepen heeft verzoeker een gemotiveerd antwoord ontvangen van de verzekeringsmaatschappij: het is wel negatief.

Omdat verzoeker dus een antwoord ontvangen had en omwille van het juridisch karakter ervan meende de schepen dat het niet nodig was om nog verdere briefwisseling te voeren. De brief van 13 juni 2008 bleef dus onbeantwoord. In ieder geval had verzoeker inderdaad beter van in het begin een duidelijk antwoord gekregen ook al was dit niet echt goed nieuws. Maar met een verontschuldiging was deze klacht vermoedelijk vermeden, in plaats van deze juridische aanpak.

Beoordeling: gedeeltelijk geground

Geground wat het niet beantwoorden van de brief betreft. Over het verstrekken van al dan niet correcte informatie kunnen we geen oordeel uitspreken want beide versies spreken elkaar tegen.

Aanbeveling:

Een vriendelijk briefje doet soms veel meer dan meteen doorsturen naar de verzekering. Maar alles wijst erop dat door een eenvoudiger aanpak deze klacht had kunnen vermeden worden.

non-respons

Verzoek: 200810-475

Reuzen

Zowat een maand geleden stuurde ik een e-mail naar de schepen van Milieu. Tot op heden kreeg ik er geen reactie op. Ik zou wel graag weten welke stappen we kunnen ondernemen om met succes zonnepanelen te kunnen plaatsen. Na mijn e-mail in eerste lijn naar de heer schepen voel ik mij verplicht uw dienst te contacteren.

Ik schreef dat wij ernstig overwegen om zonnepanelen te plaatsen om mee te werken aan de beperking van de CO2 uitstoot en de financiële gevolgen van de dure energie enigszins te beperken.

Maar in de straat staan platanen die veel schaduw brengen over ons dak zodanig dat de energie die uit zonnepanelen kan gehaald worden heel sterk beperkt wordt.

Bovendien zijn deze bomen aangetast met een schimmelziekte die de bladeren in de lente nog eens laat verliezen. In de herfst laten deze reusachtige bomen hun 'leerachtige, moeilijk te verteren' bladeren natuurlijk nog eens vallen. Gevolg: een aantal ritten naar het containerpark (alleen al voor die moeilijk verteerbare bladeren). Zij vormen ook vruchten die talrijk afvallen en dan, bij het gazon afrijden, omgevormd worden tot een matrasvulling-achtige massa. Ik zie graag bomen maar deze zijn wel zeer groot voor onze straat.

Misschien zijn andere soorten beter in ons straatbeeld en zou de overlast dan minder groot zijn. Ook de natuurlijke zonnestraling in huis wordt door deze reuzen tegengehouden. Aan de ene kant zijn deze bomen natuurlijk 'natuur'. Aan de andere kant veroorzaken zij een hoger energieverbruik en werken ze de CO2 uitstoot in de hand. Ik vroeg de schepen of hij hierin verandering kan brengen.

Onderzoek:

Enkele dagen nadat verzoeker ons aansprak, ontvangt hij van de schepen een eerste antwoord. De schepen schrijft dat de vraag niet eenvoudig is en ernstige principiële vragen oproept. Immers, hier raakt men de tegenstelling tussen bevordering van groen in de stad en de bevordering van alternatieve en milieuvriendelijke elektriciteitsproductie. De schepen schrijft dat hij over dit onderwerp nog andere gelijkaardige vragen ontving. Daarom werd een kleine werkgroep met specialisten aangesteld om een ontwerp van beleidslijn uit te werken. De Groendienst verduidelijkt dat men tijdens de zomervakantie een vraag ontving in verband met zonnepanelen van iemand uit dezelfde straat. De dienst ging toen ter plaatse en sprak met deze burger. Deze bewoonster liet uitschijnen dat zonnepanelen zeker in de zomer niet te veel hinder zouden ondervinden van de bomen. De dienst kondigde toen een overleg aan met de schepen over deze problematiek. De Groendienst zou pas later de nieuwe vraag (van verzoeker) hebben opgemerkt, nadat die was doorgestuurd door de schepen. Daarna ontving de dienst nog dergelijke vragen uit die straat.

Volgens de dienst zijn deze bomen ongeveer 20 jaar oud en staan op 5 à 6 meter van de huizen. De dienst zal ze op termijn kandelaren. Het is nog niet duidelijk of dit tijdens het eerstvolgende snoeiprogramma of volgend jaar zal gebeuren. Nog volgens de Groendienst worden de bomen echter niet getopt zoals de plaatsers van zonnepanelen dikwijls vragen. Enkele weken later brengt de schepen verzoeker op de hoogte van de resultaten van de werkgroep. Men vindt het niet te verantwoorden om openbaar groen te verwijderen of ingrijpend te snoeien om meer bezonning op fotovoltaïsche panelen toe te laten. Bovendien is de techniek van deze panelen in volle evolutie zodat de modernste generatie binnenkort ook kan functioneren met veel kleinere gezonde oppervlaktes. Er kan niet ingegaan worden

op de vraag tot verwijdering van de platanen in deze straat.

Besluit: het verzoek in verband met non-respons op de vraag van verzoeker was terecht, doch verklaarbaar. Immers, vooraleer een antwoord te kunnen formuleren moest een overleg plaatsvinden.

Beoordeling: ongegrond

De opmerking over non-respons was terecht, maar had een aanvaardbare verklaring.

15.5. Kabinet schepen van Openbare Werken, Stadswoningen en Rationeel Energiegebruik

AANTAL DOSSIERS			
2	Klacht	1	
	Signaal	1	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegrond	0	0	0
Gedeeltelijk gegrond	0	0	
Gegrond maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	0	0	
Geen oordeel	1	100	

redelijkheid en evenredigheid

Verzoek: 200807-336

Vervangwonen

Wij wonen sinds 1998 in een appartement van de Stad. Kort nadat wij daar kwamen wonen werd vastgesteld dat er problemen waren met schimmel en vochtigheid.

Om die problemen op te lossen liet de Stad ons vanaf 2000 tijdelijk verhuizen naar een ander appartement. In die periode ging de Stad in proces tegen de aannemer, die echter failliet was en/of naar het buitenland was vertrokken. Tegen dat wij in 2005 terug naar ons appartement konden gaan, dus op vijf jaar tijd, werden er geen fundamentele werken uitgevoerd om het schimmel- en vochtprobleem op te lossen. Alleen werden, kort voordat wij de woning weer zouden bewonen, de muren afgekappt en werd nieuw plakwerk aangebracht. Wij wonen daar nu opnieuw sinds drie jaar. Opnieuw hebben wij problemen met schimmels en vocht. Ik heb dit ook door mijn huisarts laten vaststellen want dat veroorzaakt gezondheidsproblemen. Ik ben niet de enige bewoner die met deze klachten zit.

De Stad zou nu uiteindelijk die problemen ernstig willen aanpakken en stelt voor dat ik verhuis naar een vervangwoning. Ik ontving nu een brief van de schepen waarin staat dat ik twee vervangwoningen heb geweigerd. Er zijn inderdaad twee voorstellen geweest voor een vervangwoning, de ene in de Groendreef, de andere in de Londenstraat. De beide appartementen tellen evenveel slaapkamers als mijn huidige appartement, maar die kamers zijn kleiner. Wij zouden minder plaats hebben en ik kan er de meubels niet kwijt. Het appartement in de Groendreef is ook duurder, over dat van de Londenstraat ken ik de prijs niet.

Het is mij evenmin duidelijk of men mij een vervangwoning aanbiedt om daar definitief dan wel voorlopig te gaan wonen. In elk geval wens ik in een vervangwoning evenveel plaats te hebben als nu en niet meer te betalen. Onder deze voorwaarden zal ik graag een vervangwoning aanvaarden.

In de brief van de schepen staat dat mij een evenwaardige woning werd aangeboden. Dit is dus niet zo.

In die brief staat ook dat er juridische stappen zullen worden ondernomen als ik de aangeboden woningen weiger. Ik heb vijf jaar elders gewoond zonder dat er iets serieus is gebeurd aan mijn appartement. Ik zou graag hebben dat men hiermee rekening houdt.

Onderzoek:

Het kabinet van de schepen van Stadswoningen bevestigt dat de bevoegde dienst, wegens technische redenen, werken plant aan de woning. Omdat de Stad als goede eigenaar zijn woningen in een degelijke staat wil verhuren moet de woning dringend hersteld worden.

Deze werken kunnen niet worden uitgevoerd zolang er verdere bewoning is.

Nog volgens het kabinet heeft de dienst zijn uiterste best gedaan om aan de desiderata van verzoekster tegemoet te komen. Er werd haar twee keer een aanbod gedaan: een

nieuwbouwappartement en een totaal gerenoveerde woning. Beide hebben drie slaapkamers. Er zijn blijkbaar in het stadspatrimonium weinig woningen met drie slaapkamers. Dit aanbod zou daarom uitzonderlijk zijn.

Het was voor verzoekster niet duidelijk of zij definitief dan wel tijdelijk naar een vervangwoning zou moeten verhuizen. Volgens het kabinet ligt deze keuze bij haar. Het klopt ook dat er een verschil in huurprijs is tussen beide aangeboden woningen. De basishuurprijs van het ene appartement bedraagt 609 euro, omdat dit werd gerenoveerd met de hulp van privé-gelden. Voor de andere woning bedraagt de basishuurprijs 500 euro, omdat het werd gerenoveerd met overheidsgeld.

Verzoekster vroeg ook of de Stad voor een plaats kan zorgen waar zij tijdelijk de meubelen kan opslaan, indien er geen plaats is in de tijdelijke vervangwoning. Volgens de bevoegde dienst kan dit geen onoverkomelijk probleem zijn. Mogelijks kan dit in een van de kamers van een appartement waar niet hoeft te worden gewerkt.

Besluit: het kabinet en de bevoegde diensten tonen zich voldoende redelijk bij het bieden van oplossingen terwijl de noodzakelijke werken zullen plaatsvinden. Verzoekster was duidelijk opgeschrikt door de nogal resolute stijl waarin de brief van het schrijven werd opgesteld.

Opvolging:

Nadat wij alles aan verzoekster hebben uitgelegd, bedankt zij ons voor de uitleg en de tussenkomst.

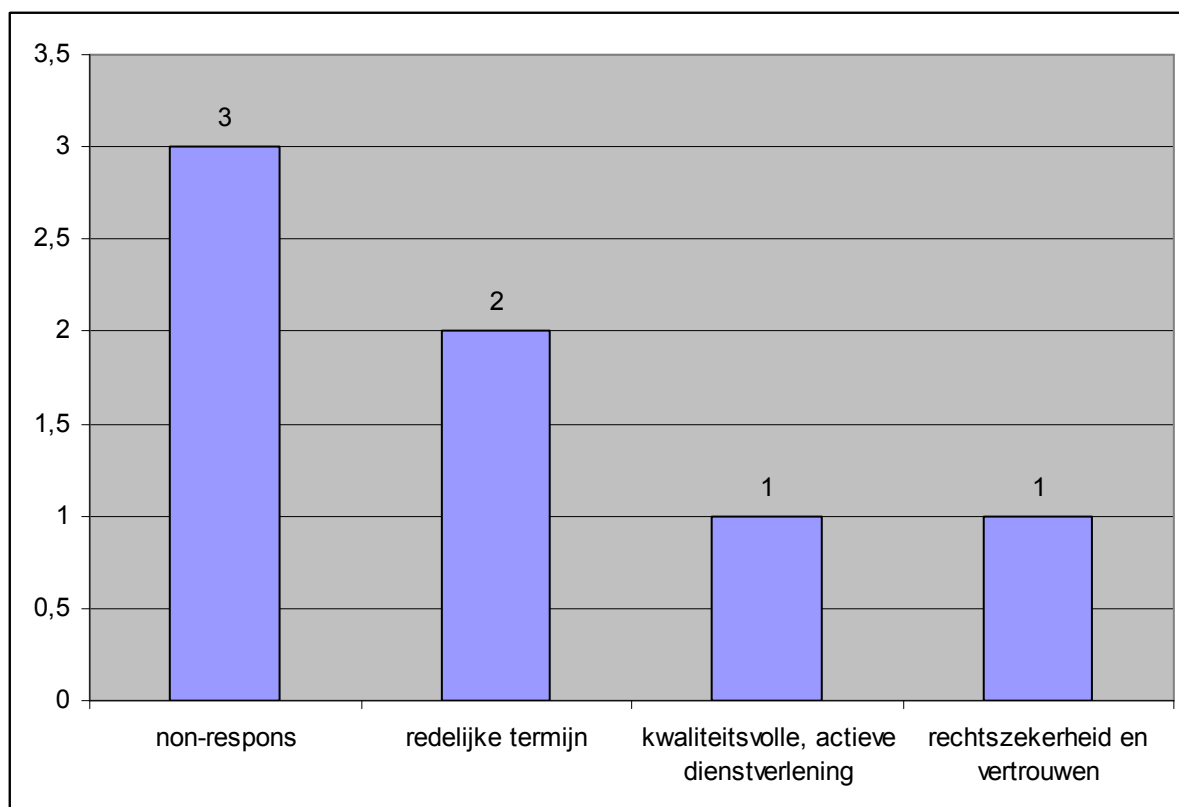
Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:

Informeel de bewoner beter en persoonlijker als zo een ingreep moet gebeuren.

15.6. Kabinet schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen

AANTAL DOSSIERS			
6	Klacht	5	
	Signaal	0	
	Info	1	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		1	20
Gedeeltelijk geground		1	20
Geground maar gecorrigeerd		2	40
Ongegrond		1	20
Geen oordeel		0	0



kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

redelijke termijn

Verzoek: 200802-48

Toegankelijkheid garage

Het wegtracé van Onderbergen is zandlopervormig met het smalste deel ter hoogte van mijn inrit. Bij de heraanleg van de straat zullen de parkeerplaatsen om beurt links en rechts van de rijrichting aangelegd worden. Die nieuwe situatie heeft voor gevolg dat het in de toekomst niet meer mogelijk zal zijn om voorwaarts in mijn poort te rijden (bij achterwaarts inrijden, botst de deur langs chauffeurzijde tegen de garagemuur voor ze open is). Rekening houdend met de geringe discipline van onze medeburgers is er bovendien veel kans dat noch voorwaarts, noch achterwaarts binnen of buiten gereden zal kunnen worden. Ik ben geneesheer en ik kan dringend geroepen worden. De mogelijke gevolgen voor patiënten zijn duidelijk.

Ik heb hiervoor vruchteloos de aandacht van de verantwoordelijke schepen gevraagd. Ik heb

haar onder meer uitgenodigd om zich ter plaatse van de feiten te vergewissen, maar mijn uitnodiging bleef onbeantwoord. Mag ik u vragen of u deze beleids mensen tot beter inzicht kan brengen?

Onderzoek:

Het kabinet van de schepen voor Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen zegt dat het dossier door verschillende diensten werd behandeld. Op de brief van verzoeker van 9 november 2007 werd gereageerd op 30 januari 2008 door de Dienst Mobiliteit.

Volgens de Dienst Mobiliteit werd er bij de herinrichting van Onderbergen rekening gehouden met de toegankelijkheid van verzoekers garage. De parkeerzone aan de kant van het OCMW werd namelijk met 1m achteruit geschoven waardoor er extra manoeuvreerruimte is.

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen heeft het in- en uitrijden ook gesimuleerd met een auto van 5,40m lengte. Daaruit blijkt dat verzoeker in één beweging zijn garage kan inrijden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Bij de herinrichting van de straat werd rekening gehouden met de toegankelijkheid van verzoekers garage. Er is ook een simulatie gebeurd.

Kort na de klacht van verzoeker bij de Ombudsvrouw kwam er een reactie van de schepen op de brief van verzoeker. De burger had de schepen om een antwoord gevraagd en verwachtte ook van haar een reactie vandaar dit aandringen ook al had hij eerder een antwoord van de dienst gekregen.

non-respons

Verzoek: 200802-52

Parkeerprobleem Reigerstraat.

We stellen vast dat er in de Reigerstraat een parkeerprobleem is dat snel negatief evolueert. Zo is het als bewoner bijna onmogelijk geworden om in een straal van 500m onze auto te parkeren en dit bijna de klok rond (een klacht die ik van vele burens hoor).

We hebben dit probleem ook al meegedeeld aan de schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen, maar daar kregen we na een maand nog altijd geen reactie op.

We denken twee ernstige oorzaken van dit probleem te zien:

1. De, al dan niet illegale, omvorming van KMO-gebouwen of woonhuizen tot studentenkamers of studio's. Op zich hebben we geen probleem met koten... we wonen tussen de studenten en dat is ok. Maar deze studenten komen met de auto naar hun kot en zij parkeren die op de straat. Vaak zonder het betalen van een ticket (daar de controles beperkt over de tijd zijn, is het nog voordeliger om te wachten op een boete).
2. In de Reigerstraat is er ook sinds enkele jaren het VormingPlus, een opleidings- en informatiecentrum. Hun cursussen brengen veel verkeer en parkerende auto's met zich mee, dit van 's morgens tot 's avonds laat. We hebben geen probleem met dit centrum, maar stellen wel de impact vast die het heeft op de straat.

Conclusie: op korte tijd is het aantal auto's dat parkeerplaats nodig heeft significant gestegen. Kamers, studio's of koten zijn op zich geen probleem, maar een gezond evenwicht tussen gewoon bewoonde huizen en kamers is belangrijk voor de leefbaarheid van een straat.

De meest eenvoudige oplossing voor de Reigerstraat is dat deze wordt omgevormd tot éénrichtingsverkeer met aan beide kanten mogelijkheid tot parkeren.

Hopelijk worden wij via u aanhoord en kunnen we zoeken naar een oplossing voor allen.

Onderzoek:

Het kabinet van de schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen meldt ons dat er in de communicatie rond de vraag van verzoeker een en ander is mis gegaan waardoor de vraag pas een maand later werd overgemaakt aan de diensten voor verder onderzoek. Het

kabinet verontschuldigd zich daar ook voor bij verzoeker en zij zullen hem een midden maart een antwoord bezorgen (na het overleg in de Mobiliteitscel).

Beoordeling: geground maar gecorrigeerd

non-respons

Verzoek: 200808-371

Toekomstplannen

Op 4 juni 2008 stuurde ik een mailbericht naar de schepen van stadsontwikkeling. Ik stuurde haar ook dezelfde tekst per brief op.

Noch op mijn mailbericht, noch op de brief kreeg ik ooit antwoord. De inhoud van mijn brief: "Ik woon in de Nekkersputstraat: de Bourgoyen liggen bij wijze van spreken in onze achtertuin. Enkele jaren terug was er sprake van onteigeningen voor het Bijzonder Plan van Aanleg 102A. De volkstuintjes op het einde van de Papiermolenstraat zijn verdwenen. Er staat daar nog een chalet, zogezegd een petanqueclub, maar in feite is het een café. Die chalet zorgt voor heel wat lawaaihinder. Ik begrijp niet hoe dit kan blijven, in een natuurgebied. Samen met dat van zes andere burens grenst onze tuin aan een perceel dat vroeger eigendom was van een verffabriek. Graag hadden wij vernomen of dit perceel verkocht is en wat er zal mee gebeuren."

Ik zou hier toch wel een reactie op willen krijgen.

Onderzoek:

Op het moment van ons onderzoek zijn twee maanden net verstreken. Na onze tussenkomst krijgt verzoekster heel vlug een antwoord van de schepen op al haar vragen. Ze verneemt dat het perceel van de oude verffabriek aangekocht is door de Stad. Er wordt haar ook meegedeeld dat de Stad probeert om het perceel met de blokhut-petanqueclub aan te kopen. Als dit niet lukt in der minne, zal de verwerving via onteigening moeten gebeuren, wat heel wat tijd vraagt. Verzoekster wordt verder uitgebreid geïnformeerd over de plannen voor het gebied. Verzoekster kreeg antwoord binnen een termijn van iets meer dan twee maanden.

Gezien de vakantieperiode is dit een nog redelijke termijn. De perceptie van burgers die een mail sturen is duidelijk anders dan zij die een brief sturen. Wij maken geen onderscheid: elke burger die een schriftelijk antwoord vraagt heeft er recht op binnen een redelijke termijn. Buiten de vakantieperiode is dat ongeveer zes weken. Een ontvangstmelding kan binnen de week verstuurd zijn.

Beoordeling: ongegrond

De termijn is gezien de vakantieperiode nog net redelijk, maar het kan wel beter.

non-respons

Verzoek: 200810-457

Fietsenstallingen weg!

Ik woon in de Lentestraat. Kort na de plaatsing van fietsrekken voor mijn huis hebben mijn buurvrouw en ik apart een bezwaarschrift ingediend via mail bij Gentinfo. Ik staafde dit met een grondige argumentatie. Ik kreeg vlug een negatief antwoord van de Dienst Mobiliteit. Wij richtten dan een aangetekend schrijven naar het College en voegden er een petitie met meer dan 20 handtekeningen aan toe. Tot heden geen antwoord dus! Nu richt ik mij, alleen in mijn naam, tot de ombudsvrouw omdat de stalling op mijn stoep, vlak voor mijn raam, toch echt ongepast is. U kan het zien op de foto's. Ik moet nu al maanden ondervinden wat zo'n stalling meebrengt. Zwerf- en ander vuil en onkruid waar ik niet bijkan om te verwijderen, vuile geroeste fietsen die wekenlang niet gebruikt worden.

Daar kijk ik dagelijks naar vanuit mijn zetel. Ik ben 83 jaar en hecht veel aan mijn nette woning. Die verloedering van mijn stoep maakt mij ziek. Zou u iets dergelijks graag voor uw deur zien? Ik ben overtuigd van niet. Kan de stalling niet op een andere plaats gezet worden, op de rijweg bijvoorbeeld, hogerop in de straat of op een andere verbreding van de stoep waar studenten wonen?

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Mobiliteit wijst uit dat door een intern misverstand bij de dienst de brief van verzoekster onbeantwoord is gebleven is. Hierop krijgt verzoekster dan toch een antwoord, al blijft de dienst bij zijn (gemotiveerde) weigering om de fietsstalling voor de gevel van bewoonster weg te nemen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Pas na onze tussenkomst krijgt verzoekster een antwoord op haar brief. Hieruit blijkt nogmaals dat burgers het college/bevoegde schepen aanschrijven en daar dan ook een antwoord van verwachten ook al blijft het antwoord achterwege bij de betrokken dienst.

Aanbeveling:

Maak goede afspraken met de diensten en zorg voor opvolging van brieven op het kabinet.

redelijke termijn
rechtszekerheid en vertrouwen
Verzoek: 200811-533

Verkeer in het park

Ik had in mei 2008 een mail gericht aan de burgemeester rond de problematiek van het autoverkeer in het Citadelpark. De aanwezigheid van een parking (Azaleaplein) en het doorgaan van evenementen in het Kuipke en het casino zorgen voor een blijvende onveilige situatie voor fietsers, voetgangers in het park. Sommige wagens (ook ophaalwagens van Ivago) komen soms aan hoge snelheid vanuit de Leopoldlaan het park ingereden alsof ze zich op de openbare weg bevinden. Meerdere malen heb ik er al moeten uitwijken, zelfs stoppen, en dit in een park! Deze morgen ging het te ver: bijna werd ik er frontaal aangereden door een personenwagen op een stuk waar normaal geen wagens mogen rijden. Als men hier al niet meer veilig is voor roekeloze chauffeurs. Dit is een direct gevolg van de voorbereidingen van het wielerevenement in het Kuipke waardoor (vracht-)wagens kriskras door het park kunnen rijden wat een zeer onveilige situatie is voor fietsers, voetgangers en spelende kinderen. Van dit voorval had ik de Politie op de hoogte gebracht. Ze stelden me voor dit aan de burgemeester te brieven. Daar dit al eens is gebeurd heb ik besloten me tot de ombudsvrouw te richten voor een mogelijke oplossing. Mag ik ook vragen of het stadsbestuur aan deze onveilige situatie daadwerkelijk iets wil doen. Een park behoort toe aan wandelaars, spelende kinderen en fietsers, niet aan wagens. Laat een park in de stad een veilige plaats blijven voor de zwakke weggebruikers.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat de schepen van Mobiliteit al een eerste keer had gereageerd naar verzoeker in een eerdere mail. Daarin werd vooral gesproken over de parking aan het Casino, waar door het betalend parkeren minder voertuigen staan dan vroeger. Het volledig afsluiten van het park met paaltjes vindt de schepen geen optie omdat op sommige plaatsen de Groendienst en leveranciers moeten toegang hebben. We leggen nu het probleem voor aan de Dienst Mobiliteit die zegt op de hoogte te zijn van de verkeersproblemen in het Citadelpark. Veel kan er volgens hen niet aan gedaan worden omdat de bestaande parking nog altijd gebruikt wordt door de leveranciers van evenementen in het Casino en het Floraliapaleis. Ze beloven die leveranciers hierover aan te spreken. Verder zegt de dienst dat het probleem enkel kan opgelost worden door het Masterplan voor het Citadelpark. Wij

vragen aan de schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen om ons verdere toelichting te verschaffen, want verzoeker heeft ontegensprekelijk een punt wanneer hij zegt dat de belofte om de parking in het Citadelpark te verwijderen na de voltooiing van de parking onder het Sint-Pietersplein, niet is ingelost. Noch de schepen noch de Dienst Mobiliteit focust op de essentiële vraag van verzoeker: maak het doorgaand verkeer in het Citadelpark onmogelijk. Uit ons onderzoek ter plaatse kunnen we stellen dat verkeerspaaltjes inderdaad het verkeer moeten onmogelijk maken, maar dat er heel wat paaltjes in werkelijkheid ontbreken: ze liggen gewoon in het struikgewas, of ze werden neergeklapt en niet opnieuw rechtgezet. Controle enkele weken later stelt geen verandering vast. Dus, een automobilist kan perfect door het park rijden en op die manier de wandelaars en fietsers in gevaar brengen. We hebben dit zelf kunnen vaststellen. Daarenboven wordt er helemaal niet stapvoets gereden. Ondanks aandringen krijgen wij geen verdere reactie van de schepen.

Opvolging:

Uiteindelijk krijgen wij toch een reactie van het kabinet waarin herhaald wordt dat er pas een oplossing zal komen wanneer het masterplan voor het Citadelpark is uitgewerkt. In afwachting hiervan zegt men op het kabinet dat het geen zin heeft om de bestaande parking te annuleren omwille van de toeleveringsbedrijven. Er wordt wel toegegeven dat de verkeerspaaltjes die het verkeer moeten tegenhouden, maar wel geopend worden door de diensten die er moeten zijn, dikwijls niet meer opgeklapt worden. Er zijn hier al veel vergaderingen over geweest, maar toch helpt het niet.

Beoordeling: gegrond

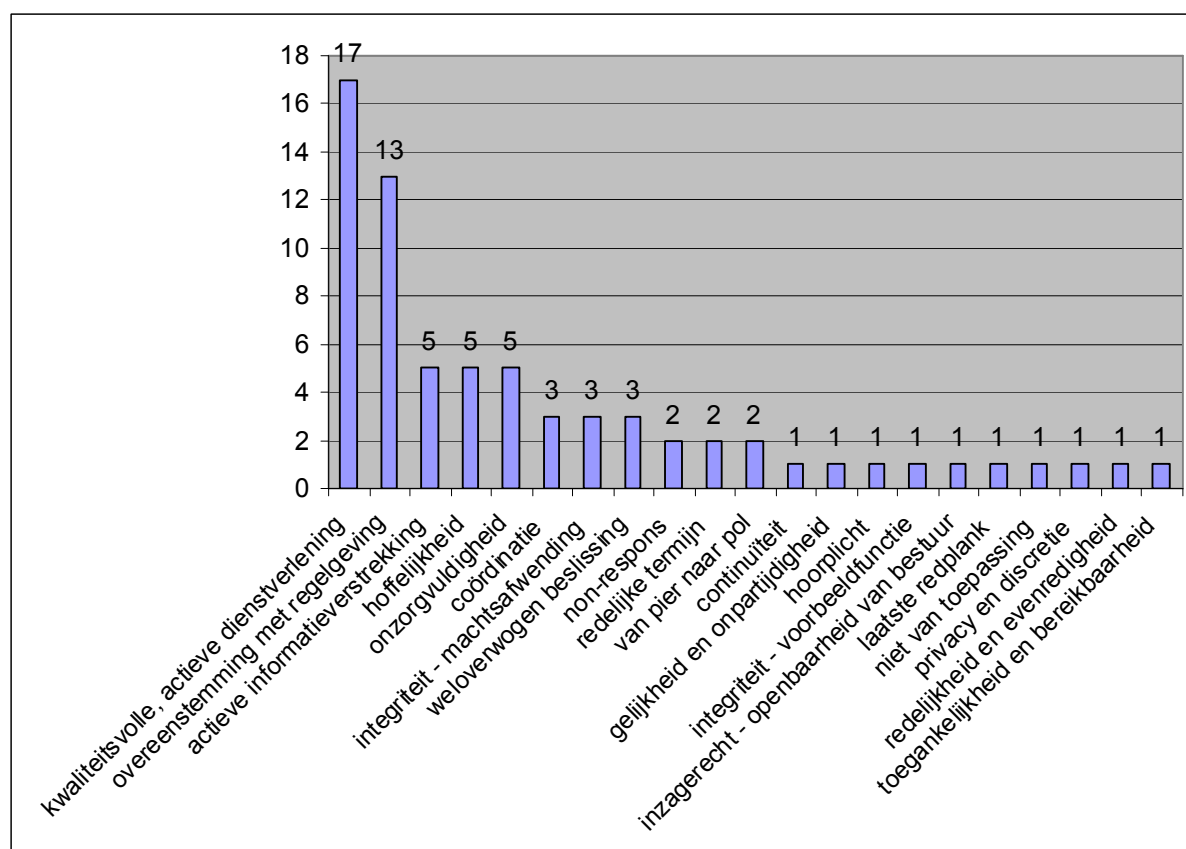
Er was een belofte gedaan die een jaar later niet is ingelost: de parking in het park wordt afgeschaft als de parking onder het Sint-Pietersplein is afgewerkt.

Hoofdstuk16

Lokale Politie

AANTAL DOSSIERS		
62	Klacht	52*
	Signaal	9
	Info	1
BEOORDELING	absoluut	%
Gegronnd	4	8
Gedeeltelijk gegronnd	8	16
Gegronnd maar gecorrigeerd	11	22
Ongegronnd	12	24
Geen oordeel	15	30

* Bij het opmaken van het jaarverslag waren 2 dossiers nog niet afgerond. Die dossiers worden niet verrekend bij de beoordeling.



Directie Operaties - Wijkdienst	34
Directie Operaties - Interventiedienst	15
Directie Operaties – Operationele Steun	9
Directie Externe Relaties	2
Directie Financiën en Middelenbeheer	1
Directie Operaties – Lokale Recherche	1
Algemene Leiding en Beheer	0
Directie Kwaliteitszorg	0
Directie Personeel	0

16.1. Directie Externe Relaties

AANTAL DOSSIERS			
2	Klacht	2	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground	0	0	50
Gedeeltelijk geground	1	50	
Geground maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	1	50	
Geen oordeel	0	0	

actieve informatieverstrekking	2
inzagerecht - openbaarheid van bestuur	1

inzagerecht - openbaarheid van bestuur

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200803-104

Openbaarheid van bestuur

Ik ben studente overheidsmanagement. Op vrijdag 22 februari 2008 contacteerde ik Gentinfo met een vraag over het prostitutiebeleid van de Stad Gent. Diezelfde namiddag kreeg ik nog een mailtje van de politie Gent met volgende boodschap: "Gelet op het grote aantal aanvragen, dat wij binnenkrijgen van verschillende faculteiten, hogescholen en middelbare scholen heeft onze korpsleiding een tijd geleden beslist om niet meer in te gaan op dergelijke verzoeken."

Omdat ik de informatie toch graag wou, heb ik dan maar beroep gedaan op passieve openbaarheid van bestuur. Op maandag 25 februari 2008 heb ik een mail gestuurd aan de stadssecretaris met de vraag om me de bestaande documenten te bezorgen in het kader van de openbaarheid van bestuur. Gisteren, woensdag 27 februari, krijg ik reeds een antwoord met de nodige documenten. Ik kan begrijpen dat Gent als studentenstad heel regelmatig dergelijke aanvragen krijgt, en dat dit door sommige diensten als een last beschouwd wordt. Toch is het niet correct dat ik in eerste instantie geen informatie krijg, maar als ik scherm met openbaarheid van bestuur, dat ik dan plots wel een antwoord op mijn vraag krijg.

Vele mensen stoppen echter na een eerste negatieve antwoord, waardoor ze eigenlijk niet correct behandeld worden als burger en klant. Ik kan begrijpen dat een infovraag geweigerd wordt, maar dan moet er in het antwoord minstens een vermelding staan dat de burger beroep kan doen op de passieve openbaarheid van het bestuur.

Onderzoek:

De Politie valt onder de wet betreffende openbaarheid van bestuur van 12 november 1997. Dit houdt in dat eigenlijk de burgemeester moet instaan voor de beslissing tot openbaarmaking.

Volgens de Politie is er echter actieve openbaarheid van bestuur via het jaarverslag en de rapporten die op de website te raadplegen zijn. Volgens de Politie verwachten veel studenten echter dat de Politie in hun plaats ook opzoekwerk doet. De Politie wil dit echter niet doen omdat dit de kerntaken in het gedrang zou brengen.

De Politie plaatst naar aanleiding van dit verzoek nog meer informatie op de website: zonaal veiligheidsplan, maandelijks politiebuletin, investeringsplannen, businessplan. In de communicatie met studenten zal hier ook naar verwezen worden. Studenten kunnen ook terecht in de politiebibliotheek op de Antonius Triestlaan.

Aldus de Politie. Toch menen we enerzijds dat de studente een punt heeft. Anderzijds is het niet de bedoeling dat de Politie het werk van de studente maakt. Ze moet wel over de nodige inzage kunnen beschikken.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Er is wel openbaarheid van bestuur bij de Politie, maar studenten moeten wel zelf nog opzoekwerk doen. In de communicatie met de studenten was het echter niet duidelijk waar zij moesten zoeken. Nu wordt er duidelijk verwezen naar de website en naar de politiebibliotheek.

Aanbeveling:

Herbekijk hoe de Politie hier 'community policing' nog beter kan koppelen aan inzagerecht. Is hier geen rol weggelegd voor de studiedienst van de Politie?

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200810-502

Politie palmt straat in

In de Charles Andrieslaan hebben we nu eindelijk bewonersparkeren en plots staan hier plakkaat van de Politie. De binnenkoer van de politiekazerne wordt opnieuw ingericht en er gaan nu 110 politievoertuigen op straat parkeren. Dit gaat ten koste van de bewoners. De bewoners hebben hierover geen enkele communicatie ontvangen. Er was niet de minste inspraak. Ik vraag mij trouwens af waarom men dat doet, want volgens de politiemensen verhuist de politiekazerne over vijf jaar naar de Groendreef.

Onderzoek:

Vanaf 27 oktober 2008 worden de parkeerstroken op de Antonius Triestlaan heraangelegd en daardoor moet de Politie tijdelijk een andere parkeerplaats zoeken in de buurt. Op 24 oktober 2008 werden er borden geplaatst op de Charles Andrieslaan om dit aan te kondigen. De werken zullen 20 dagen duren. Verzoeker belde op 27 oktober naar de wijkregisseur van de Dienst Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgerichte Werking om zijn ongerustheid te uiten. De wijkregisseur is ter plaatse gegaan en praatte onder andere met verzoeker. De situatie leek maar tijdelijk, maar hij zou dit nog checken bij de Politie. Daarop heeft verzoeker ons gecontacteerd om te klagen. Nog dezelfde dag kreeg hij meer informatie van de wijkregisseur. Hij bracht ons daar echter niet van op de hoogte.

Beoordeling: ongegrond

Verzoeker kwam veel te snel naar onze dienst. Hij kreeg de nodige informatie.

16.2. Directie Financiën en Middelenbeheer

AANTAL DOSSIERS			
1	Klacht	1	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Geground	0	0	0
Gedeeltelijk geground	0	0	
Geground maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	0	0	
Geen oordeel	1	100	

non-respons

integriteit - voorbeeldfunctie

Verzoek: 200810-461

Haast en spoed

Ik ben dierenarts en ik word soms 's nachts opgeroepen door de Politie, bijvoorbeeld wanneer er een zwaargewond dier is door mishandeling of een zwaar ongeval. Er is echter een steeds weerkerend probleem van laattijdige betalingen. Ik moet vaak lang aandringen. Zo werd ik in februari 2005 opgeroepen door de Politie. We zijn nu oktober 2008 en ik werd nog altijd niet betaald. Ondanks een herinnering aan zowel de korpschef, als aan de agent die mij te woord stond op de plaats van mijn optreden. Nooit kreeg ik enige reactie op mijn schrijven. Vermits dit niet om een alleenstaand geval blijkt te gaan, denk ik dat het nuttig is hier enige aandacht aan te besteden.

Onderzoek:

Alle partijen zijn het erover eens dat prestaties door derden (niet alleen dierenartsen, maar ook slotenmakers) gehonoreerd moeten worden.

Het loopt vaak mis omdat de vaststellers (Politie dus) de juiste en afgesproken procedure niet volgen. De vaststellers moeten immers de derden correct informeren: ze moeten de facturen namelijk rechtstreeks overmaken aan de Directie Financiën en Middelenbeheer van de Politie en niet aan de vaststellers die het dan verkeerdelijk met het pv meesturen naar het parket.

De Dienst Financiën kijkt dan zelf na of de factuur door de Politie zelf of door het gerecht betaald moet worden. Wanneer de factuur door het gerecht betaald moet worden, kan de derde soms wel heel lang op zijn geld moeten wachten...In elk geval is de procedure traag en riskeert de slotenmaker of de dierenarts lang op zijn geld te moeten wachten of zoals in dit geval gewoon niet betaald te worden. De Politie moet immers de tussenkomst in een aantal gevallen trachten te recupereren van de al dan niet onbehoorlijke burger waarvoor de tussenkomst bedoeld was. Dit alles zorgt ervoor dat dierenartsen en slotenmakers niet altijd happig zijn om bij noodoproepen door de Politie tussen te komen. Alle partijen zouden er bij winnen om hier een eenvoudige en vlugge procedure tot betaling uit te werken.

Opvolging:

Eind december 2008 is verzoeker nog niet betaald door justitie, maar heeft hij wel een vriendelijk contact gehad met de verantwoordelijke binnen het justitiepaleis. In maart 2009 wordt verzoeker eindelijk betaald. De betaling heeft vier jaar op zich laten wachten. Er is ook een overleg tussen Politie en een verantwoordelijke binnen het Parket.

Beoordeling: geen oordeel

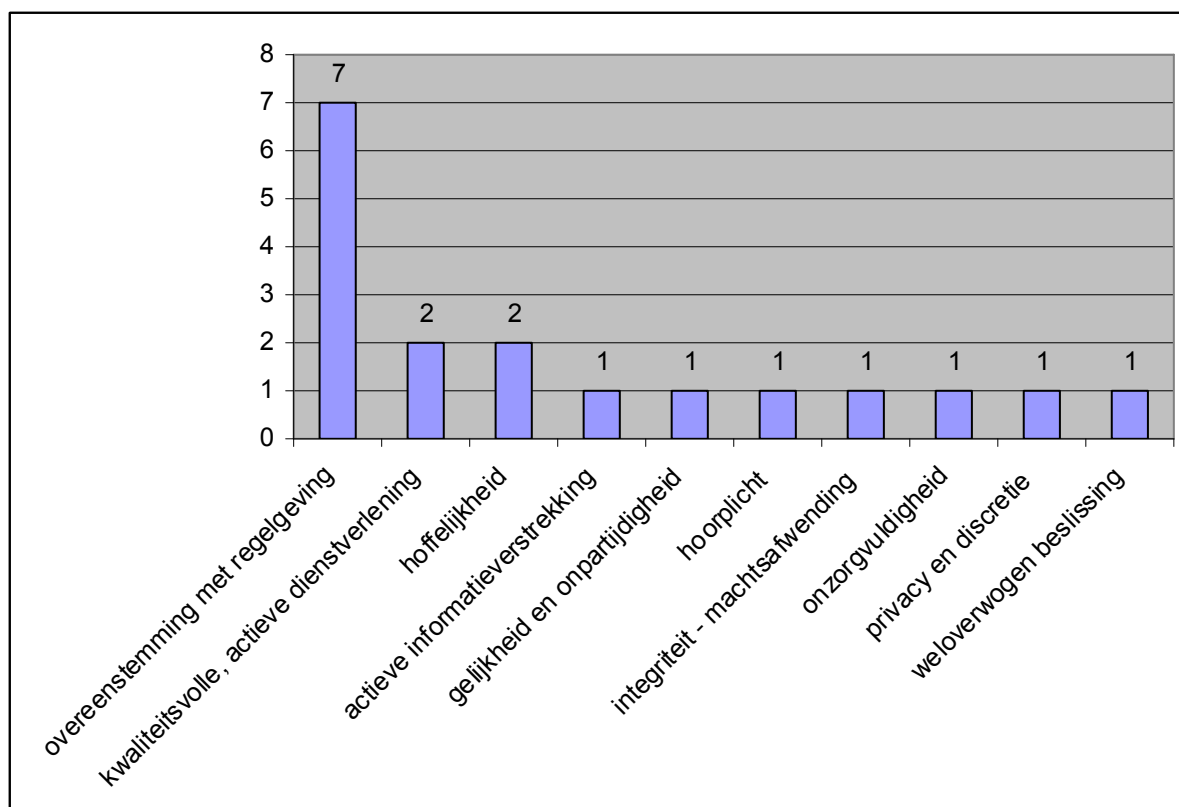
Geen oordeel naar de Politie toe omdat een aantal gegevens ontbreken. We spreken ons niet uit over de afhandeling door justitie.

Aanbeveling:

Overleg tussen parket, Politie en afgevaardigden van slotenmakers en dierenartsen om tot een snellere procedure te komen.

16.3. Directie Operaties - Interventiedienst

AANTAL DOSSIERS			
<h1>15</h1>	Klacht	14	
	Signaal	1	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegronnd	2	14	49
Gedeeltelijk gegronnd	2	14	
Gegronnd maar gecorrigeerd	3	21	
Ongegronnd	3	21	
Geen oordeel	4	29	



overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200801-7

Respectloze agenten

Op vrijdag 4 januari 2008 belden er rond 11u00 vier agenten bij ons aan. Ik was de avond voordien thuis gekomen van Mekka en ik lag nog in bed. Mijn kleinkinderen (5 en 10 jaar) hebben daarom de deur opengedaan en ze hebben mij toen geroepen. Toen ik beneden kwam duwden de agenten mij opzij. Ik wist niet wat er gebeurde en ik heb daarom naar een bevel van de procureur gevraagd. Terwijl drie agenten al met hun vuile laarzen naar boven waren gerend en mijn koffers doorzochten, antwoordde de vierde mij: "Procureur, procureur... ik ben de procureur."

Ik versta wel goed Nederlands, maar ik kan mij niet zo goed uitdrukken, daarom heb ik dan mijn dochter gebeld die vlakbij woont. Zij heeft met die agent gesproken en toen bleek dat ze mijn zoon zochten. Daar hebben wij echter al heel lang geen contact meer mee.

Ik ben kwaad en verdrietig om wat mijn zoon allemaal doet en ik begrijp dat de Politie zijn

werk moet doen. Vroeger heb ik de Politie zelf een paar keer verwittigd. De manier waarop die agenten hun werk deden, maakt mij echter heel kwaad. Ze hadden duidelijk gebrek aan respect. Het doet pijn aan mij hart dat mijn kleinkinderen van de Politie moeten horen: "Het is altijd hetzelfde met jullie."

Zonder enige uitleg en zonder enige toelating hebben ze mijn huis bevuild, hebben ze mijn koffers doorzocht en hebben ze mij en mijn kleinkinderen op een arrogante manier behandeld. Daarna hebben ze mij ook nog eens op dreigende toon een papier laten ondertekenen en ik heb daar geen dubbel van gekregen. Tot slot wilden de agenten ook hun namen niet geven.

Onderzoek:

De Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie start een onderzoek en hoort de betrokken inspecteurs en ook nog eens verzoeker zelf.

De interventie kwam er na een oproep via het noodnummer 101 en de uit te voeren opdracht hield een verhoogde risicofactor in waarbij een snelle en accurate interventie nodig was. Aldus de Politie. Zo een actie is natuurlijk niet aangenaam, maar volgens de DIT zijn er bij hun onderzoek geen elementen aangetroffen "die een niet-correcte uitvoering van de ambtsplichten inhielden."

De DIT gaat ook langs bij verzoeker zelf om het voorval te bespreken. We stellen ons enkel de vraag of het optreden in verhouding was met de verdenkingen en of er niet op een iets hoffelijker manier tegenover de ouders opgetreden kon worden.

Beoordeling: geen oordeel

Wij kennen niet alle feiten en kunnen dus geen oordeel vellen.

hoffelijkheid

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200801-20

Verdwenen zus

Mijn moeder is pas overleden. De familie heeft al heel lang geen contact meer met onze jongste zus, maar we wilden haar toch op de hoogte brengen van het droevige nieuws. We kunnen haar echter op geen enkele manier meer bereiken. Ze woont al een jaar niet meer op haar oude adres, maar staat er wel nog ingeschreven. Haar huurbaas weet ook niet waar ze is. Via gsm kunnen we haar ook niet meer bereiken. Mijn oudste zus had een jaar geleden voor de laatste keer contact met haar via de telefoon.

Omdat ik toch heel ongerust ben hierover, ben ik daarom op woensdag 16 januari 2008 om 10u50 naar het politiecommissariaat van Ekkergem gegaan. Na enig wachten kwam er een inspecteur bij mij die duidelijk een slechte dag had. Toen ik hem de situatie uitlegde en duidelijk stelde dat ik helemaal niet wou weten waar ze nu was of zo, maar alleen wou weten dat ze in orde was, antwoordde hij mij: "Moest het nu nog een week geleden zijn, maar een jaar geleden... Wij kunnen u niet helpen." Omdat ik hem vertelde dat ik niet goed begreep waarom het na een week wel nog kan en na een jaar niet meer, telefoneerde hij eens naar zijn officier. Na een kwartiertje kwam hij terug met de boodschap: "Wij kunnen u niet helpen, bol het maar af." Ik vond die reactie ongepast, vooral omdat ikzelf altijd beleefd ben gebleven ondanks mijn aandringen. Toen ik zag dat er geen ruimte meer was voor een gesprek, ben ik opgestaan en heb ik gezegd dat ik het hier niet zomaar zou bij laten. Achter mijn rug riep de inspecteur: "Klootzak." Geschokt draaide ik mij om en vroeg ik wat hij zei. Op luide toon zei hij toen in het bijzijn van de twee receptionistes en een zestal andere agenten die daar zaten te wachten: "Bol het af, klootzak!" Iedereen was duidelijk geschokt door zijn opmerking. Toen ik naar zijn naam vroeg, riep hij: "Daar hebt gij niets mee te maken." Ook de receptioniste wou mij later zijn naam niet geven, maar daar heb ik alle begrip voor.

Nadat ik bekomen was van de eerste emoties, vond ik dat ik het hier niet bij kon laten en daarom kom ik bij u. Mijn eerste bezorgdheid is nog altijd dat mij zus in orde is en dat ze op

de hoogte wordt gebracht van de dood van onze moeder, maar de manier waarop ik behandeld werd is ondermaats.

Onderzoek:

Na onze tussenkomst en na enig speurwerk van de Politie wordt de zus gevonden en de boodschap over de dood van haar moeder wordt doorgegeven. Verzoeker is blij dat alles in orde is met zijn zus. Hij bedankt iedereen voor de geleverde inspanningen.

De Dienst Intern Toezicht van de Politie onderzoekt ook de manier waarop verzoeker werd ontvangen. Getuigen verklaren dat de betrokken inspecteur nooit de woorden "bol het af" in de mond heeft genomen. Hij heeft wel "klootzak" gezegd, maar dat zou niet gericht zijn naar verzoeker, maar naar een collega die hem "aantrapte".

De inspecteur beseft dat zijn uitlatingen heel slecht overkwamen. Ze worden ook formeel afgekeurd door zijn directe leidinggevende. Er wordt de inspecteur ook nog eens gewezen op de voorbeeldfunctie van de Politie, zeker aan het onthaal.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De zus wordt na enig speurwerk gevonden. De inspecteur wordt aangesproken over zijn uitlatingen.

privacy en discretie
Verzoek: 200801-23

Nieuwsgierige agent

Op 15 december 2007 was mijn broer 's avonds betrokken bij een ongeval. Hij heeft eerst nog gekeken of het slachtoffer in orde was en of er voor hem gezorgd werd... Dan is hij doorgereden. Mijn broer is normaal helemaal niet zo. Ik vond dat heel raar, maar ik heb daar toen niet lang bij stilgestaan. Op de ochtend van de volgende dag heeft hij zelfmoord gepleegd...

Toen ik op 16 december 2007 rond 6u00 's morgens in zijn huis was, kwamen er twee agenten langs in verband met het ongeluk met vluchtmisdrijf. Beide agenten waren rond de 25 jaar en de ene was van allochtone afkomst. Ik heb toen niet op hun namen gelet.

Ik wist niet waar de autosleutels lagen, dus ik heb de agenten een mapje gegeven van de verzekering. Mijn broer had namelijk alle papieren mooi in mapjes klaargelegd. Terwijl de ene agent alle gegevens noteerde die hij nodig had, was de agent van allochtone afkomst echter de andere mapjes aan het doorzoeken.

Ik wist eerst niet goed hoe ik moest reageren. Ze hadden toch alle informatie die ze nodig hadden, en in die mapjes van Fortis en ING moesten ze toch niet zijn. De agent was

alleszins sterk geïnteresseerd in de financiële toestand van mijn broer. Ik heb dan die mapjes gewoon samengeraapt en aan de kant gelegd. De agent stelde zich recht, de borst

vooruit en de armen gekruist... Hij keek recht in mijn ogen met een blik die duidelijk liet blijken dat hij de baas was. Ik was mijn kluts kwijt en ik was helemaal onder de indruk.

Ik heb daar toen ook niets meer van gezegd. Na de emoties van mijn broer zijn dood is alles

terug gekomen en ik heb mijn verhaal ook eens gedaan aan een paar agenten die ik af en

toe zie. Zij zeiden mij dat dit echt niet kan, dat dit niet binnen hun taak valt. Ik wil het hier

toch niet zomaar bij laten. Die agent heeft mij een heel slecht gevoel gegeven en ik vind dat

hij de privacy van mij en mijn broer geschonden heeft. Ik wil helemaal niet dat die agent daar

voor gestraft wordt of zo, maar ik wil wel dat hij zich bewust is van wat hij eigenlijk heeft

gedaan zodat dit niet meer gebeurt. Daarom kom ik bij u.

Onderzoek:

De Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie hoort zowel verzoekster als de betrokken politieagent. Uit hun onderzoek komen geen elementen aan het licht die wijzen op een niet-correcte uitvoering van de gestelde ambtsplichten en zij klasseren dit zonder gevolg.

Wel is er een goed contact en gesprek tussen verzoekster en een medewerker van de DIT

waarover verzoekster haar tevredenheid uit.

Beoordeling: geen oordeel

Wij hebben te weinig informatie om te oordelen.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200801-38

Doorverbonden

Vrijdag, 25 januari 2008, ging ik mijn kleindochter ophalen in de basisschool van Sint-Bavo, gelegen in Apostelhuizen. Zoals altijd staat het voetpad vol geparkeerd met auto's, zodanig dat wij verplicht zijn om met onze kleintjes op straat te lopen (dit met de nodige risico's). Deze keer stond er ook een 4x4 geparkeerd op de oversteekplaats aan de uitgang. Toen ik de bestuurder daar attent op maakte, stond die mij gewoon uit te lachen. Ik kon dat niet aanvaarden en belde het algemene nummer van de Politie.

Na mijn verhaal gedaan te hebben, verbond deze dame mij door naar de wijkpost. Ik kreeg een andere agent aan de lijn en die verbond mij weer door. Na mijn verhaal nog eens gedaan te hebben aan een derde agent, zei die mij dat hij mij zou doorverbinden.

Dit was teveel. Ik heb hem beleefd gezegd dat ik burgerzin had en dat ik daarom deze melding deed en dat hij nu zelf moest weten of actie werd ondernomen of niet. Daarop heb ik opgehangen.

Niettegenstaande ik in de onmiddellijke omtrek politiecombi's heb gezien, werd er ter plaatse niet opgetreden. Ik weet dat men niet aan iedere school politie kan plaatsen, maar zoek dan een alternatief of doe regelmatige controle met effectieve boeten.

Onderzoek:

Het verhaal van verzoeker klopt: er is effectief herhaaldelijk doorverbonden.

De Verkeerscoördinator van de Politie geeft opdracht om tijdens de ochtend- en avondspits repressief toezicht te houden in de buurt van de schoolpoort.

De wijkcommissaris zegt dat zij het telefonisch doorschakelen tot een minimum proberen te beperken. Tijdens de dagelijkse briefing heeft hij zijn personeel hier ook nog eens voor gesensibiliseerd.

In dit geval heeft het Zonaal Sturingspunt beslist om de Wijkdienst te contacteren via het algemene nummer. Op de Wijkdienst moest er daardoor nog eens doorgeschakeld worden. Daarbij moest de persoon aan de telefoon beslissen of hier een dringende of een uitstelbare interventie nodig was, of hier gewoon info verschaft moest worden (buurtinspecteur of wijkzorgteam).

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Na onze tussenkomst wordt er actie ondernomen. Verzoeker kon sneller geholpen worden.

Aanbeveling:

Beperk doorverbinden tot één keer door bijvoorbeeld zelf te informeren en dan terug te bellen.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200803-111

Informatie voor verzekering

Ik contacteer u als verzekeringsbemiddelaar. Wanneer een klant van mij op maandag 2 maart 2008 rond 8u00 bij zijn geparkeerde wagen komt in de Keizer Karelstraat, vindt hij een briefje van de Politie tussen ruit en ruitenwisser, waarop staat dat zijn wagen werd aangereden, de tegenpartij gekend is en dat hij vriendelijk verzocht wordt om zich zo vlug

mogelijk bij de Politie aan te bieden. Wat hij ook meteen doet...

Er wordt een pv opgemaakt. Hij krijgt geen gegevens mee omtrent de tegenpartij.

Wanneer ik deze morgen bel en meld waarvoor ik bel, wordt mij nogal kort gezegd dat dergelijke gegevens niet worden meegedeeld. Op mijn vraag wat er mij dan te doen staat, wordt er geantwoord dat ik dat beter weet dan hen, namelijk contact opnemen met het parket.

Nu moet u weten dat het parket slechts een pv ter inzage vrijgeeft, wanneer het afgehandeld is en dit kan 6, 7, 8 maanden duren. Ook wanneer ik vraag aan mijn klant om hetzelfde nummer op te bellen, krijgt hij geen verdere gegevens.

Zonder de gegevens van de tegenpartij, al is het maar de nummerplaat, kan mijn klant niet vergoed worden voor zijn schade en moeten wij inderdaad wachten op de vrijgave door het parket. De wagen is mogelijks totaal verlies, wat moet de klant ondertussen doen? Schade zelf voorschieten, met z'n fiets rijden ondertussen, wagen huren, ...?

In de bijna 20 jaar dat ik in de verzekeringsbranche zit, is dit de allereerste keer dat politiediensten mij deze gegevens niet willen verstrekken. Het verstrekken van deze gegevens zou voor het slachtoffer veel vergemakkelijken en ik vermoed dat het dat is wat we allemaal willen... ik toch.

Kunt u hierin bemiddelen zodat de nodige gegevens aan mij of aan mijn klant verstrekt worden?

Onderzoek:

Wanneer je betrokken partij bent in een verkeersongeval met stoffelijke schade krijg je volgens de Politie een kopie van de eigen verklaring, de gegevens van de tegenpartij en in later stadium het pv-nummer. Wanneer het verkeersongeval echter gekoppeld is met vlucht, intoxicatie of dronkenschap worden er geen gegevens van partijen uitgewisseld.

Deze werkwijze is volgens de Politie een overeenkomst tussen het parket en de Gentse politiediensten en Politie Gent volgt dit naar eigen zeggen strikt op. In een ander gerechtelijk arrondissement kan de werkwijze van het parket natuurlijk anders zijn.

De Politie zegt dat het niet klopt dat het vrijgeven van een pv zes tot acht maanden duurt. Als het pv afgewerkt is, wordt het volgens de Politie direct overgemaakt aan het parket. Daar kunnen de betrokken partijen en de verzekeringsmaatschappijen gegevens opvragen. De duur hiervan is volgens de Politie maximum twee maanden en de verzekeringsmaatschappijen moeten hiervoor betalen aan het parket. Opnieuw benadrukt Politie Gent dat zij niet weten hoe het eraan toe gaat in andere gerechtelijke arrondissementen.

Betrokkene kreeg een kopie van zijn verklaring met de nodige informatie erbij. De Politie bevestigt dat het pv werd overgemaakt aan het parket. Verzoeker moet zich dus richten tot het parket.

Beoordeling: ongegrond

De werkwijze die werd afgesproken tussen het parket en de Gentse politiediensten wordt hier strikt gevolgd, maar is nadelig voor de burger. Ons inziens is een aanpassing aanbevolen, want bij vluchtmisdrijf is de burger tweemaal het slachtoffer.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200804-208

Het noorden kwijt

Op 17 maart 2008 kreeg ik van de Politie een pv omdat ik in overtreding was met artikel 23.1.1. van de wegcode: "Elk stilstaand of geparkeerd voertuig moet worden opgesteld: rechts ten opzichte van zijn rijrichting. Indien het een rijbaan is met éénrichtingsverkeer, mag het evenwel langs de ene of langs de andere kant opgesteld worden."

In de vaststelling van dat pv staat te lezen: "Het voertuig staat in de tegenovergestelde rijrichting geparkeerd. [...] Ter Platen is een straat waar tweerichtingsverkeer toegelaten is."

Ik parkeer dus met mijn neus naar de andere richting, maar op 30 maart 2008 krijg ik opnieuw een pv wegens dezelfde overtreding van artikel 23.1.1. De vaststelling luidt nu: "Ter hoogte van huisnummer 19 staat een voertuig [...] met de neus in de rijrichting van de Muinkkaai opgesteld. Aldaar mag het verkeer enkel doorrijden in de rijrichting van Sint-Lievenslaan. Komende van de Sint-Lievenslaan staat een verbodsbord (C1)."

Als ik mij parkeer met de neus naar de brug krijg ik een boete. Als ik mij parkeer met de neus naar de cinema krijg ik een boete. De ene agent zegt dat het tweerichtingsverkeer is. De andere agent zegt dat het éénrichtingsverkeer is. Ze weten het dus eigenlijk zelf niet. Hoe moet ik het op den duur dan nog weten? Ik zit alleszins met de gebakken peren... twee keer. Dat is dan 100 euro.

Onderzoek:

De Politie blokkeert de twee pv's en er volgt een onderzoek van de situatie door de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie.

Ter Platen is een tweerichtingsstraat, behalve de helling naar de R40 toe, dat stuk is éénrichtingsverkeer. De correcte manier om te parkeren ter hoogte van huisnummer 19 is dus aan de kant van de huizen met de neus in de richting van de Muinkkaai. Het tweede pv werd dus onterecht uitgeschreven.

De Politie richt hierover een schrijven aan de procureur. Hij zal hier verder over oordelen. De Politie brengt verzoekster hier ook van op de hoogte.

De verbaliserende agent wordt nog eens gewezen op de verkeerssituatie in Ter Platen. Er wordt tot slot ook opdracht gegeven om de zoneborden die het parkeerregime aangeven in de juiste richting te draaien om zo verwarring te vermijden.

Beoordeling: gegronnd

Het tweede pv was alleszins onterecht.

zorgvuldigheid – onzorgvuldigheid

Verzoek: 200805-244

Ongeseind gestolen voertuig

Op zondag 11 mei is mijn wagen van op mijn oprit gestolen. Ikzelf was tijdens het verlengde weekend op vakantie in Frankrijk. Mijn vader heeft de diefstal op maandagmorgen om 10u00 opgemerkt waarna hij mij belde ter verificatie. Ik heb hem toen gevraagd de diefstal te melden bij de Politie op het nummer 101. Hij heeft dit gedaan kort na 10u00 (hij heeft eerst nog bij de burens geïnformeerd naar eventuele getuigen).

Mijn vader belde de Politie dus kort na 10u00 op het nummer 101 met de vraag de wagen te laten seinen. Bij de Politie heeft men op het alarmnummer alles (technische gegevens, plaats, tijdstip enz.) genoteerd en gezegd dat mijn vader zou worden gecontacteerd. Vervolgens heeft de Politie mijn vader dus terug gebeld. Daar werd nogmaals gevraagd of hij wel zeker was dat de wagen gestolen was en of mijn vader eens achter de hoek wilde gaan kijken of hij daar niet was achtergelaten... (indien wel, niet aanraken voor eventuele vingerafdrukken, enz.)

Mijn vader bevestigde dat ik de wagen wel degelijk op mijn oprit had geparkeerd. De andere reeds eerder gestelde vragen werden nog eens overgedaan (technische gegevens, plaats, tijdstip enz.) De agente die mijn vader op dat moment aan de lijn had, vertelde dat het niet veel zin had een ploeg ter plaatse te sturen omdat ze daar toch niet veel konden doen. Ik ben geen inspecteur bij de Politie, maar buurtonderzoek, getuigen, buurt nagaan op andere diefstallen enz. (Ik verneem net via een garage in de buurt dat zij hoorden van drie diefstallen van wagens eveneens overdag op 11 mei op de brug in Mariakerke (amper 3 km bij mij vandaan).

's Avonds (ik ben die dag onmiddellijk vanuit Frankrijk terug gereden naar huis) ben ik zo snel mogelijk naar Ekkergem gegaan om een pv te laten opstellen. Het onthaal aan de receptie was totaal niet efficiënt (ik vermoed dat de persoon in kwestie wegens de feestdag

op halve kracht of misschien 25% stond ingesteld - enfin, daar gaat mijn klacht eigenlijk niet over).

De inspecteur heeft me dan (overigens heel vriendelijk) verder geholpen. Groot was echter mijn ergernis als ik van hem te horen kreeg dat hij mijn wagen niet terugvond in het systeem voor geseinde wagens... Een volledige dag verloren dus... Als de dieven dus zijn gecontroleerd bij een wegcontrole of een ongeval of iets dergelijks is er niemand die het zelfs maar kan geweten hebben. Ik merkte duidelijk dat diefstallen van wagens voor de Politie dagelijkse kost zijn. Voor mij is dit echter een groot kapitaal. Ik heb geen zin om hier een rel van te maken maar ik vrees dat mijn verhaal aangeeft dat hier toch wel een en ander beter gekund zou hebben. Ik weet wel dat het een kleine kans is, maar de kans bestaat dus dat de dieven door deze nalatigheid door de mazen van het net glipten. Niks aan te doen waarschijnlijk... Ik neem aan dat ik het maar moet aanvaarden. Ik hoop dat deze mail kan helpen om naar de toekomst toe (voor andere gevallen) deze zaken te vermijden.

Onderzoek:

De Dienst Intern Toezicht van de Politie voert een onderzoek en daaruit blijkt dat de operator die de vader te woord stond inderdaad niet handelde conform de vigerende korpsinstructies. Er volgt hierover ook een correctie/functioneringsgesprek met de betreffende inspecteur. De Politie biedt verzoeker zijn verontschuldigingen aan.

Beoordeling: gegrond

hoorplicht

Verzoek: 200805-253

Partijdige Politie

Zaterdag 24 mei 2008 rond 13u15 was ik wandelen met de hond. Tijdens de wandeling werd ik aangevallen door een allochtone vrouw uit de Zakstraat te Gentbrugge. Gewoon omdat mijn hond even, via haar openstaande voordeur, had binnengekeken tijdens het passeren. Ze kwam van achter mij buiten gestormd en gooide een schoen naar mijn hoofd, sloeg tweemaal met een vloerwisser naar mij - gelukkig kon ik mij tijdig terugtrekken - en bespuwde ze mij.

Ik bleef gewoon kalm, maar besloot toch om de Politie er bij te halen, want dit gedrag vond ik er toch wat over. Om circa 15u00 arriveerde de politiecombi aan ons huis. Tot mijn niet-geringe verbazing zag ik plots de agenten door het vensterraam binnengluren zonder ook maar even aan de deur gebeld te hebben. Er was hier duidelijk geen sprake van enige etiquette. Ik opende dan maar de deur en nog vóór ik maar één woord had uitgebracht eiste de ene agent dat ik mijn hond buitensloot op de koer. Ik antwoordde dat ze (een Labradorteefje) rustig in de afgesloten living lag te slapen in haar zetel. Ze kon dus totaal niet bij de agenten. Schrik moesten ze er zeker niet van hebben, want het is een heel lieve hond. Toen ik vervolgens mijn verhaal wou doen over wat er die middag in de Zakstraat gebeurde onderbrak de dienstdoende agent mij telkenmale om zijn eigen mening te verkondigen. Die negeerde simpelweg mijn klacht. Hij zei letterlijk: "Ge gaat er toch geen assisenzaak van maken?" Terwijl ik gewoon maar wou dat die vrouw op haar foutief gedrag gewezen werd. Neen, die agent richtte zich gewoon tegen mij in plaats van nota te nemen van mijn klacht. Dat was duidelijk partijdigheid. Neutraliteit was hier ver zoek. Mijn verhaal werd gewoon genegeerd. En als men niet neutraal handelt, dan houdt het voor mij op. Dus hield ik maar verder wijselijk het zwijgen.

Onderzoek:

Op onze vraag start de Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie een onderzoek naar het voorval en het is duidelijk dat het verhaal twee kanten heeft.

De twee inspecteurs werden aanvankelijk naar het huis van de vrouw gestuurd voor een onenigheid inzake een loslopende hond die door een openstaande deur van die woning was

binnengelopen. De bewoonster, een allochtone vrouw, was op dat moment met haar kind net aan het eten. In een reactie heeft ze haar schoen in de richting van de hond gegooid. De schoen belandde op straat. Op straat was er een woordenwisseling ontstaan tussen de vrouw en de bezitter van de hond. De vrouw verweet de man dat zijn hond aan de leiband moest en de man verweet de vrouw dat ze haar deur maar moest sluiten.

De inspecteurs zijn daarop naar het huis van verzoeker gegaan die ondertussen ook de politie had gebeld. Zij zeggen dat zij verzoeker zagen nog voor zij aan de woning kwamen en omdat er visueel contact was, maakten zij een handgebaar om de deur te openen.

Verzoeker begon zijn verhaal met: "Het is altijd hetzelfde met die soort, ze laten altijd hun deur openstaan." Waarop één van de inspecteurs reageerde dat het beter was de hond aan de leiband te houden. Dit was, volgens de inspecteurs, niet naar de zin van de man en hij verweet hen van partijdigheid. Zij moesten van verzoeker de woning verlaten. Zonder enige notitie. Het personeel is hierin formeel dat zij niet door het raam van de woning hebben gekeken.

Beoordeling: ongegrond

De communicatie tussen verzoeker en de Politie verliep slecht. Verzoeker kreeg echter wel de kans om gehoord te worden, maar hij verzaakte daaraan omdat hij vond dat de inspecteurs partijdig waren.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200806-293

Lawaaiige supporters

Graag had ik een klacht neergelegd tegen het nachtlawaai vorige nacht naar aanleiding van de winst van Turkije op het EK voetbal.

Ik heb er alle begrip voor dat deze supporters uiting willen geven aan hun overwinning, maar moet dit echt duren van 23u00 's nachts tot 1u00? Is één optochtje van een kwartiertje niet voldoende? Wij moeten ook op 's morgens om te gaan werken en we hebben een klein kindje dat ook haar nachtrust nodig heeft. En wij zijn ongetwijfeld niet de enige die hier niet tevreden mee zijn. Ik dacht toch ook dat na 23u nachtlawaai verboden was? Groot was dan ook onze verbazing als we zagen dat de hele optocht voorafgegaan werd door de Politie.

Toen we tegen 23u30 contact opnamen met de Lokale Politie van Gent kregen we als antwoord dat zij hier niets aan konden doen en dit moesten toelaten... Als we hierin verandering wensten, moesten we ons richten tot de ombudsdienst. De politie mag enkel een verkeersovertreding bekeuren. Is de wetgeving omtrent nachtlawaai dan niet meer van toepassing?? Is dit dan geen overtreding meer?

Dan kan ik ook nog begrijpen dat in een EK finale eens gevierd gaat worden, met veel begrip, maar hier in de straat (Tolhuislaan) is het echt wel bij elke voetbalmatch die ze in Turkije spelen dat ze hier de hele nacht rondrijden met gierende banden, roepend en toeterend. Zo is dit nu al maanden aan de gang! Wij zouden toch wensen dat hier eens iets aan gedaan kan worden zo dat wij toch ook weer eens van onze nachtrust kunnen genieten! En dat de wetgeving omtrent het nachtlawaai ook eens gerespecteerd gaat worden!!

Onderzoek:

Er komen nog verschillende klachten over het lawaai van de vreugdekaravaans en ook in de media wordt hier veel aandacht aan besteed.

De Politie zegt ons dat autokaravanen in principe niet toegelaten zijn zonder toelating van de Politie. Wanneer er zich echter spontaan een vreugdekaravaan vormt, probeert de Politie dit in de eerste plaats te beheersen door de karavaan te begeleiden. Die strategie is er gekomen na ervaringen in het verleden (o.a. tijdens Euro 2000 in België en Nederland). Het uiteendrijven van zo een karavaan heeft namelijk meer negatieve gevolgen en er is dan ook geen controle meer.

Voor het vervolg van het Europese kampioenschap voetbal worden er duidelijke afspraken

gemaakt met de verschillende gemeenschappen (ook Spanjaarden, Italianen, Duitsers) en er wordt ook een groot scherm geplaatst. Lawaaihinder is spijtig genoeg onvermijdelijk, maar op deze manier is de overlast beperkter in ruimte en tijd. Ook buiten het Europese kampioenschap wordt (vooral) de Turkse gemeenschap gesensibiliseerd om de frequentie en de 'intensiteit' van vreugdekaravaans te beperken. De Politie volgt dit ook zoveel mogelijk op.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De Politie treedt hier inderdaad niet direct op tegen de lawaaihinder. Zij doen dit echter bewust omdat zo een directe tussenkomst de overlast juist erger maakt. De Politie zorgt wel voor begeleiding om de overlast beheersbaar te houden, en voor sensibilisatie van de gemeenschappen om de overlast te beperken. De communicatie naar burgers met klachten hierover kan wel beter. In plaats van een negatieve boodschap mee te geven aan de klagers, kan de aanpak van de Politie ook op een positieve manier gekaderd worden.

hoffelijkheid

Verzoek: 200809-390

Machogedrag

Als ouders van een van de getuigen van het optreden van een politieteam om 1u00 in de nacht van 1 op 2 september in de Brabantdam te Gent, vinden wij het nodig te reageren op het ongeoorloofde, intimiderende gedrag van een van de politiemensen.

Twee agenten stonden plots aan de voordeur van het appartement van een van de vrienden van onze dochter. Zij hadden een melding van burenlawaai gekregen en kwamen de feiten vaststellen. Zij maanden aan de radio, die aanleiding zou geweest zijn tot de klacht, stiller te zetten. Dat dit gebeurde met enig vertoon van grootsspraak en arrogantie en in een taal die niet echt past bij een ambtenaar zouden wij graag klasseren bij de folklore die door sommige personeelsleden van de politie in stand wordt gehouden.

De bewoner van het appartement, die een aandoening heeft die zich uit in zenuwachtig, hypermobiel bewegen, moest alle denigrerende opmerkingen daarover over zich laten gaan. Hij slaagde daar wonderwel in, hoewel de politiemans niet naliet ook niets ter zake doende opmerkingen te maken over studierichtingen, muziekkeuze en hypothetisch druggebruik van de aanwezigen.

Onze dochter nam dit filosofisch op en bracht ons het verhaal als een fait-divers uit het studentenleven. Geen van de jongeren was zinnens het optreden van de politie buiten proporties op te blazen of klacht neer te leggen. Zij betwistten ook niet dat de radiomuziek in combinatie met de dunne appartementsmuren aanleiding konden zijn tot klachten.

Toch willen wij u deze informatie niet onthouden en vragen om reactie van uwentwege bij het corrigeren van machogedrag bij sommige agenten, die de goede naam en het belangrijke werk van de politiediensten geen eer aandoen. Zij zijn het die, vooral bij jonge mensen, een beeld ophangen van een rancuneuze, repressieve politie in plaats van dat van de hardwerkende ploeg mensen, die de broodnodige dienst aan de burger verzorgen. Het is jammer dat één individu het werk van negentig procent van zijn collega's in diskrediet zou brengen.

Onderzoek:

De ouders zijn een indirecte bron en waren zelf geen getuigen.

De Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie was al bezig met een onderzoek, want verzoekers hadden eerder ook al de Politie aangeschreven. Wij volgen dit dus zelf niet verder op.

Opvolging:

De politieagenten worden verhoord door de DIT. Uit het onderzoek komen er volgens de DIT geen elementen aan het licht die wijzen op beroepsmatige fouten. Omdat er geen verder

bewijsmateriaal is, sluit de DIT het dossier zonder verder gevolg. Dit wordt ook meegedeeld aan verzoekers.

Beoordeling: geen oordeel

overeenstemming met regelgeving
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200809-394

Dure verhuis

Onze verhuis was gepland op 28 juni 2008. Aangezien we op een appartement wonen, moeten we via de Politie een aanvraag indienen om enige ruimte voor de deur vrij te houden. De borden worden door ons op tijd geplaatst, zoals gevraagd worden de nummerplaten opgeschreven en doorgegeven aan de Politie.

Op die bewuste zaterdag blijkt een van de auto's nog steeds voor de deur te staan, met (sinds vrijdag) een retributieticket onder de voorruit geschoven (van een bewonerskaart is geen sprake). Politie er bij gehaald, en die beslissen om de auto weg te slepen (er was weinig tegen in te brengen moet ik zeggen). Bovendien beweren zowel de agent als de persoon van de takeldienst dat het hier om een administratieve takeling gaat en dat dit 80 euro gaat kosten. Groot was dan ook mijn verbazing toen ik enige tijd terug een factuur in de bus kreeg: 200 euro.

Ik heb reeds contact gehad met een medewerker van de facturatedienst van de Politie en die verzekerde mij dat dit de standaard manier van werken is en dat wij dit bedrag moeten betalen.

Daarom volgende vragen die ik graag beantwoord zou zien:

- Waarom moet ik betalen voor het wegslepen van een wagen die er mijns inziens "niet reglementair" geparkeerd staat? Indien een auto of bestuurder niet in fout is als hij zijn auto zonder parkeerticket in een zone betalend parkeren laat staan, ondergraaf je hiermee deels het systeem van betalend parkeren.
- Waarom beweren zowel agent als takeldienst dat ik 80 euro moet betalen en beweert de facturatedienst dat het 200 euro is?

Zoals het er nu voor staat is het voor mij heel duidelijk dat ik als eerlijke burger de dupe ben. Ik doe nochtans wat van mij verwacht wordt. Wat zou ik in de toekomst doen? Ik zet wel nog borden, maar ik schrijf geen nummerplaten op (toch niet van wie daar voor de deur staat). Of ik verhuis gewoon boven de auto's die voor de deur staan: het te betalen basisbedrag van de verzekering is lager dan de kosten van de takelwerkzaamheden.

Ik hoop dat jullie mij hier op een of andere manier een oplossing kunnen bieden. In afwachting van een antwoord schort ik dan ook mijn betaling op.

Onderzoek:

We onderscheiden twee elementen in de klacht van verzoeker. Enerzijds de procedure voor het plaatsen van verkeerstekens, anderzijds de informatie die verzoeker kreeg.

1. Procedure

Wanneer men, bijvoorbeeld bij een verhuis, verkeerstekens wil plaatsen moet men eerst en vooral toelating vragen aan de Verkeerstechnische Afdeling (VTA) van de Politie. De borden moeten dan 48 uur op voorhand geplaatst worden en de nummerplaten van de auto's die er op dat moment staan, moeten genoteerd worden.

Als die auto's er op de dag van de verhuis nog altijd staan, staan zij daar volgens de wegcode reglementair want de bestuurders zijn niet op de hoogte van de gewijzigde verkeerssituatie. Die auto's kunnen wel getakeld worden, maar dan op kosten van de vergunninghouder (art. 4 van het retributiereglement op het takelen). De kostprijs van een takeling is ook vastgelegd in het retributiereglement op het takelen: 200 euro. Als de auto niet op de lijst staat, worden de kosten doorgerekend aan de bestuurder, want die heeft zich niet aan de wegcode gehouden.

Wij leggen de opmerkingen van verzoeker voor aan de Politie. Zij zeggen dat er bij het plaatsen van borden voor grotere evenementen controle gebeurt door de Politie zelf. Bij een verhuis is dat echter niet mogelijk omdat daarvoor niet voldoende personeel is. Daardoor is er inderdaad een zekere leemte in de procedure. Dit wordt onder andere opgevangen door de borden 48 uur op voorhand te plaatsen. Als een vergunninghouder geen nummerplaten zou opschrijven, is het aan de getakelde om te bewijzen dat hij daar al vroeger stond. Als hij dat niet kan, zal de rechtbank soeverein oordelen. Het moet wel duidelijk zijn dat het niet noteren van de nummerplaten eigenlijk een misdrijf is en dat dit dus ook in die zin beoordeeld kan worden.

2. Informatie

De agent en de bestuurder van de takeldienst gaven inderdaad verkeerde informatie. De Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie legt de betrokken agent de procedure uit zodat in de toekomst dergelijke fouten vermeden kunnen worden.

Wij vragen aan de VTA ook een kopie van het formulier "toelating tot het plaatsen van verkeerstekens - verhuizing" om te kijken of daar voldoende informatie wordt gegeven. Het formulier vermeldt de nodige regels en wetgeving. Er wordt ook verwezen naar art. 4 van het retributiereglement op het takelen, maar wat dat juist inhoudt, wordt niet vermeld.

Het formulier is echter heel onduidelijk opgesteld, zowel qua inhoud als qua vorm. Daarom vragen we aan de taalambtenaar van de Stad Gent om het formulier te herwerken zodat het klantvriendelijker is.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De procedure werd correct gevolgd. Er werd echter verkeerde informatie gegeven op het moment zelf. De formulieren die verzoeker kreeg, geven wel de nodige informatie, maar op een weinig klantvriendelijke manier.

Aanbeveling:

Herwerk het formulier "toelating tot het plaatsen van verkeerstekens - verhuizing" zodat dit duidelijker is voor de burger.

integriteit - machtsafwendings

Verzoek: 200810-448

Machtsmisbruik?

Ergens in maart 2008 krijg ik een pv toegestuurd van Politiezone Gent met een antwoordformulier en het verzoek een onmiddellijke inning te betalen van 200 euro omdat ik een aantal verkeersovertredingen zou hebben begaan: drie in totaal. Ik heb de gewoonte mijn verkeersboetes te betalen als ik inderdaad een overtreding heb begaan. Maar in dit geval blijkt dit proces verbaal een onwaarschijnlijke opeenstapeling te zijn van onwaarheden, verdraaiingen van de waarheid en onversneden leugens. Ik ben dan ook niet van plan om het hierbij te laten.

Ik herinner mij de situatie van 2 maart 2008 waarover de vaststeller het pv heeft opgesteld nog zeer goed omdat mijn vriendin, die toen met mij in de auto zat, en ik ons zeer verbaasden over de agressieve en hardnekkige manier waarop een kleine blauwe auto achter ons op allerlei manieren bleef proberen ons voorbij te steken in een drukke stedelijke verkeerssituatie waarin wij ons in een file bevonden waarin wagens achter elkaar aanschoven en waarin het dus absoluut onmogelijk was en ook geheel tegen alle verkeersregels indruiste om een voorligger voorbij te steken. Wij waren dan ook zeer verbaasd toen we mochten vaststellen dat de bestuurster van die blauwe auto een lid van de Gentse Politie bleek te zijn. En dat niet alleen, een lid van de Gentse Politie dat zich nauwelijks iets aantrok van de verkeerscode en vervolgens een pv vol leugens opstelde. Het lijkt mij niet aanvaardbaar in een democratie en een rechtsstaat – en dat is België nog altijd – dat een inspecteur van politie op een dergelijke manier misbruikt maakt van haar functie. Dat heb ik ook gemeld op de antwoordkaart die ik terug heb gestuurd en waarin ik duidelijk heb

gemaakt dat ik weiger om deze onterechte boetes te betalen.

Daarna hoorde ik meer dan een maand niets meer. Dan heb ik zelf contact opgenomen. Ik gaf het pv-nummer op en ik kreeg te horen dat men mij zou doorverbinden met “de bevoegde dienst”, maar na meer dan tien minuten wachten aan de telefoon werd ik met niemand doorverbonden. Uiteindelijk heb ik het opgegeven. Een paar dagen later arriveerde dan “een voorstel tot onmiddellijke inning” voor 200 euro.

Het pv komt erop neer dat deze mevrouw insinueert dat ik haar meermalen “verhinderd zou hebben dat ze mij zou inhalen”. Dit zijn pertinente leugens. Ik herinner me deze situatie nog zeer goed omwille van de agressieve, hinderlijke en arrogante manier waarop deze vrouw in haar blauwe auto mij op eender welke manier probeerde voorbij te steken in plaats van zich aan de verkeersregels te houden en te wachten tot ze de kans had om mij op een wettelijke manier voorbij te steken. Op geen enkel moment heb ik haar gehinderd of wat dan ook. Het probleem was dat ik voor haar op de rijweg zat en dat wij een tijdlang hetzelfde traject volgden.

Daarbij heb ik mij op geen enkel moment niét aan de verkeersregels gehouden. Integendeel. Als het inderdaad zou kloppen dat ik een dergelijke opeenstapeling van verkeersovertredingen zou hebben begaan, waarom heeft deze politieofficier me dan niet doen stoppen me ter plekke geverbaliseerd en me mijn rijbewijs ontnomen? De aanpak van deze vrouw is zo grof.

Onderzoek:

Er is een duidelijke procedure voorzien binnen de Politiezone Gent voor gevallen waar een agent betrokken is als partij én verbalisant (al dan niet op dat ogenblik met dienst). De algemene regel is om in deze gevallen niet zelf te verbaliseren omdat dit zowel bij de bekeurde als bij de rechtbank een indruk nalaat van een vorm van partijdigheid en persoonlijke betrokkenheid. Wanneer men van deze regel afwijkt en dus toch verbaliseert, moet men hierover een gemotiveerd verslag maken aan het ambt van de Korpschef. De genoemde inspecteur heeft deze procedure niet gevolgd en de Korpschef verontschuldigt zich bij verzoeker voor haar gedrag omdat dit volgens hem niet past binnen het begrip gemeenschapsgerichte politiezorg. De inspecteur wordt hier ook over aangesproken en via een dagorder worden de instructies nogmaals overgemaakt aan het volledige korps. De Korpschef kan geen pv laten verdwijnen. Zoals gewoonlijk in deze gevallen, maakt de Korpschef wel zijn visie over aan de Procureur des Konings met de vraag hier rekening mee te houden in het raam van zijn opportuniteitsrecht.

Opvolging:

Navolgend op de brief van de korpschef beslist de Procureur des Konings op 22 september 2008 om het proces verbaal te seponeren .

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Over de inhoud van het pv spreken wij ons niet uit.

Het gedrag van de inspecteur laat echter een indruk van partijdigheid en persoonlijke betrokkenheid na. Juist om deze reden is er ook een duidelijke procedure voor de betrokkenheid van politiepersoneel als partij én verbalisant. De inspecteur volgde de regels niet. De Korpschef geeft zijn visie mee aan de Procureur des Konings met de vraag hier rekening mee te houden. De procedure wordt ook nog eens bekend gemaakt aan het volledige korps.

Aanbeveling:

Analyseer de klacht grondig, ook qua communicatiemethoden. Deze procedure staat of valt met de korpschef.

overeenstemming met regelgeving
weloverwogen beslissing
gelijkheid en onpartijdigheid
Verzoek: 200811-524

Nodeloze takeling

Ik stond al van maandagavond 27 oktober in Hof ter Mere. Ik woon in die buurt. Er is daar een plaats voor twee wagens achter elkaar, maar één auto stond nogal in het midden. Dat was echter geen probleem, ik kon er nog net achter staan zonder de uitrit van de bewoner te hinderen. Hij kan dit ook bevestigen.

Maar als ik woensdagavond mijn hond wou uitlaten, stelde ik vast dat mijn auto verdwenen was. De buurman zei me dat hij getakeld was. Niet op zijn vraag, maar het bleek dat er nog een auto voor de auto van een andere bewoner was komen staan en die stond dus geprangd en kon niet weg. Ze hebben een dag gewacht en de burens hadden mijn auto niet herkend omdat het recent een nieuwe is. Anders had men mij gewoon verwittigd, maar ook de politie had mij even kunnen verwittigen, vind ik. Maar goed, misschien is dit te veel gevraagd.

Maar waar het wel over gaat is: het was helemaal niet nodig om mijn auto weg te takelen, want dat kan maar als je hinderlijk staat en natuurlijk als de eerste auto was verwijderd, kon de middelste gewoon wegrijden.

Ik heb een pv gekregen omdat ik geen meter had tussen gelaten, maar enkel 30 cm. Maar de andere die er later bij gekomen is, stond op 5 cm (en had bovendien geen bewonerskaart volgens de burens).

Er moet een meter tussen gelaten worden, ok, een meter is een meter, maar dan denk ik dat je de helft van Gent op die basis kan wegslepen. Maar ik kan niet betwisten dat deze regelgeving bestaat. Ik wil er echter meteen aan toevoegen dat ze onmogelijk in een stad zoals Gent in de praktijk toegepast kan worden. In elk geval betwist ik die nodeloze takeling en de enige reden waarom ik eveneens zou zijn weggesleept is omdat de politie geen discussie wilde tussen de twee bestuurders... Wat is dit eigenlijk voor onzinnige argumentatie? Ik weet enkel dat er nu twee facturen worden uitgeschreven waarvan één totaal nodeloos.

Ik weiger dan ook die factuur van takeling te betalen; het pv kan dan terecht zijn, maar waarom ik dan alleen, want bijna alle auto's staan in die straat dichter dan een meter bij elkaar? Als ik de logica volg voor de takeling dat we alle twee op basis van zogenaamde gelijkheid worden weggesleept waarom dan die logica niet doortrekken voor het pv?

Onderzoek:

De Politie zegt dat de takeling er kwam naar aanleiding van een klacht. Op 28 en 29 oktober 2008 kwamen er agenten ter plaatse. Zij hebben toen verschillende keren aangebeld bij verzoeker. Vanuit het zonaal sturingspunt werd ook geprobeerd om verzoeker telefonisch te bereiken. Telkens met negatief gevolg.

Volgens de Politie werden de takelingen zorgvuldig en weloverwogen uitgevoerd op basis van het gelijkheidsbeginsel. Er was ook eerst contact met de coördinator/commissaris van het zonaal sturingspunt.

De Politie meldt nog dat het verweer van verzoeker overgemaakt werd aan de Procureur des Konings. De Politie is niet bevoegd om hier enige appreciatie aan te geven. Het is nu aan de Procureur om hierin te oordelen.

De Ombudsvrouw vindt dat het reglement op het takelen duidelijk is: enkel als men hinderlijk staat, kan er getakeld worden. Als één van de twee auto's weggesleept wordt, kan de geprangde auto vertrekken en staat de andere auto dus niet meer hinderlijk en mag hij ook niet getakeld worden. Natuurlijk kan er nog een pv opgemaakt worden omdat hij minder dan een meter afstand liet. Vanuit het gelijkheidsbeginsel zouden dan ook de andere auto's in de straat die hier een inbreuk op maakten bekeurd moeten worden.

Volgens de Ombudsvrouw konden de agenten via een klein onderzoek bij de oproeper gemakkelijk uitmaken wie van de twee auto's uiteindelijk de hinder veroorzaakte.

Tot slot vraagt de Ombudsvrouw zich ook af waarom er op 28 oktober 2008 geen briefje werd achtergelaten bij verzoeker. Dan was hij wel op de hoogte geweest van het probleem en kon hij zijn auto verplaatsen.

Beoordeling: geen oordeel

Het is aan de Procureur des Konings om te oordelen.

De vraag blijft wel of hier echt het gelijkheidsbeginsel moest ingeroepen worden waardoor één van de twee burgers nodeloos op (takel)kosten werd gejaagd.

Takelen kan pas wanneer men hinderlijk staat. Zonder twijfel stond slechts één van de twee hinderlijk. De juridische dienst van de Politie volgt onze zienswijze en deelt dit ook mee aan de procureur.

Aanbeveling:

Weeg de huidige manier van werken opnieuw af en ga na of een tweede takeling wel verantwoord is.

Laat ook een briefje na, wanneer de eigenaar van een auto niet thuis is.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200812-592

Waarom getakeld?

Ik ben student. Zondag 30 november heb ik de wagen van mijn ouders geparkeerd op de niet-betalende parkeerzone aan het Citadelpark aan de Charles de Kerckhovelaan.

Donderdagavond 4 december ben ik rond 21u30 even over en weer gereden naar het station van Gent Dampoort. Toen ik de wagen vrijdag 5 december rond 18u00 kwam halen om naar huis te rijden was deze blijkbaar weggesleept. Ik heb echter nooit borden zien staan op deze plaats die aangaven dat men er niet mag parkeren.

Bijgevolg begrijp ik niet waarom ik nu takelkosten van meer dan 200 euro moet betalen.

Bovendien was ik niet de enige die totaal verrast was. Naar mijn gevoel zijn het vooral studenten die het slachtoffer zijn van deze takelactie. Ik begrijp dat er soms bepaalde onderhoudswerken moeten uitgevoerd worden, maar wanneer de eigenaars van de wagens daar niet tijdig van op de hoogte gesteld worden, is het onmogelijk om de wagen te verplaatsen. Zou u zo vriendelijk willen zijn om over deze zaak meer duidelijkheid te geven, en te bekijken of er een regeling kan getroffen worden?

Onderzoek:

Op 5 december 2008 was er een veegactie door Ivago. De Politie zegt dat deze actie volledig reglementair werd aangekondigd via verkeersborden. Bij de plaatsing van de borden werden alle nummerplaten van de auto's die er toen stonden opgeschreven en doorgegeven aan de Politie. Verzoeker stond niet op de lijst en de kosten van de takeling werden dus naar hem doorgestuurd. Het bedrag van een takeling (200 euro) ligt vast in een retributiereglement.

Beoordeling: ongegrond

De procedure werd correct uitgevoerd.

16.4. Directie Operaties - Lokale Recherche

AANTAL DOSSIERS			
1	Klacht	1	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground	0	0	0
Gedeeltelijk geground	0	0	
Geground maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	0	0	
Geen oordeel	1	100	

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200801-36

Van de fiets getrokken

Donderdagnamiddag, 24 januari 2008, werd ik zonder enige aanleiding van mijn fiets getrokken door twee agenten. Ze hebben mijn brieven geopend, mijn gsm gecontroleerd, en dan hebben ze mij meegenomen naar de Ridderstraat.

Ze hebben mij gewoon verwisseld met iemand anders. Er is echter geen enkele verontschuldiging gekomen. Het wil echter niet zeggen omdat ik nu een werkstraf doe, dat ik alles maar moet aanvaarden. Ik pik dit zomaar niet.

Onderzoek:

De Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie zegt dat hun onderzoek "geen elementen aan het licht bracht die doen twifelen aan de correcte uitvoering van de ambtsplichten door het politiepersoneel."

De controle gebeurde volgens de DIT met de toestemming van verzoeker. Omdat het hier om vertrouwelijke politionele informatie gaat, kan de DIT geen verdere toelichting geven.

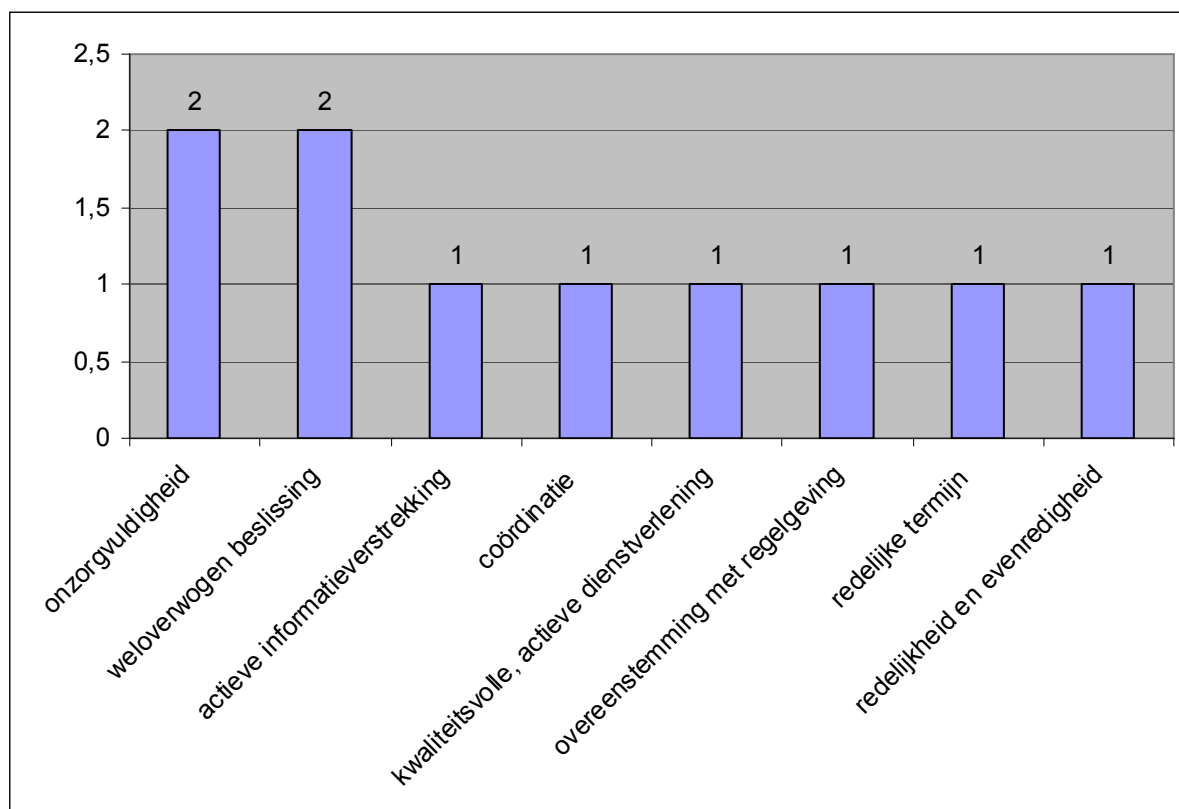
Beoordeling: geen oordeel

Wij beschikken over onvoldoende feiten om een oordeel te vellen.

16.5. Directie Operaties - Operationele Steun

AANTAL DOSSIERS			
9	Klacht	8*	
	Signaal	0	
	Info	1	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		0	0
Gedeeltelijk geground		1	14
Geground maar gecorrigeerd		1	14
Ongegrond		3	43
Geen oordeel		2	29

* Bij het opmaken van het jaarverslag was 1 dossier nog niet afgerond. Dat dossier wordt niet verrekend bij de beoordeling.



coördinatie
onzorgvuldigheid
Verzoek: 200803-146
Dubbel verbod

Op 27 februari 2008 deed ik een aanvraag bij de technische dienst van de Politie voor het plaatsen van parkeerverbodtekens voor de periode van 13 en 14 maart 2008. Kostprijs 129 euro. Een paar dagen voor het verbod worden de borden geplaatst op het adres van mijn toonzaal en magazijn in Drongen. De dag erna worden andere borden bijgeplaatst voor wegenwerken voor de periode van 14 tot 21 maart 2008. Op het door mij gevraagde verbod, komt er een ander. Hierdoor zijn de door mij geplande werken niet doorgegaan. Is er geen communicatie tussen de verschillende diensten? Kan ik mij ergens op verhalen om de tot nu

nog niet betaalde som niet te moeten betalen?

Onderzoek:

De Verkeerstechische Afdeling van de Politie bevestigt het verhaal. Op het moment van de plaatsing van de borden voor verzoeker hebben zij vastgesteld dat er op dezelfde plaats wegenwerken waren gepland. Omdat zij niet met zekerheid de precieze hinder konden inschatten, hebben zij de borden van verzoeker toch geplaatst. Er zal echter geen factuur volgen. Verzoeker is met dit antwoord tevreden.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Een betere coördinatie had kunnen vermijden dat men nodeloos personeel en administratie inzette.

redelijkheid en evenredigheid

Verzoek: 200804-171

Gereserveerde parkeerplaats

Reeds enige maanden (minstens zes maanden, maar het kan gerust ook al een jaar zijn) worden enkele plaatsen op het Laurentplein gereserveerd. Ik vermoed voor een bedrijf dat ergens werkzaamheden ter plekke uitvoert. Gedurende gans deze periode dat deze plaatsen gereserveerd zijn vragen wij ons af hoe vaak die gereserveerde plaatsen eigenlijk al gebruikt zijn. Meestal parkeren daar gewone wagens, die natuurlijk met de regelmaat van de klok beboet/weggesleept worden. Bewoners parkeren daar omdat er zeer weinig bovengrondse plaats is en met een bewonerskaart moet je toch betalen in de ondergrondse parkings op de Kouter en de Reep. Gisterenavond plaatste mijn vriendin haar wagen op één der 'gereserveerde plaatsen'. Er was voor de zoveelste keer geen plaats beschikbaar buiten de leegstaande gereserveerde plaatsen die zo goed als niet gebruikt worden. Omdat ze deze morgen om 8u30 moest werken heeft ze haar wagen maar op één van die plaatsen gezet. Deze morgen werd haar wagen echter ei zo na weggesleept en met een boete van 100 euro tot gevolg omdat blijkbaar de mensen die deze plaats gereserveerd hadden daar eens waren.

Nu weten wij natuurlijk ook wel, wat niet mag, dat mag niet hé. Evenwel, we stellen ons echt wel vragen naar:

1. De opportuniteit van het permanent reserveren van parkeerplaatsen op een locatie waar die parkeerplaatsen wel bijzonder schaars zijn.
2. De informatie en communicatie naar de buurt toe: we weten niet hoe lang dat nog zal duren, voor wat het dient, etc. Er zou bijvoorbeeld een gentlemens agreement kunnen bestaan dat buurtbewoners met bewonerskaart hun wagen daar kunnen zetten tussen x en y uur bijvoorbeeld (ik denk hierbij vooral 's nachts).

We begrijpen dat aan die boete natuurlijk niets meer te doen is. Graag hadden we dit evenwel gesignaleerd want het zit ons toch eigenlijk wel wat hoog.

Onderzoek:

De verkeersborden op het Laurentplein waren van een firma die werken uitvoerde in de Brabantdam. Zij hebben een jaartoelating voor het plaatsen van verkeerstekens voor het uitvoeren van werken en zij hebben de plaatsing van de borden gemeld aan de Politie voor de periode 23 april 2008 tot 15 juli 2008. De Verkeerstechische Afdeling (VTA) van de Politie zegt dat tot voor kort de verkeersborden E9c (parkeren uitsluitend voor (lichte) vrachtauto's) niet voorzien mochten worden van een onderbord met het voorziene of geschatte einde van deze parkeerregeling (datum en/of uur). Vanaf nu mag op de onderborden wel de duur van de tijdelijke parkeerregeling aangegeven worden. Bijvoorbeeld "van maandag tot vrijdag, van 7u tot 17u". Op deze manier komen de ingenomen parkeerplaatsen na de gestelde werkuren en in de weekends terug vrij. Zodra de borden niet meer noodzakelijk zijn moeten ze trouwens worden afgedekt of verwijderd. De VTA heeft

nog tijdens de werken een verantwoordelijke van de firma aangemaand om dit systeem toe te passen. Bij een volgende melding van het plaatsen van verkeerstekens zal de VTA ook extra controleren op een correcte uitvoering.

Beoordeling: ongegrond

Tot voor kort was het wettelijk niet toegestaan om aan de borden E9c een tijdsvak toe te voegen waarop de parkeerregeling van toepassing is. Nu mag dat wel. De Verkeerstechnische Afdeling van de Politie maant de firma aan om de regelgeving correct toe te passen.

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200805-240

Rampzalig paaltje

Reeds in november 2006 schreef ik een brief naar de school PCVO, Henleykaai en richtte ik een brief naar de Politie aangaande een paaltje dat al enorme kosten heeft berokkend aan cursisten die de parking verlaten. Dat paaltje heeft praktisch geen zin dan enkel een inkomen voor de carrossiers van Gent. Bij duisternis en regen kan dit niet gezien worden. Mag ik U vragen van dit paaltje eens te komen bekijken. U zult onmiddellijk zien hoeveel hij reeds heeft gekost aan de onfortuinlijke automobilisten. Het is een houten paaltje, op straat, zagezegd om aan te duiden tot waar men mag parkeren.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie wijst uit dat het paaltje ter hoogte staat van de derde uitrit van het PVCO op de Henleykaai, voor het verkeer komend van de Godshuizenlaan. Het is het enige van de drie bestaande dat werd aangereden hoewel het drie meter voorbij de uitrit staat, in het midden van een verdrijvingsvlak waarop niet mag worden gereden, geparkeerd op stilgestaan. De paaltjes zijn er gekomen omdat men dagdagelijks tot deels voor de in- en uitrit parkeerde. Er is bijkomend reflecterend materiaal op de paal geplaatst. Het paaltje staat er dus tot bescherming van de geparkeerde auto's en eventuele voetgangers. Met deze motivatie besluit de Politie dat het betwiste paaltje alle dagen zijn nut bewijst. Verzoeker wordt op de hoogte gebracht van de reden waarom de Politie op zijn vraag niet wil ingaan.

Opvolging:

Enkele maanden later maakt verzoeker opnieuw zijn beklag over het bewuste paaltje en wenst hierover een persoonlijk gesprek met de politieofficier die dit dossier behandeld heeft. Deze laatste is bereid tot een gesprek en neemt zelf contact op met verzoeker. Ter plaatse stellen ze vast dat het verdrijvingsvlak waar het paaltje is opgesteld bijna volledig weggesleten is. Het paaltje zelf staat los en het reflecterende materiaal is verdwenen. De Politie vraagt aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen om alles te willen herstellen.

Beoordeling: ongegrond

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200806-270

Snelheid Amand Casier de ter Bekelaan

Graag wil ik het probleem van verkeerssnelheid en drukte in de Amand Casier de ter Bekenlaan eens bij jullie aankarten. Onder andere de bussen van De Lijn vlammen voorbij met een snelheid van meer dan 30km/u. Wij, bewoners van Mariakerke, hebben al heel wat stappen gezet, maar helaas, niemand doet iets aan deze gevaarlijke situatie. Wij hebben het stadsbestuur al gecontacteerd om meer snelheidscontroles uit te voeren,

maar dat gebeurt naar mijn weten nooit. Er is al één keer een goed zichtbare snelheidsmeting verricht, een jaar geleden. Ik heb al overal naar de resultaten gevraagd, maar niemand kan ze mij bezorgen. Weet u waar ik daarvoor terecht kan?

Voor de verkiezingen was er een infovergadering in onze buurt met de schepen van Mobiliteit. Daar heb ik het probleem ook aangehaald, maar nog steeds geen reactie. Ook Gebiedsgerichte Werking heb ik al gecontacteerd, maar ook zij zorgen voor geen concrete oplossingen.

De Politie is ook al meerdere keren gebeld. De VTA heeft al een drietal keer mobiele plakaten geplaatst, maar twee keer werkten deze niet (ze bleven steeds op 30km/u staan). De buurt wordt steeds drukker en de snelheidsbeperkingen worden helemaal niet gerespecteerd. Kan er niet meer gecontroleerd worden of kunnen er vaker snelheidsmeters geplaatst worden? Wanneer gaat deze verkeerssituatie beteren?

Onderzoek:

De Dienst Gebiedsgerichte Werking kent de problematiek en volgt dit ook op.

De Politie deed controle eind 2007 en nog eens eind 2008. Op basis van die cijfers oordeelt de Politie dat er objectief gezien geen echte snelheidsproblematiek is en zij plannen dus ook geen repressieve acties.

Verzoeker is het hier helemaal niet mee eens. Volgens hem was de meeting van ver zichtbaar (met pinkende spots) waardoor iedereen afremde. Het punt waar werd gemeten heeft volgens verzoeker ook al een kleine natuurlijke vertraging. De metingen zijn volgens hem dus niet representatief. Hij vindt dat de Politie de klachten van de bewoners niet ernstig neemt.

Beoordeling: geen oordeel

De Politie heeft metingen gedaan en baseert zich daarop om geen repressieve acties te doen. Verzoeker vindt dat de metingen echter niet representatief zijn.

actieve informatieverstrekking

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200810-459

Snelweg

Sinds begin deze week is mijn rustige woonstraat, de Lousbergskaai, veranderd in een autosnelweg. De reden: één of andere 'verkeersdeskundige' vindt blijkbaar dat bij werken aan de stadsring van Gent het verkeer dan maar moet omgeleid worden via een woonstraat. Honderden auto's rijden hier vanaf 's morgens vroeg door deze voordien rustige straat. Onverantwoord en totaal respectloos voor de bewoners van die straat. Niemand van de buurtbewoners werd verwittigd en iedereen vraagt zich af hoe lang deze 'hel' nog moet duren. Kan er een andere oplossing gezocht worden tijdens de werken? De Lousbergskaai is toch geen straat die als alternatieve stadsring kan dienen? In onze straat is een 30 km snelheidsbeperking. Nu alle verkeer door de Lousbergskaai gejaagd wordt is het aan te bevelen om hier een camera te zetten. De auto's vliegen hier voorbij, remmen af aan de verkeersdrempels om dan weer volop snelheid nemen tot de volgende drempel.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen leert dat de werken worden uitgevoerd in opdracht van het Agentschap Wegen en Verkeer van het Vlaamse Gewest. We kunnen achterhalen dat de werken in een aantal persartikels waren aangekondigd. Volgens de dienst waren er echter geen vooraankondigingsborden geplaatst voor de werken die amper elf dagen duurden. Volgens de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie, die bevoegd is voor de wegomleggingen, waren er drie verschillende routes uitgetekend om al het verkeer van de kleine ring op te vangen. De Politie geeft toe dat dit om een grote verkeersstroom gaat, maar wijst erop dat de werken slechts van korte duur zijn. De werken

blijken dan ook binnen de aangekondigde termijn voltooid.

Beoordeling: ongegrond

Het Stadsbestuur is geen opdrachtgever, enkel de VTA is tussengekomen voor het uitstippelen van de omleggingen. De routes werden wel grondig bestudeerd zoals de nota van de Politie ons leert.

redelijke termijn

Verzoek: 200810-463

Duidelijkheid gevraagd

Ik woon in de Kaprijkestraat. Dit is de enige straat waarin het verboden is in te slaan als men van de Gasmeterlaan komt. Er bevindt zich om de hoek, aan de ingang van de straat wel een verkeersbord verboden in te rijden, maar veel chauffeurs zijn al onze straat ingeslagen als ze dit zien en rijden gewoon door, wat natuurlijk heel gevaarlijk is. Dit zou kunnen vermeden worden indien men op de Gasmeterlaan, voor de hoek een verkeersbord zou plaatsen met een pijl om aan te duiden dat het verboden is deze straat in te slaan. Ik heb dit al besproken met iemand van de Integratiedienst en hij zou dit doorgeven. Maar ik weet niet meer aan welke dienst. Dit is nu al een tijd geleden. Ik bel daarom naar de ombudsvrouw omdat dit bord er nog niet staat en ik er niets van hoor. Men heeft ook onlangs bordjes zone 30 geplaatst. Maar ik zou willen melden dat die niet goed leesbaar zijn.

Onderzoek:

Uit onderzoek bij de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie blijkt dat de Gasmeterlaan een gewestweg is: het beheer valt dus onder de bevoegdheid van het Vlaams Gewest. Zijzelf hadden dit verzoek nog niet ontvangen. Wij bezorgen de vraag dan ook aan het Vlaams Gewest, dat er echter geen gevolg aan geeft. Volgens de Politie zijn de zone 30 borden volledig conform het Ministerieel Besluit dat die zaken regelt.

Beoordeling: geen oordeel

Volgens de Politie hebben zij de vraag nooit ontvangen. Daarenboven is de lokale politie niet bevoegd voor ingrepen op een gewestweg.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200812-589

Problemen in de voetgangerszone

Ik wil graag een aantal problemen in het voetgangersgebied van Gent aankaarten.

Ten eerste staat er op de website van Stad Gent: "Wie door het voetgangersgebied rijdt, moet dit stapvoets doen (10 km/uur)." Die maximum snelheid (10 km/uur) is te hoog. Een vonnis van de Correctionele Rechtbank van Gent van 28 januari 1999 bepaalt namelijk dat "stapvoets" een snelheid inhoudt die tussen 4-5 km/uur en 8 km/uur ligt.

Ten tweede zijn snelheidsovertreders vogelvrij in de voetgangerszone: fietsers, trams, bussen, overheidsdiensten...

Ten derde worden de voorrangregels niet nageleefd door het openbaar vervoer (trams inbegrepen). "De bestuurders die er mogen in rijden, moeten stapvoets rijden; ze moeten de doorgang vrij laten voor de voetgangers en zo nodig stoppen. Ze mogen de voetgangers niet in gevaar brengen en niet hinderen. Het spelen is toegelaten. Het is verboden te parkeren in die zones." (Wegcode art. 22sexies2)

"In die zones mogen de voetgangers de volledige breedte van de openbare weg volgen. De bestuurders die er mogen in rijden, moeten stapvoets rijden; ze moeten de doorgang vrij laten voor de voetgangers en zo nodig stoppen. Ze mogen de voetgangers niet in gevaar brengen en niet hinderen. In die zones moeten de fietsers van hun fiets afstappen wanneer

de dichtheid van het voetgangersverkeer hun doorgang bemoeilijkt". (KB 9 oktober 1998 art. 5.2)

Wat betreft het feit dat trams 'altijd' voorrang zouden hebben (volgens De Lijn). Een tram is voor zover ik weet geen prioritair voertuig (met sirene en zwaai-/knipperlicht aan) en zeker niet in een voetgangerszone. In de wet staat geen uitzondering voor trams.

Onderzoek:

Volgens de Verkeerstechnische Afdeling (VTA) van de Politie is de term "stapvoets" wettelijk niet bepaald. Aangenomen wordt echter dat de snelheid van een gemiddelde voetganger niet hoger ligt dan 8km/u. Hiervoor verwijst de VTA naar het vonnis dat verzoeker al aangaf. Om discussies te vermijden raadt de VTA dan ook aan om de term stapvoets niet nader te omschrijven op de website van Stad Gent. Dit advies wordt ook opgevolgd.

Wat de trams in het voetgangersgebied betreft, merkt de VTA op dat spoorvoertuigen die van de openbare weg gebruik maken, niet vallen onder de toepassing van het verkeersreglement (artikel 1 KB 1 december 1975). Hieruit concludeert de VTA dat artikel 22sexies 2 niet voor trams geldt. Anderzijds moet elke weggebruiker (dus niet alleen de bestuurders, maar ook de voetgangers) voorrang verlenen aan de spoorvoertuigen en zich daartoe zo snel mogelijk van de sporen verwijderen (artikel 12.1 van de wegcode).

Tot slot vermeldt de VTA ook artikel 42.4.6 van de Wegcode: "behalve indien het hun toegestaan is door verkeerslichten, mogen de voetgangers zich niet op een oversteekplaats voor voetgangers begeven waarover een tramspoor of een eigen trambedding loopt, wanneer een tram nadert". Het feit zich te bevinden in een voetgangerszone, doet volgens de VTA geen afbreuk aan deze bepalingen. Wel moet de bestuurder van een spoorvoertuig vertragen of stilhouden (en desnoods stoppen) wanneer er gevaar dreigt (artikel 27 §2 K.B. 15 september 1976).

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

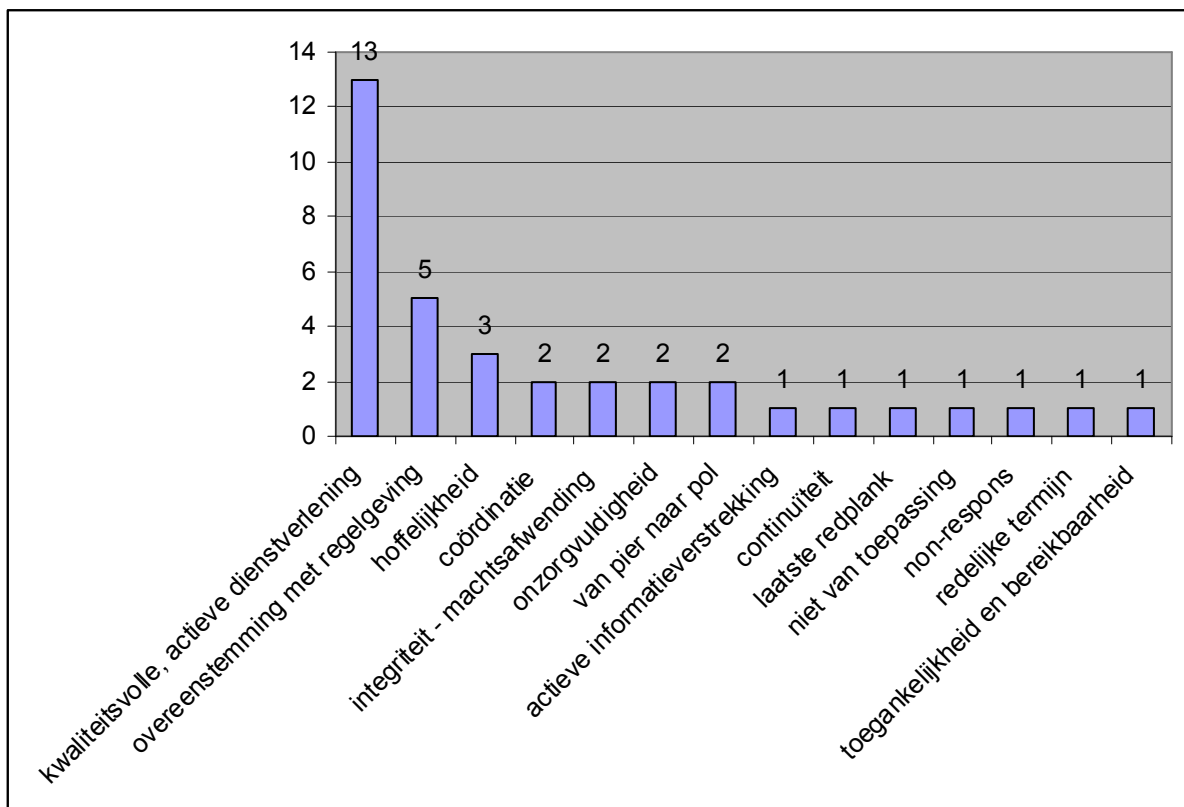
De bepaling van de term stapvoets op de website is inderdaad niet helemaal correct. Dit wordt dan ook aangepast.

Trams hebben wel degelijk voorrang, ook in het voetgangersgebied.

16.6. Directie Operaties - Wijkdienst

AANTAL DOSSIERS			
<h1>34</h1>	Klacht	26*	
	Signaal	8	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegronnd	2	8	52
Gedeeltelijk gegronnd	4	16	
Gegronnd maar gecorrigeerd	7	28	
Ongegronnd	5	20	
Geen oordeel	7	28	

* Bij het opmaken van het jaarverslag was 1 dossier nog niet afgerond. Dat dossier wordt niet verrekend bij de beoordeling.



overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200801-5

Bedelen

Ik ben in budgetbegeleiding bij het OCMW en krijg iedere maandag en vrijdag 40 euro. Nu stond er maar 38 euro op en ze weigerden die te betalen. Omdat ik geen geld kreeg ben ik op de hoek van de Langemunt, aan het kanon, gaan bedelen. Ik zat neer met een bordje voor mij. Ik klampte de mensen niet aan. Het was op 27 december tussen 19 en 20 uur. Plotseling stopte er een politiecombi naast mij en er sprongen drie agenten uit. Ze waren zeer agressief en zeiden me dat ik mijn boeltje mocht oppakken en ophoepelen. Ik antwoordde dat de wet op de bedelarij was afgeschaft en dat ik niets verkeerd deed. Daarop zeiden ze me dat ik mijn zakken moest leegmaken. Ze zeiden dat ik mijn jas moest

uittrekken en tegen de muur moest staan met handen tegen de muur en benen open. Ze hebben me gefouilleerd en behandelden me precies of ik niemendal was. Ze hebben mijn zakmes en mijn identiteitskaart afgepakt.

Ik ga straks naar het commissariaat Centrum en zal mijn kaart beleefd terugvragen, maar twijfel eraan of ik ze zal terugkrijgen. Ik heb ondertussen wel geld gekregen via mijn maatschappelijk assistente die voor mij geld is gaan afhalen: zij kreeg het wel, ik niet. Met welk recht behandelen ze mij op die manier, zowel bank als Politie?

Onderzoek:

De Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie neemt contact op met verzoeker voor een beschrijving. Verzoeker weet nog dat één agent klein van gestalte was, met een witte baard. De DIT heeft tal van opzoekingen gedaan, maar zonder resultaat.

De DIT merkt ook nog op dat het politiepersoneel normaal per twee op patrouille of interventie gaat. Aan het Grootkanonplein gebeuren controles meestal per fiets of te voet omdat het daar een autoluwe zone is.

We melden dit aan verzoeker en hij bedankt voor de moeite. Hij zal een voorlopig bewijs van identiteit vragen bij de Politie en daarna zal hij naar de Dienst Bevolking gaan voor een nieuwe identiteitskaart.

Beoordeling: geen oordeel

Op basis van de beschrijving kon er niets van de feiten achterhaald worden. We kunnen hier dan ook niet oordelen.

laatste redplank

Verzoek: 200801-18

Publieke nachtemmer

Ik ben 82 jaar en heb veel last van mijn demente oude buurvrouw. Mijn vrouw en ik weten ons geen raad meer. U bent onze laatste hoop. Onze buurvrouw ledigt haar nachtemmer elke dag op het voetpad voor onze deur. Wij moeten dit dan ook steeds opkuisen, maar wij worden ook een dagje ouder en dit is zeker geen aangenaam werk, begrijpt u. En die urine in de zomer en de andere inhoud van haar nachtemmer, dat is echt niet meer te doen.

We hebben haar zoon en schoondochter (Sint-Amandsberg) al aangesproken, maar ze zeggen hier niets te kunnen aan doen. Een huisdokter heeft ze niet. Ze werd al eens acht dagen opgenomen, maar ze is niet zot genoeg en dus hebben ze haar terug vrijgelaten. Ze is wel zo slim om haar nachtemmer voor onze deur uit te gieten en niet voor haar eigen deur. Ook de Politie hebben we hier al vaak over aangesproken, maar ook zij doen (kunnen) niets. Er is al een maatschappelijk werkster van de Politie langs geweest, maar onze buurvrouw is moeilijk bereikbaar. Wanneer je aanbelt, doet ze niet open en gebaart ze dat ze niet thuis is. Ze doet zelfs niet open voor de Politie. Wilt u ons helpen alstublieft? Misschien nog eens aandringen bij de Politie om verdere stappen te ondernemen? Ze zorgt soms voor nog problemen, zoals vernielingen, maar die nachtemmer is toch het grootste probleem.

Onderzoek:

De Politie kent het probleem en zegt dat de klachten terecht zijn.

Wanneer de inspecteurs langs gaan, weigert de buurvrouw inderdaad om open te doen (zij is namelijk mensenschuw). Zij is wel ingegaan op een schriftelijke uitnodiging om op het commissariaat te komen. Daar heeft ze "plechtig" beloofd om haar nachtemmer niet meer op straat uit te gieten, maar in haar toilet. Blijkbaar komt ze die belofte niet na. De maatschappelijke rechercheurs van de Politie gaan nog eens langs bij de familieleden om hen aan te manen hun moeder sterker op te volgen, desnoods dagelijks.

Beoordeling: geen oordeel

onzorgvuldigheid
Verzoek: 200802-47

Onterechte en onzorgvuldige boete

Ik woon op de Kasteellaan en ik parkeer mijn auto heel regelmatig achteraan in het Rommelwaterpark. Op zaterdagvoormiddag 19 januari 2008 stond ik langs de huisgevels ter hoogte van nummer 7. Ik beschik over een geldige bewonerskaart, dus ik mag daar perfect staan. Toch werd ik geverbaliseerd.

Op het proces verbaal staat dat ik niet tussen de voorziene markeringen stond, maar daar zijn geen markeringen die plaatsen afbakenen waar de voertuigen moeten staan. Die zijn er ook nooit geweest. Er is ook geen enkel ander artikel uit het verkeersreglement die me het parkeren op die plaats zou verbieden. Ik zie dus geen enkele reden waarom ik werd geverbaliseerd.

Ik had mijn wagen daar niet zo maar onzorgvuldig of onveilig achter gelaten. Ik kon mijn wagen ook onmiddellijk laten verplaatsen indien dit nodig bleek voor interventie. Ik wil zeker en vast geen voorkeursbehandeling, toch wens ik geen boete te betalen wanneer ik niet in overtreding ben tegen het verkeersreglement. Ik stel ook vast dat de agente blijkbaar de vaststelling van de overtreding vroeger deed dan het uur dat ze opgeroepen werd.

Opgeroepen om 10u30 en vaststelling om 10u12.

Ik vind dit toch wel een zeer schrijnende toestand en ik had graag een klaar en duidelijk antwoord gekregen over het waarom van deze verbalisering.

Onderzoek:

De Verkeerstechische Afdeling (VTA) van de Politie zegt dat er in het Rommelwaterpark enkel geparkeerd mag worden op de aangelegde dwarse parkeervakken. Aan de overkant mag volgens de VTA niet geparkeerd worden op basis van artikel 25.1.5° van de wegcode: "Het is verboden een voertuig te parkeren op elke plaats waar het voertuig de toegang tot buiten de rijbaan aangelegde parkeerplaatsen zou verhinderen." Naar aanleiding van deze klacht heeft de VTA dit parkeerverbod nog eens benadrukt met verkeerstekens E1 (parkeerverbod) om in de toekomst verdere misverstanden te vermijden.

Na een oproep kwam dus iemand van de Cel Verkeersleefbaarheid langs om te verbaliseren. De Verkeerscoördinator van de Politie stelt dat de vermelding van het foute uur een louter vormelijke fout betreft en dat dit verder geen afbreuk doet aan de inhoudelijke vaststelling. De Verkeerscoördinator zal de verbalisant er echter wel op wijzen om hier in de toekomst extra aandacht voor op te brengen.

Opvolging:

Verzoeker betaalt de boete omdat het te veel zou kosten om hiermee verder te gaan. Hij vindt dit echter een heel zure appel. Hij heeft namelijk zijn bedenkingen bij de manier waarop er gemotiveerd werd. In de aanvankelijke akte werd er volgens hem verwezen naar artikel 77.5: "In een parkeerzone mogen witte markeringen de plaatsen afbakenen waar de voertuigen moeten staan." Toen hij hiertegen verweer aantekende, werd er volgens hem lang gezocht naar een nieuw artikel. Ook deze nieuwe motivering (artikel 25.1.5.) vindt verzoeker discutabel omdat er volgens hem voldoende ruimte is om in- en uit te rijden. Hij vraagt zich af waarom de Politie geen navolgende akte heeft opgemaakt waarin gesteld wordt dat er een fout werd gemaakt en dat de aanvankelijke akte als niet bestaande beschouwd mag worden. In de plaats daarvan wordt er volgens hem echter gezocht tot de burger gepakt kan worden waardoor de sfeer in de buurt verziekt wordt.

Onderzoek:

Verzoeker had hierover al een gesprek met de verkeerscoördinator van de Politie. Deze betreurt de reactie van verzoeker, hoewel hij er begrip voor kan opbrengen. Het is nooit leuk om geverbaliseerd en terecht gewezen te worden.

De verkeerscoördinator vindt dat het personeel echter correct gehandeld heeft in deze situatie. Dit werd volgens hem gestaafd door het advies van de Verkeerstechische Afdeling

van de Politie. De overtreding blijft overeind. De kwalificatie die de vaststeller geeft is volgens de verkeerscoördinator enkel richtinggevend. Het is het openbaar ministerie dat onafhankelijk en los van de kwalificatie van de aanvankelijke vaststeller de feiten correct juridisch (her)kwalificeert.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Of het hier al dan niet over een overtreding gaat, kan alleen de procureur oordelen. Ook al is de kwalificatie van de vaststeller enkel richtinggevend, ze was toch onzorgvuldig gekozen. Dit werd echter op correcte manier gecorrigeerd na advies van de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie. Bij verzoeker zorgde dit voor nog meer frustratie, maar het was zeker niet de bedoeling om de burger te pakken.

van pier naar pol

Verzoek: 200802-86

Lawaaiige bromfietsen

Bromfietsen van het type Honda DAX met niet-conforme uitlaten zorgen in onze buurt voor geluidsoverlast. Ze rijden van het ene meeting point naar het andere en zijn straten ver hoorbaar. Bij goed weer is dit echt storend.

Wij hebben al verschillende malen klacht ingediend bij de Politie die ook al proces verbaal heeft opgemaakt. De Politie zegt dat milieu verantwoordelijk is, maar milieu zegt dat zij niet kunnen optreden. De Politie zegt contact op te nemen met de wijkagent, maar die doet ook niets. Wij worden van de ene naar de andere dienst gestuurd en het lijkt of niemand er iets kan of wil aan doen.

Onderzoek:

Bij dit type bromfietsen maakt de uitlaat geen verschil volgens de expert van de Politie. Om dit soort geluidsmetingen te doen, heb je een decibelmeter nodig en iemand die een opleiding kreeg om die metingen te mogen doen. Binnen het politiekorps van Gent is er echter niemand met deze opleiding. De Politie heeft daarom aan de Milieudienst gevraagd om hierin samen te werken. De Milieudienst zegt dat dit echter geen optie is omdat hun mensen en middelen beperkt zijn. Zij willen beide maximaal inzetten voor klachten en controles met betrekking tot zaken die onder hun bevoegdheid vallen (zoals geregeld in het milieuvergunningendecreet).

Na de tussenkomst van de Ombudsvrouw houdt het commissariaat Wondelgem wel een overlastactie, gekoppeld aan bromfietscontrole. Er worden verschillende bromfietsen gecontroleerd en de nodige processen verbaal worden uitgeschreven. De Politie merkte wel dat de jongeren elkaar telefonisch waarschuwen, maar de actie is alleszins niet onopgemerkt gebleven. In de toekomst zal dit soort actie nog herhaald worden.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Na onze tussenkomst houdt de Politie een actie die ze in de toekomst zullen herhalen. De Politie zoekt ook naar een directere aanpak van de geluidsproblematiek, maar samenwerking met de Milieudienst blijkt niet mogelijk. Misschien wel controleren of het om opgefokte bromfietsen gaat. Waarom beschikt de Politie niet over dergelijke meettoestellen?

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200803-123

Afgewimpeld

Wij huren een autobox met 14 andere huurders (in totaal 15 autoboxen) in de Langestraat in Ledeberg. Parkeren is verboden rechtover de in- en uitrijpoort. De poort is zeer smal zodat wij zeker de verboden parkeerplaats nodig hebben voor in en uit te rijden met de wagen.

De laatste tijd staan herhaaldelijk auto's geparkeerd op de verboden parkeerplaats op elk moment van de dag en nacht. Wij hebben al herhaaldelijk de Politie moeten oproepen om de auto's te verwijderen om in en uit te rijden om naar het werk te kunnen gaan.

Nochtans zijn er wegmarkeringen aangebracht (witte haken en gele onderbroken lijnen). Deze zijn echter niet zo duidelijk meer. Wij zijn reeds herhaaldelijk naar het politiekantoor geweest voor het probleem en met de vraag desnoods de wegmarkeringen terug duidelijker te maken of uit te breiden met een getraceerde verboden parkeerplaats want volgens de chauffeurs die er parkeren zijn de markeringen niet duidelijk genoeg en zijn ze niet zichtbaar. Wij hebben het gevoel dat wij iedere keer afgewimpeld worden op het politiekantoor van onze wijk om dit probleem zo vlug mogelijk op te lossen want dit is nu al maanden aan de gang en er is nog niets aan veranderd!

U bent onze laatste hoop op een oplossing voor mij en de andere 14 huurders. Ik hoop dat ik vlug een antwoord mag ontvangen van u en alvast hartelijke dank voor de aandacht voor mijn schrijven.

Onderzoek:

Wij contacteren de Verkeerstechnische Afdeling en de verkeerscoördinator van de Politie.

De markeringen worden herschilderd en er komt geregeld toezicht.

De buurtinspecteur verstuurde een fax naar de bevoegde diensten met de vraag om de markeringen bij hoogdringendheid te herschilderen. Hij deed dat nog voor verzoeker bij ons kwam.

Hij zegt dat hij aan het wijkzorgteam ook gevraagd heeft om toezicht te doen. Sinds januari 2008 werd er 21 keer gecontroleerd in de Langestraat, wat resulteerde in 43 onmiddellijke inningen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De buurtinspecteur heeft wel degelijk opgetreden, maar omdat er geen feedback was naar verzoeker toe kreeg die de indruk dat hij afgewimpeld werd.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
toegankelijkheid en bereikbaarheid
continuïteit

Verzoek: 200803-131

Onbereikbare Politie

Ik weet niet meer waar ik terecht kan voor de verkeersproblemen op de Blaisantvest. Het gaat vooral om het volgende: Er staat heel vaak een wagen geparkeerd half op het fietspad ter hoogte van de Spaarstraat aan dat pompkotje. Het is steeds dezelfde wagen.

De fietsers moeten dan de drukke rijweg op. Mijn man en ik hebben al een zestal keer naar het politiecommissariaat in de Belfortstraat gebeld om dat te melden en om te vragen of ze die bestuurder niet konden beboeten. Wij krijgen altijd het antwoord dat er niemand ter beschikking is om te komen controleren. Er is ook geen wijkagent, die is steeds voor lange tijd afwezig. Er is niemand graag wijkagent in deze moeilijke buurt. Die wagen staat er zeker op woensdagmorgen. Kunt u hier alstublieft iets aan doen?

Onderzoek:

Het Wijkzorgteam gaat langs bij verzoekster voor meer details en om de moeilijke bereikbaarheid van haar wijkagent te kaderen. De Politie zal contact opnemen met de eigenaar van de auto om hem te responsabiliseren om niet meer op het fietspad te parkeren. Een zorggebied/buurt is opgedeeld in verschillende zones. Per zone zijn er vier buurtinspecteurs. Wanneer er dan een buurtinspecteur afwezig is, kunnen zijn taken overgenomen worden door zijn collega's. De buurtinspecteur van verzoekster is langdurig afwezig. Zijn partner was ook verschillende keren afwezig. De derde buurtinspecteur moest dan ook nog eens onder het mes waardoor het onmogelijk was om alle taken nog te

verdelen. In eerste instantie werden de dringende zaken opgenomen. Toch is het duidelijk dat de burger hier geen boodschap aan heeft en dat de organisatie voor continuïteit moet zorgen.

Beoordeling: gegrond

Door een samenloop van omstandigheden was er nog maar één buurtinspecteur van de vier beschikbaar in de zone van verzoekster. De dringende zaken kregen natuurlijk voorrang. Het Wijkzorgteam heeft het probleem van het verkeerd parkeren dan aangepakt, maar dit had proactief kunnen gebeuren. Uit de klacht blijkt een gebrek aan continuïteit in een buurt die als 'zorgenkind' wordt beschreven.

Aanbeveling:

Verzekeer de continuïteit ook op de wijk.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200803-157

Grieks geblaf

Wij wonen in de Molenwalstraat te Mariakerke. In de lente van 2007 haalde een buurvrouw een Griekse straathond van de poezenboot. Inmiddels is deze hond volwassen. Sinds de zomer van 2007 worden vooral wij, maar ook andere burens, geconfronteerd met het niet aflatend, zeer luide blaffen van voornoemde hond.

Door de ligging van zijn - zeer kleine - territorium ten opzichte van onze woning, lijkt het wel of deze hond hier in huis blaft, er is geen ontkomen aan.

Ongeveer anderhalve maand geleden won ik advies in bij de Politie van Mariakerke. De ambtenaar van dienst beloofde dat de wijkagent bij de buurvrouw langs zou gaan, en dat me daarna telefonisch van dit gesprek verslag zou gedaan worden. Tot op heden heb ik nog niets vernomen en is het probleem enkel geëscaleerd.

Deze situatie is onhoudbaar, en niet alleen wij hebben er last van. Met de eigenares is elk gesprek onmogelijk, ze stelt zich bijzonder defensief en agressief op, en legt het probleem bij iedereen, behalve zichzelf. Is er echt geen andere keuze, in dergelijke gevallen, dan verhuizen of een rechtszaak aanspannen?

Onderzoek:

De Politie meldt ons dat de buurtinspecteur vroeger wel degelijk al eens contact opnam met de eigenares van de hond. De hinder zou toen verminderd zijn, maar dat was blijkbaar maar van korte duur.

Na onze tussenkomst neemt de buurtinspecteur opnieuw contact op met de eigenares van de hond. Hij maakt duidelijk dat er pv zal opgemaakt worden als de hinder wordt vastgesteld. De buurtinspecteur gaat de dag nadien ook eens langs bij de burens. Volgens hen is het rustiger. De buurtinspecteur blijft dit verder opvolgen en hij zal ook regelmatig poolshoogte nemen bij de burens.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De buurtinspecteur was wel al tussengekomen, maar er kwam toen geen feedback naar de buurtbewoners. Daardoor ging een deel van zijn inspanningen verloren. Bij een tweede tussenkomst werd er wel feedback gegeven.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200803-159

Tegen de rijrichting in

Ik woon in het doodlopende stuk van de Tweebruggenstraat aan de drie bogen. Iedereen

parkeert daar aan beide zijden van de straat met zijn neus in de richting van de bogen. Dat is al jaren zo en daar waren nog nooit problemen over.

Recent was er echter iemand die daar een parkeerretributie kreeg en hiertegen verweer aantekende. Zijn argument was dat hij geen retributie moest krijgen, maar een boete. Hij stond namelijk links geparkeerd, met zijn neus tegen de rijrichting in en dat mag volgens de wegcode niet. De retributie zou ook effectief geannuleerd zijn.

Ik was daar toch niet helemaal gerust in, dus ik heb eens aan een paar agenten op de fiets gevraagd hoe dat zit. Dat was eind 2007. Moesten we ons nu elke keer draaien voor we parkeren? De agenten verzekerden mij dat ik mij daar helemaal geen zorgen over hoefde te maken en dat ik gerust kon blijven parkeren zoals het al jaren gebeurde.

Nu, 26 maart 2008, heb ik echter een boete gekregen van de Politie omdat ik tegen de rijrichting geparkeerd sta. Heel de rij is opgeschreven. Ik zit echt met een heel slecht gevoel hierover. De ene agent zegt dat ik mij geen zorgen moet maken, en de andere schrijft mij op. Het zijn daar trouwens allemaal bewonersplaatsen. Ze konden ons toch eerst eens verwittigen. Het is niet dat we daar hinderlijk stonden of zo.

Onderzoek:

De Politie gaat ter plaatse om de parkeersituatie te bekijken. Volgens de Politie zorgt het parkeren tegen de rijrichting in voor gevaar voor de vele fietsers die daar passeren. Het proces verbaal van verzoeker werd dus terecht uitgeschreven, hoewel de informatie die hij kreeg verwarrend was.

Over de inhoud van het proces verbaal kan alleen de procureur oordelen.

De Politie maakt wel een brief op voor de bewoners uit de ruime omgeving om hen te wijzen op de correcte manier om te parkeren in de Tweebruggenstraat.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De agenten die verkeerde informatie gaven aan verzoeker kunnen niet achterhaald worden. Na onze tussenkomst worden de bewoners op de hoogte gebracht over de enige correcte manier om te parkeren in de Tweebruggenstraat.

integriteit - machtsafwijding

hoffelijkheid

Verzoek: 200804-215

Een jaar wachten

Op 26 januari 2008 koop ik mij een Harley Davidson, maar de papieren lagen nog bij de vorige eigenaar. Enige tijd later blijkt dat de papieren verloren zijn gegaan in een verhuis. Ik dacht: geen probleem, aangifte doen bij de Politie en het komt wel in orde.

Dan komt de Politie het chassisnummer controleren en blijkt dat er twee letters niet kloppen: namelijk een 5 die een S is en een M die een N is. Vrij discutabel volgens mij. Het chassisnummer is niet gekend in België en op het andere is hij ingeschreven vanaf 1981!! Eerst zegt de agente die het onderzoekt mij dat er iemand van autocrim mee bezig is. Volgens haar eerst in Brussel, dan in Assenede en dan in Gent. Ik heb overal naar gebeld, die man is niet te vinden????

Ik bel haar op 8 april en ze staan nog steeds geen stap verder en zij belooft mij om naar "diene van autocrim" te bellen en mij zeker de vrijdag daarop terug te bellen. Natuurlijk niemand gehoord waarop ik naar de commissaris bel en hem zeg dat ik niet tevreden ben met het onderzoek. Dat een afspraak een afspraak is en hij belooft mij het na te kijken. Vrijdag 25 april krijg ik telefoon van de agente of ik zaterdag naar het bureau wil komen om nog een verklaring af te leggen. Goed, afgesproken om 9u30 en ik ben daar op tijd. Wat hebben ze nu gedaan? Mijn moto in beslag genomen terwijl het hier gaat om een doodgewone administratieve fout want die moto staat nergens geseind. Op geen van de twee chassisnummers.

Dan is een andere agent tussenbeide gekomen en heeft mij de huid vol gescholden dat het

allemaal mijn fout was dat ik maar niet naar zinnen baas moest gebeld hebben om te zeggen dat hij lui was en dat dit nu het gevolg was en ik nu wel meer dan een jaar zou moeten wachten voor ik mijne moto zou terug hebben!!!! Al roepend en tierend!!!!

Mag ik vragen wat ik nu eigenlijk misdaan heb?? Ik heb gewoon een moto gekocht waar ik een lening voor heb genomen en alle dagen hard moet voor werken om die te kunnen af betalen!!

Hebben zij dan nog het recht om iemand uit te schelden die dan nog niets strafbaars heeft gedaan??? Ik denk niet dat ik dat verdien en ook niet dat ik dit moet pikken!!

Wat kan ik verder nog doen? Kan ik op een of andere manier het onderzoek volgen?

Iedereen wil meewerken: de vorige eigenaar, de garage. Dat had ik ook al gezegd maar volgens mij is er nog niets gebeurd en ik mag dan nog niet bellen naar de commissaris??

In wat voor een land leven wij eigenlijk???

Onderzoek:

De motor werd in beslag genomen op bevel van de Procureur des Konings. Hiervoor moet verzoeker dus persoonlijk contact opnemen met het parket.

De Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie onderzoekt het voorval op het commissariaat.

De betrokken inspecteur zegt dat er inderdaad een woordenwisseling was met verzoeker. Hij deelde aan verzoeker mee dat Politie Gent wacht op een antwoord van de Federale Politie (autocriminaliteit), die op hun beurt wachten op een antwoord vanuit Amerika. Volgens de inspecteur werd hij tijdens het gesprek voortdurend onderbroken door verzoeker waarop hij zijn stem verheven heeft en duidelijk maakte dat de zaak van verzoeker ten gronde wordt opgevolgd. Volgens de DIT zijn er echter geen elementen die wijzen op machtsmisbruik.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Er zijn geen aanwijzingen van machtsmisbruik.

Verzoeker was gestressed door de situatie: zijn motor waarvoor hij zo lang gespaard had in beslag genomen en weinig tot geen informatie hierover. Het was aan de inspecteur om juist dan de kalmte te bewaren, maar hij heeft zich laten meeslepen. Begrijpelijk... maar hierdoor is de communicatie wel ontspoord en is alles opgeblazen.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200805-221

Brandje blussen

Degene die het huis achter ons opknapt, verbrandt al het vuil in de tuin. Mijn buurvrouw en ik die er heel dicht bijwonen hebben echt last van de stank en de rook, het is echt wel erg. Er staat daar precies een schouw, maar de rook komt daar uit langs alle kanten.

Waar ik vooral toch vragen over heb is het optreden van de Politie. We hebben de Politie drie keer opgeroepen: twee keer om brand en één keer om de rook te komen vaststellen. De eerste keer was het zo erg dat we dachten dat dit huis in brand stond. Omdat het huis leeg stond hebben we zowel Politie als Brandweer opgebeld en die laatste hebben het vuur geblust.

De tweede keer hebben we ook de Politie gebeld en die hebben gezegd: "Als er daar rook is, is het voor de Brandweer." Die hebben dan gezegd dat we onze deuren en ramen moest toehouden. Omdat het niet ophield, is er nadien toch nog een politiepatrouille gekomen en die zijn bij die man binnengegaan, maar die bleef gewoon voortdoen in de tuin.

Ook bij onze buurvrouw komt er rook binnen en die was dus ook in paniek, want die dacht dat haar huis in brand stond. Een bijkomend probleem is dat mijn buurvrouw dement is en dat is daar dus telkens paniek.

Ik ga er vanuit dat afval verbranden in de tuin toch verboden is, moeten politiemensen niet de milieuwetgeving toepassen of moet ik daarmee naar de Milieudienst? Maar kan de wijkagent die man eens niet goed informeren dat dit moet gedaan zijn? En als het nog eens

gebeurt, naar wie kan ik bellen dat dit onmiddellijk moet stoppen want zo kan dit toch niet. Wij blijven maar bellen en eigenlijk gebeurt er niets. Ik heb een mail gestuurd naar de schepen en heb per kerende een antwoord gehad dat ze er zullen naar kijken. Waarom ik dan toch nog naar hier kom? Ik wil gewoon een praktische oplossing.

Beoordeling: geen oordeel

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200805-245

Loslopende honden

Ik kom net van bij de Politie in Wondelgem.

Op het pleintje (weet naam niet, er loopt een fietspad langs) dicht bij de Zandstraat en de Westergemstraat vertoeven heel dikwijls loslopende honden. Dit kan een gevaar betekenen voor de wandelaars, spelende kinderen en andere honden. Ik loop er niet gerust rond met mijn hondje. Soms zijn de eigenaars van de loslopende honden in de buurt, maar die doen gewoon niets. Vandaag heeft er mij zelfs iemand uitgemaakt. Hij zei ook dat het pleintje van hem en zijn hond is en dat ik daar niets verloren heb.

De Politie zegt dat ze andere dingen te doen hebben en dat dit geen prioriteit is. Van zodra ik het probleem meld, halen ze hun schouders op. Ze vergeten wel dat zo een buurtprobleem kan escaleren. Er is nooit toezicht op dat groen pleintje. Nooit wordt er gecontroleerd of de regels gevolgd worden en dat is wel de taak van de Politie. Er staan borden met "honden aan de leiband", maar die staan verstopt in het groen. Kan de ombudsvrouw hier iets aan doen?

Onderzoek:

De visie van de Politie wijkt af van die van verzoeker. Toen verzoeker op het commissariaat langs ging, werd hem volgens de Politie meegedeeld dat daar wel degelijk acties zijn om het probleem aan te pakken. Verzoeker had daar volgens de Politie echter geen boodschap aan en wou dat de inspecteur onmiddellijk mee ter plaatse ging. Omdat de inspecteur echter baliefunctie had, kon dat niet. Verzoeker is dan beginnen roepen en tieren waarop hij werd aangemaand om het commissariaat te verlaten. Tot daar de versie van de Politie. Het is hier woord tegen woord.

Het Westeringsspoor is opgenomen in het patrouilleschema van het Wijkzorgteam van Wondelgem en wordt dus regelmatig aangedaan. Bij vaststelling van loslopende honden wordt er eerst een verwittiging gegeven, bij een tweede vaststelling volgt er een sanctie. Hoeveel sancties er werden uitgeschreven, werd niet meegedeeld. Dat zou een objectieve meting zijn. De borden "honden aan de leiband" zijn de ene buiten de andere keer meer zichtbaar. De Politie merkt op dat hier de politieverordening van toepassing is en dat de borden niet gebiedend zijn, maar aanwijzend. In elk geval zou het eenvoudiger zijn om het groen tijdig weg te laten knippen. Dan hoeven dergelijke opmerkingen niet.

Beoordeling: geen oordeel

Er wordt gepatrouilleerd en er wordt ook opgetreden, maar een betere communicatie was hier zeker op zijn plaats geweest.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200806-265

Nachtvergunning.

Sinds 10 jaar woon ik op de Bevrijdingslaan en ik woon er graag. Omwille van de verscheidenheid van de bewoners, de vele nationaliteiten en de goede contacten. Maar ik merk de groeiende onleefbaarheid. Voor mezelf, maar eveneens voor de burens.

Sinds vorig jaar werd een Turks café geopend. Maandenlang is dit een rustige zaak geweest. Zelf ging ik er wel eens een koffie drinken en had er regelmatig een gesprek met de uitbater. Sinds enkele weken loopt het echter uit de hand. De zaak blijft nu open tot 6 uur 's morgens. Ik veronderstel dat daarvoor een vergunning is gegeven.

Het probleem is, dat de huizen waarin wij wonen, woonhuizen zijn die 80 jaar oud zijn, en dus niet geïsoleerd, om een dergelijk café mogelijk te maken, met dunne muren. Bovendien blijft hun voordeur en achterdeur permanent open, lopen bezoekers binnen en buiten, komen discussiëren (veelal heel luidruchtig). Achter in de tuin is een extra zaal waarin ook mensen ontvangen worden. Muziek, gepraat, geroep, geruzie (naarmate de nacht vordert) alom. Mijn directe burens, eveneens Turken (waarvan één met een gezin van vier kinderen), hebben me reeds voor hun kar willen spannen om klacht in te dienen. Zelf durven ze het blijkbaar ook niet. Ik heb daar wijselijk voor bedankt... Ik zeg 'wijselijk', omdat ik ooit (6-7 jaar terug) de toenmalige uitbater, een Marokkaan, had gevraagd of het 's nachts niet wat zachter kon omwille van de burens. Het antwoord was toen een inbraak in mijn wagen, die nog eens werd herhaald, een week later. Kort nadien werd bij me thuis een ruit ingegooid. Zogenaamd door spelende kinderen... 's avond laat... Allemaal moeilijk te bewijzen... Dus zwijgt men. Een buurman, Fransman van origine, gehuwd met een West-Vlaamse vrouw, en vader van twee studerende jongeren, is van pure miserie na herhaalde klachten die onbeantwoord bleven, verhuisd. Maar nu wordt het - ook voor mij - al te gortig.

Ik heb er geen zin in er een persoonlijke zaak van te maken tussen mijn buurman en mij. Omdat ik weet dat die mensen op een andere manier reageren dan wij. Ik heb er geen zin in de politie erbij te halen, omdat die steeds na de feiten komen. Er valt dan ook niet veel te constateren... 'Geluidsnormen' zijn relatief. 'Heftige ruzies' zijn tijdelijk. En verwrongen autodeuren en ingeslagen ruiten worden niet door de Stad vergoed, maar zijn voor eigen rekening.

Mijn vraag is, volgens welke criteria één of andere ambtenaar die dan waarschijnlijk in een residentiële buurt woont (?) een nachtvergunning kan geven aan een café, gelegen in een woonwijk... Ik wens dan ook die dienst van het stadsbestuur aansprakelijk te stellen, die dergelijke vergunningen aflevert.

Onderzoek:

Een nachtvergunning voor horecazaken wordt afgegeven door het wijkcommissariaat. Ze kost 200 euro per jaar en is geldig tot 5 uur. De eerste drie maanden kan een horecazaak nog geen nachtvergunning krijgen. Als er tijdens die proefperiode geen opmerkingen zijn, wordt de vergunning toegekend. Voorwaarden daarvoor zijn dat:

- de verschuldigde belastingen onmiddellijk betaald worden;
- de exploitatie geen reden mag geven tot klachten;
- de wetgeving over de geluidshinder nageleefd wordt.

Volgens het commissariaat Gent West heeft het bedoelde café zijn vergunning gekregen na de voorziene proefperiode. Op één oproep van verzoeker na, was er geen enkele klacht bij de Politie. Het gezin met de vier kinderen zegt volgens de Politie geen last te hebben van het café.

De horecaverantwoordelijke van de Politie neemt contact op met verzoeker. Verzoeker had volgens de Politie een gesprek met de uitbater en ze zouden tot een vergelijk gekomen. De uitbater zal nog meer zijn best doen om problemen te vermijden. De Politie zegt dat ze de zaak ook verder opvolgen en tussenkomen als dat nodig is.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:

Bij herhaalde klachten na de proefperiode de verlenging tot 5 uur weigeren of intrekken.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
van pier naar pol
non-respons
Verzoek: 200806-274
Racen en pingpong

Ik ben woonachtig in de Maurits Gysselingstraat te Oostakker. Onze tuinen grenzen aan de zijparking van de Carrefour. Vooral tijdens de nachten van vrijdag op zaterdag en zaterdag op zondag worden wij bijna wekelijks uit onze slaap gehouden omdat joyriders de parking gebruiken om te komen racen en slippen met hun wagens. Dit brengt een verschrikkelijk lawaai met zich mee van gierende banden en loeiende motoren zodat wij uit onze slaap gewekt en gehouden worden.

Op zondag en na sluitingsuur van de Carrefour komen leerling-autobestuurders hun helling oefenen op een niveauverschil op de parking welke op 15 meter van onze woning ligt. Het klinkt misschien banaal, maar als je dagelijks geconfronteerd wordt met loeiende motorgeluiden van wagens die de gaspedaal volledig indrukken terwijl hun koppelingspedaal eveneens nog is ingedrukt om vervolgens met gierende banden vooruit te schieten, word je daar op den duur echt gek van. De motorgeluiden overstijgen zelfs het geluid van onze televisie, laat staan dat we nog eens rustig in onze tuin kunnen zitten. Er zijn zelfs mensen bij die het nodig vinden om 's nachts om één uur hun helling te komen oefenen en tientallen keren het heuveltje op en af rijden.

Wij hebben al tot vervelens toe hiervoor contact opgenomen met Carrefour zelf, de Politie en de Milieudienst van de Stad Gent om te vragen of ze hier geen oplossing voor kunnen vinden. Carrefour beweert de parking niet te mogen afsluiten omdat het een "parking met openbaar karakter" is, terwijl de gemeente zegt dat zij vrij zijn om slagbomen te plaatsen op hun parking. "Openbaar karakter" betekent dat de parking toegankelijk moet zijn voor klanten wanneer de winkel geopend is, maar dat argument willen ze bij Carrefour maar niet snappen. De Gentse Milieudienst is zeer welwillend en behulpzaam maar zegt dat hun dienst niet gemachtigd is om dit probleem op te lossen. Zij kunnen Carrefour niet verplichten om het terrein af te sluiten.

Wanneer we 's nachts naar de Politie (101) bellen om de geluidsoverlast te melden, komt de Politie zelfs niet meer ter plaatse omdat zij ervan uitgaan dat de wagen(s) weg zijn tegen dat de Politie er aankomt. Dan krijgen we ook te horen dat zij onderbemand zijn en dat geluidsoverlast geen dringende oproep is. Ook de Lokale Politie (wijkagent en kantoren van Sint-Amandsberg en Oostakker) schepen ons af en laten ons met ons probleem zitten. Ik begrijp wel dat de Politie geen hele nacht post kan houden op de parking, maar zij moeten toch Carrefour onder druk kunnen zetten opdat Carrefour zelf actie onderneemt om dit probleem op te lossen. Als burger mogen wij toch een klacht neerleggen tegen Carrefour, maar zelfs dat wil de Politie niet noteren. Nu komt er nog eens bovenop dat een jaar of twee geleden de Lunchgarden twee garageboxen op 20 meter van ons huis heeft geplaatst waar ze hun afvalcontainers hebben in geplaatst. De containers die zich in deze garageboxen bevinden worden 's morgens zelfs voor vijf uur geledigd. Als zo een glascontainer wordt omgekieperd om vijf uur 's morgens kan ik u verzekeren dat wij uit ons bed wippen van het verschieten.

Wij worden dus "gepingpong" tussen Carrefour en de gemeente. Wij zijn echt op, letterlijk doodmoe omdat we bijna elke nacht geluidsoverlast hebben en ons geduld is ook op omdat we van de ene dienst naar de andere hollen, maar niemand ons echt kan/wil helpen. Wij hebben lang geduld gehad maar aangezien dat dit het laatste jaar echt de spuigaten begint uit te lopen moet er echt iets gebeuren.

Ik hoop echt dat u ons verder kan helpen met dit probleem.

Onderzoek:

Na onze tussenkomst overlegt de Wijkpolitie met de Milieudienst en de cel Bouwtoezicht. Ze nemen ook contact op met de directie van Carrefour. De parking afsluiten is blijkbaar geen optie omdat er verschillende aangrenzende winkels zijn

met diverse openingsuren. Er zou ook een probleem zijn met de verantwoordelijkheid voor het openen en het sluiten (bijvoorbeeld wanneer iemand opgesloten wordt na sluitingsuur). Carrefour plaatst wel grote borden aan de beide ingangen die duidelijk maken dat de parking privé domein is. De Dienst Fenomenen van de Politie doet toezicht op racende auto's en tijdens speciale acties doet ook de Wijkpolitie de parking aan. Tot nog toe werden er geen positieve vaststellingen gedaan. De Wijkpolitie raadt de bewoners aan om bij overlast zeker 101 te blijven bellen.

De rijsscholen worden aangemaand om hun leerlingen erop te wijzen niet meer te oefenen op de parking.

De firma die instaat voor het ledigen van de containers wordt eveneens gecontacteerd. Zij mogen de containers pas ledigen vanaf 6u00. De Wijkpolitie doet geregeld controle 's morgens en tot nu toe worden de afspraken nagekomen. Vrachtwagens mogen pas laden en lossen vanaf 7u00. De Politie kan de vrachtwagenchauffeurs echter niet verbieden om al vroeger de parking op te rijden en zich te parkeren. De chauffeurs zijn wel gewaarschuwd dat ze de koelinstallatie en de motor moeten uitschakelen. Ook hier wordt geregeld op gecontroleerd.

We geven aan verzoekster de contactgegevens door van de hoofdinspecteur die instaat voor de coördinatie van de acties zodat zij bij iemand terecht kan met haar vragen en opmerkingen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Na onze tussenkomst komt er een gecoördineerde aanpak van het probleem en die heeft ook effect. Klager stond niet alleen met zijn klacht en de opvolging was zeer accuraat na tussenkomst.

Aanbeveling:

Pro-actief optreden van de Politie had hier de klacht kunnen voorkomen.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200806-285

Overwoekerd huis.

Naast mijn deur staat al van november 2007 een huis leeg na het overlijden van de bewoner. Ik weet niet wie de eigenaar is, maar alles is aan het overwoekeren en de brievenbus puilt uit. Ik heb al drie keer naar de Politie gebeld en de Wijkpolitie ging komen, maar er is nog niets gebeurd.

Kan hier niets gebeuren? Kan de familie of de eigenaar niet aangeschreven worden? De hele buurt is bang dat de een of andere die brieven eens in de fik gaat steken. Het is trouwens ook geen zicht.

Onderzoek:

Na onze tussenkomst contacteert de wijkagent de eigenaar van het huis. Die heeft beloofd dat hij alles in orde zal maken. Wanneer we nog eens polsen bij verzoeker, deelt hij ons mee dat alles in orde is nu. Hij bedankt voor de moeite.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Na onze tussenkomst sensibiliseert de wijkagent de eigenaar van het huis. Proactief optreden had hier zeker gepast.

hoffelijkheid
Verzoek: 200806-301
Agressieve agent

Ik woon en werk in de Mageleinstraat. Op de hoek van de straat, aan het belfort, staat er altijd een agent die het daar een beetje in de gaten houdt en die ook een aanspreekpunt is voor de mensen. Ik ben echter niet te spreken over het gedrag van één van die agenten. Ik heb zelf al een paar aanvaringen gehad met de man, maar ik hoor ook klachten over hem van andere handelaars en van klanten. Die man misbruikt zijn uniform en hij is verbaal agressief. Hij is gewoon slecht voor het imago van de Politie en voor Gent in het algemeen. Een tijd geleden bijvoorbeeld had iemand een bord van een winkel aan de kant gezet om met de wagen door te kunnen. Geen idee wie dat was, maar het was alleszins geen ramp. Die agent heeft daar echter een enorm spel van gemaakt. Hij heeft direct een inspecteur laten komen en heeft iedereen verhoord, ook mij. Ik moet zeggen dat de toon van het gesprek heel beschuldigend was. Ik stel mij daar toch vragen bij. Niet alleen bij de inzet van middelen voor zo een bagatel, maar ook bij de manier waarop dit allemaal gebeurde. Onlangs had ik mij op het Sint-Baafsplein gezet omdat ik snel een belangrijk stuk moest leveren. Ik weet dat ik dat eigenlijk niet mag doen, en ik wil gerust de consequenties daarvan dragen. Het was echter opnieuw de manier en de toon waarop dit gebeurde die mij enorm storen. Hij kwam direct al roepend naar mijn auto gelopen: "Het zijt gij altijd!" Ik moest mijn naam geven, terwijl hij die heel goed kent, en mijn papieren tonen. Ik heb mijn auto dan snel verzet. Tijdens het gesprek daarna was de toon en het volume gewoon overdreven. Geef mij dan een boete, maar daarvoor moet je mij nog niet kleineren en intimideren. Het was zelf zo erg dat een inspecteur die in de buurt was, zich verontschuldigde voor zijn gedrag. Wanneer ik iets moet leveren, staat hij trouwens al na vijf minuten voor mijn etalage om opmerkingen te maken.

Dit zijn nu alleen mijn ervaringen met de man, maar ik ben zeker niet alleen. Auto's die het voetgangersgebied inrijden zonder kaart stuurt hij op een heel agressieve manier terug. Zonder enige vorm van uitleg. En als hij ook maar een klein foutje ziet, snelt hij eropaf alsof het een grote misdaad is en begint hij mensen te intimideren. Ik heb zelf eens gezien dat een meisje in tranen is uitgebarsten door de manier waarop hij haar behandelde. De Politie heeft toch ook een sociale functie? Die man kan echter alleen maar mensen onder hun voeten geven en bestraffen. De toon waarop dat dan nog gebeurt, is ondermaats. Ik vraag mij af wat die man bij de Politie doet. Hij wil zich alleen maar laten gelden. Die agent moet daar toch eens over aangesproken worden, want nu zet hij bij iedereen kwaad bloed: bij de buurtbewoners, bij de handelaars, bij de passanten, bij de automobilisten, bij de toeristen. Hij is een heel slecht uithangbord voor de Politie en voor Gent.

Onderzoek:

Wij geven de klacht van verzoeker door aan de Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie voor verder onderzoek. Wij informeren verschillende keren naar een stand van zaken, maar omdat het onderzoek nog gaande is, kan de DIT ons geen verdere informatie geven. Zij volgen dit wel verder op. Omdat er een rechtzaak aangespannen wordt, kunnen wij niet verder bemiddelen. Verzoeker weet dit en hij regelt dit verder met zijn advocaat.

Beoordeling: geen oordeel

Omdat het hier om een tuchtdossier gaat, kan de Dienst Intern Toezicht van de Politie ons geen informatie geven zolang het onderzoek gaande is. Omdat er een rechtzaak opgestart wordt, kunnen wij zelf niet meer tussenkomen en wij kunnen dus ook niet oordelen.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200807-319
Driewieler geblokkeerd

Ik ben gehandicapt en ik rij met een driewieler. Ik moet daarmee langs achter buiten via mijn garage, maar er parkeren daar altijd auto's waardoor ik niet door kan. Het zijn altijd andere auto's. Ik heb dat meer dan twee maanden geleden al eens gemeld aan de Politie van Wondelgem, maar ik heb daar niets meer van gehoord. Ondertussen blijf ik wel met het probleem zitten. Kan daar iets aan gedaan worden zodat ik uit mijn huis kan?

Onderzoek:

De wijkcommissaris gaat langs bij verzoeker.
Verzoeker had dit probleem eerder aangekaart bij de buurtinspecteur en die heeft daarop de bestuurders die daar foutief parkeerden aangesproken. Dit had resultaat, maar nu parkeerden er weer andere bestuurders. De wijkcommissaris bekijkt of het verlaagde trottoir voor de garage geaccentueerd kan worden met gele strepen. Er passeren daar regelmatig patrouilles en bij vaststellingen zal er geverbaliseerd worden. Verzoeker kan ook altijd 101 bellen als zijn garage geblokkeerd wordt.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De buurtinspecteur heeft wel degelijk actie ondernomen, maar blijkbaar was er niet voldoende opvolging en communicatie. Hierdoor wist verzoeker niet dat er al inspanningen waren geleverd, en wist de buurtinspecteur niet dat het probleem zich opnieuw voordeed, maar met andere bestuurders. In dit geval waren foutparkeerders op de eerste plaats de oorzaak.

Aanbeveling:

Zorg voor voldoende feedback naar de burger toe. De inspanningen die de Politie doet zijn niet altijd zichtbaar voor de burger. Het is spijtig dat daardoor een slechte indruk ontstaat.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
coördinatie
Verzoek: 200808-353
Slachtofferhulp

In de nacht van vrijdag 1 augustus op zaterdag 2 augustus heeft mijn buurvrouw slagen gekregen van haar vriend. Ze is op de grond gevallen en hij is weggereden. Ze is in paniek bij mij gekomen en ik heb rond vijf uur de 101 gebeld.

Twee agenten zijn langs geweest (een man en een vrouw). Eerst hebben ze bij mij naar het verhaal geluisterd en dan zijn ze met mijn buurvrouw naar haar huis gegaan. Ze hebben een verslag opgemaakt, maar door al de stress is mijn buurvrouw een kopie vergeten vragen. Dat politieteam heeft via zijn gsm contact opgenomen met de vriend. Ze hebben hem gezegd dat hij gedurende twee dagen niet mocht langskomen. Tegen mijn buurvrouw hebben ze gezegd dat ze de Politie moet bellen als hij voor haar deur staat, dan komen ze langs om te kijken of alles in orde is.

Gisteren stond hij voor haar deur. We hebben de Politie van Ekkergergem gebeld en ze zeiden dat ze van niets wisten. Mijn buurvrouw had ook graag een kopie van het verslag gehad. De commissaris van Ekkergergem zegt dat dit niet mogelijk is, want ze weten van niets. Het is ook niet mogelijk om langs te komen. De agenten die dat belooft hebben zijn waarschijnlijk nieuwelingen en die weten het allemaal nog niet zo goed. Het team dat die nacht geweest is, belooft iemand van slachtofferhulp te sturen, maar daar hebben we ook nog niets van gehoord.

De man is bij haar gedomicilieerd en gaat op zoek naar een nieuwe woonplaats, maar we vrezen dat hij dat gaat laten aanslepen. Ik zei tegen die commissaris dat zij dus pas in actie

schieten als het te laat is, als er iets gebeurt en hij antwoordde gewoon: "Ah ja". Ze zeiden nog dat mijn buurvrouw naar de vrederechter moet als ze wil dat haar vriend verhuisd. Dit is nu toch geen houding van de Politie? Haar vriend drinkt, slaat haar en loopt van de ene vrouw naar de andere. Ik heb hem eens goed mijn gedacht gezegd (ik ben mondiger dan mijn buurvrouw) en ik denk dat hij geschrokken is en zich nu even gedeisd gaat houden. Als de Politie iets belooft dan moeten ze dat ook doen. Kan mijn buurvrouw een kopie krijgen van dat verslag?

Onderzoek:

De Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie verhoorde de twee inspecteurs. Zij zeggen dat de interventie correct werd afgehandeld en verwijzen hiervoor naar hun vaststellingen. Slachtofferbejegening werd inderdaad conform de procedures ingelicht en ondertussen zijn zij ook al twee keer langs geweest bij de buurvrouw. Er werd aan de buurvrouw uitgelegd dat ze bij problemen naar het noodnummer 101 moet bellen. Blijkbaar contacteerde zij echter een andere dienst. De buurvrouw krijgt ook een kopie van het verhoor.

Beoordeling: ongegrond

Slachtofferbejegening werd wel degelijk ingelicht en ging ondertussen ook al langs. De buurvrouw belde de verkeerde dienst.

onzorgvuldigheid
coördinatie

Verzoek: 200808-366

Twee identiteitskaarten

Kort voor de Gentse Feesten was ik mijn identiteitskaart kwijt. Ik ben dat gaan aangeven bij de Politie op het commissariaat in de Belfortstraat. De man aan de balie heeft iets ingevuld op zijn computer en gaf mij dan een formulier dat ik ingevuld aan de Dienst Bevolking moest bezorgen.

Dezelfde dag nog heb ik mijn identiteitskaart terug gevonden en ik ben dat direct gaan melden bij de Politie. Ik heb het formulier teruggegeven en de man aan de balie zei: "We gaan dat in orde brengen."

Een tijdje nadien kreeg ik echter een uitnodiging om mijn nieuwe identiteitskaart voor 31 juli 2008 af te halen. Dat zou mij 15 euro kosten. Ik ben naar het Administratief Centrum geweest om de situatie uit te leggen, maar dat deed er niet toe... ik moest betalen.

Dat heb ik dus niet gedaan en nu loop ik dus rond met een ongeldige identiteitskaart.

Bij de bevolking zeiden ze mij nog dat ik ook nog eens bij hen had moeten melden dat ik mijn identiteitskaart terug gevonden had. Maar als ze bij de Politie beloven dat alles in orde wordt gebracht, wie ben ik dan om daar aan te twijfelen?

Onderzoek:

Het is niet de eerste keer dat we dit soort klachten aan de Politie signaleren.

De Politie deelt ons mee dat er op 3 juli 2008 een aanvankelijke akte werd opgemaakt over het verlies van de identiteitskaart. Op 10 juli 2008 werd een navolgende akte opgemaakt toen verzoeker meedeelde dat hij zijn identiteitskaart terug gevonden had. Na melding van een verloren identiteitskaart start er een automatische procedure. Als er binnen de zeven dagen geen melding komt dat de identiteitskaart opnieuw terecht is, wordt er automatisch een nieuwe kaart aangemaakt. Dit is onherroepelijk.

Op de achterzijde van het attest van verlies staat dit ook vermeld onder punt c. Daar staat ook dat het de declarant is die moet instaan voor het verwittigen van de Dienst Bevolking en dus niet de Politie. Bij een aanvankelijke aangifte wordt deze procedure samen met de declarant overlopen.

De balie-inspecteur kan zich niet meer herinneren wat hij toen exact gezegd heeft. Wanneer

hij zou gezegd hebben dat alles in orde komt, doelde hij op het ontseinen van de identiteitskaart. Het stopzetten van de procedure moet de declarant namelijk zelf doen. De wijkcommissaris zegt dat deze uitspraak inderdaad ongelukkig is.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De procedure werd overlopen samen met verzoeker. Toen hij bij de Politie ging aangeven dat hij zijn identiteitskaart terug gevonden had, was het al te laat.

De uitspraak: "Alles komt in orde", is inderdaad ongelukkig en zorgde blijkbaar voor een misverstand.

Aanbeveling:

Informeel altijd de burger nog eens dat hij het ook aan de Dienst Burgerzaken moet meedelen.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200809-397

In dubbele file

Op 4 september 2008 moest ik laden en lossen in de Keizer Karelstraat. Er was nergens plaats, zeker omdat ik met een jeep en aanhangwagen rijdt (dat is al snel 7m lang). Ik kon dus niet anders om even in dubbele file te staan en snel zes emmers verf van 10l en een trapladder uit te laden, en een aantal zakken met afval in te laden. Terwijl ik daarmee bezig was, zag ik een agent zijn boekje boven halen.

Ik probeerde hem de situatie uit te leggen, maar hij luisterde niet eens. "Ge moet u maar achter den hoek parkeren", was zijn enige reactie. Ten eerste was dat niet mogelijk, want achter de hoek is het bewonersparkeren. Ten tweede was daar ook geen plaats, en ten derde moet je maar eens 100m sleuren met emmers verf, een trapladder en zware zakken met afval.

In het verleden heb ik al gelijkaardige situaties meegemaakt in de Rooseveltlaan en de Bagattenstraat. De agenten hadden toen wel begrip voor mijn situatie en hebben de boete geannuleerd. Ik doe altijd mijn best om correct te parkeren, maar dat kan niet altijd... Wat moet ik dan doen? Enig begrip van die agent zou toch welkom zijn.

Onderzoek:

Art.23.2.3° van de wegcode zegt: "Elk voertuig dat volledig of ten dele op de rijbaan opgesteld is, moet geplaatst worden in één enkele file." Ook om te laden en te lossen, mag verzoeker dus niet in dubbele file staan.

Uiteindelijk krijgt hij geen proces verbaal en blijft het bij een verwittiging. Processen verbaal kunnen trouwens nooit geannuleerd worden door een agent. Enkel de Procureur des Konings kan oordelen over een proces verbaal. Een agent kan wel beslissen om het bij een verwittiging te laten en geen pv op te maken. Tot nu toe heeft verzoeker dus telkens geluk gehad. In de toekomst zou dat wel eens kunnen veranderen. Hij is zich daar nu ook van bewust.

In sommige buurten zijn er speciale laad- en loszones voorzien waar verzoeker gebruik van kan maken. Voor het laden en lossen van grote stukken zou verzoeker beter borden plaatsen om een plaats op een bepaalde dag en een bepaald uur vrij te houden. Daarvoor kan hij een vergunning aanvragen bij de Politie.

Beoordeling: ongegrond

Het is niet altijd gemakkelijk om in de stad te laden en te lossen, maar men mag niet in dubbele file staan. Dit kant de andere weggebruikers namelijk in gevaar brengen.

actieve informatieverstrekking
hoffelijkheid
Verzoek: 200811-517
Pasfoto nodig

Op woensdag 22 oktober om 12u45 werd mijn portefeuille gestolen. Het eerste dat ik deed was Cardstop bellen om alle gestolen bankkaarten te laten blokkeren. Het tweede dat ik deed was het Algemeen Politiecentrum in de Antonius Triestlaan bellen om te vertellen wat er gebeurd was en te vragen wat mij te doen stond. Men antwoordde dat ik persoonlijk langs moest komen. Op mijn vraag of ik daarvoor ook naar het commissariaat in Sint-Amandsberg kon, werd bevestigend geantwoord.

Ik belde vervolgens het commissariaat in Sint-Amandsberg, vertelde wat er gebeurd was en vroeg wanneer ik langs mocht komen. Dat kon onmiddellijk. Ik vertrok dus meteen.

Daar aangekomen, moest ik wachten in de wachtzaal omdat men met anderen bezig was. Toen het dan een tijd later mijn beurt was, vertelde men mij doodleuk dat ik een pasfoto nodig had en zonder pasfoto niets kon komen doen! Aan de telefoon was daar niets over gezegd, noch door de Politie in de Triestlaan, noch door de Politie in Sint-Amandsberg. Toen ik vroeg waarom men mij dat niet aan de telefoon gezegd had, ging de paraplu open en was het antwoord: "Ja maar, ik heb de telefoon niet opgenomen!" Ik zei dat het mij om het even was wie opgenomen had, maar dat de persoon die opnam had moeten zeggen dat ik een pasfoto moest meebrengen. Een inspecteur hoorde de woordenwisseling en kwam erbij staan. Hij wees mij op het briefje dat boven de balie hing waarop stond dat men een pasfoto bij moet hebben als men verlies of diefstal van identiteitskaart en dergelijke komt aangeven. Ik antwoordde dat dit allemaal goed en wel was, maar dat ik van bij mij thuis dat briefje niet kan lezen, dat ik het ook niet gelezen had toen ik binnenkwam omdat ik onmiddellijk naar de wachtzaal doorverwezen werd en dat de Politie hoe dan ook aan de telefoon had moeten zeggen dat een pasfoto vereist was. Daarop antwoordde de inspecteur dat de persoon die had opgenomen daarvan misschien niet op de hoogte was. Ik zei dat men van personeel toch de nodige bekwaamheid mocht verwachten. Daarop werd de inspecteur nogal kwaad. Hij beet mij (in het Gents!) toe dat ik maar beter mijn mond kon houden en suggereerde een boete wegens smaad aan de politie.

Gelukkig bleek ik nog één pasfoto te bezitten. Terug naar de Politie. Terug in de wachtzaal. Eindelijk was het dan mijn beurt en werd een proces verbaal opgemaakt. Dat verliep correct, maar ik werd de hele tijd te woord gestaan in het Gents en dat vind ik onaanvaardbaar. Van een officiële instantie verwacht (en eis) ik in het Nederlands aangesproken te worden en niet in het dialect. Dat men mensen die zelf in het Gents beginnen, in het Gents te woord staat, is wellicht om deze mensen om hun gemak te stellen en in dat geval kan ik er wel begrip voor opbrengen. Maar zelf spreek ik nooit Gents en wens ik dus ook niet in het Gents behandeld te worden. Toen ik uiteindelijk het politiebureau kon verlaten, was het 16u15 en dus te laat om nog bij de bank langs te gaan... Wie zich links en rechts laat ontvallen dat hij bestolen werd, hoort ongelooflijk veel identieke verhalen. Heel veel mensen hebben het zelf ook meegemaakt (of hun moeder, vader, broer, zus, dochter, buur enz.) en de Gentenaars onder hen vertellen allemaal hetzelfde: als men naar de Politie belt, wordt wel gezegd dat men zich persoonlijk moet aanmelden maar wordt er nooit bij verteld dat men een pasfoto moet meebrengen. Een collega van mij heeft eens bijna anderhalf uur moeten wachten in de Triestlaan en werd toen naar huis gestuurd omdat ze geen pasfoto had! Ik vind deze toestand schandalig. Het is nog niet erg genoeg dat men het slachtoffer werd van een diefstal en alles kwijt is, de Politie vindt het nodig om mensen nog meer problemen te bezorgen en tijd te laten verspillen. Wie het waagt daarover te klagen, wordt onmiddellijk met smaad gedreigd.

Intussen heb ik op de site van de Politie gesurft en ontdekt dat daar wel meegedeeld wordt dat men zich moet aanmelden in het bezit van een pasfoto, maar ten eerste vindt men deze informatie pas na een aantal klikken op de juiste links en ten tweede zullen maar weinig bestolenen eraan denken eerst en vooral rond te surfen, maar zullen ze in de meeste gevallen gewoon de telefoon grijpen.

Ook wie geen geld heeft voor pasfoto's kan gemakkelijk en klantvriendelijk worden geholpen: geef de bestolene het geld nodig voor pasfoto's en laat hem ter plaatse een overschrijvingsformulier voor het verschuldigde bedrag tekenen.

Onderzoek:

De Politie onderzoekt verschillende voorstellen om het aangeven van gestolen of verloren identiteitskaarten klantvriendelijker te maken. De meeste voorstellen waren volgens de Politie echter niet haalbaar. Uiteindelijk maakte Politie Gent een informeel akkoord met de Dienst Burgerzaken. Bij aangifte van een gestolen, verloren of vernietigde elektronische identiteitskaart is er voor Belgen geen pasfoto meer nodig en wordt er een attest uitgereikt. Met dit attest kan de burger dan een tijdelijk identiteitsbewijs (bijlage 12) krijgen bij de Dienst Burgerzaken. Daar is natuurlijk wel nog een pasfoto voor nodig.

Wat het onthaal van verzoekster betreft, deelt de Dienst Intern Toezicht ons mee dat er uit het onderzoek geen elementen waren die duiden op enige disfunctie van de betrokken inspecteur. Volgens de Politie zou verzoekster bij het eerste contact zelfs al een pasfoto bij zich gehad hebben. Nog volgens de Politie stelde zij zich heel arrogant op ten opzichte van de inspecteur en zou zij een aantal uitspraken anders geïnterpreteerd hebben.

Beoordeling: geground maar gecorrigeerd

Het is niet evident voor een burger om bij de aangifte van een verloren of gestolen identiteitskaart onmiddellijk een pasfoto bij de hand te hebben. De Politie heeft na onze tussenkomst echter gezocht naar een klantvriendelijke oplossing.

Over het onthaal krijgen we tegenstrijdige informatie. Dus daar kunnen we niet over oordelen. Maar de klacht had vermeden kunnen worden met goede informatie en communicatie naar de burger toe. De klacht geeft wel aanleiding tot een constructieve aanpak, reeds tijdens het onderzoek.

redelijke termijn

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200811-539

Trage woonstvaststelling

Graag wens ik als inwoner van de stad Gent mijn beklag te doen over de procedure omtrent de wijziging van domicilie. Op 8 juli 2008 diende ik een aanvraag in tot wijziging van domicilie. Deze aanvraag gebeurde via het e-loket op de website van de Stad Gent. Gezien ik begin augustus nog steeds geen enkele reactie hieromtrent verkregen had, nam ik contact op met de Dienst Burgerzaken.

Deze dienst deelde me mee om contact op te nemen met het commissariaat Gent-centrum. Hierop volgend kwam op 30 augustus de wijkagent voor het eerst langs. Jammer genoeg was enkel mijn vriendin, die eveneens een adreswijziging doorgegeven had, aanwezig. De wijkagent deelde mee dat hij nogmaals zou langs komen om mijn adreswijziging in orde te brengen.

Eind september was dit echter nog steeds niet gebeurd. Hierop diende ik nogmaals meerdere keren contact op te nemen met het commissariaat. Bijna dagelijks werd me gevraagd de wijkagent te contacteren om na te gaan of deze eventueel kon langs komen. De klant dient als het ware zelf zijn dossier op te volgen, van een omgekeerde wereld gesproken. Op 30 september, bijna drie maand na datum, geschiedde dit uiteindelijk. Na een bezoek van de wijkagent kon eindelijk overgegaan worden tot de wijziging der gegevens. Half oktober kon ik uiteindelijk mijn gegevens laten wijzigen bij de Dienst Burgerzaken. Bij deze wens ik dan ook mijn verontwaardiging mee te delen in verband met de gang van zaken. Niet alleen heeft de adreswijziging uiteindelijk meer dan drie maand in beslag genomen, het is eveneens ongehoord dat de burger steeds zelf contact dient op te nemen met de diverse diensten om enige schot in de zaak te krijgen. Ondertussen heeft deze langdurige procedure me een meer dan aardige som aan parkeertickets gekost. Meer dan

drie maand diende ik immers dagelijks parkeertickets aan te schaffen om te kunnen parkeren voor de eigen deur.

Onderzoek:

Bij een elektronische aanvraag moet de woonvaststelling door de buurtinspecteur persoonlijk ondertekend worden door de aanvrager. Toen de vriendin thuis werd aangetroffen kon de aanvraag van verzoeker zelf daardoor niet gehonoreerd worden. Uiteindelijk gebeurde de vaststelling op 30 september 2008. De buurtinspecteur heeft zich in totaal vier keer aangemeld. De eerste keer liet hij een gele kaart achter met zijn gegevens. De commissaris van Gent-centrum zegt dat de periode tussen aanvraag en uiteindelijke inschrijving inderdaad te lang is. Volgens hem heeft dit te maken met de verlofperiode, de werkdruk door de Gentse Feesten en het grote aantal aanvragen voor deze zone (ongeveer 12.000 aanvragen per jaar). Voor een buurtinspecteur is het ook niet evident om de tientallen aanvragers steeds te contacteren en afspraken te maken. Ten eerste wordt er niet ingeschreven op afspraak, en ten tweede doorkruisen andere opdrachten vaak de plannen van de buurtinspecteur. Hiermee wil hij de lange wachttijd zeker niet goedpraten, maar hij wil dit toch graag in rekening brengen. In de toekomst zal de commissaris de controle op de aanvragen tot inschrijving verscherpen tijdens de verlofperiode juli-augustus. Dit soort situaties zullen volgens hem echter nooit helemaal uit te sluiten zijn. Bij een aanvraag tot inschrijving via het e-loket krijgt men een melding waar onder andere het volgende in staat: "Indien u een bewonerskaart wenst, kunt u voor meer info terecht op de website van het Parkeerbedrijf; het voor te leggen bewijs van aangifte van adresverandering kunt u aanvragen via ons e-loket (aanvraag bewijs van aangifte)." Verzoeker had recht op een tijdelijke bewonerskaart en werd hier dus ook over geïnformeerd.

Beoordeling: gegrond

De tijd tussen aanvraag en inschrijving duurde veel te lang.

niet van toepassing

Verzoek: 200811-551

Moeilijke inschrijving

Mijn zoon werkt in de horeca en hij heeft onregelmatige uren. 's Morgens moet hij de zaak ook openen, dus hij is vroeg uit huis. Daardoor geraakt hij maar niet ingeschreven op zijn nieuwe adres.

De wijkagent heeft zich al een vijftal keer aangeboden, maar meestal verschillende keren op dezelfde dag en mijn zoon was nooit thuis.

Nu zit mijn zoon voor drie weken in het buitenland en ik ben bang dat hij door de communicatieproblemen die er al waren, uitgeschreven zal worden. Is er geen manier om die woonvaststelling vlotter te laten lopen?

Onderzoek:

De Politie is verschillende malen langs geweest bij de zoon van verzoekster, op verschillende tijdstippen. In totaal werden er acht gele kaarten achtergelaten. Uiteindelijk, bij de derde aanvraag, wordt verzoeker thuis aangetroffen en wordt hij ingeschreven.

Beoordeling: geen oordeel

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200812-605

Onrecht aan de schoolpoort

Na lang wachten en veel ergernis en hopen dat het probleem wel zou worden opgelost door

de wetgevende macht, de Politie, heb ik uiteindelijk een klacht neergelegd over het wild parkeren aan de schoolpoort van de Visitatieschool aan de Antwerpsesteenweg te Sint-Amandsberg. Dit is schuin tegenover het politiekantoor van Sint-Amandsberg. Vandaar dat ik dacht dat dit niet enkel een doorn in het oog moet zijn voor mij, maar zeer zeker ook voor de Politie.

Na mijn klacht te hebben ingediend en mede door de respons van de Politie die uitbleef, richt ik mij tot u. Het hoofd van het politiekantoor stuurde mij met een kluitje in het riet. Ik liet verstaan dat een week krachtdadig optreden en dan sporadische aanwezigheid het probleem al voor 90% zou oplossen. Dat viel echter in dovemansoren. Het zwakke antwoord was: "Wij spreken de mensen er af en toe wel eens op aan." Blijkbaar heeft dit dus niet het gewenste effect.

Onlangs nog moest ik daar passeren en werd gehinderd, voor de zoveelste keer, door de wild geparkeerde auto's. Als je de mensen er dan op aanspreekt, zijn ze nog agressief ook. Laten verstaan dat je naar de Politie gaat, wordt onthaald met gelach en wordt zelfs gemotiveerd doordat ze eraan toevoegen: "Ga maar!" Blijkbaar wetende dat ze zich niet hoeven te houden aan de verkeersregels. Een politieman liet het me ook verstaan: de uitstraling alsook het respect zijn weg.

Waar kan men als burger nog terecht om onrecht aan te kaarten als zelfs de Politie blijkbaar niet de middelen of wilskracht heeft om hier op te reageren. Ik moet vaststellen dat degenen die in de fout gaan zich onaantastbaar voelen en zich zelf aangevallen voelen en zich het recht toe-eigenen om agressief uit de hoek te komen als je hen wijst op het feit dat ze hinder veroorzaken. En dit dient dan als voorbeeld voor onze jeugd. Het is de omgekeerde wereld en op die manier stevenen we af op chaos.

Ik hoop met dit schrijven toch een positieve reactie te mogen ontvangen en niet het gevoel te krijgen dat je machteloos staat.

Onderzoek:

De Politie zegt dat zij de problematiek wel degelijk kennen en dat er in het verleden al meerdere preventieve en repressieve acties waren. De Wijkpolitie zegt dat ze dagelijks schooltoezicht proberen te verzorgen, maar dat ze dit moeten spreiden over de 24 scholen binnen hun omschrijving.

De Wijkpolitie heeft contact opgenomen met de school om via de leerlingen de ouders te verwittigen dat er geverbaliseerd zal worden bij fout parkeren. Zij hebben ook contact opgenomen met verzoeker om hem de nodige toelichting te geven.

Beoordeling: ongegrond

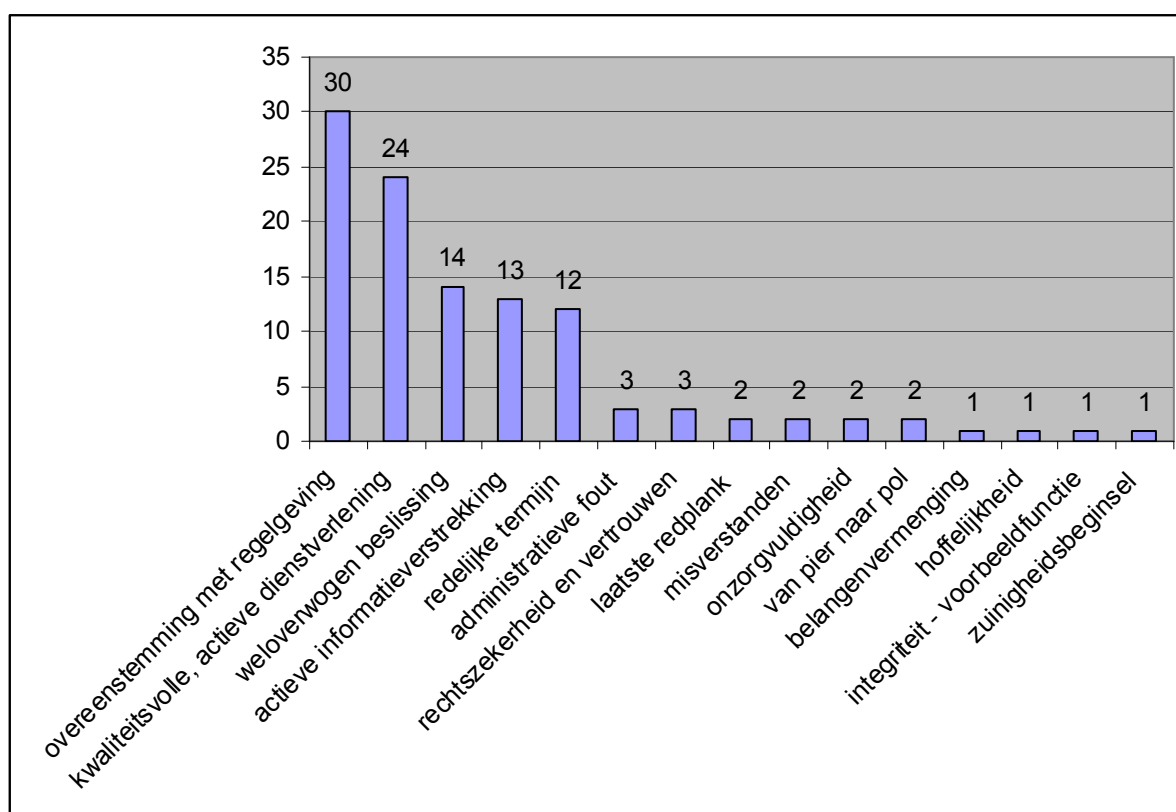
De Wijkpolitie treedt op tegen het wildparkeren aan deze school door middel van acties. Dagelijks toezicht voor deze school alleen is niet mogelijk.

Na de klacht van verzoeker geeft de Wijkpolitie de nodige toelichting en besteden zij nog eens extra aandacht aan het probleem.

Hoofdstuk 17

OCMW

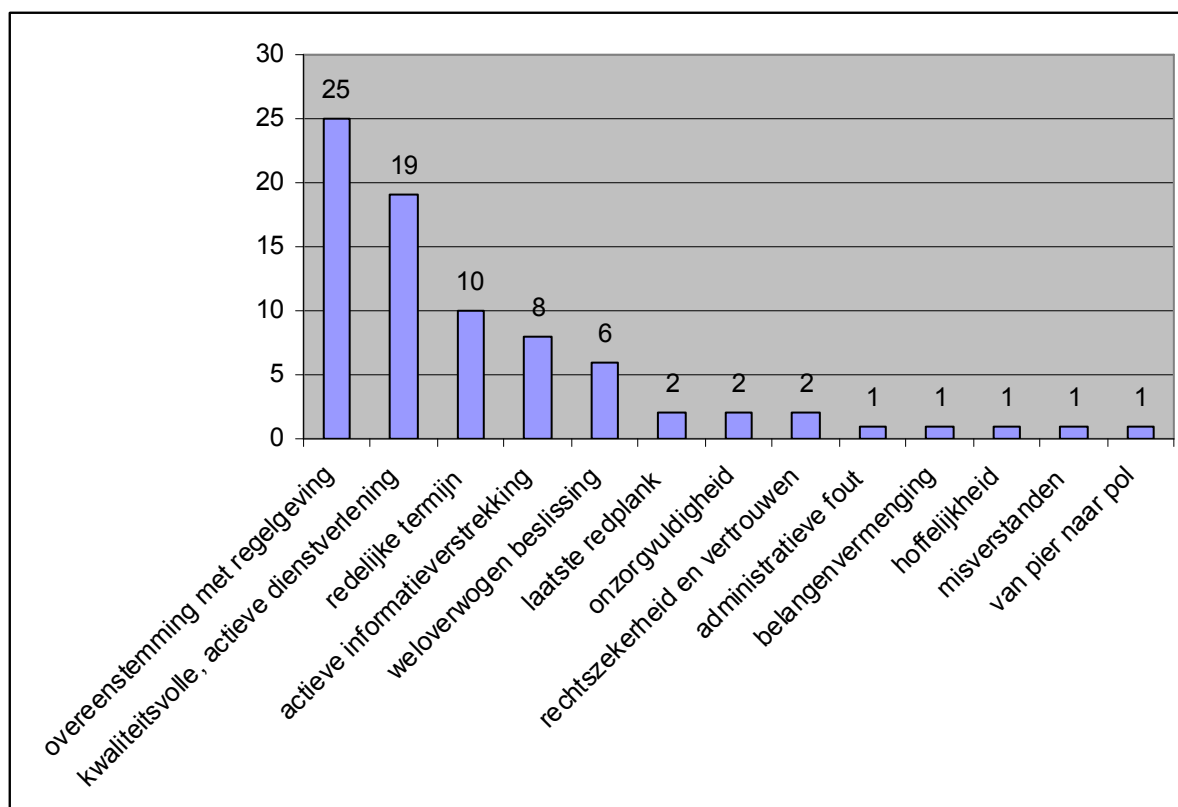
AANTAL DOSSIERS			
59	Klacht	56	
	Signaal	1	
	Info	2	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegronnd	6	11	36
Gedeeltelijk gegronnd	9	16	
Gegronnd maar gecorrigeerd	5	9	
Ongegronnd	31	55	
Geen oordeel	5	9	



Directie Algemeen Maatschappelijke Dienstverlening	43
Ontvanger	7
Directie Facility Management	5
Directie Ouderenbeleid en Thuiszorg	3
Directie Human Resources	1

17.1. Directie Algemeen Maatschappelijke Dienstverlening

AANTAL DOSSIERS			
43	Klacht	42	
	Signaal	0	
	Info	1	
BEOORDELING	absoluut	%	
Geground	6	14	28
Gedeeltelijk geground	5	12	
Geground maar gecorrigeerd	1	2	
Ongegrond	25	60	
Geen oordeel	5	12	



overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200801-4

Uit werken

Op 18 september 2006 heb ik mij op aanraden van vrienden gemeld bij OCMW Gent. Dit als kunstenaar in nood! Niet als werkzoekende in nood, is een groot verschil, maar het heeft tot 22 december geduurd tot ik een waardig loon kreeg (voor drie maanden, had ik na aandringen 450 euro ontvangen) en dit door hun wantrouwen.

Nooit enig document ontvangen wat mijn beroep zou kunnen betrekking op hebben. Ja een uitnodiging voor een tienderangs Suske en Wiske? Waarom geen flyer van "Gent zoekt kunstenaar?" Zo zie je maar, onbekwaamheid en vooroordeel kunstenaar-profiteur en al wil je hun een kijk geven op "kunstenaarschap", noppes. Een jaar heb ik geprobeerd te zeggen: "geef ons kunstenaars een dergelijk statuut en zowel OCMW als RVA zijn van ons af" (en wij van de bureaucratie). Want als kunstenaar wordt je geboren, dat kriebelt en blijft kriebelen, ik kon met mijn diploma reeds een dikke (terug sorry voor dit woord) belastingdragende burger

zijn hoor!

Sorry en ik meen dit, jammer voor mij om de last van kunstenaar op me te nemen en veel jammer voor hen die er last van hebben!

OCMW en RVA hebben geen enkele notie wat kunst is en wat kunst inhoudt! Niets, jammer, en blijken er geen interesses in te hebben. Uit werken moet jij! Ok maar ik heb wel diploma A1 lange type, bied mij daarin iets aan en met dank zal ik het aanvaarden.

En zeg zelf want zonder kunstenaars zouden we veel geld missen nu in Gent, geen draak, geen Mammelokker, geen Gentse Feesten, geen Van Eyck, geen musea, noch Jan Hoet enz. Wat zou er van ons erfgoed staande zijn gebleven, een strop? Een grijze wereld? Onze fiere stede? Wijs?

Vervolg: naar hoorzitting? Een kruisverhoor of vierschaar was het. Tja, wat met ik, als niet confrater daar gaan doen tegenover mensen die eenzelfde vooroordeel hebben over kunstenaars. De discussie heb ik zelf stop moeten leggen. Geen gehoor! Maar ze staan wel graag ment kunstenaars op foto, staat hip!

Ik weigerde nooit een werkaanbieding, want er is mij nooit één aangeboden, en dit terwijl ik hen er steeds op wees, dat ik "dank" zou zeggen tegen een job in mijn beroepservaring en opleiding! Werkonbereid? Gewoon omdat ik mij eerlijk als kunstenaar profileerde? Moet ik straks ook een ster dragen zoals in WO2?

Onderzoek:

Volgens het OCMW werden verschillende pogingen ondernomen om deze kunstenaar "passend werk" aan te bieden en is er wel sprake van werkweigering of niet bereid zijn te werken. Er komt geen vergelijk en klager stapt naar de rechtbank.

Opvolging:

Om deze reden sluiten wij het dossier af. Het is aan de rechter om uitspraak te doen. Wij vernemen nog dat op 29 mei opnieuw een hoorzitting plaatsvindt waarop verzoeker aanwezig is. Er wordt opnieuw een negatieve beslissing genomen.

Beoordeling: ongegrond

onzorgvuldigheid

redelijke termijn

Verzoek: 200803-107

Trage respons

Ik heb een aanvraag op 15 juni 2006 gedaan voor een tussenkomst in medische kosten. Daarop ben ik uitgenodigd geworden bij de dokter 11 september 2006.

Na herhaaldelijk aandringen bij de maatschappelijk werkster, die per telefoon zo goed als onbereikbaar was en ook niet terugbelde heb ik na aandringen van psychiatrisch netwerk een antwoord op e-mail gehad op 15 juni 2007 dat op 12 juni 2007 beslist werd door Bijzonder Comité voor de Sociale dienst de beslissing met twee maanden uit te stellen.

Gedurende die periode wordt er een schrijven gericht aan mijn schuldbemiddelaar om een beter in zicht te krijgen in mijn situatie.

Ik wacht twee maanden en ondertussen informeer ik of er inderdaad contact is genomen met mijn schuldbemiddelaar. Dat is niet gebeurd, wel hebben we vernomen dat de maatschappelijk werkster zou vervangen zijn. Nooit heb ik enige info gekregen wie dan eigenlijk mijn dossier overnam.

Omdat ik dringend een nieuwe bril nodig heb (ik heb -4 lezen en -6 voor bekijken) maar ik kan deze niet zelf bekostigen, ik heb enkel een bril om van ver te zien. Ik kan dus niet meer lezen. Ik kan dit bewijzen dat ik inderdaad dit probleem heb, ik heb dit bewijs ook voorgelegd aan de dokter, ik voel mij zeer geïsoleerd).

Ik heb mijn schuldbemiddelaar nog eens aangeschreven of ze ooit de vraag hebben gekregen om mijn situatie in te schatten: hij heeft mij bevestigd dat hij nooit die vraag heeft

gekregen van het OCMW.

Na aandringen van het psychiatrisch netwerk, heb ik opnieuw aangedrongen op 6 februari met de vraag; hoe zit dat nu met dat dossier. Daarop is het antwoord gekomen van de maatschappelijk werkster: wat de bril en medische kosten betreft moet ik nog verder uitzoeken. In juni 2006 had ik ook een aanvraag voor socio-culturele participatie gevraagd of ik daar recht op had. Meteen kreeg ik toen antwoord dat ik er recht op had, maar over de facturen van internet moest ze nog opzoeken doen, daarop heb ik mijn kopieën van internetfacturen persoonlijk binnen gestopt en dan heb ik niets meer gehoord tot ik verneem in begin van 2007 dat ze de papieren kwijt was, dan heb ik ze nog eens binnen gestoken en dus nu in de mail 11 februari heb ik over dat aspect antwoord gekregen met als eerste zin; 'van de socio-culturele participatie kan ze opnieuw genieten' vooral dat woord opnieuw leek mij hier toch niet zo gepast.

Daarop heb ik haar zelf een mail gestuurd met de vraag: hoe ik daar nu eigenlijk aan geraak. Ik kom na bijna twee jaar zonder duidelijk antwoord aankloppen bij de ombudsvrouw omdat ik werkelijk in grote nood voor die bril zit.

Onderzoek:

Volgens het OCMW was er op 15 juni 2006 een vraag voor tussenkomst in bril en medische kosten. De aanvraag werd effectief laattijdig voorgelegd aan het Bijzonder Comité Sociale Dienst op 12 juni 2007. Daarbij werd de beslissing uitgesteld op twee maanden met de vraag een schrijven te richten aan de schuldbemiddelaar (in samenspraak met de Juridische Dienst). De maatschappelijk werkster, die het dossier opvolgde, ging vanaf 29 juni 2007 in bevallingsverlof en is ondertussen niet meer in actieve dienst. Door een samenloop van omstandigheden werd de aanvraag niet verder behandeld. Het OCMW biedt hiervoor zijn verontschuldiging aan. De verdere afwerking wordt daarop prioritair behandeld worden door de nieuwe maatschappelijk werker.

Wat de tussenkomst in de socio-culturele participatie betreft voor de periode 1 juni 2006 tot en met 30 april 2007 heeft het OCMW van verzoekster de documenten niet ontvangen. Wat de lopende periode van 1 mei 2007 tot en met 30 april 2008 betreft: hiervoor werd nog geen tussenkomst verleend. Verzoekster kan hierop nog aanspraak maken en een tussenkomst bekomen van maximum 100 euro. Deze informatie werd ook zo doorgegeven aan het netwerk psychiatrische thuiszorg die het OCMW hiervoor contacteerde.

Wij delen aan verzoekster mee dat zij voor verdere informatie terecht kan bij de nieuwe maatschappelijk werker.

Opvolging:

De bril is het belangrijkste want verzoekster heeft duidelijk gezichtsproblemen. Ze is dankbaar voor die tussenkomst.

Verzoekster stelt dat zij de socio-culturele tussenkomst voor 2007-2008 heeft gekregen op basis van de binnengebrachte documenten. Het gaat om 100 euro die ze twee weken heeft gekregen. Zij is heel formeel over het afgeven van de nodige documenten: de laatste keer heeft ze niet het origineel afgegeven en werden kopieën van Telenetfacturen gemaakt door de maatschappelijk werker.

Wij raden de burgers aan om ontvangstbewijzen te vragen van documenten die ze afgeven want er is te veel discussie hierover.

Voorts krijgen cliënten daardoor ook een mogelijks onterechte stempel.

Verzoekster is zeer formeel over het afgeven van documenten voor de vorige jaren. Zij zegt dat ze het volste vertrouwen heeft in haar schuldenregelaar. Zij houdt ook vast aan haar psychiater in Brugge.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Bezorg cliënten een ontvangstbewijs bij afgifte documenten. Dossier is spaak gelopen op gebrekkige communicatie bij opvolging maatschappelijk werker.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200803-108

Leefloon

Ik heb geen leefloon ontvangen, ik vraag uitleg en krijg als antwoord dat dit komt omdat ik niet naar de hoorzitting ben geweest. Voor mij is dit niet te begrijpen.

Ik heb twee brieven gekregen:

1. Op 28 januari 2008, waaruit ik begrijpt dat ik voor de volgende 6 maanden een leefloon categorie 1 ontvang, een beslissing van Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst.
2. Een tweede brief waarin mij wordt meegedeeld dat - voor zover ik het begrijp want de taal van de brieven is onduidelijk, taalkundig moeilijk - dat ik moet terugbetalen.

De minst geletterde mensen krijgen dit soort brieven waar zo goed als niet is uit wijs te raken. Maar vooral: de hoorzitting was de 14de februari 2008 en de brief met de beslissing en waar mij wordt meegedeeld dat ik mij tot de hoorzitting kan melden is geschreven op de 8ste februari, en is pas toegekomen na de zitting, de woensdag de week erop. Ik mag mij laten vertegenwoordigen door een advocaat maar hoe kan ik zoiets regelen op zo een korte termijn?

Ik ontvang momenteel geen leefloon, mijn maatschappelijke assistent heeft gezegd dat ik geen leefloon meer ontvang.

Onderzoek:

a) Wij vragen ons af waarom artikel 1 van de OCMW-wetgeving niet wordt toegepast: elk mens heeft recht op een menswaardig bestaan.

b) Waarom wordt de beslissing van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst in zitting 15 januari 2008 niet meer toegepast?

Deze man zou zeker graag naar een hoorzitting komen. Maar dan tijdig aangekondigd. Het correspondentieadres is het domicilie van zijn dochter en die geeft volgens hem alles door. Hij heeft momenteel 390 euro in de maand, hij heeft geen echt domicilie maar slaapt bij verschillende vrienden, hij heeft duidelijk een sociaal netwerk. Officieel is hij eigenlijk dakloos maar moet dank zij zijn vrienden niet onder de brug gaan slapen. De ombudsvrouw raadt hem aan om zich toch te laten domiciliëren als dit enigszins mogelijk is.

Wij vragen aan het OCMW om de brieven met de beslissingen in een mensentaal op te stellen. Zo spreekt de brief van 28 januari 2008 van een leefloon in categorie 1 in opleg op 18.522,37 euro kapitaal. In de tweede brief staat te lezen: 'het OCMW van Gent heeft het inzicht om het te veel verleende leefloon, zijnde het verschil tussen het verleende leefloon categorie 2 in opleg op 19.272,37 euro kapitaal en leefloon categorie 1 in opleg op 21.772,37 euro kapitaal voor de periode 9.12.2006 tot en met 31.12.2006 terug te vorderen via Dienst Financiën. Het OCMW van Gent heeft het inzicht om het te veel verleende leefloon zijnde het verschil tussen het verleende leefloon categorie 1 in opleg op 19.272,37 euro kapitaal en leefloon categorie 1 in opleg 19.772,37 euro kapitaal voor de periode 01/01/2007 tot en met 31/12/2007 terug te vorderen.' Kortom, hoeveel moet die man terugbetalen en waarom? Deze man ontving per maand 380/390 euro, er zijn geen bewijzen van andere inkomsten vorig jaar en dit jaar. Wij vragen om dit dossier te herbekijken.

Volgens het OCMW ontvangt verzoeker sinds 13 juni 2006 leefloon als alleenstaande rekening houdend met kapitaal. Vanaf 1 december 2006 werd de steun herzien naar leefloon categorie 1 in opleg op kapitaal omdat verzoeker dakloos is en ambtshalve is afgevoerd. Daklozen kunnen normaal een contract (GPMI) ondertekenen, waarbij zij zich engageren om mee te werken aan de opheffing van de dakloosheid (en dan krijgen zij leefloon categorie 2), maar verzoeker tekende dit niet.

Volgens het OCMW verleent verzoeker geen medewerking aan het sociaal onderzoek: hij heeft een ongekende verblijfplaats. Daarom zag het OCMW zich verplicht om aan het BCSD een verzoek te richten om hem vanaf de maand volgend op de hoorzitting geen leefloon meer te verlenen. Gezien hij voor december 2007 en januari 2008 reeds een leefloon

categorie 2 ontving werd ook voorgesteld om de teveel ontvangen steun terug te vorderen. Het bedrag van terugbetaling voor deze periode bedraagt 288,15 euro.

De totale schuld aan het OCMW bedraagt 738,23 EUR (eerder vastlegging schuld namelijk financiële hulp voor de periode januari-april 2005).

Verzoeker werd volgens het OCMW uitgenodigd op de hoorzitting van 14 februari maar was niet aanwezig. De uitnodiging van de hoorzitting werd zowel aangetekend als gewoon verzonden naar het opgegeven correspondentieadres. De brief werd effectief aangetekend verzonden op 8 februari.

Nog volgens het OCMW had hij twee keer de kans om de brief te krijgen. Wanneer de aangetekende brief precies aan zijn huis werd afgeleverd kan worden opgevraagd bij De Post. Het OCMW vindt de tijd tussen de uitnodiging en de hoorzitting normaal voldoende om de bijstand van een advocaat te verzoeken. Het OCMW stelt altijd bereid te zijn om in te gaan op een gemotiveerde vraag om uitstel van de hoorzitting (bv. als de cliënt laat weten dat hij nog geen advocaat heeft gevonden, of als de advocaat laat weten dat hij het dossier eerst wil bekijken).

Nog volgens het OCMW kan betrokkene tegen de beslissing in beroep gaan bij de Arbeidsrechtbank. Dit is een heel eenvoudig in te leiden procedure: het volstaat een brief te schrijven naar de Arbeidsrechtbank. De informatie hierover vindt betrokkene terug op de keerzijde van de brief waarin hem de beslissing van het BCSD werd meegedeeld.

Wat betreft de betekening van de brieven vindt het OCMW het een erg moeilijke materie om deze in mensentaal te brengen gezien deze moet voldoen aan de wettelijke normen en juridisch correct moet zijn. Het OCMW beweert hiervoor de nodige inspanningen te doen.

Opvolging:

De ombudsvrouw stelt tegenover het OCMW dat de uitnodigingsbrief voor de hoorzitting onverstaanbare taal bevat, nadat in een andere brief werd meegedeeld dat zijn leefloon was goedgekeurd. Verzoeker kan dit niet meer vatten. Bovendien was 8 februari een vrijdag. In het beste geval was kon de brief dus de elfde toekomen. Verzoeker ging de brief de 14de afhalen en dat was al de datum van de hoorzitting. Verzoeker wijst ook op een verstoorde relatie met de maatschappelijk werker.

De ombudsvrouw vraagt het OCMW om het hele dossier te willen herbekijken.

Het OCMW besluit om verzoeker opnieuw uit te nodigen op een hoorzitting. Het BCSD treft echter opnieuw een negatieve beslissing.

De ombudsvrouw deelt verzoeker mee dat alleen de rechter nog kan tussenkomen. Zij raadt aan om tijdig beroep aan te tekenen. Dit kan tot drie maanden na de datum waarop hem de beslissing werd bekendgemaakt.

Beoordeling: gegrond

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200803-129

Geen steun

Mijn ex-man is ook de vader van mijn zoon. Wij hebben 30 jaar samengeleefd en wonen nu nog elk in de helft van het huis. Wij betalen samen dat huis af. Maar doordat mijn ex geschorst is van het OCMW komen mijn zoon en ik in de grootste problemen.

Ik vraag mij af of hij geen recht heeft ondertussen op een menswaardig bestaan (art 1.OCMW wet). Hij moet 168 euro afbetalen voor zijn woonst en energie, er loopt een rechtzaak maar ondertussen zit ik ook wel in de miserie.

Ik moet evenveel afbetalen maar ik heb ook een inkomen van 850 euro en dreig op die manier eveneens in de miserie te geraken. Het gaat hier om twee plastische kunstenaars, wij kunnen wel bewijzen dat wij tentoonstellingen geven maar het is volgens hen niet zo eenvoudig om te bewijzen dat wij "werken" en daarvoor komen wij systematisch in conflict met maatschappelijke werkers.

Mijn ex zou ondertussen met een nieuwe maatschappelijke assistente een aanvraag lopen hebben voor financiële dienstverlening. Ondertussen helpen ik en mijn zoon waar het kan maar ook wij hebben zeer beperkte middelen en zouden op die manier ook in de problemen komen. Mijn ex is al drie maand geschorst. Kan dit? Zonder enige materiele steun?

Onderzoek:

Ook de ex-man richtte zich tot de ombudsvrouw en aan de hand daarvan werd ook een dossier opgestart.

De ex-man is kunstenaar en vraagt op basis daarvan steun. Aan het ontvangen van steun zijn regels en voorwaarden verbonden, ook voor kunstenaars. Omdat hij zich daar niet aan houdt verstrekt het OCMW hem geen steun.

De vraag van de vrouw is gelinkt aan de vraag van haar ex-man, meerbepaald omdat zij beiden onder hetzelfde dak wonen.

Op 29 mei vindt nogmaals een hoorzitting plaats, waarop de ex-man wordt gehoord. Het OCMW neemt opnieuw een negatieve beslissing.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn
overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200804-164

Leefloon

Mag ik vragen wat de reden is van het uitblijven van twee maand leefloon? Ik ben een Iraanse student.

Ik word voortdurend aan het lijntje gehouden; al eerder was gezegd dat het dossier in orde was maar vandaag bleek dat het nog altijd niet opgestuurd was, ook ontbraken nog een paar gegevens die vandaag werden opgegeven aan de vervanger. Ook al is er dank zij de hoofdmaatschappelijke assistent deze morgen een maand uitbetaald aan de kassa, voor mij blijft het probleem minsten drie maand aanslepen tot het volledige dossier in orde is, ondertussen heb ik twee maand geen inkomen gehad en heb ik overal geleend en ontstaat er een cirkel.

Er zijn blijkbaar mogelijks nogal wat onzorgvuldigheden gebeurd in dit dossier: zo zou een uitnodiging te laat zijn opgestuurd tot verlenging leefloon enz.

Onderzoek:

Het OCMW bevestigt dat er een laattijdigheid is opgetreden in de opmaak van sociaal-administratieve verslaggeving, en dat hierdoor de cliënt op een later tijdstip is vergoed. Het OCMW verontschuldigt zich hiervoor. Het verklaart zich ten volle te engageren om de behandeling van het dossier door de hulpverlener van dichtbij op te volgen en bij te sturen waar nodig.

Ondertussen werd verzoeker vergoed voor de maand maart 2008 op 3 april (in plaats van 28 februari). De betaling voor de maand april 2008 is gepland op 24 april.

Opvolging:

Wij delen dit mee aan verzoeker die hiermee akkoord gaat.

Beoordeling: gegrond

rechtszekerheid en vertrouwen
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200804-185

Tien maanden leefloon

Mijn leefloon wordt al tien maanden niet uitbetaald. De reden was dat mijn broer, met wie ik samenwoon, werkte. Dit zou nu allemaal in orde zijn en die tien maanden leefloon zouden nu worden uitbetaald.

De laatste keer dat ik bij mijn maatschappelijke werker ging was op 31 maart. Toen schreef hij mij op een kaartje dat ik vanaf 10 april aan de kassa mijn geld mocht afhalen. Ik ben daar nu geweest, het is 11 april, maar er ligt geen geld klaar voor mij. Ik probeer hem op te bellen maar hij is er niet. Als ik naar het Welzijnsbureau Brugse Poort ga, dan mag ik niet naar zijn kantoor want ik heb geen afspraak en aan de balie kan men mij geen afspraak met hem geven.

Ik ben al verschillende keren bij hem geweest en iedere keer zegt hij dat het geld er zal zijn, maar ik heb nu nog altijd geen geld. Ik denk dat hij met mijn voeten speelt. De ene keer is er een probleem met de pc, de andere keren was er een andere reden. Kan ik misschien een andere maatschappelijke werker krijgen?

Onderzoek:

Volgens het OCMW heeft de broer tussen januari en juni regelmatig gewerkt zonder dit te melden. Dit heeft gevolgen voor de toekenning en berekening van de hulp aan verzoeker. Daarom vroeg het OCMW aan de broer om de loonfiches te bezorgen.

Er was volgens het OCMW een betaling beloofd vanaf 10 april, maar door ziekte van de maatschappelijk werker werd deze betaling niet doorgegeven. Dit zou nu gebeuren vanaf 8 mei.

Nog volgens het OCMW is het wekelijks mogelijk om, op de zitdag, zonder afspraak contact te hebben met de maatschappelijk werker.

Besluit: Wat betreft het bezorgen van de documenten van de broer handelde het OCMW zoals het hoort. Wat betreft het kunnen spreken van de maatschappelijk werker is het mogelijk dat verzoeker dit niet wist. Het kan echter niet dat de ziekte van een ambtenaar voor gevolg heeft dat een OCMW-cliënt een maand op zijn achterstallig leefloon moet wachten.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het niet uitbetalen kwam omdat broer niet tijdig documenten had binnengeleverd.

Gegrond wat betreft het feit dat verzoeker een maand langer dan beloofd op zijn geld moest wachten omwille van de ziekte van de maatschappelijk werker.

Aanbeveling:

Zorg ervoor dat een cliënt geen maand moet wachten op zijn leefloon omwille van de ziekte van een maatschappelijk werker.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200804-196

Samenwerking

Mijn stiefzoon is al meer dan een jaar bij het OCMW in budgetbegeleiding. Hij werkt ook in het OTC. Hij moet diverse schulden betalen.

Als ik de maatschappelijk werkster opbel voor inlichtingen over de situatie van mijn stiefzoon antwoordt zij altijd met 'hij moet dit' en 'hij moet dat'. Ik vind dat zij mij ofwel moet zeggen dat sommige zaken louter privé zijn, ofwel moet zij mij een ernstige en grondige uitleg geven.

Zij helpt mij en mijn stiefzoon niet echt. Ik heb de indruk dat zij vindt dat dit alles mij niet

aangaat. Op die manier is er geen sprake van samenwerking.
Overigens, zij antwoordt mij ook dat zij zaken heeft doorgegeven aan de Juridische Dienst.
Als ik naar die dienst bel antwoordt men mij dat men daar van niets weet.

Onderzoek:

De maatschappelijke werkster moet consequent zijn bij het beantwoorden van vragen. Wij beoordelen de klacht daarom als gegrond. Het OCMW mag nooit informatie aan derden verstrekken. Men mag informatie alleen meedelen aan een vertrouwenspersoon. Dit betekent concreet dat de stiefzoon schriftelijk aan het OCMW kan meedelen hij zijn stiefvader als zijn vertrouwenspersoon beschouwt. In dit geval kan de stiefvader bij de maatschappelijke werkster terecht voor inlichtingen over zijn situatie. Anders valt alle informatie, die het OCMW over hem bezit, onder het beroepsgeheim.

Beoordeling: gegrond

Vragen moeten consequent en duidelijk worden beantwoord.

Aanbeveling:

Aan derden mag geen informatie worden verstrekt, behalve aan een vertrouwenspersoon.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200804-203

Bestolen

Ik ben bestolen, namelijk een gedeelte van mijn pensioen (645 euro), Ik heb hier ook aangifte van gedaan maar daardoor zit ik zonder één frank inkomsten en ik heb dringend hulp nodig heeft van OCMW. Kan ik geholpen worden?

Ik heb bij de plantsoendienst van de Stad gewerkt. Ik heb 1200 euro pensioen. Ik heb nog nooit bijstand van OCMW hebben gevraagd maar ken daar iemand die mij wel met mijn papieren helpt. Ik ben ook in collectieve schuldbemiddeling en ik heb ook iemand geld geleend.

Kan ik een voorschot krijgen? Ik zou dit dan met begeleiding van OCMW kunnen afbetalen.

Onderzoek:

Het OCMW bevestigt dat het deze burger al geruime tijd volgt. Voorheen was dit in het kader van budgetbeheer, later voor een aanvraag collectieve schuldbemiddeling omwille van de erg moeilijke financiële situatie waarvoor hij heel recent werd toegelaten.

Verzoeker heeft ernstige financiële moeilijkheden waardoor hij in het verleden reeds af en toe geld ontving maar dit ook correct terugbetaalde. Hij kwam vorige week donderdag op de dienst met de melding dat hij zijn portefeuille ergens vergeten was en geen geld meer had. Hij had hiervan een pv van de politie. Later die dag kwam hij met de melding dat hij beroofd was en dat er € 45 gestolen was. Ook hiervan had hij een pv. Nog later wijzigde dit verhaal naar € 645 en ook hiervan had hij een formulier van de politie.

Het OCMW verzocht verzoeker dan om ook zijn rekeninguittreksels binnen te brengen gezien zijn verwarde verhalen. In afwachting daarvan kreeg hij een doorverwijsformulier voor een voedselpakket mee. Ondertussen werd hem reeds dringende steun verleend waarmee hij tot vrijdag kan overbruggen tot hij opnieuw inkomsten heeft.

Opvolging:

Op vraag van het OCMW nemen wij contact op met verzoeker. Wij vragen hem om zo spoedig mogelijk bij zijn maatschappelijke werker te gaan. Het OCMW bevestigt ons dat hij dit dezelfde ochtend heeft gedaan.

Beoordeling: ongegrond

administratieve fout
Verzoek: 200805-230
Schuld

Ik heb van de Dienst Huisvesting (Stadswoningen) de brief van 21 april 2008 ontvangen. Daarin staat dat ik de som van 1018,36 euro verschuldigd ben. Er wordt vermeld dat het gaat over twee keer 441,54 euro (van 1 maart en 1 april) en een keer 135,28 euro (van 1 februari). Het is zo dat het bedrag van mijn huur zou moeten worden aangepast aan het bedrag van het leefloon dat ik van het OCMW ontvang.

De Stad zou bepaalde papieren niet hebben ontvangen van het OCMW.

Ik heb hierover al wel tien keer gebeld met de Stadswoningen maar het wordt niet opgelost.

Onderzoek:

Er is inderdaad een en ander misgelopen.

Het OCMW faxte op 22 april de inkomensattesten naar de consulent van de Sociale Cel van de Dienst Wonen, en niet naar het bureau Stadswoningen. De consulent gaf die fax niet door. Hij veronderstelde blijkbaar dat hij, ten onrechte, die documenten gewoon ter informatie ontving. Het OCMW faxte uiteindelijk op 6 juni dezelfde documenten naar het bureau Stadswoningen, met daarbij het bewijs van verzending van 22 april. Toen het bureau Stadswoningen die documenten ontving, werd beslist om, met terugwerkende kracht, de huishuur te herberekenen vanaf 1 mei. Hiermee legde dit bureau de nodige soepelheid aan de dag.

Wat betreft de maanden januari tot april stelt het OCMW dat verzoeker hier zelf zijn administratie beheerde. Verzoeker verklaarde dat hij zijn documenten heeft opgestuurd naar het bureau Stadswoningen, maar daar heeft men die niet ontvangen. Wij vragen aan het bureau Stadswoningen om het voordeel aan de twijfel te laten door verzoeker op zijn woord te willen gevolgen. Wij stellen aan deze dienst voor om de herberekening te laten ingaan vanaf 1 januari of eventueel de helft van zijn schuld te laten vallen.

Volgens het bureau Stadswoningen staat, in de uitnodiging voor het bezorgen van de attesten, duidelijk dat een bewijs van afgifte moet worden gevraagd. Hiermee bedoelt men dat attesten moeten worden afgegeven (op het bureau Stadswoningen) tegen ontvangstbewijs. Ofwel dat attesten aangetekend moeten worden verzonden. De herberekening die wij voorstellen, valt buiten het reglement. Het bureau Stadswoningen stelt dat het reglement soepel wordt gehanteerd, maar dit zou te ver gaan. Wij raden verzoeker aan om, aan het bureau Stadswoningen, een voorstel tot afbetaling te doen, eventueel mits tussenkomst van de maatschappelijke werkster bij het OCMW.

Besluit: Er is geen sprake van een administratieve fout, behalve bij verzoeker zelf. De betrokken dienst legde de nodige soepelheid aan de dag maar moet zich aan de regels houden en doet dit ook.

Opvolging:

Een drietal maanden later belt verzoeker ons op. Hij heeft blijkbaar nog altijd zijn schulden staan en de Stad heeft hem met uitzetting bedreigd. Hij heeft contact opgenomen met een krant. Wij herhalen dat wij alles hebben gedaan wat wij konden. Ook de brief die wij hadden verstuurd naar verzoeker (met het verslag van ons onderzoek) blijkt hij niet meer te hebben.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:

Is het niet mogelijk om een andere manier van transport van documenten te zoeken, zoals inscannen en digitaal doorsturen?

Of de gegevens vanuit de Kruispuntbank halen?

actieve informatieverstrekking
misverstanden
Verzoek: 200805-260
Bankuittreksels

Het is mij niet duidelijk waarom mijn maatschappelijk werkster zonder mijn medeweten mijn bankuittreksels (drie maanden) zou hebben meegenomen. Ik heb getracht haar te bereiken maar ik heb blijkbaar een verkeerd nummer.

Klopt dit, is dit gebruikelijk? Krijg ik die uittreksels terug en in welke context is dit gebeurd? Ik ben geen cliënt van OCMW. Er is overigens een betwisting in verband met ondertekenen van formulieren voor mijn echtgenoot, wij zijn niet wettelijk gescheiden, de man heeft een bewindvoerder. Volgens mij heeft de bewindvoerder alles ondertekend en niet ik. Het gaat hier wel om de bewindvoerder van mijn echtgenoot, ik heb geen bewindvoerder. Ik wens kopie van de door mij ondertekende formulieren. Dit gaat over de opname van mijn echtgenoot. Tot nu toe heb ik geen kopie gekregen, kan u die bezorgen?
Het OCMW heeft me een overzicht van de kosten in het rusthuis, dat vind ik zeer positief.

Onderzoek:

Volgens het OCMW ging de maatschappelijk werkster, op uitdrukkelijke vraag van verzoekster, samen met iemand van de financiële dienst, aan huis. De woning werd namelijk gehypothekeerd door het OCMW, na opname van de echtgenoot met financiële tussenkomst van het OCMW. Men ging op bezoek omdat verzoekster had gemeld dat de woning in slechte staat is.

Tijdens dit bezoek bekeek men één rekeninguittreksel om te weten of verzoekster recht heeft op IGO. Er werd geen uittreksel meegenomen, evenmin werden documenten ter ondertekening voorgelegd.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
belangenvermenging
Verzoek: 200805-261
Parkeerplaats.

Er zijn medewerkers van het OCMW De Horizon die aan sommige bezoekers een (gehandicapten)kaart geven om zich te laten parkeren op de parkeerplaats voorzien voor gehandicapten.

Deze kaart zou gegeven worden door de receptie voor bezoekers aan de cafetaria.

Ik ben hiermee niet akkoord, want dit neemt parkeerplaats af van de bewoners van de flats die een echter gehandicaptenkaart hebben.

Onderzoek:

De ombudsvrouw neemt contact op met het OCMW dat onmiddellijk vermoedt dat deze vraag komt van iemand die boven het LDC De Horizon woont. Volgens het OCMW spaart ze geen enkele moeite om gebruikers van de parkeerplaats voor mindervaliden het leven lastig te maken. Ze roept van op haar balkon gebruikers ter verantwoording. Ze zou vorige week in alle vroegte een geparkeerde auto hebben ingesmeerd met gemaaid gras en kiwi.

Ook het personeel van De Horizon wordt regelmatig door deze vrouw lastiggevallen voor klachten en opmerkingen. Aldus het OCMW dat veronderstelt dat de klacht in deze optiek moet worden geplaatst.

LDC De Horizon heeft geen parkeerkaarten voor mindervaliden. De kaarten worden steeds op naam van een persoon uitgereikt en slechts na een medisch onderzoek. Anders zou dit misbruik en uitholling zijn van een systeem.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:

Vraag dat de Politie af en toe controle uitoefent.

overeenstemming met regelgeving
weloverwogen beslissing
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200806-287

Jargon

Wij worden niet echt geholpen door onze maatschappelijke assistent. Hij behandelt ons dossier onzorgvuldig en lopen daardoor ook boetes op en krijgen zelfs een deurwaarder aan de deur, bijvoorbeeld voor een bedrag van 442 euro dat normaal door het OCMW ten laste is genomen.

De brieven die wij krijgen in verband met beslissingen zijn totaal onleesbaar. Wij begrijpen het jargon niet.

Onderzoek:

1. Waarom krijgen deze mensen een deurwaarder? In de brief over de beslissing staat dat de opnamekosten voor rekening van het OCMW worden genomen wat de vader betreft. Volgens het OCMW werd beslist om de factuur van Jan Palfijn ten laste te nemen.

Clënten ontvingen voor deze factuur geen deurwaarder, doch wel een rappel vanuit Jan Palfijn. Naar aanleiding van de vragen onderzocht het OCMW de reden van niet betaling. Blijkbaar kwam de originele factuur nog niet toe bij de administratie die instaat voor de betalingen. Het OCMW vraagt Jan Palfijn om zo snel mogelijk een "voor waar en echt verklaarde kopij" van de factuur op te sturen zodat het OCMW kan betalen. Dit wordt zo snel mogelijk door het OCMW in orde gebracht.

2. Welke kosten worden precies van het leefloon teruggevorderd? Kan men dat uit de brief opmaken? Volgens het OCMW werden in totaal drie ziekenhuisfacturen ten laste genomen. Van elke factuur die het OCMW ten laste nam moet het gezin de verblijfskosten en de diverse kosten terugbetalen. Samengeteld betekent dit dat het OCMW 514,13 euro ten laste neemt, waarvan cliënten 151,18 euro moeten terugbetalen aan het OCMW.

3. Waarom is de assistent niet op de hoogte van het feit dat de man in orde is met mutualiteit? Volgens de dochter is de man altijd al in orde geweest met de mutualiteit, in elk geval heeft hij een sis-kaart. Het OCMW merkt op dat in de beslissing een fout staat bij de motivatie van een verzoek. Er staat vermeld dat de mutualiteit van de man niet in orde is. Dit betreft een vergissing. De maatschappelijk werker is wel degelijk op de hoogte van het feit dat de mutualiteit van het gezin volledig in regel is.

4. Deze mensen beweren dat ze telkens drie tot vier keer moeten bellen willen ze een attest bekomen. Komt dit omdat de moeder geen voldoende Nederlands spreekt en of daardoor de problemen niet ontstaan? De dochter spreekt goed Nederlands en belt ook herhaaldelijk om een attest maar dan duurt het soms een maand vooraleer er wordt gereageerd. De maatschappelijk werker ontkende dat het gezin bij opvragen van documenten herhaaldelijk dient terug te bellen.

5. Ze vragen een nieuwe maatschappelijke assistent. Wegens het feit dat de maatschappelijk werker momenteel in verlof is, kan het OCMW geen contact plannen tussen het gezin en de maatschappelijk werker. Over enkele dagen zal het OCMW het gezin een afspraak geven om de situatie in het bijzijn van de maatschappelijk werker te bespreken. Het OCMW hoopt in dit gesprek het vertrouwen van het gezin te kunnen herwinnen. Mocht

blijken dat het vertrouwen in die mate geschaad is, dat geen verdere begeleiding mogelijk is, dan zal men ingaan op hun vraag naar een nieuwe maatschappelijk werker.

Beoordeling: geen oordeel

redelijke termijn
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200806-292

Kakkerlakken

Ik wil een situatie aanklagen die al meer dan zes maanden duurt. Naast ons woonden tot vier weken geleden mensen die geplaatst waren door het OCMW. Het huis zit al meer dan zes maand vol ongedierte: muizen en kakkerlakken, die ook bij ons komen. Nu is het huis leeg en toch treedt het OCMW niet op, al hebben ze dat beloofd. De Gezondheidsdienst is gecontacteerd en ze zeggen dat ze het huis zullen ontsmetten, maar daarvoor moet het leeg zijn. Het OCMW heeft al drie maal beloofd om het huis leeg te maken, maar ze doen het niet. Normaal zou dat vandaag gebeuren, maar er is nog niemand geweest. Ik heb ook al de Politie opgebeld, maar ook zij zeggen dat ze niet weten hoe ze kunnen optreden. De eigenaar van het huis kan er zelf niet binnen omdat het OCMW nog altijd de sleutel heeft. Maar het OCMW doet niets. De volksgezondheid komt hier toch ernstig in gevaar. Wie kan er nu wel optreden, als het OCMW niets doet?

Onderzoek:

Volgens het OCMW werden de vorige bewoners wel begeleid, maar zij werden niet in die woning "geplaatst", door het OCMW.

Toen deze mensen er nog woonden moesten zij regelmatig producten gebruiken tegen kakkerlakken en muizen. Dit probleem werd door het OCMW niet gemeld aan de Gezondheidsdienst omdat de bewoners hadden gezegd dat zij dit zelf konden behandelen. Door de leegstand van de woning breidde dit probleem uit en toen schakelde het OCMW de Gezondheidsdienst in. Het OCMW is zich ervan bewust dat het probleem met het ongedierte in de buurt ruimer was dan alleen deze woning. Nog volgens het OCMW verliet het bewuste gezin de woning op 22 mei. Daarna vroeg het OCMW aan Ivago om op 26 mei, op 2 juni en op 16 juni de niet meer bruikbare inboedel te komen ophalen en naar het stort te voeren. De bewoners waren echter niet op de afspraak op 26 mei en 16 juni waardoor de oplading niet kon plaatsvinden. Op 2 juni kon het werk niet doorgaan: de container kon niet worden geplaatst omdat verschillende auto's geparkeerd stonden en de bestuurders niet konden worden opgespoord. Volgens het OCMW ging het gezin hier in de fout. Deze mensen hadden beloofd om met voldoende helpers aanwezig te zijn. Het OCMW bespreekt dit nog verder met dit gezin.

Omwille van deze problemen besloot het OCMW uiteindelijk om de ontruiming door eigen personeel te laten uitvoeren, op 2 juli. De ploeg was eraan begonnen en had één container geladen. Tegen de middag zag het personeel het niet meer zitten. De woning was zo vuil en er was zoveel ongedierte dat het personeel niet meer kon verder werken. Er werd een gespecialiseerd bedrijf aangesproken om dit werk, in deze bijzondere omstandigheden, te laten uitvoeren. Nog dezelfde dag kwam dit bedrijf de toestand ter plaatse bekijken. Uiteindelijk vonden de ontruiming en opkuis plaats op dinsdag 8 juli. Het werk was berekend op anderhalve dag, maar na iets meer dan een halve dag was het huis volledig ontruimd. De Gezondheidsdienst werd hiervan op de hoogte gesteld en deed de bestrijding van het ongedierte op donderdag 10 juli. Dit laatste verliep volgens plan en tegen de middag was de behandeling afgewerkt.

Volgens het OCMW werd ook de woning van de verzoeker (die dus een buur is), op zijn vraag, behandeld. Hoe de kosten zullen worden gec recupereerd is niet helemaal duidelijk. Hiermee is duidelijk hoe het komt dat deze werken met vertraging werden uitgevoerd. Toch kan de vraag worden gesteld of hier niet korter op de bal kon worden gespeeld, door

bijvoorbeeld tijdig te laten controleren of de bewoners het probleem wel zelf hadden aangepakt. Maar het is duidelijk dat hier het bewuste gezin in de fout ging.

Beoordeling: ongegrond

Beter communicatie met de buur had de klacht kunnen voorkomen. Het heeft nog een maand na onze tussenkomst geduurd vooraleer de firma de opruiming heeft gedaan. Kortom, in het totaal zijn twee maanden verlopen vooraleer de boel met het ongedierte werd opgeruimd. De grote oorzaak lag bij de bewoners zelf, die de verantwoordelijkheid en de kosten in eerste instantie afschuiven op het OCMW.

redelijke termijn
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200806-304

Steun

Ik ben gehandicapt. In februari heb ik aan het OCMW steun gevraagd. We zijn nu eind juni en er is nog altijd niets in orde: tussenkomst voor energiekosten, voor telefoon, voor medische kosten, een extra toelage. Dat blijft dus allemaal maar duren en ik wil graag dat dit eindelijk eens in orde komt.

Onderzoek:

Tijdens ons onderzoek vermeldt verzoekster ook nog een aantal bijkomende problemen in verband met het OCMW. Uiteindelijk kunnen wij verzoekster op al haar vragen een antwoord geven. In elk geval stellen wij een aantal onduidelijkheden vast.

Verzoekster had van het OCMW een brief ontvangen. Daarin stond een onduidelijkheid over het bedrag dat wordt toegekend. Wij geven aan verzoekster een verduidelijking. Bovendien is de maatschappelijk werkster altijd bereid om de details van de beslissing te overlopen. In de brief stond bijvoorbeeld een verwijzing naar haar leefloon, terwijl zij geen leefloon ontvangt. De terugbetaling van het aandeel hotel- en diverse kosten van de hospitalisatiefactuur gebeurt via inhouding op de hulp. Omdat zij geen leefloon ontvangt is dit via inhouding op de aanvullende hulp die zij van het OCMW ontvangt.

In de brief staat ook een verwijzing naar een ondertekende volmacht. Er wordt bedoeld dat de verleende hulp mogelijks in voorschot staat op een integratietegemoetkoming. Om die tegemoetkoming te krijgen deed verzoekster een aanvraag. De maatschappelijk werkster nodigde verzoekster (via mail) uit om de subrogatieformulieren te tekenen. Dit is wat wordt bedoeld. Het is niet duidelijk of verzoekster die formulieren al bezorgde aan het OCMW. Verzoekster vroeg een overzicht van wat zij moet betalen en wat het OCMW zal betalen. De maatschappelijk werkster zal een overzicht opmaken. Hiermee worden een aantal onduidelijkheden uitgeklaard. Volgens het OCMW kan verzoekster voor vraag en uitleg terecht bij de maatschappelijk werkster die het nodige doet om een antwoord/oplossing te bieden. Nochtans had een duidelijke brief in een klare taal al een en ander kunnen oplossen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De dienstverlening gebeurt correct, maar het woord- en taalgebruik in brieven zorgt voor problemen.

Aanbeveling:

Werk maken van eenvoudig doch correct taalgebruik.

overeenstemming met regelgeving
weloverwogen beslissing
Verzoek: 200807-323

Terugvordering

Ik ontving een brief (17 juni 2008) van het OCMW waarin mij drie bedragen worden teruggevorderd: 117,25 euro hospitalisatiekosten, 662,15 en 85,10 euro bestaansminimum. Ik nam hierover al contact op met een maatschappelijk werker.

Ik heb blijkbaar bestaansminimum ontvangen tijdens een periode waarin ik werkte, of werkloosheidsuitkering ontving. In die periode was ik ook opgenomen in Caritas. Men heeft ondertussen vastgesteld dat ik ADHD heb.

Het gaat om bedragen uit de jaren 1998 en 2000. Destijds heb ik wel degelijk aangegeven dat ik werkte. Dat gebeurde bij een maatschappelijk werkster van het OCMW in het Begijnhof. Ik herinner mij de naam niet meer precies. Men zou mij toen ten onrechte bedragen hebben uitbetaald, maar dat is mijn schuld niet. De schuld ligt niet bij mij, maar toch word ik gestraft. Het gaat trouwens over bedragen van tien jaar oud, mag dit wel worden teruggevorderd.

Ik heb een probleem met het bedrag van 662,15 euro. Er bestaat hiervan geen document dat ik akkoord ging om dit terug te betalen. Van de twee andere bedragen bestaat wel een document. Voor de terugbetaling kan ik in elk geval maar beginnen betalen vanaf 1 september, en dan nog maar 25 euro per maand.

Onderzoek:

Volgens het OCMW ontving betrokkene in het verleden diverse herinneringen om de schuld af te betalen ten belope van 864,50 euro. Hij reageerde op geen enkel schrijven.

Het saldo van de schuld bedraagt nu 496,68 euro.

Nog volgens het OCMW reageerde verzoeker op zijn laatste aanmaning en tijdens het onderhoud werd hem de diverse gronden van de terugvordering toegelicht. De schuld bestaat immers uit drie gedeeltes gebaseerd op beslissing van het Bijzonder Comité Sociale Dienst. Kopieën van alle beslissingen werden tijdens het onderhoud meegegeven. Tevens werd er tijdens een latere steunperiode inhouding toegepast, ook zonder bezwaar van betrokkene.

Wat de 662,13 euro betreft het gaat hier om een dubbele betaling door het OCMW. De onverschuldigde betaling wordt teruggevorderd. Hier speelt het feit van straf of schuld geen enkele rol, het saldo van die schuld bedraagt heden 294,33 euro.

Wat betreft de terugvordering tijdens de periode van tewerkstelling is volgens het OCMW betrokkene akkoord. Evenals zijn terugbetaling van de tussenkomst in de hospitalisatiekosten, het betreft hier het aandeel in de hotelkosten. De terugvordering is conform de afspraken en regels, maar het afbetalingsplan is bespreekbaar.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn
weloverwogen beslissing
Verzoek: 200807-328

Vergetelheid

Ik ontving een brief (16 juni) van de ontvanger van het OCMW. Er wordt mij herinnerd aan twee openstaande vorderingen van bestaansminimum.

Het eerste bedrag is 1.358,26 euro. Met dit bedrag ga ik akkoord. Ik wens dit in schijven terug te betalen.

Het tweede bedrag is 800,39 euro. Hiermee heb ik een probleem. Oorspronkelijk was dit een hoger bedrag (825,68 euro?), maar ik had een deel van het eerste bedrag willen betalen en mijn betaling werd in mindering gebracht van dit tweede bedrag.

Ik leg even uit waarom ik een probleem heb met dit tweede bedrag. Volgens mijn toenmalige maatschappelijke werkster zou ik destijds (want het gaat over november-december 1999) drie keer afwezig geweest zijn op een afspraak. Ik ben hiermee niet akkoord. Zij had wel aangekondigd dat zij zou langskomen, maar er werd geen concrete afspraak voor bijvoorbeeld een bepaald uur opgegeven. Misschien was ik gewoon eventjes naar de winkel toen zij kwam. Ik was overigens niet tevreden over die maatschappelijke werkster en zij was onvriendelijk. Ik kreeg later trouwens een andere maatschappelijke werkster in de Bloemekenswijk. Haar naam ben ik kwijt, maar zij was beter en actiever tegenover mijn situatie.

Over die invorderingen ontving ik ook al een brief van 26 mei 2005. Op die brief reageerde ik toen schriftelijk, maar ik ontving hierop geen antwoord.

Ik vraag mij ook af hoe het komt dat het OCMW drie jaar wacht om mij nog eens een brief te sturen. Dit is toch geen goede manier van werken. Men schrijft tegenover mij dat het niet betalen misschien komt door 'vergetelheid'. Maar wat moet ik van de werkwijze van het OCMW denken?

Op dit ogenblik ben ik trouwens geen OCMW-cliënt meer. Ik werk, ik ben soms een tijdje werkloos, en straks begin ik een VDAB-cursus te volgen.

Onderzoek:

Volgens het OCMW heeft verzoeker twee schulden. De eerste schuld van 1358,26 euro vindt zijn oorsprong in het feit dat hij in 2000 tegelijkertijd een volledig bestaansminimum heeft ontvangen en ook een werkloosheidsvergoeding. Hierover was er een beslissing door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst en bevestigd op een hoorzitting. Verzoeker was op deze hoorzitting aanwezig. Nadien tekende hij geen bezwaar aan. Verzoeker betwist deze schuld dus niet en is akkoord om deze schuld af te betalen.

De tweede schuld van 800,39 euro vindt zijn oorsprong in de toenmalige reglementering omtrent het verlenen van bestaansminimum tijdens een periode van schorsing. Als gevolg hiervan werd het bestaansminimum voor twee maanden in 1999 teruggevorderd.

Doordat het OCMW Gent ondertussen zijn regelgeving op dit vlak veranderde, moet deze schuld niet meer moet worden terugbetaald.

Verzoeker veronderstelde dat de tweede schuld een gevolg was van het feit dat hij meermaals niet aanwezig was op onaangekondigde huisbezoeken. Uit onderzoek van het dossier blijkt dat beiden los staan van elkaar. Deze feiten hadden tot gevolg dat hij voor een periode in 2000 geen steun heeft ontvangen. Dit werd beslist door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst en bevestigd op een hoorzitting. Ook hier was verzoeker op deze hoorzitting aanwezig. Nadien tekende hij geen bezwaar aan. Daar er geen bestaansminimum werd verleend, ontstond er geen schuld.

Met betrekking tot de vraag waarom het OCMW drie jaar wacht alvorens een brief te schrijven antwoordt het OCMW dat verzoeker zes maal werd aangeschreven.

Het OCMW stelt ook dat verzoeker in 2005 een schuldbekentenis ondertekende om de schuld aan 200 euro af te betalen, ondanks zijn bezwaar voor de schuld van 800,89 euro.

Nog volgens het OCMW betaalde hij nog niets, ook niet op de schuld die hij erkent te moeten betalen.

Opvolging:

Verzoeker ontvangt van het OCMW een uitnodiging voor een gesprek om het OCMW. Daar wordt het hele verhaal doorgenomen en alle nodige uitleg wordt verstrekt.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Gegrond voor de ene schuld; ongegrond voor de andere schuld (want uiteindelijk blijkt hij een bepaald bedrag niet te moeten betalen omdat de regelgeving ondertussen veranderde; hij ontving wel een aanmaning voor dit bedrag).

Aanbeveling:

Vergewis u ervan dat aan een bepaald bedrag wel degelijk moet worden herinnerd, voor dat de brief wordt verzonden.

overeenstemming met regelgeving

redelijke termijn

Verzoek: 200807-334

Vonnis

Ik heb aan de maatschappelijk werkster aangegeven dat ik gescheiden ben sinds 8 mei. Mijn leefloon van de maand mei werd niet betaald. Volgens de maatschappelijk werkster had zij geen vonnis van de echtscheiding ontvangen. Ik werd echter evenmin als samenwonende uitbetaald. Uiteindelijk werd half mei een voorschot van ongeveer 200 euro betaald.

Daarna moest ik van de maatschappelijk werkster wachten. Ondertussen ontving ik van mijn ziekenfonds een nieuwe sis-kaart want daar weet men dat ik gescheiden ben. De maatschappelijk werkster aanvaardt dit niet, het moet het vonnis zijn.

Wanneer ontvang ik mijn leefloon?

Onderzoek:

Het OCMW bevestigt dat verzoeker op 30 april meldde dat hij feitelijk gescheiden leeft van zijn vrouw. Verzoeker had ook gezegd dat de echtscheidingsprocedure was ingezet, maar hij kon hiervan nog geen documenten bezorgen. Het leefloon voor de maand mei was op dat moment al gestort (op 27 april), zij het nog als samenwonende, omdat het OCMW toen nog niet op de hoogte was van de wijziging in de gezinssituatie.

Om een leefloon als alleenstaande te kunnen toekennen, moest het OCMW een nieuw sociaal-financieel onderzoek uitvoeren. Dit onderzoek bestaat uit een huisbezoek en het ontvangen van een vonnis of een ander document (waaruit blijkt dat er inderdaad een echtscheidingsprocedure bezig is). Zo een document is noodzakelijk om situaties van schijnscheiding te vermijden en omwille van de wettelijke verplichting tot het uitputten van rechten op persoonlijk onderhoudsgeld.

Tijdens een huisbezoek op 19 mei kon de maatschappelijk werkster vaststellen dat verzoeker inderdaad alleen woont. Op 2 juni ontving zij via zijn dochter de gegevens van zijn advocaat: via deze advocaat verkreeg de maatschappelijk werkster op 5 juni het echtscheidingsvonnis. Verzoeker hoeft dit vonnis dus niet meer te bezorgen aan het OCMW. Op 11 juni betaalde het OCMW voor de maand mei, het resterende saldo leefloon (verschil tussen leefloon als samenwonende en leefloon als alleenstaande).

Via de Kruispuntbank stelde het OCMW voor de maanden mei en juni vast dat verzoeker gewerkt heeft. Hij had het OCMW hierover niet ingelicht. Het OCMW heeft nog geen loonfiches ontvangen. Daarom kunnen voorlopig geen uitbetalingen gebeuren, omdat het OCMW niet kan bepalen of er nog recht is op leefloon. Verzoeker zou ervan moeten op de hoogte zijn dat het OCMW deze gegevens nodig heeft voor eventuele verdere betalingen.

Opvolging:

Wij delen dit mee aan verzoeker die stelt dat, wat het inlichten van OCMW over gewerkte dagen betreft, alle gewerkte dagen telefonisch zijn aangegeven. Hij vindt een onderzoek via de Kruispuntbank niet nodig. Hij vraagt waarom dit onderzoek werd gedaan.

Wat de loonfiches betreft, verwijst hij naar het feit dat zijn dochter had contact opgenomen met de maatschappelijk werkster. Er werd aangegeven dat hij acht dagen van de maand mei gewerkt heeft. Hij is momenteel werkzaam in een bedrijf, dus voorlopig eist hij geen leefloon. De maatschappelijk werkster zou hebben afgesproken met de dochter dat hij voorlopig geen loonfiches geeft, en wanneer die er wel zijn, men die gaat afgeven aan het OCMW. Ze worden verzonden door een interim-kantoor.

Wij vragen of het telefonisch doorgeven van gewerkte dagen een courante werkwijze is. Volgens het OCMW werden de gewerkte dagen niet op voorhand doorgegeven. De

tewerkstelling werd vastgesteld via de Kruispuntbank. Dit werd door de maatschappelijk werkster gemeld aan de dochter toen zij informeerde naar de betalingen. Bij elke opmaak van een nieuw verslag, herziening of nazicht in de dossiers, is het OCMW verplicht (van de federale overheid) deze sociale onderzoeken te voeren via de Kruispuntbank.

De maatschappelijk werkster bevestigt dat aan de dochter werd gezegd dat de loonfiches dienden te worden bezorgd. De werkwijze van het OCMW is zo: aan elke cliënt wordt gezegd dat alle wijzigingen betreffende zijn/haar leefsituatie (waaronder zeker ook de financiële situatie) moeten worden doorgegeven aan het OCMW. Cliënten moeten het OCMW op voorhand (dus voor de start van hun tewerkstelling) melden dat zij zullen starten met werken. Dit kan telefonisch of persoonlijk, om te vermijden dat de cliënt leefloon ontvangt waarop hij geen recht heeft, gezien de tewerkstelling. Deze bepalingen staan omschreven in de verklaringen op eer die door cliënten worden ingevuld en ondertekend bij de aanvang en de verlenging van de steunverleningperiodes.

Na elke gewerkte maand of gewerkte periode, dienen cliënten hun loonfiches aan de maatschappelijk werker te bezorgen. Zo kan worden nagegaan of ze voor de gewerkte periode eventueel nog recht hebben op leefloon. Indien men deze werkwijze respecteert is volgens het OCMW niet nodig dat alle gewerkte dagen via de telefoon worden doorgegeven.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
actieve informatieverstrekking
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200807-335

Medicijnen

Ik krijg hulp voor medische kosten. Dat bedrag is een paar maanden geleden plotseling gedaald. Dit gebeurde na het onderzoek bij de arts van het OCMW in mei. Dan heeft het OCMW besloten om 20 euro medische kosten te betalen en dit maandelijks, daarvoor was het 40 euro. Dus op 28 mei kreeg ik 20 euro, tot 28 april kreeg ik elke maand 40 euro. Ik heb gebeld met de maatschappelijke werkster waarom dit is (zijn de medicijnen goedkoper geworden of is er een andere reden?). De medicamenten die ik neem, zijn vaste medicamenten die ik levenslang moet nemen en de prijzen van dit medicamenten zijn niet gedaald. Ze belofte dat ze een afspraak zou maken bij de arts van OCMW voor een nieuwe medische controle. Dat heeft ze nooit gedaan tot op vandaag, na paar maanden. Tot op vandaag hebben we niks meer gehoord van haar. Ik had ook recht op een energietoelage ten bedrage van 38 euro, maandelijks. Ook dit werd op 28 mei plotseling stopgezet.

Onderzoek:

Over de tussenkomst in medische kosten. Volgens het OCMW is het zo dat de adviserende arts altijd een advies geeft over het bedrag van tussenkomst op basis van de medische situatie van cliënt. Elke arts heeft een beroepsgeheim. Daarom kan het OCMW ons bepaalde informatie over dit advies niet meedelen. Als verzoekster wenst te weten waarom het bedrag daalde, dan kan zij hiervoor enkel terecht bij de adviserende arts.

De maatschappelijk werkster had inderdaad een nieuwe afspraak beloofd bij de adviserende arts. Zij was dit vergeten en biedt hiervoor haar excuses aan. Naar aanleiding van de gestelde vragen, via de ombudsvrouw, maakt de maatschappelijk werkster onmiddellijk een afspraak. Op de afspraak moet verzoekster meebrengen: een duidelijk overzicht van de medicatie die zij dient in te nemen en alle doktersattesten. De arts kan best op basis daarvan aan verzoekster zelf toelichten waarom het bedrag van de tussenkomst voor medisch farmaceutische kosten is gedaald. Eventueel kan de arts haar advies aanpassen.

De energietoelage van 38 euro wordt sinds mei 2008 niet meer aan verzoekster uitbetaald. Dit heeft te maken met de gewijzigde gezinssituatie: het feit dat haar echtgenoot de echtelijke woonst verliet eind april 2008. Hij was gerechtigd op deze toelage gezien zijn

leeftijd. De energietoelage wordt verleend aan cliënten ouder dan 50 jaar en wanneer zij langer dan 6 maanden in hulpverlening zijn. Verzoekster is slechts 48 jaar en zij heeft dus geen recht op een energietoelage.

Nu woont verzoekster enkel samen met haar meerderjarige zoon. Daarom zal het OCMW de huishuurtussenkomst vanaf 1 mei 2008 verhogen van 19 naar 38 euro per maand. Het verslag tot herziening van deze aanvullende bijstand wordt op 5 augustus 2008 voorgelegd aan het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Gegrond wat betreft de tussenkomst in medische kosten (de maatschappelijk werkster vergat dat zij een afspraak zou maken met de adviserende arts). Ongegrond wat betreft de energietoelage en de huishuurtussenkomst.

Aanbeveling:

Als aan een cliënt werd toegezegd om een afspraak te maken, verlies dit dan niet uit het oog.

overeenstemming met regelgeving

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200807-343

Budget

I send you this words appealing to you that there was a certain negligent or ignorance to my financial rights, advantages, qualities of services and communications, as, (or) some one(s) behind this, of for a certain purposes, or to let me in need, as always used to such ways and to such places, is very because, but not only because I am writing to you in English, to tell you and inform you that where ever I lived in Belgium, in my own place or apartments is in my proper name and my correct address, legal and official, and I, myself lived and living in the apartment which I rented.

So for this I am asking toy to take all the measures which are necessary to secure, to guarantee, to pay me, to give me my advantages, health securities, insurances, and to get me and to refine to me all my financial rights, copyrights, and to be responsible to pay me all of the damages which cost and created negligents and confusions to my sense, my moral, my private and personal life, my health, my artistic visions, creations, spirit, and the daily and the general activities and atmosphere.

On 04.04.2007, I went to OCMW in Gent for a certain financial help temporary by the social assistant, I had not any money, not much food at that moment, that days also did not helped me, while I been still new in Gent in this apartment so whom concern, and whom consider? In which right(s)?

Dear sir. I send you with this letter the decisions of the OCMW of Gent, and of the Arbeidsrechtbank Gent, I asked for pro deo lawyer did not want to help me, must pay a sum of money. So I ask you to take all the measures to pay me back, to secure, to refine, and to guarantee my financial budget and rights with all the advantages.

Onderzoek:

De vraag bereikt ons via de Vlaamse Ombudsdienst.

Volgens het OCMW vroeg verzoeker om van zijn energiefacturen 25 euro per maand ten laste te nemen. Hij vroeg ook om de financiële kost te dragen voor de aankoop van meubelen. Het OCMW stelde echter vast dat het inkomen van verzoeker hoger was dan de gangbare steunbarema's. Het bedrag van de invaliditeitsvergoeding bedroeg 834,13 euro, het bedrag van leefloon voor een alleenstaande bedroeg 657,37 euro. Het OCMW besliste om geen positief gevolg te geven aan de vragen. Verzoeker tekende ook beroep aan bij de Arbeidsrechtbank die de inhoudelijke argumentatie van het OCMW volgde. Het inkomen van verzoeker is duidelijk hoger dan de steun die het OCMW zou kunnen geven.

Conclusie:

Het OCMW heeft correct gehandeld en de Arbeidsrechtbank volgde de argumentatie.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200808-356

56 euro

Ik ontvang slechts 56 euro leefloon van het OCMW. Als ik aan de maatschappelijk werkster schuldbemiddeling vraag, dan antwoordt zij dat ik minimum vijf jaar moet wachten.

Ik woon samen met mijn gehandicapte moeder. Zij ontvangt een minimumpensioen.

De maatschappelijk werkster zegt mij dat ik alleen moet gaan wonen om meer leefloon te ontvangen. Mijn moeder is echter blind en gehandicapt. Zij heeft elke dag diverse keren medicatie en hulp nodig. Wie zal voor haar zorgen? Moet ik dan verschillende keren per dag over en weer naar mijn moeder komen.

Mijn vader is dement en hij verblijft in een rusthuis in Oostduinkerke. Ik ga hem soms bezoeken, ook dit kost geld. Als ik alleen zou gaan wonen, zal het OCMW dan meehelpen met zoeken en financieel tussenkomen in mijn waarborg en verhuis?

Ik was zelfstandige en heb nog schulden af te betalen. Als ik aan de maatschappelijk werkster rekeningen breng, dan legt ze die op de hoop en zegt mij dat het gesprek afgelopen is.

Op 18 augustus zou een beslissing worden genomen. Wordt er met mijn situatie voldoende rekening gehouden?

Onderzoek:

Het OCMW geeft de reden waarom verzoeker slechts 56 euro leefloon ontving. Dit had te maken met het bedrag van het pensioen van zijn moeder. Zij ontvangt een pensioen van 877,27 euro. Dit is 412,20 euro meer dan het bedrag van het leefloon en dit werd daarom in mindering gebracht. Dat gaf als resultaat dat verzoeker slechts 56 euro ontving.

Verzoeker verhuisde ondertussen naar een eigen woning. Hierdoor kon zijn eigen inkomen verhogen. Zijn moeder woont bovendien in een sociale woning en eigenlijk kon hij niet bij haar inwonen.

Wat betreft de collectieve schuldenregeling, is het zo dat deze op een bepaald ogenblik werd stopgezet zonder dat het OCMW de reden kende. De wet zegt dat het OCMW dan vijf jaar moet wachten voor een nieuwe regeling kan worden aangevraagd.

Wij vroegen ook aan het OCMW om een tussenkomst als mantelzorger te onderzoeken. Het OCMW neemt hierover contact op met de Zorgkas. Van de mutualiteit wordt vernomen dat de moeder nu een mantelzorgpremie ontvangt. Volgens het OCMW zouden al deze zaken nu voor iedereen duidelijk moeten zijn.

Besluit: het OCMW heeft, rekening houdend met de regelgeving, aan kwaliteitsvolle en actieve dienstverlening gedaan in het belang van deze burger en zijn moeder.

Beoordeling: ongegrond

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200808-381

Vergeeten spullen

Ik woonde vroeger in Wondelgem en ben in april 2008 naar Eeklo verhuisd. Mijn sociaal assistente heeft ervoor gezorgd dat mijn verhuis gedaan werd door de klusjesdienst van het OCMW van Gent. Na de verhuis heb ik vastgesteld dat ik een aantal spullen mankeerde: een

dekbed, vier dekbedovertrekken, al mijn gerief om kaarsen te maken en een fotoalbum. Ik heb dat pas achteraf gezien. Ik heb dat gezegd aan mijn assistente, maar zij kon niets doen zei ze. Ik heb ook gebeld naar het OCMW van Eeklo maar ook zij konden niets doen. Ik ben ook teruggegaan naar mijn oude adres, maar degene die er nu woont zegt niets gevonden te hebben. Het lukt me niet om mijn spullen terug te krijgen, ze moeten toch ergens zijn. Mijn dochter heeft me aangeraden om ten einde raad bij de ombudsvrouw langs te gaan.

Onderzoek:

De verhuisdienst van het OCMW bevestigt dat de verhuizing werd gedaan. Alle persoonlijke goederen waren op voorhand door derden ingepakt. Er werden achteraf geen persoonlijke zaken teruggevonden van wie de eigenaar onbekend was. Ook is de verhuiswagen leeg teruggekomen.

Volgens het OCMW ondertekende verzoekster na de verhuizing een formulier waarin zij bevestigde dat de verhuis goed en vlot was verlopen, er geen schade aan de woning noch aan de goederen was toegebracht, alle aangevraagde goederen werden overgebracht en alle resterende goederen die zich nog in de oorspronkelijke woning bevonden door verzoekster zelf zouden verwijderd worden. Nog volgens het OCMW noteerde zij geen opmerkingen op het formulier in de daartoe voorziene ruimte.

De medewerkers van de verhuisdienst bevestigen wel dat er nog veel zaken in de oorspronkelijke woning door verzoekster werden achtergelaten.

Besluit: het OCMW verrichtte kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200809-383

Geen geld

Ik ontvang geen geld van het OCMW, evenmin ontvang ik geld voor mijn medicamenten die ik moet nemen. Ik weet ook niet wat mijn domicilieadres is en ik heb nog altijd geen woning. Mijn kleren liggen in een sociale organisatie en af en toe kan ik slapen bij een vriend.

Onderzoek:

Volgens het OCMW wordt verzoeker opgevolgd door een maatschappelijk werker. De begeleiding is en blijft moeilijk en het OCMW beslist om het dossier door te geven aan een andere maatschappelijke werker. Verzoeker komt immers gemaakte afspraken nauwelijks na en weigerde aan het OCMW een verblijfsadres in Gent door te geven. Nochtans verklaarde hij bij vrienden in Gent te verblijven. Uiteindelijk gaf hij een adres door zodat zijn betaling voor augustus 2008 geregeld werd.

Nog volgens het OCMW wordt hij maandelijks betaald, maar van hem wordt verwacht dat hij zich eerst op de zitdag aanmeldt bij de maatschappelijk werker vooraleer een betaling kan geregeld worden. Er wordt geen extra tussenkomst voor medicatie gegeven. Verzoeker is aangesloten bij een mutualiteit en in regel met de verzekeraar. Het OCMW beslist dat hij zal worden onderzocht door de adviserende arts.

Het OCMW deelt verder mee dat verzoeker nog is gedomicilieerd op een adres waar hij niet meer woont. Er is een voorstel tot ambtshalve afvoering. Hij moet zich dringend melden bij de Stad Gent en zijn verblijfsadres meedelen. Zolang hij niet is ingeschreven op een adres is geen toekenning van referentie-adres mogelijk. Het OCMW zegt al het mogelijke te doen om ambtshalve afvoering te vermijden, omdat hij anders problemen krijgt met zijn verblijfsrecht in ons land. Hij is immers asielzoeker. Nog volgens het OCMW staat verzoeker ingeschreven voor een sociale woning bij onder andere Stad Gent. Hij staat er op de wachtlijst sinds 2005. Daarnaast is hij eveneens ingeschreven bij een vzw. Tijdens het onderzoek vernemen wij dat verzoeker via een vzw een appartement wordt toegewezen. Het OCMW en een

kringloopwinkel zorgen voor huisraad en meubels. Door te kunnen verhuizen naar een eigen woning kan hij zich daar laten inschrijven en wordt hem steunverlening als alleenstaande toegekend.

Het OCMW deelt verder mee dat verzoeker een opname in een onthaaltehuis weigert. Hij werd reeds doorverwezen maar wou geen residentiële opvang. Na recente contacten met diverse hulpverleners, wordt een teamoverleg gepland met alle hulpverleners die betrokken zijn bij zijn de begeleiding om de situatie gezamenlijk te bespreken en de verdere aanpak te bespreken. De ombudsvrouw stelt voor om ook bij dit overleg aanwezig te zijn, maar het OCMW weigert dit.

Besluit: in overeenstemming met de geldende regelgeving verleent het OCMW kwaliteitsvolle en actieve dienstverlening.

Beoordeling: ongegrond

van pier naar pol
overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200809-395

Cirkel

Ik zit in volgende cirkel: mijn zaak in Mater is failliet gegaan, ik volg vanaf 9 september een opleiding voor bouwplaatsmachinist maar zit momenteel (eind september) sinds 1 augustus zonder enig inkomen en heb recht op een menswaardig bestaan.

Ik heb geen woning meer want kan niet meer in mijn zaak in Mater en heb gevraagd om ambtshalve afgeschreven te worden en dit op advies van OCMW die zegt dat ik eerst die procedure moet doorlopen om een referentieadres bij OCMW in Gent te kunnen krijgen. Is dit zo want een ambtshalve afvoering houdt heel wat administratieve problemen in. Kan dit referentieadres juist niet die ambtshalve schrapping niet stoppen? Ik heb recht op een uitkering van het ABVV (werkloosheidsvergoeding, ik heb vroeger gewerkt) maar dat weigeren ze uit te keren omdat ik geen domicilieadres heb. Het OCMW wil mij geen voorschot geven omdat ik geen bewijs van ambtshalve schrapping in Mater kan voorleggen en geen attest kan voorleggen dat ik failliet ben verklaard door koophandel, dit laatste kan ik niet afhalen omdat... ik geen 73 euro heb.

Kan ik een voorschot krijgen zodat ik tenminste dat attest kan afhalen en een referentieadres krijg (ik slaap nu hier en daar bij vrienden in Gent) en eventueel hulp bij betaling waarborg zodat ik mijn leven opnieuw op de rails kan zetten en hij het OCMW kan terugbetalen in geval van voorschot?

Onderzoek:

Het OCMW meldt dat de schrapping van het ondernemingsnummer een vereiste is om in aanmerking te komen voor steunverlening.

Inmiddels is dit in orde gebracht. Er werd aan verzoeker een voorschot verleend dat door betrokkene werd aangewend om de kosten van schrapping ondernemingsnummer te vergoeden. Op basis van het bewijs schrapping ondernemingsnummer wordt drie dagen later een tweede betaling gedaan.

Nog volgens het OCMW kan een dakloze persoon die de hulp inroept van een OCMW maar worden ingeschreven onder de vorm van een referentie-adres bij dat OCMW voor zover hij niet meer beschikt over een andere rechtsgeldige inschrijving in het bevolkingsregister. De afvoering van ambtswege moet een uitzondering blijven. Deze burger heeft het vooruitzicht op een verblijfplaats te Gent, en opgave van deze verblijfplaats bij diensten als VDAB, RVA en vakbond, zijn essentieel in het behoud van zijn rechten op sociale uitkeringen. Gezien het gegeven dat hij nog over een inschrijving in het bevolkingsregister beschikt en gezien het vooruitzicht op een verblijfplaats te Gent op korte termijn, is er geen procedure voor referentie-adres opgestart.

Het OCMW begeleidt betrokkene in zijn oriëntering naar permanente huisvesting, en verstrekt ook voorschotten op werkloosheidsuitkering.
Besluit: deze vraag tot bemiddeling leidt zeer snel tot het gewenste resultaat en een duidelijk antwoord.

Beoordeling: geen oordeel

Er waren enkele zaken onduidelijk voor verzoeker, maar er volgde een zeer snelle interventie en een duidelijk antwoord.

redelijke termijn
Verzoek: 200809-427

Achterstal

In januari heeft mijn maatschappelijk werkster mij gezegd dat ik in totaal nog vijf maanden leefloon te goed heb. Het gaat over vijf maanden gespreid over een periode van vier jaar. Die vijf maanden zouden mij worden uitbetaald. Ik heb hier al naar gevraagd maar het is niet duidelijk wanneer dit zal worden betaald.

Ik kreeg wel al een uitbetaling van 280 euro, zijnde het verschil tussen het bedrag dat ik ontving en het bedrag dat ik moest ontvangen, maar dit is iets anders.

Ik vraag mij af wanneer ik het geld zal ontvangen waarop ik recht heb.

Onderzoek:

Wij leggen dit voor aan het OCMW. Ondanks herhaald aandringen op een reactie ontvangen wij geen antwoord. Ongeveer anderhalve maand nadat verzoeker ons zijn vraag stelde, meldt hij ons dat hij zijn geld heeft ontvangen.

Beoordeling: gegrond

Wij kunnen ons niet uitspreken over de aanleiding waarom verzoeker te laat wordt betaald. In elk geval schiet het OCMW te kort wat betreft communicatie: onze vragen blijven onbeantwoord.

Aanbeveling:

Als een vraag wordt gesteld, geef dan ook een antwoord, ook al is het probleem ondertussen opgelost.

redelijke termijn
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200809-434

Kinderbijslag

Mijn man en ik wonen niet samen. Hij is beginnend zelfstandige, ik ontvang leefloon van het OCMW.

Ik ontvang al zes maanden geen kinderbijslag voor mijn dochter. In afwachting dat de kinderbijslagkas van de zelfstandigen dit in orde brengt heb ik gevraagd dat het OCMW dit zou betalen onder de vorm van een voorschot. Mijn maatschappelijk werker heeft beloofd om hiervoor een aanvraag te doen. Hij heeft mij dat vorige maand gezegd. Gisteren nog heb ik hem gevraagd naar de stand van zaken, maar ik heb de indruk dat hiervoor nog niet veel gedaan is.

Onderzoek:

Volgens het OCMW had de maatschappelijke werker aanvankelijk gepland om, voor de voorschotten, een aanvraag in te dienen aan zijn bestuur. Het OCMW nam opnieuw contact

op met het kinderbijslagfonds dat meedeelde dat de ex-partner niet in regel was met de betaling van zijn bijdragen als zelfstandige.

Wegens een recente wetswijziging kan in deze situatie door de kinderbijslagfondsen toch worden overgegaan tot uitbetaling.

Hierdoor kan heel binnenkort worden betaald. Daartoe is een leefloonattest nodig dat door het OCMW aan het kinderbijslagfonds wordt bezorgd. Op deze wijze kan heel binnenkort de betaling gebeuren.

Wij delen dit mee aan verzoekster die even later bevestigt dat zij de betaling heeft ontvangen.

Besluit: het kwam bij verzoeker over dat door het OCMW passief werd opgetreden omdat de termijn waarbij verzoekster op de kinderbijslag wachtte, onredelijk lang duurde. Echter, de maatschappelijke werker was heel actief bezig met het zoeken naar een oplossing die niet de hand lag maar door een recente wijziging aan de regelgeving mogelijkheden bood.

Beoordeling: ongegrond

Het OCMW was heel actief bezig met het zoeken naar een creatieve oplossing maar klager was hiervan nog niet op de hoogte.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200809-438

Gevlucht

Ik verblijf in een opvanghuis voor daklozen en ben studente. Ik ben geboren in Antwerpen en gevlucht voor mijn ouders.

Tot en met oktober betaalt het OCMW van Antwerpen het leefloon. Ik heb een appartement gevonden en vraag leefloon, installatiepremie en huursubsidie aan van OCMW Gent.

Ik heb hiervoor al drie keer een vraag gericht tot OCMW Gent en dit is drie keer geweigerd. De eerste keer werd gezegd dat ik veel te vroeg kwam en dat ik pas moest terugkomen als het huurcontract inging. Ik was toen al gedomicilieerd in Gent en had het huurcontract al getekend maar ik had nog OCMW-steun van Antwerpen zolang ik in het daklozencentrum woon. Dit ging normaal gezien in van 1 september (maar er wordt nog gewerkt en het gaat nu in vanaf 1 oktober maar dan stopt ook OCMW Antwerpen. Als het tegen dan niet in orde is met Gent heb ik ook geen geld om de huur te betalen en kom ik meteen in een cirkel van armoede terecht en mogelijks ook een risico dat ik mijn woning zal kwijt geraken want ik heb voor de waarborg geleend bij de bank.

In het daklozencentrum is dan contact opgenomen met het OCMW om mee te delen dat ik op die manier in een moeilijke situatie ging terecht komen en of de procedure niet kon worden versneld. Daarop heeft het OCMW meegedeeld dat ik mij moest aanbieden voor een spoedprocedure de laatste week van augustus, een week voor de verhuis. Maar de verhuis werd door huisbaas uitgesteld wegens elektriciteitswerken en er werd een nieuwe afspraak gemaakt voor de week van 15 september. Omdat ik een zetel wou kopen heb ik nog gebeld om een attest te hebben om 30 procent korting te krijgen en dat attest heb ik na over en weer bellen (het attest van Antwerpen werd in Gent niet aanvaard) en heb ik een attest van Gent gekregen.

In de week van 15 september biedt ik mij dan aan bij het OCMW. Ik krijg een lijst mee om de installatiepremie aan te vragen. Een document voor aanvraag leefloon wordt niet meegegeven.

Op 17 september ga ik met de gevraagde documenten naar het OCMW. Op het moment dat men hoort dat ik student ben, wat ik ook bij het eerste contact had gemeld, werd de pen neergelegd en zei men 'ja maar als student moet ge teruggaan naar de gemeente van waar je komt'.

Het gesprek wordt niet verder gezet omdat de maatschappelijke assistente zich nog moest

informereren, op mijn vraag of er dan toch geen kopieën van de documenten van de installatiepremie konden worden gemaakt want anders moest ik misschien terugkomen, werd niet ingegaan. Er werd ook geen enkele vraag gesteld over mijn persoonlijke situatie. De maatschappelijke assistente ging wel de volgende dag bellen, maar er werd al een kwartier later teruggebeld en werden nog allerlei privacy gegevens opgevraagd op straat (waarom ze opgenomen was geweest in ziekenhuis enz...).

Ik heb dit als bijzonder pijnlijk ervaren. Er werd eerst gevraagd waar ik was en er is duidelijk meegedeeld dat ik op straat liep.

Er was afgesproken dat er ten laatste donderdagvoormiddag vorige week een mededeling ging komen tot welk OCMW ik mij moest richten maar dit is niet gebeurd. De begeleidster in het daklozencentrum heeft gepoogd te bellen maar dat bleek een vrije dag te zijn.

Nadien zou er nog vijf keer geprobeerd zijn om de maatschappelijke assistente te bereiken, ook nog deze voormiddag is gebeld, maar zij zou ziek zijn en haar assistente zou nog terugbellen maar ik vind dat toch een en ander goed misloopt en ik ben bijzonder onzeker over mijn toestand.

Ik wens een duidelijk antwoord op de vraag of het OCMW van Gent instaat voor mijn leefloon. Kan ik dit leefloon ontvangen vanaf het moment dat ik in mijn appartement woon, ik verhuis over enkele dagen. Het is mogelijk dat OCMW Antwerpen de eerste maand huur zal betalen. Voor de waarborg heb ik geleend. Ik kan ook geen boeken aankopen voor mijn studies.

Onderzoek:

Wij leggen dit voor aan het OCMW dat na herhaald aandringen antwoordt. De aanvraag werd door het OCMW opgenomen op 17 september. Het OCMW Antwerpen bleef steun verlenen zolang zij in het opvangcentrum verbleef (tot 30 september).

Het OCMW Gent werd bevoegd vanaf 1 oktober (betrekken van een woonst in Gent) betreffende de aanvraag installatiepremie en leefloon student.

Op 6 oktober licht het OCMW verzoekster in tijdens een gesprek. Er wordt op 8 oktober een installatiepremie van 948,74 € doorgestort.

Een beslissing omtrent de toekenning van het leefloon student volgt enkele dagen later. Het betreft een bijzonder verzoek naar aanleiding van de hervatting van de studies, na onderbreking en niet-inschrijving in de VDAB. Wij vernemen dit antwoord van het OCMW op 13 oktober en brengen verzoekster onmiddellijk op de hoogte.

Besluit: het OCMW verleende, aan de hand van de geldende regels, kwaliteitsvolle en actieve dienstverlening. Het schoot evenwel te kort in verband met duidelijke en snelle communicatie en informatie, zowel aan verzoekster als aan de ombudsvrouw.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat betreft het geven van een gevolg aan de vraag van verzoekster.

Gegrond wat betreft de snelle communicatie na een dringende vraag.

Aanbeveling:

Bij een dringende vraag is ook snelle en actieve communicatie gewenst.

overeenstemming met regelgeving

redelijke termijn

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200809-440

Bevallen

Ik ben 19 jaar, ben drie maand zonder inkomen en moet binnenkort moet bevallen.

De achtergrond is dat mijn moeder onterecht leefloon heeft geïnd op het moment dat ik werkte. Ik woon voorlopig samen met mijn moeder. Ik had gepland om begin oktober te verhuizen maar omdat ik nu zonder enig inkomen zit wordt dit uitgesteld.

Ik heb geen duidelijke antwoorden, er zijn tegenstrijdige berichten of ik nu al dan niet recht heb op leefloon. Ik ben 'in wacht gezet' maar dat duurt nu al drie maanden.

Elke keer worden nieuwe documenten gevraagd, nooit van in het begin wat er precies nodig was, dan werd het ook verschoven naar de RVA (OCMW zegt we zitten al drie weken te wachten op document van RVA in verband met mijn moeder, de RVA zegt dat ze nog geen aanvraag van OCMW hebben binnen gekregen als ze die aanvraag krijgen gingen ze het nog dezelfde dag doorfaxen, er wordt steeds gezegd dat er een aanvraag is opgestuurd maar bij RVA wordt steeds gezegd dat ze niet binnen is...).

Waarom ontvang ik geen enkele uitkering gedurende drie maanden? Het CAW begeleidt mij bij het beheer van het budget maar ik kan geen kant meer uit. En ik kan elk moment bevallen.

Er is mogelijks een gebrekkige coördinatie. De een weet van de andere niet wat er verteld wordt, tussen maatschappelijke assistente en vervanger. Ook op het gebied van informatie naar mij loopt er iets mis. Hoe is het mogelijk dat ik meer dan drie maanden op een beslissing moet wachten?

Kan hier in elk geval een voorschot worden uitbetaald: er is geen enkele reserve om bevallingskosten te betalen of klederen enzovoort voor de baby. Alle reserve die werd opgespaard dank zij de tussenkomst van CAW-begeleidster is op.

Onderzoek:

Wij kijken eerst na om zo vlug mogelijk deze jonge vrouw concreet te helpen en dringen aan bij het OCMW en helpen haar ook met enkele behoeftes via caritatieve instellingen. Het OCMW verduidelijkt dat diverse redenen aan de basis liggen van de huidige situatie. Er is sprake van een wisselende gezinssamenstelling, wijzigende arbeidssituatie en inkomsten van de diverse leden van het gezin, onduidelijkheid over het huurcontract enzovoort. In verband met al deze wijzigende situaties had OCMW diverse documenten nodig in verband met verzoekster. Verzoekster zou deze essentiële informatie niet altijd even vlot hebben bezorgd aan het OCMW.

Uiteindelijk wordt het OCMW toch in staat gesteld om een betaling te doen aan verzoekster. Besluit: er bestaan regels maar hier is dit niet voldoende. Deze vrouw was duidelijk in een noodsituatie en moest in de eerste plaats zo vlug mogelijk hulp krijgen zodat zij kon bevallen in een ziekenhuis en zich op voorhand enkele noodzakelijke spullen kon aanschaffen. Bovendien zat deze vrouw al drie maanden zonder inkomen. Artikel 1 van de OCMW-wet moet worden toegepast.

Beoordeling: ongegrond

Het OCMW doet de nodige inspanningen om verzoekster te helpen. Door een aantal wijzigende en wisselende situaties wordt de administratie voor verzoekster zo moeilijk dat er niet altijd in wordt geslaagd om tijdig de nodige documenten te regelen.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200810-453

Alimentatie

Ik schrijf u deze brief omdat ik niet tevreden ben van de sociaal assistente van het OCMW. Ik ben al jaren gescheiden en daar ik het hoederecht over de kinderen heb moet mijn ex mij maandelijks alimentatie betalen voor de kinderen. Reeds meer dan een jaar komt dit via het OCMW maar op mijn rekening, met een achterstal nu van meer dan twee maanden. Bovendien moet mijn ex sinds 2008 ook de helft van de andere kosten van de kinderen betalen, dit is een achterstal van meer dan 1000 euro. Eerst had mijn ex een schuldbemiddeling bij het OCMW, maar daar ze haar inkomsten niet correct doorgaf werd dit stopgezet, nu is het een budgetbeheer en toch blijft het achterstallig betalen duren ondanks mijn verzoeken aan de maatschappelijk werkster, opsturen van bewijsstukken, telefonische contacten, worden mij beloftes gedaan maar nooit uitgevoerd. Mijn geduld is nu wel op,

tevens meld ik dat de partner van mijn ex de streekkranten verspreid met mijn ex en ook op haar adres ingeschreven staat. Dus heb ik een zwaar vermoeden dat mijn ex meer leefgeld krijgt dan ze recht op heeft. Ik meldde dit reeds verschillende malen aan de maatschappelijke werkster, maar zij reageert of controleert dit niet eens. Ik hoop dat u gepast reageert opdat dit snel opgelost geraakt.

Onderzoek:

Het OCMW is op de hoogte van het feit dat er momenteel achterstallen zijn in de betaling van de alimentatie en in de helft van de andere kosten van de kinderen. Gelet op de beperkte inkomsten van de ex van verzoeker, zal het volgens het OCMW echter onmogelijk zijn om deze achterstallen in éénmaal te vereffenen. Het OCMW zal hier zoeken naar een structurele oplossing van zodra er met de schuldbemiddelaar een akkoord werd verkregen. Wat betreft de informatie over de bedeling van streekkranten, deelt het OCMW mee dat dit verder zal onderzocht worden.

Besluit: in tegenstelling tot de indruk die verzoeker heeft, gebeurt hier wel degelijk kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn

Verzoek: 200810-474

Geen geld

Ik ben sinds vorige week niet meer in budgetbeheer. Maar dit is al een maand geleden afgesproken, er staat nog 500 euro op mijn vaste rekening en die moet ze overschrijven. Ik heb geen eurocent meer en ik kan zelfs geen eten gaan halen.

Dit is niet te doen. Ik sta met mijn rug tegen de muur. Twee keer stort ze op een afhalingsrekening maar nu is ze ermee gestopt al drie weken geleden en heb ik geen enkel inkomen meer.

Ik vind dat u moet tussenkomen want ik kan niet meer leven, mijn huur is betaald maar volgende maand moet ik zelf betalen en ik heb een domiciliëring gedaan op de bank om tegen de 4de mijn huur te betalen. De maatschappelijk werkster heeft mij dat ook nooit gezegd.

Ik moet ook geld hebben voor mijn puffer, ook dat heb ik niet. Ik heb geen medische tussenkomst van OCMW, ik kreeg 65 euro in de week maar ik had schulden, ik ben nog bezig aan het afbetalen.

Onderzoek:

Het OCMW bevestigt dat verzoeker in budgetbeheer was. In september zou het stapsgewijs afbouwen, tegen Nieuwjaar. Verzoeker zou plots het budgetbeheer willen stopgezet hebben, maar dit was voor het OCMW niet bespreekbaar.

Op 13 oktober had de maatschappelijke werkster gezien dat verzoeker een eigen zichtrekening had geopend. Hij zou zijn werkloosheidsvergoeding (van meer dan 800 euro) daarop hebben ontvangen, begin oktober. Volgens het OCMW was dit niet volgens afspraak. Nog volgens het OCMW wou verzoeker het reservegeld van de budgetbeheerrekening, 579 euro, zelf ontvangen. Volgens het OCMW was dit bedrag bedoeld om de laatste schulden af te betalen en om facturen voor uitgevoerde karweien door de sociale huisvestingsmaatschappij en het OTC te betalen. Dit zou zo afgesproken zijn.

Het OCMW deelt mee dat hiervan schulden werden betaald aan twee ziekenhuizen en aan de karweidienst, voor een totaal van bijna 400 euro.

Volgens het OCMW was de maatschappelijke werkster niet akkoord om het resterende bedrag van de budgetbeheerrekening aan verzoeker uit te betalen. Hij zou immers meer dan 800 euro ontvangen hebben en had nog niets van kosten betaald.

Op 17 oktober ging verzoeker volgens het OCMW opnieuw naar de maatschappelijke

werkster. Hij zou onmiddellijke stopzetting hebben gevraagd van het budgetbeheer en hiervoor werden papieren getekend. De maatschappelijke werkster zou papieren hebben meegegeven om domiciliëringen en permanente orders te regelen. Uiteindelijk stond nog 157,01 euro op de rekening. Op 21 oktober heeft het OCMW dit bedrag doorgestort naar de huisvestingmaatschappij voor uitgevoerde werken. Volgens het OCMW was verzoeker hiervan op de hoogte. Nog volgens het OCMW was er op 24 oktober nog een gesprek met de hoofdmaatschappelijke werkster. Het OCMW deelt nog mee dat de budgetbeheerrekening nu op 0,0 euro stond en werd afgesloten. Voor bijkomende details kan verzoeker terecht bij de maatschappelijke werkster.
Besluit: het OCMW respecteert bij de dienstverlening de redelijke termijnen.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200811-522

Vakantiejob

Ik heb vijf maanden geen leefloon gekregen, nadat ik drie keer van assistent veranderd ben wegens ziekte het feit dat er ook een grote werkdruk is. Ondertussen is er blijkbaar vijf maanden niets gebeurd.

Nu heb ik een dame en die is correct maar die moet nu nog mijn dossier opstarten.

Wat ik ook niet begrijp is dat men mij niet heeft meegedeeld dat ik een vakantiejob mag uitoefenen? Ik begrijp er echt niets van.

Pas vandaag krijg ik een papier mee dat ik als student moet ondertekenen zodat ik weet wat kan en niet kan. Ik ben vorig jaar niet geslaagd dus ik doe mijn jaar over.

Ik woon nog bij mijn ouders maar ondertussen heb ik ook vijf maanden geen enkele uitbetaling gekregen. Het is wel goedgekeurd dat ik daar recht op heb. Ook vorig jaar had ik dezelfde problematiek. Ik begrijp het niet en ik heb heel wat keren bij het OCMW geklaagd maar ik ga wel bij de duivel ten biechte.

Onderzoek:

Dit sluit aan bij een ander dossier van verzoeker met gelijkaardige vragen.

Volgens het OCMW is de klacht gegrond. Verzoeker heeft inderdaad een aantal maanden leefloon te goed. Hij zal met terugwerkende kracht worden uitbetaald. Ondertussen zal het OCMW hem een provisionele storting overmaken. Het OCMW geeft toe dat een

administratieve vergissing werd begaan: er werd geen geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie opgemaakt en evenmin werd verzoeker eraan herinnerd dat hij een vakantiejob diende uit te oefenen. Het OCMW zal nu de nodige maatregelen treffen.

Wij delen dit mee aan verzoeker. Een week later meldt verzoeker ons echter dat hij nog geen betaling ontving. Wij geven dit door aan het OCMW die enkele dagen later de betaling uitvoert.

Besluit: er is niet helemaal gehandeld in overeenstemming met de regelgeving en de dienstverlening kan niet echt kwaliteitsvol noch actief worden genoemd. Er volgt rechtzetting.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

weloverwogen beslissing
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200811-552

Artikel 60

Waarom wordt art. 60 geweigerd aan mij, ik ontvang een levensminimum categorie 2 van het

OCMW.

Mijn advocaat heeft een brief geschreven op 10 april, er is wel degelijk een mondeling antwoord door de maatschappelijke assistente geformuleerd.

Iemand wenst mij in het kader van art. 60 te werk te stellen in zijn vzw, ik werk daar immers al. Hij is ook bereid een deel van de patronale kosten ten laste te nemen.

Het art. 60 wordt geweigerd omdat de arbeidsduur een duur had die de duur van mijn verblijfstitel te boven gaat. Dit lijkt mij een goede motivering maar graag had ik een schriftelijke motivering van de weigering bekomen.

Onderzoek:

Het OCMW verduidelijkt dat het niet akkoord is voor een tewerkstelling in het kader van artikel 60§7 van de Organieke Wet van 8 juli 1976.

De redenen hiervoor zijn:

- Verzoeker beschikt over voldoende mogelijkheden om een menswaardig bestaan te leiden (artikel 1 van de Organieke Wet van 08 juli 1976);
- Verzoeker heeft mogelijkheden om op de gewone arbeidsmarkt aan bod te komen, hij is namelijk reeds regelmatig tewerkgesteld voor kortlopende opdrachten;
- Verzoeker volgt cursussen met het doel een diploma te behalen dat zijn kansen op de arbeidsmarkt verhoogt.

Nog volgens het OCMW heeft verzoeker slechts een tijdelijk verblijfsrecht in ons land, hij bekwam een inschrijving voor beperkte duur in het vreemdelingenregister omwille van medische redenen. Hij heeft dus een precair verblijfsstatuut en het standpunt van OCMW is dat geen tewerkstelling in het kader van artikel 60 wordt toegekend aan mensen die met een dergelijk onzeker verblijfsstatuut in ons land verblijven. Daarenboven betrof de vraag een tewerkstelling in een vzw buiten Gent (namelijk in Brussel).

Besluit: het OCMW nam, in overeenstemming met de regelgeving, zorgvuldig een weloverwogen beslissing.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200811-553

Geen inkomen

Mijn zus en ik zijn in een onzekere situatie door het uitblijven van een beslissing in ons dossier.

Wij zijn studenten met de Belgische nationaliteit, afkomstig uit Kosovo. Wij hebben vragen over onze betoelaging. Wij hebben geen inkomen sinds september, wij vragen ons af of de termijn van beslissing correct is.

Omdat er geen beslissing genomen is, is er ook geen beslissing voor het leefloon van onze mannen. Wij moeten ook huur betalen en hebben geld geleend. Wij doen ons best.

Waarom moeten we wachten op een beslissing en waarom kon het niet in orde komen voor de echtgenoten? Er is een baby.

Onderzoek:

Het verhaal van verzoeksters klopt niet volledig. Volgens het OCMW hebben betrokkenen elk een dossier. De ene zus woont samen met nog zes andere meerderjarige personen die elk een leefloon genieten. De andere zus woont sinds kort samen met haar man die ook een leefloon geniet. Eerder besloot het OCMW om beiden uit te betalen tot eind augustus 2008; een mogelijke verlenging ging samen met de studieresultaten van de herexamens. Zij brachten maar eind september 2008 hun studieresultaten binnen. Gezien er geen sprake is van een normaal studieverloop werd besloten om de twee vrouwen vanaf 1 september 2008 uit te sluiten op het recht van leefloon voor studenten. Tevens werden zij uitgenodigd om

gehoord te worden. Volgens het OCMW hebben beide mannen genoten én genieten zij doorlopend steun van het OCMW. Deze beslissing staat volledig los van het de beslissing rond de stopzetting van de steun aan de zussen.

Wij vragen ook uitleg over het niet ontvangen van leefloon in juli. Moesten zij toen een job uitoefenen als student (zij beweren hierover geen schriftelijke info te hebben gekregen) maar een van hen was hoogzwanger en zou in Duitsland voor haar studies een stage hebben gevolgd. De andere zou bewijzen hebben dat ze gezocht heeft. Hierop antwoordt het OCMW dat zowel aan de ene zus (ook al had zij geen geldige reden om geen vakantiejob uit te voeren) als aan de andere uitbetaald.

Wij vragen ook nog aan het OCMW de bewijzen van uitbetaling. Na ontvangst legden we ze voor aan verzoeksters.

Besluit: het OCMW neemt, in overeenstemming met de regelgeving, zorgvuldig weloverwogen beslissingen. Het koppelen van het verlenen van leefloon aan een aantal voorwaarden (zoals vakantiejobs en studieresultaten) is juist een vorm van behoorlijk bestuur indien deze voorwaarden redelijk zijn.

Beoordeling: ongegrond

laatste redplank

Verzoek: 200812-602

Dakloos

Ik ben al zes jaar dakloos. Ik heb een referentieadres bij het OCMW maar wel niet sedert het begin van mijn dakloosheid.

Ik kan mijn weg niet alleen vinden in de administratie. Ik geraak niet ingeschreven voor een sociale woning en heb behoefte aan begeleiding. Ik heb geen klachten over de begeleiding maar ik geraak niet uit de doolhof. Ik ken nergens de weg. Ik kan wel lezen en schrijven. De maatschappelijke assistente heeft wel formulieren voor een sociale woning gegeven maar ik weet gewoon niet waar ik daarmee zou naartoe moeten. Ik blijf in een cirkel rondlopen en heb een zeer aanzienlijke schuldenberg (via een deurwaarder). Ik wil die schuldenberg niet vergroten.

Ik ben sinds zes jaar invalide en betaal alimentatie voor mijn kindje. Sinds ik invalide werd is die problematiek begonnen.

Onderzoek:

Uit het onderzoek blijkt dat het OCMW weldegelijk een aantal tussenkomsten heeft uitgevoerd maar dat verzoeker het moeilijk heeft met de afspraken en de papierenwinkel. Hij heeft een referentieadres.

Omdat Kerst en Nieuwjaar er aankwamen en nergens een plaats voor onderdak werd gevonden, werd er ook contact opgenomen met het leger. Er zijn veertig bedden voor daklozen beschikbaar maar zij mogen er niet alleen overnachten. Een begeleider dient tijdens de opvang aanwezig te zijn. Dit laatste is gewoon niet realiseerbaar. Bovendien moet die persoon naar Destelbergen en het kan pas na overleg met en betaling door het OCMW. Dit is gewoon Kafka.

Zowel het OCMW als wij geven ook andere informatie over nachtopvang door aan verzoeker. Er zijn echter veel personen die van de nachtopvang wensen gebruik te maken. Via loting wordt beslist wie kan blijven om te overnachten en wie een andere opvangplaats dient te zoeken. Verzoeker deelt mee dat hij het risico niet wil lopen dat hij niet mag blijven overnachten en de hele weg terug dient te lopen en maakt daarom geen gebruik van de nachtopvang. Dit gedrag typeert verzoeker volgens het OCMW in zijn benadering tegenover de hulp die hem wordt geboden.

Het OCMW biedt verzoeker ook de mogelijkheid om tijdens het zitdagmoment gebruik te maken van de telefoon om verhuurders te contacteren. Er werd cliënt aangeraden te wandelen door de stad en telefoonnummers te noteren van woningen die te huur staan om

die tijdens het zitdagmoment te contacten. Verzoeker maakte hiervan nog geen gebruik. Verzoeker was sinds 2004 ambtshalve afgevoerd. Hij overnacht regelmatig bij stamgasten van het café waar hij overdag vertoeft. Volgens het OCMW zou hij soms ook overnachten in een studio boven het café. De zaakvoerdster van het café beheert zijn geld. Verzoeker geeft tegenover het OCMW niet echt de indruk iets aan zijn situatie te willen veranderen. Uiteindelijk vindt verzoeker onderdak bij een vriend maar ook daar loopt het mis.

Beoordeling: geen oordeel

Ook onze herhaalde pogingen om te helpen lukken niet omdat klager zelf werkelijk geen enkel initiatief neemt.

Aanbeveling:

Er zou een aparte straathoekwerker voor daklozen moeten komen. Opvang tijdens de winter is ook in Gent af en toe problematisch.

17.2. Directie Facility Management

AANTAL DOSSIERS			
5	Klacht	4	
	Signaal	0	
	Info	1	
BEOORDELING	absoluut	%	
Geground	0	0	50
Gedeeltelijk geground	0	0	
Geground maar gecorrigeerd	2	50	
Ongegrond	2	50	
Geen oordeel	0	0	

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	3
weloverwogen beslissing	2
actieve informatieverstrekking	1
redelijke termijn	1

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200804-166

Lawaaiige pomp

Ik mail u naar aanleiding van de werken in het dienstencentrum van het OCMW. Sinds vorige week vrijdag werd er een waterpomp geplaatst op de werf (om de kelder te kunnen bouwen). Mijn vriend en ik (en onze baby) wonen naast het dienstencentrum. Wij vinden dat de pomp 's nachts veel lawaai maakt (er is dan niets anders dan dit geluid) en wij slapen er slecht van. Ik ben zondagnacht en deze nacht in de (studenten)studio van mijn vriend zijn broer gaan slapen omdat ik er thuis niet kan van slapen. Maandagnacht had onze dochter een slechte nacht (terwijl ze normaal gezien altijd goed slaapt, bijna van 19u00 tot 7u00 maar nu was ze om 21u30 nog niet in slaap). De pomp zou wel eens een maand kunnen blijven staan en moet blijkbaar continu, dus ook 's nachts draaien (?).

Mijn vriend heeft al gebeld met de architect en er was beloofd de pomp te isoleren of zelfs te vervangen, maar ik weet niet of het echt gaat beteren. Het is voorlopig ook nog wachten op de firma die deze pompen verhuurt. Is er geen mogelijkheid om deze pomp af te zetten 's nachts? Zolang er geen nieuwe pomp is die dieper in het gebouw zou gezet moeten worden en die minder een minder storend lawaai maakt, zouden wij willen dat de waterafmaling 's nachts stil gelegd wordt.

Ik zou immers graag eens kunnen slapen... Het is geen oplossing om met oordopjes te proberen slapen omdat we ook nog onze baby moeten kunnen horen als er iets is met haar (tutje kwijt, koorts, honger, tandjes...).

Kunt u ons adviseren hoe we dit kunnen oplossen? Moeten we een politiedienst contacteren als het probleem niet opgelost geraakt? Zijn er hier bepaalde reglementen van toepassing? Is een rechter nodig om dit snel op te lossen, en zo ja, welke is de te volgen procedure voor dit nachtlawaai?

Onderzoek:

Het OCMW laat de architect contact opnemen met de aannemer. De architect meldt dat aan de aannemer werd gevraagd om de pomp te verplaatsen of te isoleren tegen het geluid. Na deze vraag bleek dat verplaatsen praktisch gezien moeilijk was. De aannemer heeft daarom een volledige doos rond de pomp gebouwd, met isolatie om het geluid te beperken. De pomp wordt ook op speciale rubbers geplaatst.

Opvolging:

Uiteindelijk, vier dagen na de vraagstelling, meldt de architect dat hij werd opgebeld door verzoeker om te melden dat de werken die werden uitgevoerd om de pomp te isoleren, geholpen hebben. Verzoekers horen de pomp nog op de achtergrond, maar het stoort niet meer en zij kunnen zonder problemen slapen.

Later echter volgen opnieuw klachten over lawaai en trillingen van de verwarmingsketel van het dienstencentrum. Uiteindelijk dient klager een schadeclaim in.

Beoordeling: geground maar gecorrigeerd

We stellen vast dat er vlug op de diverse klachten is gereageerd na onze tussenkomst. Toch komen klachten terug.

weloverwogen beslissing
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 00804-173

Paradijs

Sinds kort heeft mijn broer een huisje gekocht aan de "volkstuinten d'Assels". Het is echt een paradijs voor zijn kleinkinderen die er ongestoord kunnen spelen met andere kinderen (waar kan dat nog in Gent tegenwoordig?).

Achter de kantine ligt een groot grasveld dat eigendom zou zijn van de OCMW. Naar horen zeggen, stonden er vroeger speeltuigen op dat stukje grond (ook van de OCMW). Nu kan dat blijkbaar niet meer. Na diverse mails, brieven...enzovoort, stellen wij uiteindelijk vast dat om onbegrijpelijke redenen de diensten daar geen speeltuinen willen plaatsen, zelfs het eigen jeugdcomité mag er zelf geen maken. Met verbazing constateren wij dat er ons op geen enkel gebied een sprankeltje hoop wordt gegeven.

Onze teleurstelling is dan ook zeer groot, omdat ook de ouders aan de kinderen op geen enkele redelijke manier kunnen uitleggen waarom "zij" op "hun" speelterrein geen speeltuigen krijgen. Mogen de kinderen u vragen om even stil te staan bij dit (voor hen) groot probleem?

Onderzoek:

Het OCMW heeft een huurovereenkomst met een vzw met betrekking tot de percelen waarover de vraag gaat. De vzw is dus huurder van deze percelen en heeft als huurder, tegenover de eigenaar, een aantal rechten en plichten. De vzw heeft het recht om de gronden te gebruiken naar eigen inzicht (maar uiteraard binnen de bepalingen van de overeenkomst), maar er is de verplichting om bepaalde delen te gebruiken als speelplein. Ook dient de vzw de gronden te onderhouden, hetgeen kennelijk niet het geval is.

Volgens het OCMW staat nergens in de huurovereenkomst specifiek bepaald dat de vzw de verplichting heeft om speeltuigen te plaatsen op het terrein, noch wordt het verboden. De vzw kan dus op basis van de overeenkomst door het OCMW, die dus eigenaar is, niet verplicht worden om speeltuigen te plaatsen. Indien de vzw dit wenst, dan kan dit, maar het OCMW kan de vzw niets opleggen. Verzoekster zou dus best contact opnemen met de vzw om de situatie uit te klaren.

Opvolging:

Verzoekster bedankt voor het antwoord en vraagt of de ouders, op hun eigen kosten, daar een speeltuig mogen bouwen en of de leden van het jeugdcomité zelf toestellen mogen aankopen en onderhouden. De vzw zou dit hebben geweigerd en verzoekster vraagt of dit mag worden geweigerd. Wij leggen dit nogmaals voor aan het OCMW dat bevestigt dat dit tot de beslissingsbevoegdheid behoort van de vzw, als huurder.

Beoordeling: ongegrond

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200804-198
Opknappen.

Mijn man zit in een rusthuis en heeft een bewindvoerder. Ik ga nog elke dag naar het rusthuis om hem te bezoeken. Wij hebben een eigen huis maar dat is nu in bezit is van het OCMW.

Ik heb geen enkel overzicht van uitgaven voor mijn echtgenoot, van mijn bewindvoerder krijg ik geen enkele info.

Het OCMW staat in voor de begrafenis mocht er iets gebeuren. Ik heb al jaren betaald voor een begrafenis. Het gaat om een opvoorhandbetaling van 1 miljoen BEF. Ik heb zelfs een kelder betaald.

Ons huis is dus van het OCMW en in zeer slechte staat. Het zou dringend moeten opgeknapt worden.

Onderzoek:

Wat betreft de opknappwerken die nodig zouden zijn aan de woning brengt het OCMW een bezoek om na te gaan wat er juist dient te gebeuren aan de woning. Noodzakelijke instandhoudingswerken kunnen normaalgezien, via bijzonder verzoek, en na schatting van de kosten, eventueel door het OCMW ten laste genomen worden.

Het OCMW zal niet instaan voor de begrafenisregeling van verzoekster of haar man. Er is namelijk een levensverzekering (begrafenisregeling), voor een bedrag van 7.500 euro per persoon.

De echtgenoot is sinds 1 april 2007 opgenomen in een rvt, met financiële tussenkomst van het OCMW. Verzoekster bleef verder wonen in haar eigendom. De financiële tussenkomst van het OCMW werd in voorschot gesteld op de opbrengsten van de verkoop van de woning. Dit huis werd door de dienst Financiën van het OCMW gehypothekeerd. Aan verzoekster wordt de naam van de verantwoordelijke van deze dienst en van de maatschappelijk werkster meegedeeld.

Hiermee worden een aantal onduidelijkheden opgelost. Voor bijkomende informatie kan verzoekster zich richten tot de maatschappelijke werkster.

Beoordeling: ongegrond

Er werd correct gehandeld, alleen waren een aantal zaken niet duidelijk voor verzoekster.

redelijke termijn
actieve informatieverstrekking
weloverwogen beslissing
Verzoek: 200809-428

Niets veranderd

De overleden vader van mijn schoonmoeder was woonachtig te Gijzenzele. Hij woonde er samen met zijn tweede vrouw (eerste vrouw overleden) in een huis dat gebouwd werd op grond die eigendom was van het OCMW Gent. Het huis was eigendom van hem, de grond van het OCMW. Na zijn overlijden had zijn tweede vrouw het vruchtgebruik van de woning. Begin april 2006 is zij echter verhuisd naar een sociaal appartement omdat de last en het onderhoud van de woning met tuin haar te veel werd.

Net voor, en eveneens na, deze verhuis hebben mijn schoonouders (en aanbelangende familieleden) de nodige stappen gezet teneinde de woning en grond te regulariseren (lees: te kopen of te verkopen).

Hieronder een chronologische weergave van de stappen door hen ondernomen.

- 21 maart 2006: eerste brief verstuurd naar het OCMW met vraag naar inlichtingen wat er diende te gebeuren.
- 31 mei 2006: tweede brief met de melding dat zij verhuisd was en de woning dus

leegstaat

- Enkele maanden later, na een persoonlijk bezoek door mijn schoonouders aan de diensten van het OCMW, beslist het OCMW om de woning aan te kopen.
- Begin maart 2007: de door het OCMW aangestelde schatter voert de schatting uit van de woning. De schatter verzekert mijn schoonouders dat zijn verslag eind maart op het OCMW zal zijn. Sedertdien geen nieuws meer over de zaak.
- Begin september 2008. Talloze telefoontjes naar de dienst patrimonium van het OCMW leren ons dat er nog dergelijke gevallen zijn maar dat er totaal geen schot komt in deze zaak omdat het beheer van deze woningen zou worden doorgegeven naar een andere dienst.

Wij weten dat door het OCMW een notaris werd aangesteld.

De woning staat dus leeg sedert maart 2006 en zij wordt elk jaar verwacht om brandverzekering te betalen, de tuin min of meer te onderhouden (te vrijwaren van distels en ander onkruid), enz.

Deze toestand sleept nu reeds 2,5 jaar aan en ondertussen is er nog steeds niets veranderd. U begrijpt dat dit voor mijn schoonouders en de vrouw geen prettige situatie is en dat het hoog tijd wordt dat er enige klaarheid wordt geschapen.

Onderzoek:

Wij steken ons licht op bij het OCMW dat zich verontschuldigt voor de vertraging die dit dossier opliep.

De natrekking van dit pand werd nog niet gerealiseerd omdat het OCMW een gezamenlijke openbare verkoop wil realiseren van verschillende verkoopdossiers in Gijzenzele.

Er werd een verkoopdossier geopend wat betekent dat er een plaatsbezoek plaatsvond en een schatting en stedenbouwkundige informatie werden opgevraagd.

Na onze tussenkomst wordt het dossier van het huis prioritair behandeld en wordt de prijs vastgelegd. Een viertal maanden nadat verzoeker zich tot ons richtte, neemt de OCMW-raad op 9 december de beslissing om de pacht te beëindigen en de gebouwen na te trekken.

Dezelfde dag beslist de OCMW-raad ook om het beheer van haar onroerend patrimonium te laten voeren door het Autonoom Gemeentebedrijf Stadsontwikkelingsbedrijf (AG SOB).

Het is dus vanuit het AG SOB dat de zaken in verband met de eigendom verder zullen worden behandeld.

Besluit: dit dossier liep een onredelijk lange vertraging op bij het OCMW. Verzoeker bleef bovendien verstoken van informatie. Na onze tussenkomst wordt het dossier opnieuw op de rails gezet en neemt het OCMW een weloverwogen beslissing.

Opvolging:

Verzoeker bedankt ons voor onze tussenkomst en bevestigt dat de nodige contacten werden gelegd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Het dossier lag stil. Na onze tussenkomst werd het nu 3 jaar oude dossier opnieuw geactiveerd.

Aanbeveling:

Laat een dossier niet liggen zonder dat de betrokken burger wordt geïnformeerd.

17.3. Directie Human Resources

AANTAL DOSSIERS			
1	Klacht	1	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Gegronnd	0	0	0
Gedeeltelijk gegronnd	0	0	
Gegronnd maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegronnd	1	100	
Geen oordeel	0	0	

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	1
Overeenstemming met regelgeving	1

17.4. Directie Ouderenbeleid en Thuiszorg

AANTAL DOSSIERS			
3	Klacht	2	
	Signaal	1	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Geground	0	0	50
Gedeeltelijk geground	1	50	
Geground maar gecorrigeerd	0	0	
Ongegrond	1	50	
Geen oordeel	0	0	

actieve informatieverstrekking	1
integriteit - voorbeeldfunctie	1
Overeenstemming met regelgeving	1
weloverwogen beslissing	1
zuinigheidsbeginsel	1

zuinigheidsbeginsel
integriteit - voorbeeldfunctie
Verzoek: 200803-152

Kwistig

Graag had ik even mijn ongenoegen kwijt over het volgende.

Een 14 dagen geleden kreeg ik een van de pensioeninstelling van mijn moeder (welke in een rusthuis De Vijvers vertoeft) dat haar pensioen met ongeveer 11 € opgewaardeerd wordt.

Gisteren kreeg ik een brief van het OCMW dat de nieuwe dagprijzen vanaf 01/05/08 opslaan van 41,64 € naar 43,16 € dus met 1.52 €. Met andere woorden, per maand 47,12 € meer.

Ik vind het schandalig dat er voor de hulpbehoevende oude mensen zo weinig wordt gedaan. Mijn moeder draagt zelf de kosten van haar verblijf en komt juist toe en moet haar zuur

gespaarde spaarboekje gebruiken om eventueel bij te leggen, dat kan toch niet meer normaal genoemd worden en het wordt dringend tijd dat men daar iets aan gaat veranderen.

Eerst en vooral zou men beter eens werk maken om het verkwistend gedrag aan banden te leggen. Ik ga elke dag bij mijn moeder en het is elke keer met pijn in het hart hoe ik bemerk

hoe kwistig men omspringt met water en elektriciteit. Als men haar in bed wast laat men het water in de badkamer ononderbroken lopen, lichten moet ik bijna elke dag zelf uit doen op de kamer of in de badkamer. Reeds van het binnen komen valt het op dat de verlichting van tuin en parkeerplaats overdag blijft branden.

En dan maar klagen dat ze niet toekomen en de dagprijzen maar opslaan en dit terwijl bijna dagelijks ons duidelijk wordt gemaakt dat we zuiniger moeten omspringen met energie, water en verwarming. Ik ben ervan overtuigd dat men zeker 25 % kan besparen op deze uitgaven welke tenslotte de bewoners zouden ten goede komen.

Ik hoop dat er in de toekomst daar iets zal aan veranderen. Mijn dank voor uw eventueel begrip van mijn grieven.

Onderzoek:

Jaarlijks wordt de dagprijs van de Gentse OCMW-rusthuizen geïndexeerd. Zoals de wet voorziet wordt hiertoe de index van de consumptieprijzen gebruikt. Deze prijsstijging wordt goedgekeurd door de federale overheid.

De federale overheid draagt het grootste gedeelte van de zorgkost, aangevuld met investeringssubsidies en animatiesubsidies van de Vlaamse overheid. Via de dagprijs wordt naast de niet-gesubsidieerde zorgkost en infrastructuurkost, voornamelijk de hotelkosten

(voeding, onderhoud, administratie e.d.) aangerekend. Al deze kosten zijn ook voor de rusthuizen sterk gestegen.

Mocht de moeder van verzoeker niet meer kunnen instaan voor de betaling van de dagprijs, dan kan zij altijd beroep doen via de maatschappelijk werker van het rusthuis, op financiële tussenkomst van het OCMW.

Wat de verlichting betreft wordt deze aangestuurd vanuit de verpleegpost op de gelijkvloers. Dit heeft het voordeel dat van op één punt de verlichting wordt bediend en niets wordt vergeten. Hiervoor bestaan duidelijke afspraken. De uren van aan- en uitschakelen zijn vastgelegd. Wat buiten betreft, hier gebeurt bij verandering van uur (zomeruur en winteruur) een aanpassing.

Er zijn geen stoppen in de lavabo's omwille van de hygiëne. Het zijn mengkranen en is het makkelijk open en dicht te doen met dezelfde temperatuur. Er zal worden op toegezien dat men de kraan steeds dicht draait.

Idem wat de verlichting van de kamer betreft. Hier is het wel soms moeilijker te bepalen wie het licht laat branden. Ook hierop zal worden gelet.

Het OCMW is zich ervan bewust dat zuinig moet worden omgesprongen met energie en andere nutsvoorzieningen. Het OCMW voert een energiebesparend en duurzaam beleid.

Wekelijks worden alle meterstanden genoteerd. Zo heeft men al eens een waterlek kunnen detecteren. In de gangen wordt gedurende bijna de hele dag enkel de nachtverlichting aangestoken, tenzij het te donker is.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Gegrond wat betreft de opmerkingen over zuinigheid qua energie en water.

Aanbeveling:

Maak een duidelijke regel omtrent watergebruik.

overeenstemming met regelgeving

weloverwogen beslissing

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200806-273

Zonnebloem

Ik heb een aanvraag gedaan bij het OCMW om te worden opgenomen in een rusthuis. Op een bepaald ogenblik ontving ik vanuit het OCMW de mededeling dat er plaats was in Zonnebloem. Daarna echter zegde men mij dat mijn profiel niet goed is en dat ik niet in aanmerking kom.

Onderzoek:

Het OCMW bevestigt dat verzoeker sinds 13 september 2007 op de wachtlijst staat van de vier woon- en zorgcentra. In februari 2008 scoorde verzoeker een Bd-profiel op de katzschaal. Op basis van dit zorgprofiel werd hij eind februari aangesproken voor een vrije plaats in WZC Zonnebloem. Gezien hij op dat moment niet ontslagklaar was (hij verbleef in het ziekenhuis), werd een volgende kandidaat aangesproken.

In maart 2008 werd verzoeker opnieuw aangesproken voor een vrije plaats op de beschermde (gesloten) afdeling in WZC De Vijvers. Volgens de hoofdverpleegkundige van deze afdeling was hij niet geschikt voor deze afdeling, gezien zijn toestand was verbeterd. Ondertussen ontving het OCMW eind maart 2008 een nieuwe katzschaal vanuit AZ Jan Palfijn, waaruit blijkt dat verzoeker een O-profiel scoort. Met dit zorgprofiel heeft hij geen opnamekansen in één van de woon- en zorgcentra. Zelfs indien hij bij de eerste vrije plaats, eind februari in Zonnebloem, ontslagklaar was geweest, dan zou hij normaalgezien niet in aanmerking gekomen zijn. Zijn zorgprofiel was op dat moment enkel verzwaaard ten gevolge van een heelkundige ingreep. Bij een vrije plaats is de werkwijze zo dat een hoofdverpleegkundige langsgaat bij de kandidaat om zijn zorgprofiel te checken, en deze

zou onmiddellijk gemerkt hebben dat hij op dat moment in een herstelperiode was, waarna het zorgprofiel zou veranderen in een lichtere score.

Volgens het opnamebeleid van het OCMW is de rangorde: C- B- A- O- profiel. Zware zorgbehoevenden komen eerst in de rangorde. In de praktijk betekent dit dat een O- of zelfs A- profiel geen kans maakt op opname in de rust- en verzorgingstehuizen van het OCMW. Het OCMW is zich ervan bewust dat dit opnamebeleid voor veel mensen geen prettige boodschap is. De hogere overheid voert een beleid dat opname van lichte zorgprofielen ontmoedigt. Blijkbaar merkt men dat ook in de privé instellingen. Het OCMW stelt dat de meeste mensen met een O-profiel wel in staat zijn thuis te blijven, mits enige thuiszorg. Als verzoeker echt een opname wil, dan zal hij zich moeten wenden tot privé voorzieningen voor mobiele bejaarden of naar serviceflats.

Indien hij toch nog bijkomende informatie wil over privé tehuizen of hulp in zijn zoektocht, dan kan hij zich wenden tot de permanentie van de dienst Advies, Oriëntatie en Opname van het OCMW.

Wij vestigen de aandacht van verzoeker op een belangrijk aspect in verband met de zogenaamde 'bijlage 41' (Evaluatieschaal tot staving van de aanvraag om tegemoetkoming in een verzorgingsinstelling). Dit formulier werd ingevuld door de arts.

Wij sturen dit formulier terug. Immers, de arts heeft het document niet volledig ingevuld. De arts vulde wel het deel in, waar bij de diverse criteria een score werd toegekend. Hij heeft ook de datum en zijn handtekening geplaatst. De arts heeft echter het deel niet ingevuld waarbij hij een bepaalde categorie moet aanvragen. Aan de arts moet worden gevraagd om ook dit deel te willen invullen.

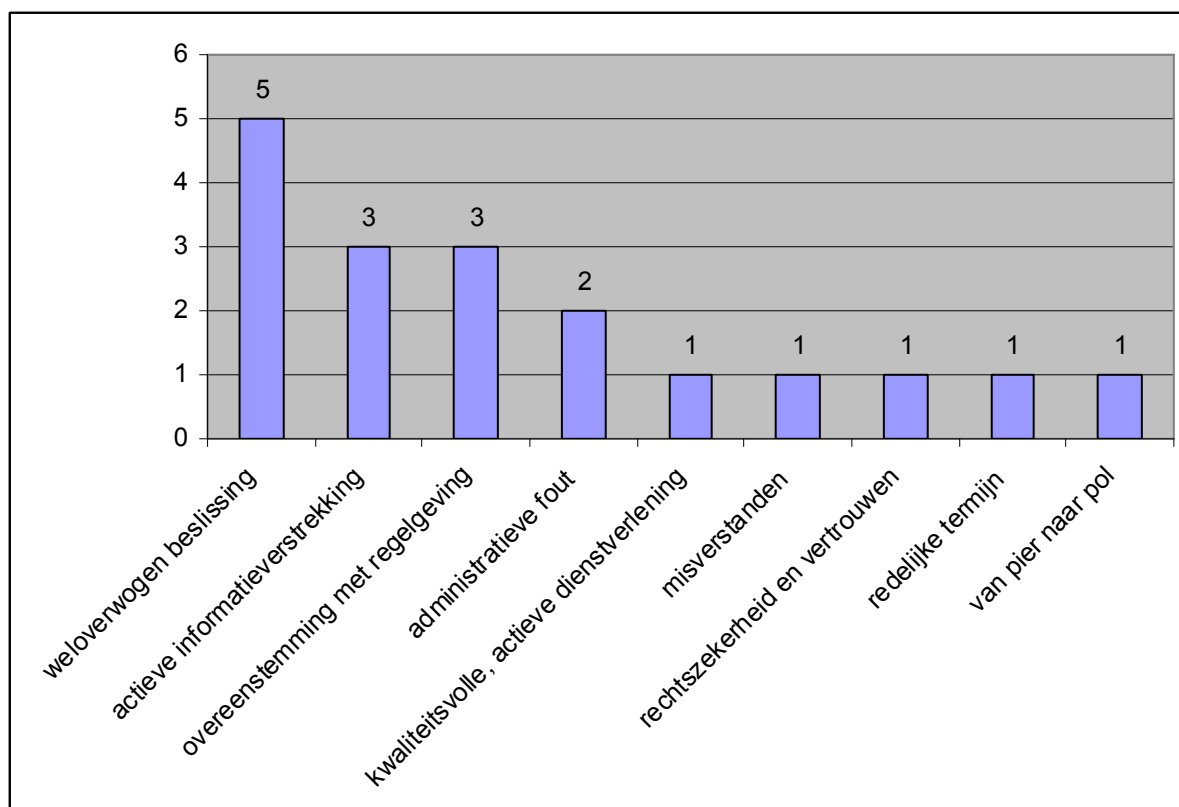
Bovendien stuurde verzoeker ons het origineel op. Dit origineel zou aan het OCMW moeten worden bezorgd. Verzoeker kan een fotokopie bewaren.

Beoordeling: ongegrond

Het niet toekennen van een vrije plaats aan iemand met een O-profiel is een beleidskwestie.

17.5. Ontvanger

AANTAL DOSSIERS			
7	Klacht	7	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING		absoluut	%
Geground		0	0
Gedeeltelijk geground		3	43,0
Geground maar gecorrigeerd		2	28,5
Ongegrond		2	28,5
Geen oordeel		0	0



misverstanden
 kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
 administratieve fout
 Verzoek: 200802-57

Refertenummer

Ik krijg een brief van 5 juli 2007 om de waarborg en intrest van het sociaal appartement van mijn moeder (opgenomen in een home van het OCMW) terug te storten.
 Ik stort dit bedrag op 20 augustus 2007 op de rekening met vermelding "provisie 97496".
 Het bedrag gaat van mijn bankrekening.
 Ik heb ooit voor mijn moeder die borg betaald maar dit kan ik niet bewijzen.
 Dus de borg wordt teruggestort op 20 augustus. Op 10 december schrijft de maatschappelijk werkster een brief dat ze de waarborg niet heeft gekregen. Ik ben koppig en toon haar het bewijs van betaling niet omdat ik in conflict leef met de maatschappelijk werkster. Ik ga er van uit dat ik in orde ben, het OCMW moet zelf zijn papieren bijhouden ik moet dat ook doen.

De maatschappelijk werkster blijft erbij dat de Dienst Financiën het niet heeft gekregen, wat zeer verwonderlijk is want ik heb het bewijs van de bank.

Dus ik blijf aanmaningen krijgen, mondeling en de maatschappelijke assistente blijft beweren dat ze het niet heeft ontvangen en er komt een beslissing van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst.

Op de twee brieven is de referte omgedraaid in vergelijking met de referte op de brief van juli.

Op de brief van 1 februari staat als referte "79496" en op de brief van 5 juli staat de referte "97496" en dat is natuurlijk het nummer dat ze heeft meegedeeld via mijn bank want dat is het eerste refertenummer dat ik heb gekregen.

Zou dit schoonheidsfoutje de oorzaak kunnen zijn dat ik al deze (onterechte) aanmaningen hebt moeten sturen en dat mij wordt gevraagd om de bewijzen te leveren?

Voorts heb ik ook van de mutualiteit voor haar moeder twee cheques ontvangen van 240 euro. Moet ik eveneens moeten worden aan het OCMW gestort? Of moeten de cheques afgegeven worden tegen ontvangstbewijs? Of moet het bedrag op hetzelfde nummer gestort worden als ze de waarborg heeft gestort?

Onderzoek:

De ontvanger van het OCMW ontving op 20 augustus van verzoekster een betaling van 547,05 euro. Verzoekster had een foutief refertenummer gekregen. Bij haar betaling had zij dit vermeld en zo ontstond bij de inboeking een reeks misverstanden, ook al omdat extra controle niet werd uitgevoerd. Door onvoldoende communicatie tussen verzoekster en de maatschappelijk werker was verzoeker ook niet meer behulpzaam om het verzochte bewijs van betaling te leveren.

Het is pas nadat de ombudsvrouw de vraag aan de ontvanger doorgaf dat de fout aan het licht kwam. Deze fout werd dan verbeterd en de betaling werd correct geboekt.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

overeenstemming met regelgeving

rechtszekerheid en vertrouwen

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200804-182

Spaarcentjes

Mijn echtgenoot heeft Alzheimer en verblijft in een rvt. Ik ontving een brief, gedateerd 26 november 2007, waarin staat dat het OCMW mij geen financiële hulp meer verleent. Mijn echtgenoot ontving een brief van dezelfde datum waarmee het OCMW mij 4.176,70 euro terugvordert.

Mijn contactpersoon in het OCMW heeft mij gezegd dat ik moest afwachten tot dat mijn bijkomend pensioen is goedgekeurd. Over dit laatste heb ik nog geen nieuws.

Wat moet ik doen? Mijn spaarcentjes worden ondertussen aangesproken en het wordt moeilijk.

Onderzoek:

Het OCMW bevestigt dat de man per 29 mei 2007 is opgenomen in een rvt. In oorsprong gebeurde dit met de financiële tussenkomst van het OCMW. Er werd, met ingang van 1 oktober 2007 een omschakeling naar zelfbetalende beslist, gezien uit bankonderzoek was gebleken dat er voldoende middelen waren om de rusthuisopname en bijkomende kosten zelf te betalen. Volgens het OCMW had verzoekster rekeningen achtergehouden. Bij berekening bleek er een totale reserve te zijn van meer dan 12.000 euro. Toen dit door het OCMW met verzoekster werd besproken, zou zij hebben toegegeven dat zij de voorbije jaren kasbons had weggeschonken aan kleinkinderen.

Nog volgens het OCMW weigerde verzoekster om spaargelden als provisie door te storten,

zij vroeg ook zelf uitdrukkelijk om de financiële hulp aan haar partner stop te zetten. Gelet op de omschakeling naar zelfbetalende vordert het OCMW de al betaalde opnamekosten van 4.176,70 euro terug.

Van de ombudsdienst Pensioenen vernemen wij dat het dossier wordt geregulariseerd. Verzoekster stelt dat zij, op basis van de informatie die zij had gekregen van het OCMW, had beslist om zelf voor de betalingen te zorgen. Zij stelt ook dat zij zich niet had verzet tegen een bankonderzoek en dat zij geen rekeningen achterhield.

Het OCMW reageert hierop dat de maatschappelijk werkster alles heeft besproken met verzoekster: er diende 4.176,70 euro te worden terugbetaald. Nog volgens het OCMW kon hiermee worden gewacht. Nu echter is deze tijd verstreken en moet de betaling gebeuren vanuit de spaarreserve die ruim toereikend is.

De beslissing gebeurde weloverwogen en conform de regelgeving. Blijkbaar waren een aantal aspecten voor verzoekster onduidelijk, mede omdat het over een groot bedrag ging.

Opvolging:

Wij leggen de hele situatie uit aan verzoekster die besluit om onmiddellijk de betaling te verrichten.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat de toepassing van de regelgeving betreft. Alhoewel volgens de dienst alles duidelijk werd gecommuniceerd, bleek verzoekster de boodschap niet helemaal te hebben begrepen.

Aanbeveling:

Waken over duidelijke communicatie bij (financieel) gevoelige kwesties.

redelijke termijn
van pier naar pol
Verzoek: 200804-183

Gentse uitdrukking

Drie jaar geleden hebben mijn buur en ik grote schade geleden door de bouw van een OCMW-gebouw net naast de deur. De schade werd vastgesteld en uiteindelijk werd beslist, tussen verzekering en het OCMW, dat het OCMW mij een schadevergoeding zou moeten betalen van ongeveer 4500 euro. Ik heb ondertussen 52 telefoons gepleegd om uit dit hele verhaal van schadeclaims wijs te geraken maar ik behoor tot het soort mensen dat dit liever minnelijk dan met het advocaten en vonnissen regelt, dus ik kon mij in het resultaat vinden ook al zat ik eind 2007 al twee jaar te wachten. Vanaf januari 2008 was ik dus in blijde verwachting dat dit geld op mijn rekening zou worden gestort. U moet weten, ik wil absoluut beginnen met de werken aan mijn ernstig beschadigde gevel, ik bel daarom naar het OCMW waar men mij vriendelijk op dienst patrimonium meedeelt dat het dossier klaar ligt en dat het meteen naar de boekhouding zou gestuurd worden, een maand later zelfde antwoord of nog beter dat blijft liggen blijkbaar bij de boekhouding op mijn voorstel om zelf eens langs te komen want ik heb toch op zijn Gents gezegd het gevoel dat ze er mee aan het spelen zijn. Ge weet wel met wat hé en daarom kom ik naar hier 't is nu genoeg geweest.

Onderzoek:

De achterliggende oorzaak van trage afhandeling ligt hem vooral in het over en weer behandeling tussen OCMW en verzekering: wie moet wat betalen. Het OCMW moet betalen maar zal het bedrag eerst nog eens een keer naar de verzekering storten wat ook tijdverlies inhoudt. Hier had een meer rechtstreekse weg tijd kunnen sparen. Maar vooral: klager heeft gelijk. Patrimonium had vanaf januari het dossier meteen voor uitbetaling kunnen overmaken aan dienst Uitbetalingen. Dit is pas in april gebeurd, het dossier is dus wel degelijk te lang bij Patrimonium blijven liggen en niet bij de Boekhouding. Dat klager de indruk krijgt dat 'ze

ermee spelen' is dus juist.

Opvolging:

Verzoeker meldt dat het probleem is opgelost en dankt de ombudsvrouw uitdrukkelijk voor de bemiddeling.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

De afhandeling is voor correctie vatbaar en vooral verschuif verantwoordelijkheid niet en geef klager correcte info.

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200806-307

Terugvordering

Ik vraag mij af waarom ik bij het OCMW een openstaande schuld heb van 927,17 euro. Bij de toekenning van tussenkomst huishuur en energietoelage werd mij meegedeeld dat dit niet zou teruggevorderd worden. Dit werd toen gezegd door mijn maatschappelijke assistente. Ik woon samen met mijn vriend en wij hadden samen een inkomen van ongeveer 750 euro. Op dit moment hebben wij een inkomen van 973,07 pensioen van de vriend.

Onderzoek:

Volgens het OCMW liggen twee beslissingen aan de basis van dit bedrag:

1. Op 23 maart 2004 besliste het Bijzonder Comité Sociale Dienst: 'Het ten onrechte verleende leefloon categorie 4 én huishuurtoelage ten bedrage van 38 euro per maand, voor de periode van 25/02/2004 tot en met 31/03/2004 wordt teruggevorderd aan 25 euro per maand'. Volgens het OCMW werd deze beslissing genomen omdat verzoekster op 25 februari 2004 ging samenwonen met iemand, die toen een pensioen had dat hoger was dan de barema's leefloon en aanvullende bijstand. Daardoor kon vanaf die datum geen recht meer worden geopend op financiële hulp.

2. Op 6 februari 2007 besliste het Bijzonder Comité Sociale Dienst: 'De ten onrechte verleende aanvullende bijstand namelijk huishuurtoelage ten bedrage van 30 euro per maand en energietoelage ten bedrage van 38 euro per maand voor de periode van 01/06/2005 tot en met 31/07/2006 wordt teruggevorderd aan 25 euro per maand'. Beide beslissingen werden door het OCMW met verzoekster besproken en zij gaf telkens een schriftelijk akkoord.

Het inkomen uit pensioen bedraagt 973,07 euro per maand. Dit inkomen is hoger dan het recht op leefloon, maar mogelijks kan verzoekster nog aanspraak maken op aanvullende bijstand. Voor een eventuele financiële tussenkomst moet het OCMW een sociaal en financieel onderzoek verrichten. Het OCMW vraagt daarom dat verzoekster zou contact opnemen.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving

weloverwogen beslissing

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200809-419

Inboedel

Bij mijn afwezigheid is beslag gelegd op mijn inboedel wegens een openstaande schuld bij het OCMW (ruim 17.000 euro) voor de opname van mijn ouders gedurende twee jaar (2004-

2006) in home Sint-Jozef in Wondelgem waarvan ik helemaal geen weet heb.

Ik werd nooit verwittigd van die schuld. Ik heb geen weet van een vonnis en heb ook bewijs dat ik door OCMW-beslissing geen onderhoudsbijdrage voor mijn ouders moest betalen.

Het gaat om mijn ondertussen overleden ouders.

Op de papieren van de deurwaarder kan niet worden uitgemaakt of die voor mij zijn bestemd en hoe ze aan die som komen en wie de opdrachtgever is.

Ik heb nooit voor iets anders een beroep gedaan op het OCMW.

Nu is bij afwezigheid een deurwaarder bij mij binnen geweest, zowat alles in beslag genomen dat openbaar zal verkocht worden op 26 september. En er is een ander slot geplaatst.

Ook een ingeschakelde advocaat (die nu moet betaald worden) krijgt enkel van de deurwaarder een kopie van inbeslagname. Er is geen vonnis.

De deurwaarder verwijst naar mijn advocaat.

Volgens het home is daar geen openstaande schuld.

Ik belde naar de ontvanger van het OCMW. De medewerker wil geen afspraak maken omdat er niets te zeggen is. Om mijn vraag waar die schuld vandaan komt, krijg ik geen antwoord.

Is hier geen sprake van misverstand (naamgenoot, je weet maar nooit)?

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat er wel degelijk een vonnis bestaat. Verzoekster had een volmacht op een bankrekening van haar ouders. Zij haalde van die rekening geld af en maakte dat op. De facturen die zij van het OCMW ontving betaalde zij niet. Er is geen sprake van erfenis of onderhoudsgeld; verzoekster moest gewoon de rusthuisfacturen betalen.

Besluit: het gaat hier om een onbehoorlijke burger die op slinkse wijze poogt het OCMW en dus de gemeenschap te laten opdraaien voor haar ouders terwijl zij de spaarrekeningen en duidelijk ook het pensioen van haar ouders heeft opgedaan. Het betreft in totaal meer dan 52.000 euro. Verzoeker nam een loopje met de waarheid. Over de afbetaling van het bedrag aan het OCMW wordt bemiddeld.

Beoordeling: ongegrond

Het OCMW valt niets te verwijten. Het is verzoekster die iedereen in het ootje probeert te nemen.

overeenstemming met regelgeving

weloverwogen beslissing

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200809-426

Plaatsingskosten

Er wordt door het OCMW geld gevorderd voor mijn acht jaar geleden overleden moeder.

Na het overlijden heb ik een papier getekend. Ik wil in elk geval weten waarvoor die som dient, want er zijn twee kinderen. Mijn moeder had een klein pensioen dat rechtstreeks aan het rustoord werd gestort, er moest daar dus zeker een opleg gebeuren, er was geen eigendom en ook geen spaargeld. Ik heb uit schrik een afbetalingsplan getekend vorige week omdat ik geen moeilijkheden wil. Als ik moet betalen zal ik dat doen maar ik wil weten op wat het OCMW zich steunt om dit te vragen.

Ik denk dat het om begrafeniskosten gaat. Noch mijn broer noch ik hadden op dat moment geld maar het is wel een dure begrafenis geweest. Ik heb altijd gewerkt als arbeidster. Ik heb nu een inkomen van 959 euro in de maand. Toen mijn moeder in het rusthuis was had ik ongeveer 750 euro. Mijn broer heeft een vergelijkbaar inkomen. Op de vordering staat: plaatsingskosten (mijn moeder is zes jaar in een rusthuis geweest). Gaat het hier om oplegkosten misschien?

Mogelijk is het aangewezen om toch meer info te geven waarop die terugvordering is gestoeld. Ik heb mij zelf al aangeboden voor meer uitleg bij het OCMW, eerst in de

Kempstraat: die hebben mij verwezen naar de Jubileumlaan en daar ben ik twee minuten binnen geweest en die hebben gezegd "als gij dat moet betalen, dan moet ge dat betalen". Ik heb geen contact opgenomen met de contactpersoon op de brief.

Onderzoek:

Naast haar Belgisch pensioen, dat niet volstond om de verblijfskosten in het rusthuis te dekken, had de moeder van verzoekster recht op een pensioenrente uit Duitsland. Volgens het OCMW, werd deze rente jarenlang door verzoekster geïnd. Zij zou dit ten overstaan van de maatschappelijke werkster hebben erkend. Op deze wijze zou zij 116.000 Belgische Frank hebben opgespaard, die toekwam aan de geplaatste moeder. Verzoekster verbond zich ertoe dit bedrag aan het OCMW te betalen, in afkorting van de door het OCMW ten laste genomen opnamekosten. 16.000 Frank werd nog diezelfde maand betaald. De overige 100.000 frank zou later afbetaald worden. Volgens het OCMW ondertekende verzoekster op 21 september 2000 in dat verband een schuldbekentenis.

Na het overlijden van de moeder is het dossier binnen het OCMW blijkbaar op een dwaalspoor geraakt. Verzoekster verrichtte geen spontane betalingen en het OCMW heeft haar lange tijd met rust gelaten. Voor een deel kan dit verband houden met het feit dat zij op een bepaald moment zelf op maatschappelijke dienstverlening heeft beroep gedaan. Het is immers zo, dat wie een actief sociaal dossier heeft, niet door de Dienst Financiën van het OCMW wordt aangesproken. Het is dan aan de sociale dienst om als onderdeel van de sociale begeleiding na te gaan wat er met de schuld aan het OCMW kan gebeuren.

De verleende maatschappelijke dienstverlening aan verzoekster was aanleiding tot terugvordering van een financiële hulp "eerste huishuur" (bij verhuis) van 150 euro. Naar aanleiding hiervan is de vroegere vordering van de Duitse rente van de moeder opnieuw aan het licht gekomen. Volgens het OCMW werd verzoekster ook hiervoor terug aangesproken. Zij heeft dan een nieuwe schuldbekentenis met afbetalingsplan getekend voor een bedrag van 2.628,94 euro, wat overeenstemt met de nog steeds openstaande 100.000 Frank (of 2.478,94 euro), plus de 150 euro van de huishuurtussenkomst.

De eerste vordering lag dus gedurende lange tijd stil lag. Dit doet echter geen afbreuk aan het feit dat de vordering gegrond is.

Het OCMW deelt nog mee dat een soepel afbetalingsplan werd toegestaan (minimum 25 euro per maand). Er worden geen intresten aangerekend.

De begrafeniskosten van de moeder werden door het OCMW ten laste genomen en niet verhaald.

Het OCMW zal het sociaal dossier verder nakijken en met verzoekster contact opnemen indien er meer informatie kan gegeven worden.

Besluit: het OCMW nam, conform de geldende regelgeving, zorgvuldig een weloverwogen beslissing. Deze beslissing had aan verzoekster beter kunnen uitgelegd worden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De beslissing gebeurde terecht maar het OCMW schoot te kort inzake informatie aan verzoekster.

Aanbeveling:

Ingewikkelde beslissingen dienen beter te worden uitgelegd.

weloverwogen beslissing
actieve informatieverstrekking
administratieve fout
Verzoek: 200812-574

Invordering

Ik heb van het OCMW een brief gekregen in verband met een terugvordering van 236,97 euro. Ik heb zelf pogingen gedaan om meer uitleg te krijgen waarover het ging en ik heb

hierop ook duidelijk antwoord gekregen maar ik meen toch dat er sprake is van een fout. De motivering tot terugvordering steunt het OCMW op een beslissing van het BCSD voorgelegd in de zitting van 30.09.2003, maar ik heb deze brief nooit ontvangen. Ik heb een maand leefloon gekregen en voor die maand april ook pensioen. Ik heb dat leefloon onmiddellijk teruggestort wanneer ik mijn pensioen heb gekregen. Wat de opleg op mijn pensioen betreft (een huurtussenkomst van 38 euro) dat is nooit door OCMW betaald want ik betaal zelf mijn huishuur via een bestendige opdracht. De energietoelage van 12 euro kan ik mij niet herinneren maar ik heb altijd winterhulp gekregen.

Onderzoek:

Volgens het OCMW was er verwarring tussen de terugvorderingen van februari 2003 (volledig afgehandeld) en deze van september 2003. De reden hiervan ligt intern binnen het OCMW. Dit ligt aan de basis van het feit waarom het OCMW nu pas een brief schreef.

Als verzoekster een voorstel tot afbetaling heeft, dan kan dat worden doorgegeven aan het OCMW.

Besluit: het OCMW nam zorgvuldig en weloverwogen, maar te late, beslissing tot invordering. De brieven die verzoekster ontving, waren niet erg duidelijk en de communicatie kon absoluut beter.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Gegrond wat betreft de manier waarop naar verzoekster werd gecommuniceerd, namelijk met veel te moeilijk taalgebruik.

Aanbeveling:

Wacht niet zo lang met invorderingen.

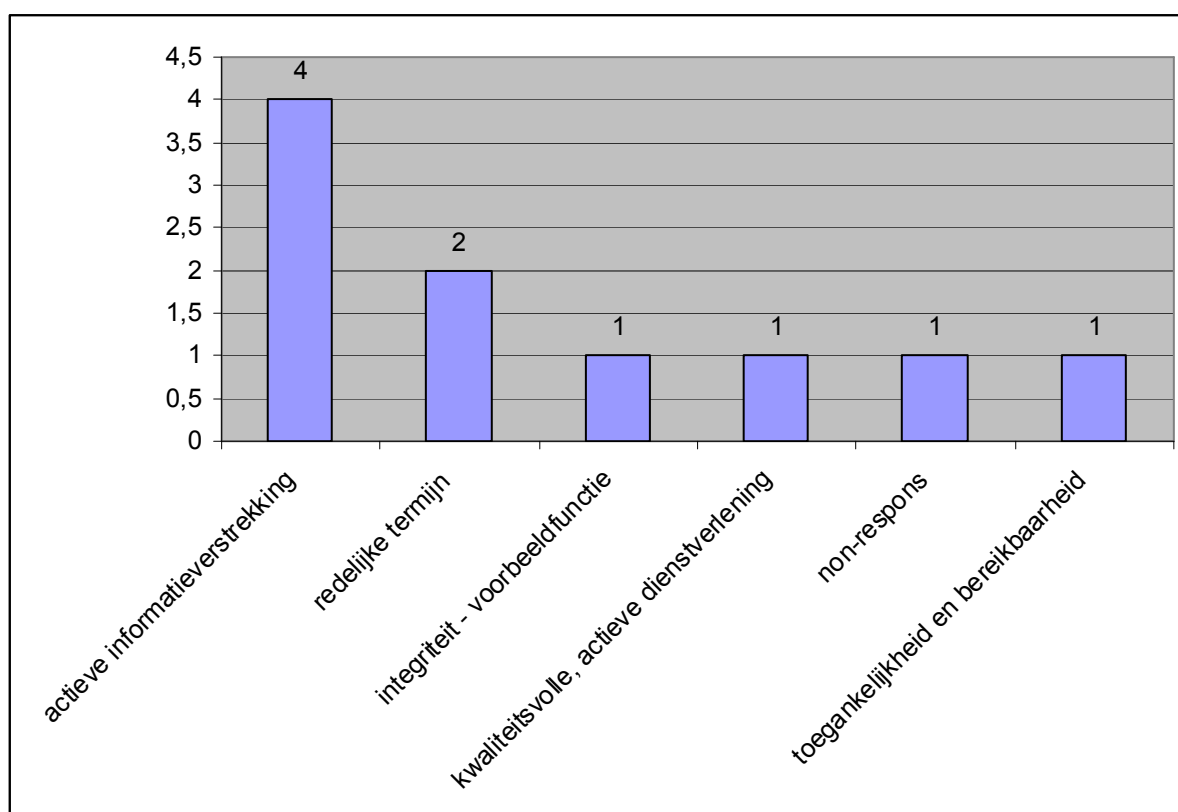
Pas het taalgebruik aan en/of geef een woordje meer uitleg.

De communicatie kan absoluut beter.

Hoofdstuk 18

Stadsontwikkelingsbedrijf

AANTAL DOSSIERS			
7	Klacht	7	
	Signaal	0	
	Info	0	
BEOORDELING	absoluut	%	
Gegrond	1	14	86
Gedeeltelijk gegrond	4	57	
Gegrond maar gecorrigeerd	1	14	
Ongegrond	0	0	
Geen oordeel	1	14	



redelijke termijn
 Verzoek: 200802-92
Vochtige zuurstof

Ik heb klachten over vochtproblemen na de afbraak van het pand naast mijn deur door het Stadsontwikkelingsbedrijf. Dit zijn rijhuizen en de buitenmuur, die vroeger een binnenmuur was, is eigenlijk vrij dun. Hij is met vochtwerende platen beschermd maar nu zijn een aantal van die platen kapot. Ik heb hiervoor al herhaaldelijk gebeld om die platen te herstellen. De Stad is die muur al komen injecteren tegen vocht, maar ik heb wel nieuw behangpapier zelf moeten betalen: dat is niet vergoed geworden. Sinds de afbraak heb ik toch heel wat last: constant sluikstorten, ongedierte in huis, ook al komt Ivago herhaaldelijk opkuisen. Ik vraag dringend dat die platen hersteld worden en ik zou graag weten hoelang het nog zal duren vooraleer er wordt aangebouwd. Of kan er geen andere oplossing komen?

Ik juich de stadsvernieuwing toe maar vraag om de huidige bewoners, die al zoveel hinder ondervinden, correct te behandelen en tenminste de regelgeving toe te passen van 'wie schade toebrengt moet die schade vergoeden of in elk geval de schade tot een minimum te beperken...

Onderzoek:

Uit ons onderzoek bij het Stadsontwikkelingsbedrijf blijkt dat het probleem vooral bij de aannemer ligt, die de herstellingen niet onmiddellijk kon uitvoeren en het Stadsontwikkelingsbedrijf daar niet van had verwittigd. Toch zijn wij van oordeel dat ook het Stadsontwikkelingsbedrijf hierin een verantwoordelijkheid draagt en de zaken van dichter had kunnen opvolgen. Na onze tussenkomst worden de gebroken platen vernieuwd.

Opvolging:

Enkele weken later laat verzoekster ons weten dat het braakliggend terrein een geliefkoosde plek is voor rondhangende jongeren die heel wat overlast berokkenen. We bezorgen het signaal aan Straathoekwerk en Jeugdwerk van de wijk. Zij zullen de situatie opvolgen. Wij bezorgen dan ook aan verzoekster de gegevens van de diensten.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Al is de aannemer de hoofdverantwoordelijke had het Stadsbedrijf de zaken beter kunnen opvolgen.

non-respons

actieve informatieverstrekking

Verzoek:200803-124

In verwachting

Een maand geleden heb ik me gewend tot het Stadsontwikkelingsbedrijf met een vraag tot meer info wat er zoal aan projecten loopt in Gent, want ik wens iets in Gent te kopen. Ze hebben me toen beloofd om me een ondernemingsplan op te sturen. Dit heb ik nog altijd niet gekregen. Soms gebeuren er openbare verkopen van de Stad. Ik kon me op een lijst zetten via het web, maar het lukt mij niet via de website. Ik ben het nochtans gewoon met internet te werken. Er staat op de website van het Stadsontwikkelingsbedrijf dat je je op een lijst kan laten inschrijven waardoor je op de hoogte wordt gebracht van enveloppeverkoop. Maar als je daarop klikt is het niet duidelijk wat ik moet doen, kortom ik begrijp het niet.

Onderzoek:

Na onze tussenkomst bij het Stadsontwikkelingsbedrijf krijgt verzoekster het antwoord dat het ondernemingsplan van het bedrijf uitgeput is en bij de drukker ligt voor herdruk. Blijkbaar duurt dit langer dan verwacht. Het Stadsontwikkelingsbedrijf belooft dat verzoekster er één zal toegestuurd krijgen zodra het weer beschikbaar is.

Opvolging:

Na twee maand is het plan er nog niet. Na een nieuwe tussenkomst bij het SOB wordt het beloofde ondernemingsplan dan uiteindelijk opgestuurd naar verzoekster. Wijzelf testen de website uit en kunnen vaststellen dat alle links werken.

Beoordeling: gegrond

De vraag van de burger is niet correct opgevolgd, ook niet na tussenkomst van de ombudsvrouw. Deze trage reactie komt over als weinig ondernemend. De communicatie naar de burger is voor verbetering vatbaar.

Aanbeveling:

Mogelijk zijn er inventievere en vluggere manieren om aan de vraag tegemoet te komen. Men zou dat plan bijvoorbeeld digitaal ter beschikking kunnen stellen, of gewoon afprinten en opsturen.

redelijke termijn
toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 200805-252

Van zon verstoken

Ik ondervind heel wat hinder van hoge bomen die op het terrein staan van De Porre. Ik heb dit al gemeld aan het Stadsontwikkelingsbedrijf. Die bomen zijn wel 30 m hoog en worden niet meer onderhouden omdat ze zagezegd weg moeten. Maar men heeft mij gezegd: mettertijd. Dit betekent dus dat het nog lang kan duren. Het probleem is dat ik door die bomen gewoon geen zon meer zie. Ik ben van plan om zonnepanelen te laten installeren maar zoals de situatie nu is zal dit niet veel opleveren. Wat ik vraag: dat men die bomen nu al wegdoet, als ze dan toch weg moeten, of dat men ze tenminste halveert, zodat ik toch een beetje van het zonlicht zou kunnen genieten. Ik ben bereid mee te werken met het Stadsontwikkelingsbedrijf en heb dat al laten blijken. Zou het SOB ook zijn goede wil niet willen tonen? Als ik contact opneem is de verantwoordelijke nooit te bereiken. Vandaar dat ik mij tot de ombudsvrouw wend om eindelijk eens een duidelijk antwoord te krijgen.

Onderzoek:

Volgens het Stadsontwikkelingsbedrijf zijn er met verzoekster onderhandelingen bezig met het oog op het verwerven van een stukje van haar tuin. Daar komt immers de toegang tot het toekomstige park. Uit ons onderzoek blijkt dat de projectverantwoordelijke door de vele vergaderingen, plaatsbezoeken en onderhandelingen over het project niet altijd even bereikbaar is als men zou willen.

Er zijn wel al zaken gebeurd voor de realisatie van het park zoals opmetingen. Als er een akkoord is met verzoekster kan het dossier verder en kunnen zij de bomen aanpakken, zegt de dienst. Wij begrijpen dat het Stadsontwikkelingsbedrijf geen onnodige kosten wil doen door bomen te snoeien die op termijn misschien weg moeten, maar we wijzen er toch op dat het bedrijf zich ten opzichte van de omwonenden als een goede buur moet gedragen, mogelijke hinder zou moeten vermijden en bestaande hinder zou moeten wegnemen. Dit zou ter sprake komen tijdens een overleg met verzoekster, op zeer korte termijn. Maar ook dit overleg brengt beide partijen niet dicht tot elkaar. Het Stadsontwikkelingsbedrijf zegt dat het nochtans zijn best gedaan heeft, maar het gaat hier om een groot project dat de laatste jaren omwille van financiële redenen nooit echt gestart is. Dit is ook de reden waarom de bewuste bomen de laatste tien jaar niet meer zijn gesnoeid. Nu het project zo ver zit dat de ontwerpers ermee akkoord gaan een aantal populieren te rooien, is het SOB niet geneigd om de bomen te laten snoeien (onnodige kosten). Daarenboven zegt het SOB hangen de bomen niet over bij de buur en zullen ze ook dienst doen als buffer voor de wijk bij de ontruiming en de sloop van de industriële site. Het rooien van de populieren zal worden opgenomen in de slopingsaanvraag voor de uitvoering van het park, dat in de eerste helft 2009 zou worden aangelegd. We bezorgen al deze informatie aan verzoekster.

Opvolging:

Enkele tijd later meldt verzoekster dat er nog niets aan de situatie veranderd is. Zijzelf is naar de vrederechter geweest zonder resultaat. Het Stadsontwikkelingsbedrijf blijft bij zijn standpunt dat het geen extra kosten wil doen voor die bomen. Ook de Groendienst kan hierin niet tussen komen. Uiteindelijk worden de populieren dan toch gerooid, één jaar nadat verzoekster met haar vraag bij de ombudsvrouw is gekomen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Gegrond wat de toegankelijkheid betreft: de projectverantwoordelijke is door zijn drukke agenda niet altijd even bereikbaar voor de burger.

Ongegrond wat de termijn betreft: het gaat hier om een ontzaglijk en complex project met vele financiële implicaties, dat in verschillende fases wordt uitgevoerd en waar heel wat komt bij kijken. Maar een goede communicatie had natuurlijk veel irritatie kunnen opvangen.

integriteit - voorbeeldfunctie

Verzoek: 200809-441

Schoon Gent

Toen ik op de site van mijn stad al deze mooie titels las zoals " fleurige gevels " en " particulier groen als aanvulling " of "onder de noemer schoon Gent levert de Stad Gent allerlei inspanningen om de stad zo fraai mogelijk en zo proper mogelijk te houden", kon ik het toch niet laten om deze foto's eens door te mailen om te tonen dat de teksten die geschreven worden inderdaad mooier blijken te zijn dan de werkelijkheid. Dat "DE" stad proper is kan goed zijn maar wat er rond ligt buiten de nieuwsgierigheid van de toerist is verre van proper. Het pand op de foto is eigendom van de Stad Gent en fraai is het niet om naast te wonen. Ik heb het geregeld zelf opgekuist omdat ik het niet meer kon zien maar dit jaar werd ik het beu. Niet alleen het groen maar ook van het vocht heb ik last zoals je kan zien op de foto. Ik hoor nu geruchten dat het zou gesloopt worden of dit veel verandering zal teweeg brengen ? Het vuile gebouw zal verdwenen zijn, maar. wordt het nu een doorgang waar men nu allerlei spullen zal achterlaten en nog meer onkruid zal groeien? Enkele jaren geleden krioelde het daar van de ratten die onder de poort heen en weer gingen. Ik heb toen enkele malen naar de stadsdienst gebeld tegen ongediertebestrijding en de Stad had toen ook zijn kat gestuurd. Allez figuurlijk dan want mochten ze het letterlijk hebben gedaan dan was er misschien nog een muis gepakt.

Onderzoek:

We komen te weten dat het pand (in feite een opslagplaats) eigendom is van het Stadsontwikkelingsbedrijf. Het is inderdaad verloederd. De opslagplaats was bestemd voor de sloop. Dit gebeurt dan ook enkele weken later. Het terrein zelf wordt dan proper afgesloten en de vrijgekomen gevels worden netjes en esthetisch afgewerkt. Wij brengen verzoekster ook op de hoogte van de bestemming van het perceel: het zal in twee kavels verdeeld worden om als bouwgrond verkocht te worden. In elk geval heeft de Stad hier een voorbeeldfunctie. Het lang laten braak liggen van terreinen wekt inderdaad verloedering op.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Klacht van verzoekster is terecht: de Stad kan moeilijk optreden tegen eigenaars die hun panden en terreinen verwaarlozen als ze zelf het voorbeeld niet geeft. Er wordt wel heel vlug gevolg gegeven en dan wordt het goede voorbeeld gegeven, na de afbraak.

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200810-445

Ledeberg leeft

Teruggekomen uit vakantie vond ik een brief in mijn brievenbus waarin stond dat mijn woonsituatie grondig zal veranderen. Ik moest mij naar het Buurtcentrum Ledeberg begeven. Daar zaten vier mensen van stad Gent om mij te vertellen dat stad Gent mijn eigendom wenst te verwerven. Mijn eigendom is een atelier (ik ben kunstschilder) met woongelegenheden en garage in Ledeberg. Ik heb al een aantal zaken vernieuwd : garagepoort, rolluiken benedenverdieping en dubbel glas op de eerste verdieping. Op 15 september was er een "informatie-avond " voor alle eigenaar-bewoners in het

buurtcentrum van Ledeberg. Op die avond kreeg ik van de schepen van Wonen en iemand van het Stadsontwikkelingsbedrijf toezegging mijn huis te behouden mits renovatie. Maar die renovatie zou meer moeten zijn dan zomaar “een likje verf op de gevel”. Hoe is men ertoe gekomen mijn huis uit te kiezen zonder mij erbij te betrekken? Wel heel eenvoudig. Men heeft een groep opgericht, de zogenaamde “klankbordgroep”. Met die groep heeft men de toer van Ledeberg gedaan en min of meer “willekeurig” een aantal huizen en panden uitgekozen. Op die manier kan Stad Gent naar de buitenwereld toe zeggen dat alles gebeurd is in samenspraak met de bewoners van Ledeberg. Nu word ik verplicht te renoveren aan een sneller tempo en uitgebreider dan ik eigenlijk van plan was en blijf ik voor onbepaalde tijd opgenomen in de onteigeningsplannen.

Onderzoek:

Wij informeren bij het kabinet van de schepen van Stadsontwikkeling die ons en verzoeker wat meer uitleg verschaft over de doelstellingen van het onteigeningsplan: de woonkwaliteit in Ledeberg verbeteren door slecht onderhouden kleine hoekwoningen zonder buitenruimte te onteigenen en te vervangen door kwaliteitsvolle en betaalbare woningen. De keuze is gemaakt door het stadsbestuur na een grondig onderzoek, zegt de schepen. De schepen zegt evenwel dat het bespreekbaar is dat verzoeker zijn woning behoudt indien hijzelf erin slaagt de doelstellingen te realiseren. Verzoeker zou ook een beroep kunnen doen op de renovatiepremie wanneer die voor Ledeberg wordt goedgekeurd. De schepen wenst de woning niet te schrappen uit het onteigeningsplan, want als verzoeker er niet in zou slagen om zijn woning volgens de timing te renoveren, kan het bestuur de woning dan toch nog verwerven. Ondertussen heeft verzoeker van de ombudsvrouw de informatie ontvangen dat het openbaar onderzoek over de onteigening liep van 13 oktober tot 28 oktober en dat hij dus binnen die termijn een bezwaarschrift moest indienen indien hij niet akkoord ging met de onteigening. Ten slotte komt er iemand van de Dienst Bouwprojecten ter plaatse om vast te stellen dat de woning geen ernstige gebreken vertoont en dat renovatie kan. Verzoeker weet nu in ieder geval wat het project inhoudt, wat het verder verloop is van de procedure en wat hijzelf kan ondernemen om de onteigening te vermijden. Die informatie had hij duidelijk niet ontvangen toen hij bij de ombudsvrouw kwam aankloppen.

Opvolging:

Enkele maanden later wordt het gemeenteraadsbesluit waarbij het onteigeningsplan en de verklarende nota moesten worden goedgekeurd, ingetrokken.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Er is heel wat informatie verspreid maar naar verzoeker toe was die, ook voor een deel door zijn tijdelijke afwezigheid, niet correct of volledig overgekomen. Bijkomende, concrete informatie was hier meer dan noodzakelijk. Ook de motivatie voor de onteigeningen was niet duidelijk gecommuniceerd.

actieve informatieverstrekking
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200811-561

Onteigend

We hebben de eerste melding gekregen dat we eventueel zouden onteigend worden door een brief van het Vlaams Gewest in 2005. Wij waren geschrokken. We wisten echter niet wanneer en of het zeker was. Op die brief hebben we bezwaar aangetekend en nooit een antwoord gekregen. In 2006 heb ik schepen Temmerman ontmoet en we zijn uitgenodigd op het kabinet. Dit is de enige maal dat we een vorm van communicatie gehad hebben. Er zou in het Staatsblad een onteigeningsbesluit verschenen zijn maar dit is ons niet meegedeeld. We hebben dat moeten horen op de straat. Dan hebben wij gebeld naar het Stadsontwikkelingsbedrijf wat er aan de hand is. Begin 2007 hebben we gehoord dat we in

een spoedprocedure zaten, nadat wij zelf contact hadden opgenomen. Dan zijn we uitgenodigd voor een overleg op 23 november nadat we dus zelf contact genomen hadden. Toen zeiden ze ook: indien u wenst, kunnen we zo vlug mogelijk onze schatter sturen. Die is dan in mei 2008 komen schatten nadat we er zelf contact mee hadden opgenomen maar dat was ook de afspraak. Tweemaal zijn we er geweest. We hebben een bijberoep omdat ik thuis moet blijven voor mijn 99 jarige moeder en gehandicapte dochter. Dan hoorden we niets meer. Dus wij weer mail sturen om te zeggen dat wij op zoek waren gegaan naar een andere woonst maar dat we geen compromis durfden tekenen omdat we onzeker waren over ons dossier. In augustus hebben ze zich verontschuldigd en toen is het bod meegedeeld. Sindsdien hebben we niets meer gehoord. De communicatie is beneden alle peil. Onze klacht bij de ombudsvrouw gaat hier niet over geld maar wel over de werking. Wij zijn niet de enige met klachten over de communicatie. Ook onze burens hebben klachten. Wij willen ook het bedrag weten en wat ze voor het bedrijf hebben geschat. Daarvoor was de schatter niet bevoegd. Dit verstaan we niet. Daarbij ze draaien hier de zaken om: wij moeten altijd contact opnemen.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat het hier in feite over een eerstelijnsklacht gaat, waarbij verzoekers ook nog eens het kabinet van de schepenen hebben ingeschakeld. Opdat er niet naast elkaar zou gewerkt worden, wordt beslist dat de klacht wordt opgenomen door de kwaliteitscoördinator van het Stadsontwikkelingsbedrijf, die ook de nodige contacten legt met verzoekers en de betrokken advocaten zodat het verzoekschrift op zeer korte termijn kan neergelegd worden. De constructieve aanpak van het Stadsontwikkelingsbedrijf zorgt dat alles in orde komt, maar ons onderzoek brengt aan het licht dat heel wat problemen hadden kunnen voorkomen worden door een betere communicatie op voorhand met de burgers.

Beoordeling: geen oordeel

Een betere communicatie op voorhand had mogelijk heel wat ongerustheid kunnen vermijden.

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200812-599

Onteigening op de laatste minuut

Op 23 oktober 2008 kreeg ik voor de eerste keer een brief waarin er sprake was van mogelijke onteigening. Tijdens een persoonlijk gesprek in november kreeg ik te horen dat al mijn eigendommen (drie bungalows, twee rijwoningen en verschillende garages) zouden onteigend worden eind 2010. Maar het kon ook vroeger. Verleden week vrijdag 6 december krijg ik telefoon met de boodschap dat ze twee wekdagen later zouden komen schatten bij al die mensen (mijn huurders). Ik moest dus al mijn huurders verwittigen maar dit was onmogelijk. Ik heb tot nu toe geen enkele schriftelijke mededeling dat ik werkelijk onteigend word. Men heeft mij ook niet gezegd welke de volgende stappen zijn waaraan ik mij kan verwachten. De manier om te communiceren en mensen een schatter op hun dak te sturen zomaar als het hun past lijkt mij zelfs niet beleefd. Zeker in een toch wel pijnlijke emotionele procedure van onteigening. Ik vraag dan ook aan de ombudsvrouw:

1. het bewijs dat er mag onteigend worden. Is dit in het Staatsblad verschenen?
2. ik ben altijd bereid gelijk hoe om te onderhandelen maar dan wil ik inzicht in wat de plannen zijn en natuurlijk wil ik een waardig aanbod na schatting. In elk geval moet ik iets gelijkwaardigs hebben want oorspronkelijk zijn die huizen gebouwd in een woonzone. Ik moet dus drie gelijkaardige verhuurbare bungalows, twee gelijkaardige rijwoningen en vijf garages en één bewoonbare chalet hebben.

Onderzoek:

Wij informeren bij het Stadsontwikkelingsbedrijf waarom de communicatie niet duidelijk en vlot verloopt. Volgens het bedrijf is er wel degelijk communicatie geweest en zijn er duidelijke afspraken gemaakt over het verdere verloop. Er zou ook gezegd zijn dat er nog geen onteigeningsplan was maar dat men in een eerste fase de eigendommen, die nodig waren voor de ontwikkeling van het bedrijventerrein, in der minne zou proberen aan te kopen. Vandaar de noodzaak van een bezoek ter plaatse van een onafhankelijke schatter, die de waarde van de eigendommen moet bepalen. Pas in 2009 wordt een onteigeningsplan opgemaakt, waarvoor een openbaar onderzoek zal gehouden worden. Op dit moment zullen alle betrokkenen een officieel schrijven ontvangen. Na goedkeuring van het plan door de minister zal dit dan in het Staatsblad verschijnen. Hierop bezorgt het Stadsontwikkelingsbedrijf ons een opsomming van alle schriftelijke, telefonische en mondelinge contacten die er tot nu toe al geweest zijn met verzoekster. Hieruit kunnen wij besluiten dat er wel veel contacten geweest zijn, maar de vraag blijft of er voldoende duidelijk is gecommuniceerd en of de overvloed aan informatie wel goed werd begrepen. Verzoekster wordt door de ombudsvrouw, in begrijpbare taal, op de hoogte gebracht van de verdere procedure en de toekomstige stappen. Het is ook duidelijk dat verzoekster het niet eens is met de geschatte verkoopprijs. In elk geval is ze bereid te onderhandelen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Er is blijkbaar veel gecommuniceerd maar niet in een voor de leek begrijpbare taal.

Aanbeveling:

Het is van belang om complexe en voor de burger ingrijpende procedures in een voor hem duidelijke en begrijpbare taal mee te delen.

Hoofdstuk 19

Geen stadsdiensten

19.1. Nutsbedrijven

Eandis

Verzoek:200811-542

Verzwareing.

Wij hebben een verzwareing van onze elektriciteit aan Eandis gevraagd omdat:

- wij een nieuwe keuken hebben met veel elektrische toestellen;
- wij sinds enkele maanden een kindje hebben waarvoor wij een droogkast in gebruik genomen hebben gezien de vele was;
- onze huidige elektriciteit (16 A) veel te laag is wat maakt dat wij regelmatig kortsluitingen krijgen (wanneer wij bijvoorbeeld twee zware toestellen gelijktijdig gebruiken) wat soms tot onveilige situaties kan leiden wat best vermeden kan worden met een baby.

Eandis liet onze elektriciens vandaag weten dat zij ons verzoek geweigerd hebben omdat de tellerkasten van ons appartementsgebouw (tien appartementen) verouderd zijn. Deze zouden eerst allemaal moeten vernieuwd worden (op kosten van de medeëigenaars wel te verstaan) alvorens Eandis akkoord gaat met onze verzwareing.

Echter, wij zijn bereid om onze tellerkast te vernieuwen indien Eandis dit eist (en voor zover deze eis technisch en juridisch gegrond is uiteraard) maar het kan toch niet zijn dat dit gekoppeld wordt aan de vernieuwing van alle tellerkasten.

Onze elektriciens liet ons tevens weten dat normaliter Eandis deze kost moet dragen wanneer het een "routinematige" vervanging is (dus zonder enige aanleiding) maar hier maakt Eandis nu gebruik van onze aanvraag om deze kosten door te schuiven naar de medeëigenaars zodanig dat zij ervan verlost zijn.

Het is ons ook niet duidelijk wie de juridische eigenaar is van de bestaande tellerkasten. De medeëigenaars of Eandis?

Wij verwachten een schrijven van Eandis waarin de weigering van ons verzoek meegedeeld wordt.

Ook de syndicus van ons gebouw zal een schrijven van Eandis krijgen volgens onze elektriciens. In dit schrijven zal staan dat alle tellerkasten moeten vernieuwd worden (dus geen keuze).

De medeëigenaars zullen zich verzetten tegen deze eenzijdige beslissing die er enkel en alleen maar gekomen is door onze aanvraag. Interessant in deze is dat Eandis (of vroeger Electrabel) in het verleden reeds verzwareingen toegestaan heeft aan andere medeëigenaars in het gebouw zonder bijkomende vereisten.

Het spreekt voor zich dat de beslissing van Eandis veel tijd (en veel geld) in beslag zal nemen alvorens en voor zover deze überhaupt in praktijk omgezet zal worden. Echter, wij hebben onze verzwareing dringend nodig gezien voorgaande bemerkingen. Is het dan ook mogelijk dat u hierin tussenkomt?

Onderzoek:

Wij richten ons tot de ombudsdienst van Eandis. Na enkele weken ontvangen wij het nieuws dat de bestaande reglementering wordt aangepast. Veiligheid gaat volgens Eandis boven alles. Oude installaties met metalen kasten zijn volgens het technisch reglement niet meer toegelaten. In die gevallen wordt dan geëist dat de gehele installatie wordt vernieuwd. Waar het op een veilige manier kan, is men bereid om van de algemene regel af te wijken en toch een verzwareing toe te staan in een afzonderlijke kast.

Eandis stuurt aan verzoeker een offerte. Voor verdere informatie kan verzoeker terecht bij Eandis.

Ivago

Verzoek: 200802-55

Containerparkreeks.

Mijn dochter vroeg me enkele dagen geleden een tuinmuurtje af te breken en alles weg te voeren naar het containerpark van Gentbrugge. Zodoende had ik 25 plasticzakken van 20 à 25 kg gevuld en die op de aanhangwagen getild. Dan naar Ivago! Daar aangekomen kreeg ik geen toelating om de zakjes uit te gieten. Ik diende terug te keren naar huis, de helft af te laden en met de overige helft terug te keren naar het containerpark! De helft afladen in het containerpark, buiten rijden en een tweede toegang betalen werd niet toegestaan.

Gevolg : drie ritten in plaats van één en dus 40 km onnodig gereden, 500 kg onnodig getild, en vijf uur nutteloos werk verricht. Toen ik mijn verhaal aan een buurman vertelde zei die: waarom kiepert ge die zakjes niet in de gracht zoals iedereen.

Onderzoek:

Ivago zegt dat de parkwachter het reglement op de containerparken correct heeft toegepast. Volgens dit reglement, dat te vinden is op de Ivago-kalender en op de website, kan men slechts 10 zakken van 50 liter gratis in de containerparken afgeven. Heeft men meer puin, dan moet men naar de containerparken van de Proeftuinstraat in Gent of de Lourdesstraat in Oostakker, waar men per bijkomende 0,1 m³ 2,70 euro moet betalen, in toepassing van het retributiereglement. Verzoeker wenst toch op te merken dat het reglement hier wel heel strikt is toegepast en vraagt zich af hoe de parkwachter, zomaar op zicht, weet dat hij meer dan het toegelaten gewicht bij had.

Verzoek: 200802-77

Verloederde straat.

Ik woon op de Elyzeese Velden en heb een klacht over de vervuiling van trottoirs, vooral het stuk vanaf de Gasmeterlaan. Ik heb dit verleden jaar in oktober ook al gemeld en de ombudsvrouw heeft het toen bezorgd aan Ivago, die het zou onderzoeken. Ivago komt hier nooit kuisen. Er zijn al herhaaldelijk afvalbakjes gevraagd. Het is hier zeer aan het verloederen, door blikjes en allerlei afval dat er wordt geworpen.

Onderzoek:

De Stadswacht gaat ter plaatse en bezorgt ons een tiental foto's van de toestand over heel de lengte van de Elyzeese Velden. Ook de omgeving van de drie moeilijke punten wordt gefotografeerd. Aan de hand van die foto's kunnen wij enkel vaststellen dat de straat er netjes bij ligt. We zien, aan de gele zakken met veegvuil, dat Ivago langs is geweest, alhoewel verzoekster beweerde dat Ivago nooit langskwam. Ivago wenst echter niet in te gaan op de vraag van verzoekster om afvalkorven te plaatsen. Volgens Ivago was er immers vastgesteld dat rond de drie bestaande afvalkorven veel werd gesluikstort en daarom werden die korven weggenomen. Wanneer wij de vastellingen van de Stadswacht meedelen aan verzoekster antwoordt zij dat de Stadswacht dezelfde ochtend is geweest nadat Ivago was langs geweest, wat een vals beeld gaf van de situatie. We zijn dan zelf eens op een avond de straat afgereden en konden vaststellen dat er hier en daar wat op de grond lag maar dat men toch niet van vervuiling en verloedering kon spreken.

Verzoek: 200802-87

Onbeschofte containerwachters.

Ik ben zonet terug van het containerpark van Drongen. Samen met drie andere Drongenaren werd ik zonet voor schut gezet door de twee containerparkwachters van dienst. Na eerst van 17 u tot 17u 20 te hebben aangeschoven, werd ons niet zonder enig leedvermaak en met de nodige schuttingtaal duidelijk gemaakt dat wij 'het mochten aftrappen' en dat 'ze al lang genoeg gewerkt hadden' en 'dat we maar om 15 u moesten gekomen zijn toen er niemand was' en 'of we wel konden lezen wat de badgelezer aanduidt'. Ze hadden die zonet met een brede glimlach op volzet gezet. Ik heb er begrip voor dat wij de openingsuren moeten respecteren. Ik heb er tevens begrip voor dat het mogelijk is dat je onverrichter zake moet terugkeren. Alhoewel dat ik 20 minuten eerder had kunnen terugkeren als ze een kegel hadden gebruikt om de laatste klant aan te duiden. Een praktijk die ook gebruikt wordt bij de autokeuring en de carwash. Ik heb zeker geen begrip voor een staaltje onbeschofte pestgedrag van het containerpersoneel.

Onderzoek:

De ombudsvrouw is niet bevoegd voor Ivago. We voeren daarom geen onderzoek naar het gedrag van de werknemers van Ivago, maar bezorgen de klacht wel aan de verantwoordelijken, die beloven een intern onderzoek te voeren.

Verzoek: 200802-93

Vergeeten container.

Vrijdag heb ik om zes uur mijn vuilbak evenals glas en papier buiten gezet voor de ophaling. Toen ik diezelfde avond thuis kwam van mijn werk waren glas en papier opgehaald maar de vuilbak was niet geledigd. Vrijdag heb ik contact opgenomen met Ivago om dit probleem te melden. Het antwoord van Ivago was dat er geen enkele vuilbak was vergeten, dat ik mijn vuilbak niet op tijd had buitengezet en dat ik hem maar terug mocht buiten zetten binnen 14 dagen. Ik heb hierop geantwoord dat het onmogelijk was om afval gedurende 1 maand bij te houden. Daarop heeft Ivago gezegd dat ze naar een oplossing gingen zoeken. Deze morgen heb ik terug contact opgenomen met Ivago om te horen dat het afval binnen 14 dagen wordt opgehaald. Ik vroeg of ik de volgende maal een plasticzak mocht naast plaatsen? Het antwoord was neen en indien we met ons huisvuil geen uitweg vonden konden we beroep doen op de containerdienst (prijs 10 euro).

Onderzoek:

Alhoewel we niet rechtstreeks bevoegd zijn, vragen we toch aan Ivago om voor verzoeker een oplossing te zoeken. Na een tijd vragen wij aan verzoeker of Ivago de vergeten container is komen ophalen. Verzoeker kan niet anders dan ons meedelen dat Ivago enkel excuses heeft aangeboden met de belofte dat dit niet meer zou gebeuren. Een oplossing is er niet gekomen. Toch is hij tevreden over de tussenkomst van de ombudsvrouw.

Verzoek: 200802-100

Glascontainer.

In september kochten wij een rolcontainer om een bestaande rolcontainer te vervangen. Wij gebruikten die container dus vele jaren als glascontainer. Ik had ook de reglementen van Ivago nagekeken of er enig probleem zou zijn met de aankoop van een nieuwe dergelijke container. De reglementen stipuleren alleen dat de wanden en de bodem gesloten moeten zijn. De nieuwe rolcontainer is in een groene kleur en om alle vergissingen te vermijden heb ik er op de zijkanten in grote letters het woord GLAS opgeplakt. De ophaaldienst heeft hem één keer meegenomen, maar heeft hem bij een volgende beurt (dus één maand later) laten

staan, waarop ik reageerde bij Ivago. Ivago zei dat ze om praktische redenen die container niet kunnen ophalen: eerst omwille van de grootte en ook omdat niet alle wagens uitgerust zijn met een ophaalsysteem voor rolcontainers. Daarbij zeggen ze ook dat dit ook niet ergonomisch is voor hun milieumedewerkers. Wat ons stoort is dat Ivago de eigen reglementen niet wil honoreren, en naar gelang het geval wil aanpassen. Daarenboven verwacht men wel van de klant inspanningen, die ergonomisch blijkbaar niet aanvaardbaar zijn voor het personeel. Deze zijn nochtans altijd met twee om de ophaling te doen. Ik kan dus niet anders dan besluiten dat hier een pertinente onwil speelt om op een eerder ingenomen standpunt terug te komen, en dat daarenboven de standpunten van de klant (het reglement, het ergonomische aspect en de voorstellen om de zaak op te lossen) niet ernstig genomen worden.

Onderzoek:

Ivago zegt dat hun reglement heel duidelijk is: glas moet aangeboden worden in een emmer of in een stevige bak met gesloten bodem of zijwanden. Volgens Ivago is de rolcontainer die verzoeker gekocht heeft, een stuk groter dan zijn vorige. Dit stelt een ernstig probleem voor de lediging: niet alle wagens zijn uitgerust met een speciaal beladingssysteem. Meestal moeten de glasbakken manueel geleidigd worden door de milieuwerkers: om de rolcontainer van verzoeker te ledigen zouden de mensen van Ivago die grote container op een niet te verantwoorden manier moeten tillen, wat letsels kan veroorzaken. Als tegemoetkoming en blijk van goede wil, is Ivago bereid per uitzondering de container, die nu al gevuld is, te komen leegmaken met een speciale wagen.

In de toekomst, zegt Ivago, zal verzoeker zich naar het reglement moeten schikken en het glas in een kleinere bak of emmer aanbieden. Dit is hem duidelijk gezegd. Verzoeker is echter niet tevreden met dit antwoord en laat dit ook weten aan de bevoegde schepen.

Verzoek: 200806-286

Langs de kade.

Bij deze meld ik dat er opnieuw geen vuilophaling is geweest op ons adres aan de Voorhavenkaai. Ik heb afgelopen maand al minstens 6 keer telefonisch contact gehad met Ivago over niet opgehaalde GFT en nu dat eindelijk weg is blijkt gisteren de restafval en het papier te zijn blijven staan. Ik dring er ook sterk op aan het probleem aan de Voorhavenkaai in het algemeen eens grondig aan te pakken. Sinds deze kaai niet langer havengebied is en eigendom van Stad Gent, hebben zowel wij als onze burens al eerder melding gemaakt van een structureel probleem. Aan de Voorhavenkaai liggen er zowel woonschepen als beroepsschepen. De beroepsschippers zijn hier passanten die een paar dagen aanleggen en dan weer vertrekken. Men kan van deze mensen niet verwachten dat zij van elke gemeente waar zij komen de lokale vuilniszakken aankopen. Aan sorteren hebben zij dan ook geen boodschap. Dus belanden er telkens zakken op de kade die vroeger door de Havendienst twee keer per week werden opgehaald.

Sinds de overdracht naar de Stad is het echter zo dat alle vuilnis als sluikestort wordt beschouwd en dus blijft liggen. Het is misschien goed om voor deze mensen een container te voorzien ?

De woonbootbewoners worden verondersteld Ivago-zakken te gebruiken en bij mijn weten doen mijn directe burens dit ook maar als er telkens iets misloopt met de ophaling en wij telkens moeten telefoneren wordt het sluikestorten bijna gestimuleerd. De vuilnis van gisteren is nu blijven staan, gegarandeerd staan er vanavond zakken naast van passanten-schippers en hebben we binnen de kortste keren weer een vuilnisbelt voor de deur!

Onderzoek:

Navraag bij Ivago leert ons dat zij op de hoogte zijn van het probleem. Zij geven toe dat er een tijd een structureel probleem is geweest naar aanleiding van nieuwe rondes. Ivago belooft om dit heel nauwgezet op te volgen. Voor de rest is volgens hen alles goed geregeld.

De beroepsschippers kunnen hun afval binnen het Havengebied laten ophalen. Buiten het Havengebied, op het grondgebied van de Stad moet men Ivago zakken gebruiken, maar de schippers kunnen hun afval ook kwijt aan de sluispassages in Evergem en in Merelbeke. De bedrijfsleiding van Ivago gaat samen met de Milieudienst en de Politie ter plaatse op de Voorhavenkaai en stelt vast dat er niet alleen een probleem van sluikstorten is, maar ook dat er op de kade grote wanorde heerst. Daarop wordt contact genomen met de Zeevaartpolitie en met het Havenbedrijf om samen orde op zaken te stellen. Ivago blijft ook aandringen om altijd sluikstorten te melden.

Verzoek: 200806-291

Stinkende bakken.

Door de staking van Ivago werd onze groencontainer vorige week niet geledigd. We zitten dus met een stinkende groenbak voor de volgende 14 dagen en een plaag van fruitvliegjes. Gisteren was er ophaling van huisvuil, papier en glas. Gelukkig werd er niet gestaakt, doch er werd enkel papier en glas opgehaald. De huisvuilcontainer bleef staan. Die zat, deze tijd van het jaar, al vol met vleesmaden. Als dit nu nog 14 dagen blijft staan dan hebben we een kleine vliegenplaag. Had Ivago het huisvuil opgehaald in plaats van papier en glas, dan was dit toch beter geweest voor de volksgezondheid. Ik kan de stinkende bakken niet in de omgeving van mijn woning laten staan. Ik kan ze zelfs niet naar een containerpark brengen. Alle begrip voor de acties van het personeel van Ivago doch ze brengen de volksgezondheid in gevaar!

Onderzoek:

Wij stellen aan Ivago en aan de bevoegde schepen de vraag of het niet mogelijk is aan de burgers die problemen hebben met hun afval, de mogelijkheid te bieden om restafval in de containerparken te deponeren. Volgens de schepen laten de richtlijnen van Ovam niet toe dat restafval op de containerparken wordt gedeponerd. Volgens Ivago kunnen de burgers terecht op het containerpark met groenafval. Indien dit gemengd is met een kleine hoeveelheid groente - en fruitafval zal dit ook wel aanvaard worden. Restafval krijgt bij een staking prioriteit, nadien volgt glas, papier/karton en GFT. GFT wordt immers het minst van alle fracties aangeboden. Ivago heeft voor restafval tijdens een staking nog geen alternatief kunnen vinden. Ondertussen is de staking voorbij en is de groencontainer geledigd.

Verzoek: 200811-511

Bladkorven.

Vorig jaar heb ik contact opgenomen met Ivago. Ik wou bladkorven aanvragen in onze straat. Ivago heeft me toen doorverwezen naar de technische dienst van Mariakerke. Na een zestal telefoontjes, kreeg ik uiteindelijk telefoon van Ivago om te zeggen dat het dat jaar niet meer mogelijk was, maar dat er genoteerd stond dat er volgend jaar een bladkorf komt in de Alphonse Claeys-Bouuaertlaan ter hoogte van nummer 69. Nu een jaar later zie ik overal terug bladkorven staan, maar nog niet in onze straat. Ik heb weer naar Ivago gebeld en ze zeggen weer dat het te laat is, want de draad is op en dat het voor volgend jaar zal zijn. Ik hoop alvast dat er volgend jaar een bladkorf komt. Wij hebben niet zo veel bomen in de straat zelf, maar liggen wel naast een park, waardoor we ook veel last hebben van bladeren. Ik kan dat niet allemaal blijven verzamelen.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek bij Ivago kunnen wij niet opmaken of de belofte door een medewerker wel degelijk is gedaan. Volgens Ivago verzamelen zij wel de vragen van de burgers maar zij kunnen niet beloven dat er bladkorven zullen geplaatst worden. Ieder jaar opnieuw worden

een zeshonderdtal bladkorven geplaatst door de Groendienst in overleg met Ivago. Men plaatst immers niet meer korven dan Ivago kan ledigen. De straten waarvoor vragen komen worden genoteerd en men kijkt dan waar het kan. Ivago heeft voor verzoeker wel een oplossing: indien zij teveel last hebben van bladval kunnen zij contact opnemen met Ivago die dan de samen geveegde bladeren tijdens hun reguliere veegrondes zullen meenemen. Besluit: Ivago belooft niet om bladafvalkorven te laten plaatsen, ze beloven dat ze de vraag samen met de Groendienst zullen bekijken het volgende jaar.

Verzoek: 200812-590

Verkeerde afvalkalender.

Ik woon in de Karel Antheunisstraat. Op mijn afvalkalender staat dat op dinsdag 9 december het grof vuil wordt opgehaald, dus heb ik mijn afval ook op die dag buiten gezet. Net zoals andere bewoners uit mijn straat, de Vijfwindgatenstraat en de Frère-Orbanlaan. Die dinsdag is Ivago echter niet langs geweest en woensdagvoormiddag was het grof huisvuil nog altijd niet opgehaald. Ik heb dus naar Ivago gebeld en wat blijkt... Blijkbaar hebben wij allemaal een verkeerde afvalkalender gekregen. Wij hebben kalender V4 7 gekregen in plaats van V4 6. Bij ons werd het grof vuil opgehaald op 24 november. Ten eerste vind ik dat wij aan de hand van die codes toch niet kunnen weten of we wel de juiste afvalkalender hebben gekregen. Ten tweede vind ik dat Ivago het grof huisvuil zo snel mogelijk moet komen ophalen, want dat staat daar nu allemaal door hun vergissing en voor je het weet ligt daar van alles bij.

Onderzoek:

Wij vragen aan Ivago om het grof huisvuil zo snel mogelijk op te halen om sluikestorten te vermijden. Dezelfde dag nog wordt het opgehaald.

Tussengemeentelijke Maatschappij voor Watervoorziening

Verzoek: 200804-194

Vergeeten riool?

In maart 2007 heb ik gemeld dat wij problemen van rioolverstopping hadden doordat de straat slecht aangelegd is. De riolering was volgens onze loodgieter en volgens de firma die voor de ontstopping zorgde, te hoog aangelegd zodat het afvalwater niet correct kon wegvloeien. In eerste instantie hebben wij de Dienst Wegen van de Stad aangeschreven. In augustus liet de ombudsvrouw weten dat Aquario (een afdeling van TMVW) de nodige aanpassingen zou doen. We zijn nu acht maanden later en er is nog niets gebeurd.

Onderzoek:

We brengen TMVW op de hoogte van de klacht. Zij antwoorden ons dat ondertussen de nodige stappen zijn ondernomen om tot een definitieve oplossing te komen. Samen met de Dienst Wegen wordt er gekeken welke aanpassingen aan het trottoir moeten gebeuren, terwijl TMVW zelf het nodige doet voor de aanpassingen aan de rioolaansluiting. Verzoeker wordt ook door henzelf op de hoogte gebracht. Twee weken later zijn de werken uitgevoerd.

Verzoek: 200812-603

Maat is vol.

Ik kom in naam van de bewoners van vier huizen in de Blauwstraat in Wondelgem. Die hebben allemaal bij hevig regenweer veel wateroverlast: de straat staat dan onder water vanaf de Geelgorsstraat tot aan de Botestraat. Het water komt uit de riolering. De vier huizen hebben dan ook altijd een terugslag van rioolwater, we geraken van ons afvalwater niet af, we kunnen de wc niet meer doortrekken en onze kelders lopen onder water via de ontluchttingsbuizen met schade tot gevolg. Dit gebeurt enkele keren per jaar. Dit probleem klaag ik al een paar jaar aan, wij wonen daar 20 jaar en de jongste 5 jaar hebben we echt hevige wateroverlast.

Zelfs bij lichte regenval stellen we vast dat de twee rioolmonden aan onze huizen te hoog liggen. Oplossing zou hier kunnen zijn een goot te maken tussen die twee rioolmonden dan is dat kleinere probleem opgelost. Er is meer aan de hand dan die twee te hoog liggende rioolmonden. Is er misschien een relatie met de aanleg aan de vijfhoek met de collectoren? We hadden dit probleem inderdaad niet voor de aanleg van die collectoren.

De rioleringen zijn volgens mij slecht, het zijn kleine betonnen buizen met kiekendraad erin. Aan het pleintje hebben ze recent een vrij dunne pvc buis gestoken en daar kon je de oude buizen zien, vol met slijk en boomwortels die er door gegroeid zijn. Meer dan eens heb ik al de diensten zelf aangesproken. We komen nu naar de ombudsvrouw omdat we van pier naar pol worden gestuurd en omdat er werkelijk veel boosheid en ongenoegen is. We hebben het gevoel dat we in Wondelgem daar toch wat in de steek worden gelaten en wij durven net als onze burens niet voor wat langer met vakantie gaan. We hebben al contact gehad met de Brandweer: we zijn zelf zandzakjes gaan halen. De rioleringsdienst van de Tussengemeentelijke Maatschappij voor Waterbedeling is geweest maar die mensen zeggen dat het aan de straat ligt en niet aan de riolering en dus verwijzen ze naar de Stad. Maar ge loopt toch met uw kop tegen de muur dus voor ons is de maat vol of moet ik zeggen de riolering?

Onderzoek:

We steken eerst ons licht op bij de ombudsman van Aquafin maar volgens Aquafin liggen de collectoren te ver van de betrokken straat om enige invloed uit te oefenen. Ons onderzoek bij TMVW leert ons dat zij op de hoogte zijn van het probleem in de Blauwstraat: zij hebben vastgesteld dat de afvoercapaciteit in de Blauwstraat onvoldoende is, zeker bij stortbuien en hevige en langdurige regenval. Zij werken aan een nieuw en afdoend afwateringsmodel. De moeilijke punten zullen eerst aangepakt worden.

Concreet voor de Blauwstraat zou men een nieuwe afvoer aanleggen naar het Liefken. Men zou dit echter pas na 2010 kunnen realiseren. In afwachting van een definitieve oplossing belooft TMVW om regelmatig te ruimen zodat het rioleringsstelsel het water beter zou kunnen afvoeren. Verzoeker wordt op de hoogte gebracht. Een eerste ruiming gebeurt al de daarop volgende week.

19.2. Openbaar vervoer – De Lijn

Verzoek: 200801-19

Belbusje komt zo!

De leuze is twee uur op voorhand bellen om uw belbus te reserveren. Nu de realiteit is wel heel anders: het begint de spuigaten uit te lopen. Maak gebruik van het openbaar vervoer zegt men, maar als je er gebruik van maakt kom je bedrogen uit.

In het begin van de maand augustus had mijn nichtje de belbus nodig om zich naar haar werk te begeven als vakantiejob. Zij diende om 13u te beginnen op de Langerbruggekaai te Gent, vertrekkende van Spanjeveerstraat te Mendonk om 12u15. Ik reserveerde de bus de maandag 30 juli 2007 zodat zij hem zou kunnen nemen op 01-02-03 augustus. Krijg ik als antwoord dat er geen plaats meer is op de bus, ze moet maar een bus vroeger nemen of later. Ik had geen twee uur maar twee dagen op voorhand gebeld om dan nog het antwoord te krijgen dat je maar op een andere manier naar het werk moet gaan. Is dit het gebruik van het openbaar vervoer promoten? Ze is uiteindelijk met de fiets moeten gaan werken die 3 dagen. Kon enkel de bus bestellen voor de week nadien. De laatste dag is ze nooit opgehaald geweest door de belbus: ze is terug naar huis moeten lopen en de buurvrouw heeft haar moeten voeren. Belbus heeft nooit iets laten weten, maar opgelet als jij niet aan de halte staat. Als je dit driemaal tegenkomt kan je de belbus niet meer reserveren. Laatst nam mijn vader de belbus op 21 december. Normaal ging hij de bus nemen om 9u25 vertrekkende van Spanjeveerstraat naar Oostakkerdorp. Belbus belt met de vraag of mijn vader naar Mendonkdorp kerk kon gaan, want de belbus stond in panne en ze moesten een grote lijnbus sturen, die niet gemakkelijk kon draaien. Geen probleem: hij is flexibel en heeft zich naar ginder begeven. Mijn vader doet zijn boodschappen in Gent en rond 11u30 belt hij of het mogelijk is om de belbus terug te reserveren rond 14u00 op Oostakkerdorp. Kreeg een heel onbeleefd antwoord dat hij zich maar aan de regels moet houden en dat hij ten vroegste maar om 15u00 de bus kan nemen. Nu ondertussen begeeft mijn vader zich naar Oostakkerdorp en wacht hij op het dorp op de belbus van 15u00 (3 uren wachten). Rond 12u45 komt de belbus aan op Oostakkerdorp en zet reizigers af. Drie personen stonden daar te wachten: mijn vader en twee meisjes die pas van de vlieghaven kwamen en vroegen aan de chauffeur waar hij naar toe reed. Hij reed naar Zelzate. Ze vroegen aan de chauffeur of het mogelijk was hen mee te nemen tot aan de lichten van Sint-Kruis-Winkel op de Kennedybaan. Bus moest zelfs niet afslaan. Ook zij werden afgeblaft dat zij er niet opstaan voor 12u45, dat mijn vader maar moest wachten tot 15u00 en die twee meisjes tot 16u00. De belbus van 12u45 is leeg vertrokken naar Zelzate. En diezelfde bus opnieuw leeg mijn vader opgehaald om 15u00. In tijden dat de brandstofprijzen de pan uitzwieren kan je dat toch niet begrijpen. Is dat dan zoveel gevraagd om aan de dispatching te melden dat ze drie personen meenemen. Wij hebben alle begrip als de bus vol zit, maar dit was puur een voorbeeld van machtsmisbruik. Kan er iets aan de flexibiliteit van de belbus gedaan worden? Ook aan de manier waarop de mensen worden aangesproken.

Onderzoek:

De Lijn laat ons weten dat de regel is dat de belbus 14 dagen op voorhand kan gereserveerd worden. Indien er echter reeds klanten genoteerd staan voor een bepaalde rit is het inderdaad mogelijk dat een volgende persoon wordt geweigerd of dat er gevraagd wordt om naar een andere halte te gaan om de uitvoering van de rit niet in gevaar te brengen. Er bestaat eveneens een regel die zegt dat de belbus twee uur op voorhand dient gereserveerd te worden, zegt De Lijn. In verband met het onvriendelijke gedrag van de belbuschauffeur deelt De Lijn mee dat deze persoon niet langer op de belbus zal worden ingezet. Er is hem volgens De Lijn gewezen op het belang van klantvriendelijkheid. De Lijn zelf zegt dat ze alles in het werk zullen stellen om herhaling van dergelijke voorvallen in de toekomst te vermijden. Op de vraag waarom een lege bus niemand wil meenemen en hoe het komt dat een gemaakte afspraak niet is nagekomen, krijgen wij geen antwoord. Hierover zijn er meerdere klachten.

Verzoek: 200803- 136

Gevaarlijke bussen.

Op zaterdag 16 februari werd ik op het voetpad aangereiden door het uitzwenkend achterste gedeelte van een gelede lijnbus. Deze kwam op de Dendermondsesteenweg uit Destelbergen en draaide de Gentbruggestraat in. Ik liep naast mijn echtgenote op het trottoir en had de tijd niet meer om opzij te springen. Ik kreeg een slag op mijn rechterschouder. Het gebeurde zo snel dat we beiden tegen de huisgevel werden gegooid. Ik heb net een schouderoperatie achter de rug en vrees voor de gevolgen van die slag. Ik heb een mail naar De Lijn gestuurd met mijn verhaal en met de vraag om de nodige maatregelen te treffen opdat zoiets niet meer zou gebeuren, maar een maand later heb ik nog geen antwoord. Daarom kom ik bij de ombudsvrouw in de hoop dat ik via haar toch een reactie krijg.

Onderzoek:

De man is bij de ombudsvrouw gekomen omdat hij geen enkele reactie gekregen heeft van De Lijn op zijn brief. Alhoewel wij niet bevoegd zijn voor De Lijn sturen wij daarom zijn klacht door met de dringende vraag om die man een antwoord te bezorgen.

Daarenboven gaat het hier niet om een alleenstaand probleem: ook een fietser signaleerde ons het gevaar van de gelede bussen.

We bezorgen de klacht ook aan de schepen van Mobiliteit die belooft om het probleem met De Lijn te bespreken. In het antwoord dat De Lijn aan verzoeker ten slotte bezorgt, wordt gezegd dat zij geen spoor van een vroegere melding teruggevonden. Volgens De Lijn wordt alles eraan gedaan om de veiligheid van iedereen te verzekeren: er zijn camera's achteraan op de bussen, de chauffeurs worden extra getraind en op geregelde tijdstippen worden zij ook gecoacht. De Lijn biedt zijn verontschuldiging aan voor het voorval.

Verzoek: 200809-416

Schreeuwende tram.

Als buurtbewoners aan het Elizabethplein/Burgstraat/Peperstraat hebben wij een klacht over de lawaaihinder van de trams in de richting van Wondelgem. Wanneer de tram de bocht neemt piept en schreeuwt hij, het gaat door merg en been, en dit tot 2 uur 's nachts. Het gepiep en gekreun herbegint bij het ochtendgloren. Het helpt wat als er iets zachter wordt gereden maar een echte oplossing is dit niet. We hebben al herhaaldelijk gevraagd en geschreven naar De Lijn om dit euvel te melden en dringend een oplossing te zoeken, zonder resultaat. We vragen dat die rails op die plaats worden geolied, of zodanig worden bewerkt of geslepen dat er geen geluidshinder meer is voor de buurtbewoners, ofwel een ander soort geluidsarme rails. Een medewerker van de Lijn wordt uitgenodigd om een avond en nacht te komen slapen op onderstaand adres om te ervaren wat het probleem precies is. We staan niet alleen met onze klacht.

Onderzoek:

We bezorgen dit verzoek van de buurt aan De Lijn die ons laat weten dat het lawaai in scherpe bochten sterk afhankelijk is van het weer. Bij droog en koud weer veroorzaakt de tram meer lawaai. De Lijn zegt wel dat zij bij de minste melding de rails laat insmeren, maar dit mag niet overvloedig gebeuren omwille van het slipgevaar op de rijweg. Ze beloven onmiddellijk maatregelen te nemen.

Opvolging:

Enkele maanden later vernemen we dat De Lijn een automatisch smeersysteem toepast op de Hermelijn-trams. Dit betekent dat de trams in de bochten zelf de sporen smeren waardoor het akelige getsjirp in de bochten bijna volledig verdwijnt. Verzoeker zegt dat het echt helpt.

Verzoek: 200811-559

Verstoken van openbaar vervoer.

Ik kom bij de ombudsvrouw omdat De Lijn mij nooit een duidelijk antwoord heeft gegeven. Ik woon in de Suzanne Lilarstraat en vraag dat De Lijn een betere bedeling van de wijk rond de Fabiolalaan zou verzekeren. Door de werken in de Fabiolalaan geraakt men met het openbaar vervoer niet meer aan het ziekenhuis Institut Moderne, noch aan de Rijksdienst voor Pensioenen, evenmin aan de school Sint-Paulus en het nieuw aan te komen sociaal woningcomplex in de Verpleegstersstraat. Ik vind ook dat de communicatie rond die werken beter zou kunnen.

Onderzoek:

We steken ons licht op bij het infopunt Gent-Sint-Pieters dat alle klachten bundelt die iets met de werken te maken hebben. Volgens het infopunt is er een uitgebreid gesprek geweest van een vertegenwoordiger van De Lijn met verzoeker over de dienstverlening in die buurt. Wel is het zo dat De Lijn haar wegomlegging van buslijn 9 niet wil aanpassen en dat het bestaande traject nog zal gevolgd worden gedurende minstens één jaar, tot na de werken in de Koningin Fabiolalaan. Verzoeker heeft een alternatief voorstel, het infopunt Gent-Sint-Pieters staat er achter, maar De Lijn blijft bij haar standpunt.

Opvolging:

Alhoewel verzoeker, na onze tussenkomst en die van het infopunt Gent-Sint-Pieters, een langdurig gesprek heeft gehad met de verantwoordelijke van de Dienst Exploitatie van De Lijn Oost-Vlaanderen, blijft de situatie volgens De Lijn onwijzigbaar tot na de heraanleg van de Koningin Fabiolalaan in 2010.

19.3. Overheid

Federale Politie

Verzoek:200809-436

Flikkendag op de Coupure.

Met deze mail wil ik u het ongenoegen laten weten van sommige bewoners van de Coupure. Gisteren heeft de Politie hier op het water personen en dieren in gevaar gebracht door over het water te vliegen in plaats van de 30km/u te respecteren.

In de eerste plaats dienen ze het voorbeeld te geven en de mensen die hen erop wezen niet toe te roepen dat zij dat mochten!

Twee kajakkers zijn er omgekeerd en moesten geholpen worden door de bewoners om op die hoge betonblokken te kruipen en hun boot naar boven te krijgen! De eenden en waterkiekjes werden gewoon tegen de rand geslagen.

Het duurde van 9u00 tot 18u00. We waren hier echt geschandaliseerd door het gedrag van die politie.

Onderzoek:

Het gaat hier om de Scheepvaartpolitie en dat is een afdeling van de Federale Politie. Zij zeggen dat het op Flikkendag de bedoeling was om het ruime publiek de mogelijkheid te geven om eens te varen met een snel vaartuig tegen een hoger tempo dan normaal.

Hiervoor werd aan de beheerder van de waterwegen gevraagd om op dat ogenblik een uitzondering te voorzien betreffende de toegelaten snelheid. Deze toestemming werd ook gegeven via een bericht aan de scheepvaart. Zo een bericht wordt volgens de Scheepvaartpolitie geacht door elke gebruiker van de waterwegen gelezen te worden vooraleer ze zich op het water begeven, dus ook door toevallige kajakkers.

Naast dit bericht heeft de Scheepvaartpolitie zelf voorafgaand ook nog eigenaars van aanmerende boten verwittigd met een brief.

Aanbeveling:

Overweeg of dit wel zo nodig moet.

Verzoek: 200812-606

Wachten op Politie.

Op 16 december 2008 wilde ik mijn woning verlaten (met de wagen) omstreeks 17u40. Er stond een wagen voor de garage geparkeerd waardoor ik niet naar buiten kon.

Aan de overzijde van de straat bevindt zich een school. Ik ben naar binnen gegaan en in diverse lokalen gevraagd naar de mogelijke eigenaar. Zonder resultaat.

Doordat ik een dringende afspraak had en moest vertrekken, heb ik de Politie gebeld omstreeks 18u00 (ik heb het merk en de nummerplaat van de belemmerende wagen toen ook doorspeeld). Een man heeft mij geantwoord dat ze zouden komen.

Ik heb vruchteloos gewacht...

Omstreeks 18u40 is het bewuste voertuig vertrokken. Te laat voor mij om mijn afspraak nog te halen. Van de Politie heb ik niets gehoord en ik ben om 19u35 naar een andere afspraak vertrokken.

Mijn vraag naar u:

1. Wat is er mis gegaan? Of is het normaal dat men zo maar iets belooft en de situatie laat rotten?
2. Wat is eigenlijk de procedure? Wie moet ik bellen als deze situatie zich nog voordoet? Trouwens, het feit dat we rechtover de school wonen heeft ons leren leven met een bepaalde verkeersoverlast rond 8u00 en rond 16u00. We hebben er alle begrip voor dat mensen hun kinderen afzetten of ophalen en daarbij foutief-dubbel gaan parkeren gedurende

een tweetal minuten. Het feit dat ik beroep doe op uw diensten is enkel voor gevallen zoals dit.

Onderzoek:

De dispatching van de 101 gebeurt door de Federale Politie. Zij melden ons dat de oproep door verzoeker gebeurde om 18u21. Om 18u23 werd er een motorrijder gedispached naar de locatie en die kwam aan om 18u53. Op dat moment was het hinderlijke voertuig al vertrokken.

Gemeentebestuur andere gemeente

Verzoek:200807-332

Spanje.

Ik ben Marokkaan en wens in Gent te trouwen met een Belgische vrouw. De wet hier bepaalt dat ik een document moet voorleggen dat ik nog niet getrouwd ben.

Voor Marokko is dit geen probleem, ik ontving zo een document. Ik woonde echter een tijd in Spanje en die Spaanse gemeente wil mij zo geen document verstrekken omdat ik geen Spanjaard ben.

Onderzoek:

Wij vragen bemiddeling via de ombudsman van Spanje van wie wij een bevestiging krijgen dat hij onze vraag heeft ontvangen.

Vanwege de Spaanse ombudsman ontvangen wij geen verder nieuws. Evenwel, verzoekers melden ons dat zij in Spanje ondertussen zelf een document hebben kunnen regelen dat aan het bureau Huwelijken is afgegeven en daar werd aanvaard.

Opvolging:

Nadat wij dit dossier afgesloten hebben ontvangen wij van de Spaanse ombudsman de mededeling dat aldaar bij de administratie geen fouten konden worden ontdekt.

19.4. Privé

Privé

Verzoek: 200809-423

Rokende politici.

Gisterenavond waren we gaan eten in een Turks restaurant er werd een hele avond gerookt door verschillende mensen, waaronder verschillende politici van Gent. Hoe kan dit? Er is toch verbod op roken in restaurants, enzovoort?

Graag vernam ik wat hiertegen gedaan wordt. Het is helemaal niet leuk zo te moeten eten.

Onderzoek:

Het toezicht op het rookverbod in de horeca is een opdracht van de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de voedselketen en Leefmilieu. Wij verwijzen verzoeker voor dit aspect naar deze dienst.

Om een onderzoek te kunnen starten naar de vaststelling van verzoekster dat een hele avond werd gerookt door verschillende Gentse politici van Gent, bijvoorbeeld in verband met het aspect voorbeeldfunctie, is het nodig dat verzoekster ons de namen van deze politici zou moeten doorgeven.

Verzoekster gaf bovendien de naam op van een welbepaald Turks restaurant. Wij vragen of dit wel degelijk in Gent is. Wij vinden immers geen restaurant terug met die naam.

Wij ontvangen echter geen reactie van verzoekster op deze vragen en sluiten dit dossier zonder er een gevolg te kunnen aan geven.

Ziekenhuizen

Verzoek: 200801-11

Verkeerd adres.

Ik ben in behandeling bij een specialist in het AZ Jan Palfijn. Die arts had voor een biopsie een beroep gedaan op het Universitair Ziekenhuis. Daarop is de UZ- factuur tweemaal naar mijn oud adres opgestuurd, waar op dat moment krakers zaten. Ik krijg nu van een deurwaarder een brief: de factuur was van 15,84 naar 38,68 euro opgelopen. Ik heb contact gehad met de facturatedienst van het UZ, maar die had geen oren naar mijn verhaal. Ik vind het vooral erg dat ik door toedoen van anderen in een voor mij beschamende situatie (niet betalen van rekeningen) ben terecht gekomen. Ik vraag daarom aan het UZ terugstorting van 23 euro en vooral ook een reactie.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat het Universitair Ziekenhuis de factuur naar het vroegere adres van verzoeker heeft gestuurd, niettegenstaande hijzelf en ook het AZ Jan Palfijn het nieuwe adres hadden opgegeven, blijkt uit een eerdere factuur. Wij contacteren de ombudsdienst van het Universitair Ziekenhuis dat tot de vaststelling komt dat de aanvraagdocumenten vanuit Jan Palfijn nog het oude adres vermeldden en dat de factuur op basis van die documenten is opgemaakt en opgestuurd naar het vroegere adres. De ombudsvrouw van het UZ neemt contact op met de ombudsdienst van Jan Palfijn om na te gaan hoe men dergelijke vergissingen in het vervolg kan vermijden. De kosten van de gerechtsdeurwaarder worden door het UZ zonder probleem aan verzoeker terugbetaald met de nodige excuses.