

Als u er niet uitgeraakt met de Stad

Jaarverslag 2010

Klachten moeten niet alleen geteld worden,
ze moeten ook meetellen.

Woord Vooraf

Geachte raadsleden
Geachte lezers

In 2010 kwamen op zijn minst 2000 burgers, meestal Gentenaars in contact met het Gentse ombudsteam. Op zijn minst 2000 verzoekers want we registreerden enkel 1 keer het contact per verzoek.

Opvallend voor Gent is dat bijna 1000 burgers in 2010 hun klacht persoonlijk in de Mammelokker kwamen uiteenzetten en meestal ook door de ombudsvrouw werden ontvangen. In een computertijdperk opteren klagende burgers nog in 40 procent van de gevallen voor een persoonlijk, vertrouwelijk gesprek.

Niet te verwonderen als u als burger meent dat u uitgepraat bent met de Stad en de ombudsvrouw meestal het sluitstuk is van een klachtenbehandeling. Een zogenaamde tweede lijn, een laatste poging om op een minnelijke manier tot een oplossing te komen met 'de Stad' en het OCMW.

Wie toch per mail zijn verzoek kenbaar maakt doet dit meer dan vroeger op een minder efficiënte manier. En dit door het gelijktijdig en rechtstreeks aanschrijven van verschillende ambtenaren en politici. De mails worden meestal verzwaard met (teveel) bijlagen: fotomateriaal of andere documenten. Er wordt dus meer maar minder efficiënt geklaagd per mail. Hier moet dringend iets aan gebeuren zowel in het voordeel van de burger als van de diensten en politici.

Klagen per brief is een zeldzaam verschijnsel geworden.

Sommige klachten zijn ook goede en vroege informatiebronnen over recente en minder recente maatschappelijke evoluties en de reacties op veranderingen in regelgeving of organisatie.

2010 was ook bij de dienst Ombudsvrouw het jaar waarin deurwaarders begonnen met de invorderingen van parkeerboetes, verhuis en reorganisatie van het loket Migratie, de grote bouwerven Korenmarkt en Sint-Pietersstation.

U zal dit ook kunnen vaststellen in dit 14de jaarverslag sinds het bestaan van de dienst.

De inhoud van dit verslag is een uitnodiging, een uitdaging om de info die uit eerstelijns- en tweedelijnsklachten kan gepuurd worden ook te 'beheren'. Want dat is de belangrijkste en ook moeilijkste fase in wat vandaag 'klachtenmanagement' wordt genoemd.

De ombudsvrouw
Gent, 30 juni 2011

Woord vooraf.....	4
Hoofdstuk 1 - Trends en cijfers in 2010.....	8
De trends in 2010	9
Cijfers en grafieken.....	13
Hoofdstuk 2 – Analyses per departement.....	20
Departement Bevolking en Welzijn.....	22
Departement Brandweer	27
Departement Cultuur.....	29
Departement Facility Management	31
Departement Financiën	34
Departement Milieu, Groen en Gezondheid.....	35
Departement Onderwijs en Opvoeding.....	38
Departement Personeel en Organisatie	41
Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein.....	44
Departement Stadspromotie en Sport	53
Departement Stafdiensten	56
Departement Werk en Economie	60
Kabinetssecretariaten College Burgemeester en Schepenen	62
Dienst Ombudsvrouw.....	65
Lokale Politiezone Gent.....	67
OCMW Gent.....	71
Stadsontwikkelingsbedrijf	75
Hoofdstuk 3 – Uit het leven gegrepen. Een selectie van klachten.....	79
Departement Bevolking en Welzijn.....	80
Departement Cultuur.....	88
Departement Facility Management	96
Departement Milieu, Groen en Gezondheid.....	102
Departement Onderwijs en Opvoeding.....	112
Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein.....	118
Departement Stadspromotie en Sport	142
Departement Stafdiensten	148
Kabinetssecretariaten College Burgemeester en Schepenen	156
Lokale Politiezone Gent.....	160
OCMW Gent.....	174
Stadsontwikkelingsbedrijf	180
Hoofdstuk 4 – Co-actoren.....	184
Hoofdstuk 5 – Eindconclusie.....	188
BIJLAGE — Politiek antwoord jaarverslag 2009	192

Record in 2010:

40% van klagende burgers
komt op bezoek in de Mammelokker.

HOOFDSTUK 1

TRENDS EN CIJFERS IN 2010

De Trends in 2010

Meer maar minder efficiënt klaaggedrag

Er wordt steeds meer maar minder efficiënt per mail geklaagd: elektronische communicatie lokt dit uit. Het is schering en inslag geworden dat verzoekers verschillende diensten en politici tegelijkertijd rechtstreeks mailen en er nog een aantal in kopie zetten. Ze denken daardoor meer slagkracht te hebben. Het tegendeel is eerder waar: er kan doorschuifgedrag ontstaan, men klopt te vlug aan bij de ombudsvrouw die een beroepsinstantie is. Soms werken diensten daardoor naast elkaar of iedereen antwoordt tegelijkertijd. Er is tijdsverlies voor de organisatie omdat het dan toch nog moet doorgezonden worden naar wie bevoegd is. Kortom, er is energie- en tijdsverlies. Bovendien worden mails heel dikwijls verzwaard met te zware bestanden van foto's en andere documenten.

Het is te overwegen om hierover meer te communiceren naar de burgers om hun communicatie per mail naar de overheid toch wat bij te schaven. Hoe het efficiënter zou kunnen? Zo is het bijvoorbeeld efficiënter om eerst via Gentinfo te horen welke dienst of welke schepen bevoegd is, of om via Gentinfo de communicatie te laten verlopen en er slechts 1 rechtstreeks aan te schrijven en de bijbehorende bijlage te beperken. Wie er toch niet gerust in is kan meerdere in kopie zetten maar moet van wie in kopie gezet is geen antwoord verwachten.

Ook voor diensten zijn goede interne afspraken belangrijk als er meerdere worden aangeschreven.

Toch moeten we hierbij vermelden dat voor de burger klagen per mail bij de Ombudsvrouw wel degelijk een effect heeft, want de meeste klachtendossiers komen tot stand na e-mailcontact en als blijkt dat er al op eerstelijns is geklaagd.

Het jaar van de deurwaarder

2010 is het jaar van de invorderingen via deurwaarder van de parkeerboetes en ook van de niet betaalde administratiekosten bij laatbetalers al bleven de klachten tot onze grote verwondering beperkt. Wel blijkt dat sommige burgers jarenlang hebben gedacht dat in Gent wel regels worden gemaakt omtrent parkeren maar dat die, als het er op aankomt, toch niet worden uitgevoerd. Ze gingen er vanuit dat er een soort gedoogbeleid was ontstaan. Dit werd in de hand gewerkt door allerlei persknipsels over vonnissen van vrederechters in andere steden en gemeenten. Maar die, tot nu toe, niet opgaan voor Gent omdat, ondermeer op basis van klachten, hier al vroeger op geanticipeerd werd. Het kan ook niet dat de ene burger wel braafjes zijn retributie betaalt en de niet-betaler ongemoeid wordt gelaten ook als er geen sprake is van een gegronde klacht. Uit het beperkte aantal klachten blijkt overigens dat de burgers dit ook aanvaarden maar de meeste discussies gingen over het terugvorderen van administratieve kosten via de deurwaarder als de retributie (te laat) werd betaald en de administratieve kosten niet. Dat vonden nogal wat burgers onredelijk. We stellen vast dat in een aantal discussies met het Parkeerbedrijf de rol van de ombudsvrouw, ook wat de invorderingen door de deurwaarder betreft, complementair was.

Migranten en trage bureaucratie

2010 was ook het jaar van de verhuis van het loket Migratie en de daarbij horende klachten. Het valt op, ook bij het ombudsteam, dat we vooral de jongste vier jaar meer en meer klagers uit Bulgarije krijgen die Turks spreken en hier binnenkomen via Belgen van Turkse oorsprong, die hier al jaren in ons land wonen. Dit laat ons toe om de problematiek voor deze burgers maar ook voor de administratie van uit verschillende oogpunten te signaleren: ook koppelbazen en boekhouders komen over de vloer met hun verhaal. Dit neemt niet weg dat we bij onze dienst migranten ontvangen hebben uit 54 verschillende landen. Waarvan sommigen in 2010 en 2011 de definitieve beslissing kregen om het land te verlaten wat bij sommigen tot grote menselijke drama's heeft geleid. Sommigen kregen nog geen antwoord maar hij van wie de verblijfsvergunning verlopen is, mag ook niet werken en leeft meestal in armoede, maar vooral in onzekerheid.

Het is duidelijk dat de administratieve werklust in verhouding met het aantal migranten zeer groot en kostelijk is en zwaar en traag maar dat dit laatste juist door handige maar onbehoorlijke burgers wordt gebruikt. Dit ten koste van migranten die hier worden binnengehaald, maar ook ten koste van de gemeenschap.

Er is een totaal gebrek aan een goed overzicht en uitwisseling van gegevens tussen het federale vlak (bijv. invaliditeitsuitkeringen, justitie, gezondheidszorg, arbeidsinspectie, RVA,...) en het lokale vlak (inschrijving in registers, OCMW, mutualiteiten, gegevens tussen de gemeenten,...). Het valt op dat er verschillende dossiers zijn waaruit blijkt dat de namen verkeerd geschreven werden, geboortedata verkeerd zijn en na de regularisatie wordt dit dan meegedeeld. Vooral onderlinge communicatie tussen de diensten op verschillende overheidsniveaus en een elektronisch overkoepelend netwerk zouden hier soelaas kunnen bieden.

Het is duidelijk dat hier de onoverzichtelijke Belgische administratie en de traagheid (ook ten gevolge van al dan niet opzettelijk opgeven van verkeerde namen, geboortedata en spraakverwarring) worden gebruikt door minder behoorlijke burgers, die migranten hierover informeren. Sommige burgers menen dat alles in België 'toegelaten' wordt zolang er niet wordt opgetreden maar juist door de vrij ingewikkelde staatsstructuur is controle minder gemakkelijk.

De migranten die via dergelijke koppelbazen binnen komen, zijn meestal burgers die hier hopen op werk maar ze klagen dat doordat ze juist op die koppelbazen zijn aangewezen, ze moeilijk bij Belgen aan de bak komen omdat er toch iets schort met hun papieren of zij de taal niet spreken van de werkgever die het dan oplost soms met onderaanneming. Alle Bulgaarse migranten (al dan niet Roma's maar meestal van Turkse origine) komen naar hier omdat het duidelijk is dat op sociaal vlak er geen sprake is van een ééngemaakt Europa. Er is een groot tekort aan werkgelegenheid en er in ons land een bijzonder toegankelijke gezondheidszorg is. Verschillende jonge migranten brengen af en toe ook hun oudere (en zieke) familieleden mee.

Zonder meer zijn deze migranten kwetsbare burgers, niet alleen voor koppelbazen (geïnformeerd door boekhouders) ook soms voor verhuurders (Belgen en allochtonen) en voor andere malafide burgers die het reilen en zeilen van OCMW en overheid goed schijnen te kennen en zich hiervoor laten betalen. Het feit dat wie naar hier komt geen kennis van de taal heeft maakt hen meer dan ooit kwetsbaar.

Zwerfvuil en parken

De grootste ergernis in Gent blijft ook in 2010: zwerfvuil. Maar voor 2010 registreren we naast zwerfvuil op het wateroppervlak ook klachten over de verloedering van parken. Parken worden meer en meer, en niet in het minst door jongelui, gebruikt als verzamelplaats waar er wordt gebarbecued (ook op plaatsen waar het niet toegelaten is) en gedronken met soms beschadigingen tot gevolg voor het park. Maar vooral worden blik en glas achtergelaten. Parken worden ook meer en meer voor evenementen gebruikt. Klachten komen dan vooral van omwonenden die naast het zwerfvuil ook geconfronteerd worden met lawaaihinder, alhoewel dit laatste in de hand kan gehouden worden door selectief de evenementen te vergunnen.

Energie, huisvesting en kinderopvang

Na zwerfvuil zijn dit de drie meest gehoorde signalen naar het beleid.

De energiekosten en meer bepaald de kosten voor de netbeheerder kunnen voor sommige burgers groter zijn dan hun verbruik en dat wordt als fundamenteel oneerlijk ervaren.

Klachten komen vooral van mensen met een laag inkomen, die zeker zelf geen middelen hebben om zonnepanelen aan te kopen. Ook krijgen we meer en meer klachten hierover van sociale huurders.

Signalen over tekort aan betaalbare huurpanden komen vooral van alleenstaanden en grote gezinnen. De vraag naar kinderopvang en scholen in eigen buurt is groter dan het aanbod. Die signalen blijven komen maar in mindere mate naargelang er meer over opvolging ervan wordt gecommuniceerd.

Stank in overheidsgebouwen

Meer en meer krijgen we van burgers (zijdelingse) opmerkingen over stank in overheidsgebouwen. Dat is al jaren het geval in het politiekantoor in Ekkerghem, maar nu ook komen er signalen (en niet van personeel...) over een onwelriekende geur in het AC Portus. Ook in de Mammelokker zitten wachtenden en vooral personeel regelmatig in de stank. Voor de burgers komt dit als bijzonder weinig klantvriendelijk over. De klachten herhalen zich in 2011. De ondertussen getroffen maatregelen zijn blijkbaar niet afdoende.

Legitimatie van controleurs

Het aantal controleurs is de jongste jaren gestegen: de parkeerwachters, de gemeenschapswachten en de stadswachters maar diegene die ook boetes kunnen uitschrijven wordt aanbevolen om zich spontaan te legitimeren mocht dit niet spontaan kunnen worden afgeleid door de burger. Nu gebeurt dit enkel op verzoek van de burger. Het wekt vertrouwen als dit spontaan gebeurt en niet tijdens een betwisting.

Grote werven, weinig klachten

Het is duidelijk dat de klachten hierover vooral op eerste lijn worden opgevangen. De ombudsdienst krijgt hierover vrij weinig klachten in tweede lijn, wel enkele over de randverschijnselen. Voor het Sint- Pietersstation gaat het over de gebrekkige signalisatie en bewegwijzering voor reizigers, de gebrekkige verlichting (zeker aan de achterkant) en over de aanleg van de Prinses Clementinalaan: "mooi maar niet praktisch en die aanleg vertoont nu al mankementen" zeggen klagers. En hun klachten houden steek.

Ook al is de werf van de Korenmarkt er eentje met vele hindernissen, het ombudsteam krijgt hierover zo goed als geen klachten.

Premies, prettig maar toch klachtgevoelig

Jaarlijks zijn er klachten over premies en tegemoetkomingen: premies over pelletkachels, over tuinaanleg, renovatie van merkwaardige gebouwen, over gratis tickets voor vrijwilligers,... Die klachten kunnen vermeden worden, ook op een andere manier dan ze af te schaffen.

Het OCMW

Het is duidelijk dat het OCMW, meer dan in het verleden, meer controles uitvoert en ook nagaat welke voorwaarden al dan niet kunnen opgelegd worden. Op die manier worden ook jarenlange misbruiken vastgesteld en grondiger aangepakt. Dit leidt tot een stijging van het aantal klachten op tweedelijns. Heel wat klachten blijken echter ongegrond.

Maar de ombudsvrouw stelt ook vast dat het inhouden van een leefloon – als er geen fraude kan aangetoond worden of na het niet volgen van de opgelegde voorwaarden – pas na het horen van de cliënt kan gebeuren en na een schriftelijke motivering. Bovendien is het horen van burgers in dergelijke ingrijpende beslissingen een democratische regel net als de motiveringsplicht. Het inhouden van leefloon kan immers ook al kwetsbare burgers in nog een grotere cirkel van armoede terecht laten komen. Als later via de rechtbank blijkt dat onterecht het leefloon werd ingehouden kan dit al onherstelbare schade aangericht hebben. Kortom hier is bijzondere zorgvuldigheid aangewezen.

Meer en meer wordt vastgesteld dat het inhouden van leefloon beslissingen zijn die genomen worden door de ambtenaren en pas maanden later al dan niet worden bevestigd door het bestuur. Bestuurders zouden korter op de bal moeten kunnen spelen.

Voorts moeten opgelegde voorwaarden rekening houden met de praktijk: zo zijn er voor het volgen van taalcursussen maandenlange wachtlijsten.

Co-actoren

Co actoren worden meer en meer belangrijk. Een overleg met Ivago in dit kader heeft plaats gehad in juni 2011. De rol van de ombudsvrouw bij de uitbouw van de fusiemaatschappij WoninGent is niet geformaliseerd. In elk geval is een goede samenwerking hier onontbeerlijk.

Klachtenmanagement

Een goed klachtenmanagement begint bij een centraal informatie- en meldpunt. Zonder deze in vaktermen genoemde nuldlijn, wordt een klachtenbehandelaar overspoeld door infovragen en meldingen.

Eén van onze eerste aanbevelingen was dan ook in 1998: de uitbouw van zo een meldpunt dat er ook gekomen is onder de noemer 'Gentinfo' en die ook binnengekomen interne klachten registreert en doorstuurt ter behandeling.

Een tweede onontbeerlijke schakel is een gebruiksvriendelijk stadsbreed registratiesysteem voor de eerstelijns- of voor de interne klachtenbehandeling. Sinds 2005 is interne klachtenbehandeling verplicht.

Het eerste, door Digipolis uitgewerkte registratiemodel (in SAP), wordt na een jaar afgevoerd wegens te gebruiksonvriendelijk. Nochtans werden kosten en energie niet gespaard. Er wordt gewerkt aan een nieuw registratiesysteem. De tweedelijns blijft voorlopig werken met een eigen geschreven en door de stad uitgewerkt Accesprogramma wat echter door Digipolis in de toekomst niet meer wordt ondersteund. Een ombudsman of -vrouw werkt immers niet met een stadsbreed registratiemodel maar wel met een gescheiden registratiemodel en men moet er ook rekening mee houden dat er naast klachten over de Stad ook soms vertrouwelijke info en klachten over het OCMW en het Stadsontwikkelingsbedrijf en in de toekomst nog andere co-actoren kunnen geregistreerd worden en zo nodig ook naamloos worden behandeld.

Een derde onontbeerlijke schakel is de kwaliteit van de klachtenbehandelaar die moet immers voldoende opgeleid zijn om klachten te behandelen. Zo merken we in de tweede helft van 2010 een opvallende kwaliteitsverbetering bij de klachtenbehandeling in het Parkeerbedrijf.

Een klachtenbehandeling komt pas tot zijn recht als er een eerste- en tweedelijns werkzaam is. Bij onze Noorderburen is dit een verplichting. Een ombudsman voor lokale besturen is niet verplicht in ons land maar het getuigt van moed van de raadsleden en het bestuur om hun beleid ook te legitimeren en zo nodig bij te sturen via het jaarverslag van een ombudsman of -vrouw. We merken dat meer en meer gemeenten, in tegenstelling tot Antwerpen, Gent, Leuven, Sint Niklaas en Brugge, de eerstelijnsklachtenbehandeling hanteren als een excuus om geen tweedelijns te installeren en daardoor komen ook burgers uit andere gemeenten bij de ombudsvrouw in Gent terecht, waar ze enkel kan vaststellen dat in ons land alle burgers gelijk zijn maar sommigen meer gelijk zijn dan anderen.

De vierde schakel of derdelijns is de opvolging en analyses van klachten en correcties door de kwaliteitscoördinator en het managementteam en de kabinetten die momenteel aan de hand van signalen en klachten op tweedelijns voldoende info heeft om hier de nodige stappen te zetten. Al dan niet rekening houdend met de aanbevelingen van de ombudsvrouw. Die aanbevelingen zijn slechts aanbevelingen en kunnen dus altijd afgetoetst en vervangen worden door efficiëntere alternatieven en oplossingen. Er vanuit gaande dat de beste oplossing die oplossing is die zowel voor de burger als voor de ambtenaar een verbetering meebrengt.

Voor de signalen per departement verwijzen we naar hoofdstuk 2

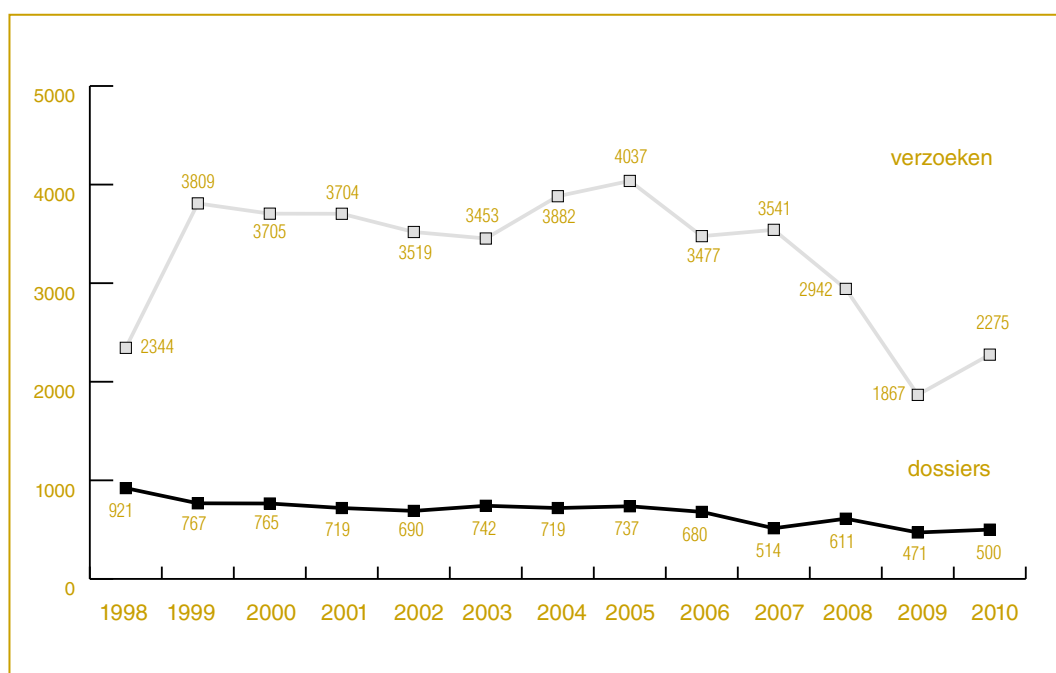
Cijfers en Grafieken

Aantal verzoeken en dossiers

In 2010 registreerden we in totaal 2275 tussenkomsten. Daarvan werden er 500 dossiers gemaakt.

Na een opvallende daling van het aantal tussenkomsten in de voorgaande jaren (2008-2009) zien we nu terug een stijging van het aantal tussenkomsten. Deze stijging heeft bijna uitsluitend te maken met de Dienst Burgerzaken (Loket Migratie) en het Parkeerbedrijf.

In 2010 werd van 22% van alle verzoeken een dossier gemaakt. In 2009 was dat nog 25%, in 2008 was dat 21%. Kortom, ongeveer 1/5de van de verzoeken resulteren in een dossier. De overige zijn onmiddellijke tussenkomsten (met beperkte registratie waar ook info wordt uit gehaald voor algemene trends in 2010). Meer en meer onmiddellijke tussenkomsten hebben ook betrekking op co-actoren.



Wijze van ontvangst (intake)

De meeste verzoeken gebeuren via een bezoek op ons kantoor (902 – 40%). Daarna volgen de telefoons (787 – 35%) en de e-mails (540 – 24%). Een klein deel van de tussenkomsten gaat via brief of fax (46 – 2%).

We zien dus dat heel veel burgers blijven kiezen voor een persoonlijk gesprek met de ombudsvrouw. Dit is opvallend en wijkt af van andere lokale ombudsdiensten.

Als we echter kijken van welke verzoeken we ook effectief een dossier maken, zien we dat de meeste dossiers worden opgestart op basis van een e-mail (222 – 44,5%) of een bezoek (188 – 38%). Verhoudingsgewijs worden er via de telefoon weinig effectieve dossiers opgestart (64 – 13%). Via brief/fax werden er 26 dossiers (5%) opgestart. Verzoekers aan de telefoon krijgen meestal een onmiddellijke oplossing of verwijzing aangeboden.

Aan de verhoudingen zien we dat mensen met klachten vooral een aanspreekpunt zoeken en dat ze zelf niet goed weten waar te beginnen. Van alle telefoons leidt bijvoorbeeld maar 8% tot een dossier. Vaak contacteren mensen ons namelijk met vragen of meldingen en niet voor echte tweedelijnsklachten.

Van alle bezoeken leidt slechts 21% tot een dossier. Veel klachten blijven gaan over nutsmaatschappijen. We proberen die mensen verder te helpen, maar we maken daar zelden een dossier over omdat dit buiten onze bevoegdheid valt.

E-mails leiden in 41% van de gevallen tot een dossier en bij brieven of faxen is dat 57%.

Bij persoonlijke bezoeken kan heel wat frustratie weggenomen worden na een gesprek, ook minder mondige burgers die problemen hebben, ook mensen die in grote armoede leven of hooggeschoolden die zo druk bezig zijn met hun werk dat ze in een administratieve molen terecht komen. Ze komen liever op bezoek.

Overigens is die kleine dienst ook al 14 jaar bijna elke zaterdagvoormiddag open voor publiek.

Soorten dossiers

We onderscheiden drie soorten dossiers. Het klachtendossier, het informatiedossier en het signaaldossier.

Een informatiedossier wordt gemaakt wanneer een burger een interessante vraag heeft die voor de diensten, maar ook voor andere burgers, een meerwaarde kunnen hebben.

Een signaaldossier wordt opgestart wanneer een bepaalde melding herhaaldelijk terugkomt of wanneer een burger een heel interessante opmerking maakt die niet echt een klacht is.

In 2010 ging het bij 85% van de dossiers effectief om een klacht, 13% van de dossiers waren een signaal, en 2% was een informatievraag.

Behandelingstermijn

Bij het maken van de statistieken was 1 dossier nog niet afgesloten.

Van de 499 andere dossiers was 76% binnen de twee maanden afgesloten. 24% Van de dossiers werd pas na twee maanden afgesloten.

Ten opzichte van 2009 werden dossiers dus minder snel afgesloten.

Dossiers duren onder andere langer omdat er lang bemiddeld wordt, of omdat de diensten zelf eerst een grondig onderzoek moeten voeren vooraleer ze kunnen reageren.

Jammer genoeg duren dossiers ook langer omdat we bij sommige diensten verschillende keren moeten aandringen op een antwoord of omdat we helemaal geen antwoord meer krijgen.

Oplossingsgraad

Van alle dossiers in 2010 werd er 96% opgelost. Een oplossing wil niet per se zeggen dat een klager gelijk krijgt. Het betekent wel dat er duidelijkheid wordt geschapen of dat een probleem opgelost wordt of ten minste op een gecoördineerde manier aangepakt wordt.

Als een dossier niet opgelost werd (4%), waren daar verschillende redenen voor. Soms was er onvoldoende informatie om een degelijk onderzoek te voeren, of was het een woord tegen woord situatie. In andere gevallen bleven de standpunten van de diensten, de burger en de ombudsvrouw onverzoenbaar, of er kwam gewoon geen reactie meer van een dienst of een burger. Een andere reden waarom dossiers niet opgelost worden, is dat het in handen wordt gegeven van het Parket of dat er een rechtszaak wordt gestart. Op dat moment is de Ombudsvrouw niet meer bevoegd en wordt een dossier gesloten.

Beoordeling

Bij de beoordeling van een klacht zijn er vijf mogelijkheden:

1. Gegrond
2. Gedeeltelijk gegrond
3. Gegrond maar gecorrigeerd
4. Ongegrond
5. Geen oordeel

Soms worden er ook klachtendossiers opgestart die geen betrekking hebben op een stadsdienst. Die dossiers zijn niet ontvankelijk en daar wordt ook niet in geoordeeld. In 2010 waren er zo 21 klachtendossiers. Deze dossiers worden niet verrekend bij de beoordeling.

In 2010 was 48% van de klachtendossiers op een of andere manier gegrond (1, 2 en 3). 37% van de klachtendossiers werd ongegrond verklaard en bij 15% van de klachtendossiers hadden we geen oordeel.

Ten opzichte van 2009 waren er minder klachtendossiers gegrond en meer ongegrond. Het aantal dossiers waar we geen oordeel gaven, blijft ongeveer hetzelfde.

Dit kan wijzen op een resultaat van een grondige aanpak van de interne klachtenbehandeling.

De klachtendossiers

Indeling volgens criteria

Klachtendossiers worden onderzocht aan de hand van een aantal criteria. Bij één dossier kunnen er tot drie verschillende criteria gegeven worden.

Hieronder een overzicht van het aantal keer dat de criteria gebruikt werden in 2010.

Al jaren lang staat het criterium 'overeenstemming met regelgeving' met voorsprong op nummer één. Nu zien we dat 'redelijke termijn' op kop staat. Daarvan was maar liefst 66% van de klachten hierover gegrond.

De helft van alle klachten over redelijke termijn staan op naam van Departement Bevolking en Welzijn (27%) en Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein (23%).

Bij het Departement Bevolking en Welzijn zien we dat 71% van de klachten ook effectief gegrond zijn. In 2010 was er binnen dit departement een reorganisatie aan de gang. Klachten gaan dan over documenten die maar niet in orde komen en over afspraken die heel lang op zich wachten. Ook zelf ondervinden we hier last van: vaak moeten we heel lang wachten op een respons, of krijgen we zelfs helemaal geen respons ondanks aandringen of was de dienst ook voor ons telefonisch onbereikbaar. In 2011 kunnen we hier duidelijk een verbetering vaststellen en beschikken we over vaste aanspreekpunten.

Bij het Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein is 52% van de klachten over redelijke termijn gegrond. Vaak gaat het daarbij over de heraanleg van wegen waarbij de dienst ook afhankelijk is van beleidsbeslissingen of geconfronteerd wordt, als beheerder van het openbaar domein, met achtergelaten putjes door nutsbedrijven. De dienst speelt hier echter kort op de bal bij klachten en correcties worden meestal vlug uitgevoerd.

redelijke termijn	125
overeenstemming met regelgeving	93
zorgvuldigheid - procedure	75
adequate communicatie	66
zorgvuldigheid - fouten	44
coulance	40
professionaliteit	38
zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing	21
klachtenmanagement	20
vertrouwen	19
hoffelijkheid	19
efficiëntie en effectiviteit	19
consequent handelen	17
actieve informatieverstrekking	17
afdoende motivering	14
toegankelijkheid en bereikbaarheid	13
proactief handelen	13
doorschuifgedrag	10
rechtszekerheid	7
inventieve houding	7
continuïteit	7
integriteit - voorbeeldfunctie	5
gelijkheid	5
coördinatie	5
redelijkheid en evenredigheid	4
hoorplicht	4
billijkheid	4
integriteit - machtsafwendings	3
flexibiliteit	3
duurzaamheid	2
zuinigheidsbeginsel	1
zorgvuldigheid - onvolledig dossier	1
passieve informatieverstrekking	1
laatste redplank	1
integriteit - belangenvermenging	1
privacy en discretie	0
onpartijdigheid	0
niet van toepassing	0
fair play	0

Indeling volgens onderwerp en wijk

In de eerste plaats wordt er nog altijd veel geklaagd over mobiliteit en dan vooral over het parkeren. Daarna komen de klachten over huisvestingsproblemen. Gevolgd door klachten over vreemdelingenzaken en OCMW.

Als we per wijk kijken welke onderwerpen er aan bod komen, krijgen we onderstaand beeld.

Als we per wijk kijken welke onderwerpen er aan bod komen, krijgen we onderstaand beeld.

Wijk	Aantal	Meest voorkomende klachten
Sint-Amandsberg	35	Parkeren, Openbaar domein, Burgerzaken
Brugse Poort	31	Wonen, Vreemdelingenzaken, OCMW
Gentbrugge	27	Wegdek en trottoirs, Burgerzaken
Tolhuis-Sluizeken	23	Vreemdelingenzaken, Parkeren, Wonen
Ledeberg	22	Parkeren, Vreemdelingenzaken, Politie
Zuid en Kouterbuurt	22	Parkeren, Burgerzaken, Openbaar domein
Kuip	20	Parkeren, Vreemdelingenzaken
Bloemekenswijk	19	Wonen, Openbaar domein
Burgstraat-Coupure	19	Parkeren, Vreemdelingenzaken
Dampoort-St-Macharius	19	OCMW, Wonen, Burgerzaken
Ekkergem-Watersportbaan	17	Burgerzaken, Afval
Oostakker	17	Mobiliteit, Wegdek en trottoirs
Sint-Pieters-Buiten	17	Parkeren
Mariakerke	16	Groen, Wonen
Keizerpoort-Vlaamse Kaai-Heernis	15	Wonen
Universiteitsbuurt	15	OCMW, Burgerzaken, Mobiliteit
Wondelgem	15	Wonen
Rabot	14	Vreemdelingenzaken
Stationsbuurt	14	Parkeren, OCMW
Muide-Meulestede	13	Vreemdelingenzaken
Drongen	8	Wonen, Openbaar domein
Nieuw Gent	8	Parkeren, Burgerzaken
Havengebied	5	(geen specifieke onderwerpen)
Strop	5	Burgerzaken
Sint-Denijs-Westrem	4	Openbare werken
Zwijnaarde	4	(geen specifieke onderwerpen)

Opvallende stijgers ten opzichte van 2009 zijn de Brugse Poort, Tolhuis-Sluizeken, de Kuip en Ekkergem-Watersportbaan.

In de Brugse Poort en in Tolhuis-Sluizeken is die toename vooral te wijten aan de klachten over Vreemdelingenzaken en over huisvesting. In de Kuip, waar de klachten vorig jaar nog sterk gedaald waren, zijn er veel meer klachten over parkeren. In Ekkergem-Watersportbaan is de toename te wijten aan de klachten over burgerzaken en dan voornamelijk over identiteitskaarten.

In Mariakerke is het aantal klachten duidelijk gedaald. Dat komt omdat er in 2010 minder klachten zijn over parkeren.

Indeling volgens departement

Hier vindt u een kort en algemeen overzicht van het aantal klachtendossiers per departement.

Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein	142
Departement Bevolking en Welzijn	82
OCMW-Gent	39
Lokale Politie	38
Departement Facility Management	23
Geen Stadsdienst	21
Departement Milieu, Groen en Gezondheid	19
Departement Stafdiensten	18
Departement Stadspromotie en Sport	12
Departement Onderwijs en Opvoeding	11
Departement Cultuur	10
Kabinetsssecretariaten College van Burgemeester en Schepenen	7
Departement Personeel en Organisatie	2
Stadsontwikkelingsbedrijf	2
Brandweer	1
Dienst Ombudsvrouw	1
Departement Financiën	0
Departement Werk en Economie	0

De klagers

Leeftijd en geslacht

Ten opzichte van vorige jaren is de verhouding man-vrouw kleiner aan het worden. Er zijn wel nog altijd meer mannen (50%) die een klacht indienen dan vrouwen (44%). De overige 6% ging om echtparen of verenigingen.

Wat de leeftijd betreft zien we dat de evolutie van de vorige jaren zich doorzet. Vroeger lag het zwaartepunt meer tussen 40 en 60 jaar, nu ligt dat tussen 20 en 40 jaar. De allereerste jaren waren dit vooral 60-plussers. Deze laatste groep klaagt opvallend veel over burgerzaken (voornamelijk vreemdelingenzaken).

De groep tussen 40 en 60 jaar klaagt dan weer opvallend veel over huisvesting.

Herkomst

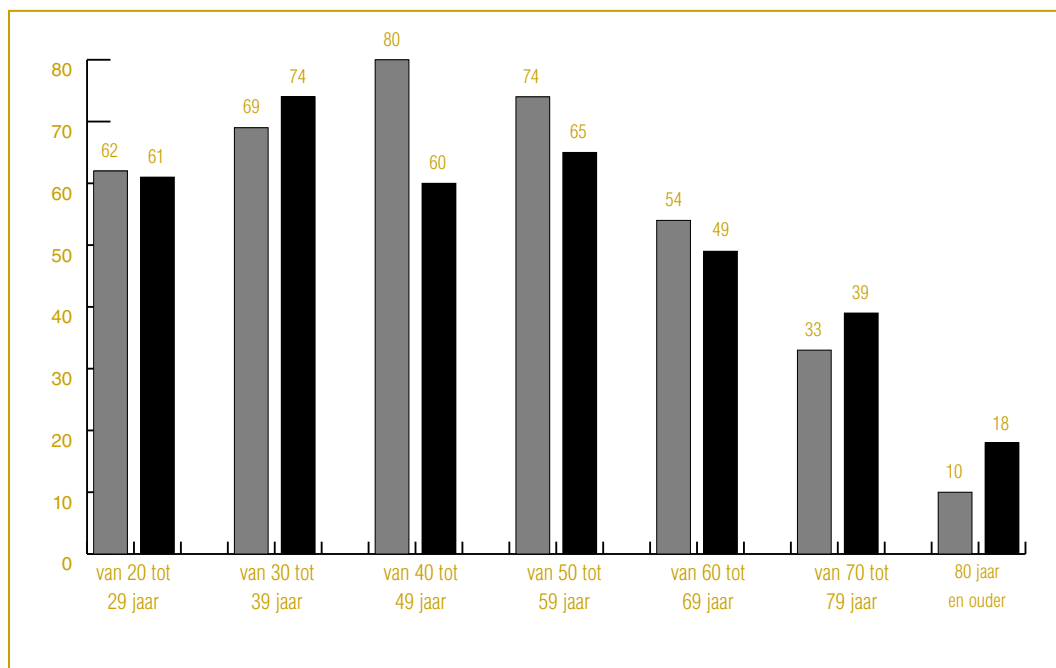
Het grootste deel van de mensen met een klacht komt nog altijd uit Gent-centrum (55%), dan komen de deelgemeenten met 29% en 12% komt van buiten Gent. Bij 4% van de klagers was de herkomst onbekend.

Ten opzichte van 2009 komen er minder klagers uit de deelgemeenten, maar meer van buiten Gent. Dat laatste heeft voornamelijk te maken met het stijgende aantal klachten over het Parkeerbedrijf.

Klachten vanuit de deelgemeenten gaan vooral over de omgeving. Aan de ene kant zijn er klachten over openbare werken en over de staat van het wegdek of de trottoirs, aan de andere kant zijn er klachten over hinderlijke bomen en over ongedierte.

We stellen vast dat de groep klagers die op bezoek komt, 30% migranten zijn. Dit is de grootste groep sinds jaren. Dit heeft te maken met de regularisatiedossiers waar het eerste aanspreekpunt toch het lokale loket is ook al komt de beslissing van Brussel.

Kortom, dit alles laat toch wel op termijn van 14 jaar een hele evolutie zien



Opleiding

Vooraf via bezoeken stellen we vast dat de Ombudsdienst toegankelijk is voor burgers van allerlei afkomst en opleiding.

Een heel summier overzicht, uitgevoerd door een stagiaire, beperkte zich tot het telefonisch contacteren van een 30-tal klagers. Deze groep is te beperkt en vooral wie echt in moeilijke omstandigheden leeft, is niet te bereiken via telefoon

Meest klachtgevoelig zijn:

Bevolking en Welzijn
RUMODO
OCMW

HOOFDSTUK 2

ANALYSES PER DEPARTEMENT

In dit hoofdstuk komt u te weten:

1. Wat de meest klachtgevoelige diensten zijn binnen elk departement.
2. Wat de verwachtingen zijn van de burgers van de dienst.
3. Waarom burgers soms worden teleurgesteld.
4. Wat je als dienst en burger met die info zou kunnen doen om de klacht te vermijden of de verwachting bij te sturen.
5. Welke uitdagingen nog op u in Gent liggen te wachten.



Departement Bevolking en Welzijn

Bevoegde schepen(en)

schepen van Burgerzaken en Protocol
 schepen van Welzijn en Gezondheid (sedert 06/09/2010)
 schepen van Economie, Jeugd en Middenstand

Organogram

Departementsstaf.....	1
Dienst Burgerzaken	83
Dienst Buurtwerk.....	0
Dienst Sociale Voorzieningen	2
Dienst Straathoekwerk.....	0
Integratiedienst.....	1
Jeugddienst.....	1
Senioren Dienst.....	2

Overzicht 2010

Aantal dossiers	2010		evolutie	
	90		↑	
	klacht	signaal	info	
	83	4	3	
Gegrontheid*	gegrond	ongegronnd		geen oordeel
	45	26		11
Oplossingsgraad	wel		niet	
	88 (98%)		2 (2%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Vreemdelingenzaken			45
	2. Domiciliëringen			9
	3. Identiteitskaarten Huwelijken			8
Klachtengevoeligste diensten	1. Dienst Burgerzaken			83
	2. Dienst Sociale Voorzieningen			2
	3. Seniorendienst			2
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Redelijke termijn			35
	2. Zorgvuldigheid - procedure			27
	3. Overeenstemming met regelgeving			24

*Tijdens het opmaken van het jaarverslag was er 1 dossier nog niet afgerond. Daar konden we dus ook nog niet oordelen en daarom wordt dit dossier ook niet meegerekend bij de gegrontheid.

Inhoudelijke analyse

Signalen naar het beleid en stafdiensten

De klachten over te trage respons die in 2010 opvallend gestegen zijn binnen de Stad Gent hebben vooral te maken met de dienst Burgerzaken. Het gaat vooral om dossiers in verband met migranten. Termijnen waarbinnen inschrijvingen wettelijk dienen te gebeuren worden niet gehaald en alles wijst erop dat aan beide kanten zowel door de overheid als door sommige malafide burgers trage bureaucratische en ondoorzichtige procedures worden gebruikt en soms misbruikt.

Klachten over administratieve werking

Stafdienst

Het blijft opvallen hoe goedbedoelde initiatieven, zoals het gratis aanbieden van tickets voor vrijwilligers (net zoals premies), frustraties uitlokken. Uit de klachten blijkt dat eigenlijk deze initiatieven heel veel interesse uitlokken, ook zeer gewaardeerd worden maar dat er toch telkens met de organisatie ervan iets mank loopt dat met enige vooruitziende blik toch had kunnen vermeden worden. Bijvoorbeeld zo ontbreekt het aan een alternatief scenario in geval er bijv. meer geïnteresseerden opduiken dan gepland.

Dienst Burgerzaken

Ondermaats?

Er komen nogal wat opmerkingen over het feit dat in december vorig jaar slechts één zaterdag beschikbaar was voor het voltrekken van huwelijken. In vergelijking met de meeste andere steden en gemeenten scoort Gent ondermaats tijdens de wintermaanden waar slechts 50 procent van de zaterdagen beschikbaar zijn om in het burgerlijk huwelijk te treden. Wat ooit ontstaan is uit overmacht (ziekte van een schepen) is nu de algemene regel geworden.

Dit is een beleidsbeslissing van de bevoegde schepen die ook gestoeld is op het feit dat tijdens de wintermaanden minder wordt gehuwd maar het valt op, wanneer dan nog een zaterdag wegvalt en er maar één overschiet, de bevoegde schepen en dienst niet bereid zijn om die ene zaterdag te vervangen door een andere. Het argument dat er slechts weinigen geïnteresseerd zijn om op zaterdagen in de winter te huwen, houdt geen steek aangezien die data ook niet worden aangeboden.

Spraakverwarring

Er is nog altijd een spraakverwarring voor burgers tussen samenlevingscontracten (bij notaris) en een registratie van wettelijke samenwoning. Het valt de Ombudsvrouw op dat sommige migranten zowel een huwelijksdossier als een registratie van wettelijke samenwoning tegelijkertijd aanvragen.

De samenstelling van een huwelijksdossier wanneer één of beide partners van vreemde nationaliteit is, blijft een bureaucratisch kluwen dat duidelijk de burgers afschrikt of in elk geval de huwelijksplannen vertraagt en zeker niet aanmoedigt.

Overspoeld

De Dienst Burgerzaken en in het bijzonder het loket Migratie kende in 2010 een verhuis en reorganisatie. In een eerste fase heeft dit het aantal klachten nog doen toenemen. Zo was de afspraken telefoon tijdelijk defect, waren de loketten onderbezet en waren er ook technische mankementen met computers. Deze kinderziekten verdwenen. Maar er waren in die beginperiode toch hardnekkige klachten over telefonische onbereikbaarheid, het herhaaldelijk terugsturen van burgers waardoor opnieuw afspraken moesten worden gemaakt, ambtenaren die voorwaarden stelden die niet in een regelgeving waren terug te vinden, het niet correct toepassen van de regelgeving omtrent inschrijving van burgers uit andere Europese landen,...

De meeste klachten hebben betrekking op de trage respons of het overtreden van de regelgeving betreffende de inschrijving van Oost-Europeanen en meer bepaald Bulgaren van Turkse origine. Ook uit klachten blijkt dat de

jongste jaren hier een opvallende instroom van is, naast Roma's uit Bulgarije en Roemenië. De inschrijvingen gebeuren op afspraak en bijna nooit binnen de door de regelgeving voorgeschreven termijn. Voorts merken we ook op dat migranten onvoldoende of niet de Nederlandse taal kennen wanneer zij in het land aankomen waar ze wensen te verblijven wat ook de communicatie met de ambtenaren sterk bemoeilijkt en ze ook afhankelijk maakt van allerlei tussenpersonen.

Bij het onderzoek naar de klachten over te late respons of geen respons, zoals voorzien in de regelgeving ter zake, merkten we dat ook een en ander het gevolg was van de afwezigheden van ambtenaren wegens ziekte in 2010. Cijfers hier lagen gemiddeld hoger dan bij de rest van de stedelijke diensten. Dit kan wijzen op de administratieve en mentale druk bij ambtenaren maar dit verklaart ook enigszins de latere respons.

Het werken op afspraak maakt dat de zichtbare rijen verdwenen zijn maar er ontbreken cijfers over de doorlooptijd van deze dossiers.

De Ombudsvrouw kan niet anders dan vaststellen dat deze klachten terecht zijn, dat ook zij in 2010 trage respons kreeg op de tweedelijnsklachten maar dat er structurele oorzaken zijn die dringend op alle niveaus zouden moeten aangepakt worden.

Verloren dossiers

Regelmatig kregen we ook klachten van burgers uit niet-Europese landen die meenden dat hun regularisatiedossier verloren was gegaan in Gent of in Brussel. Uit de meeste klachten bleek dat Gent dit wel had doorgestuurd maar dat het in Brussel zoek was geraakt. Soms werd het teruggevonden maar dit wees toch op een structureel probleem. Dossiers worden vanuit Gent doorgefaxt wat een grote rompslomp en tijd vraagt. Na de vele klachten worden ze vanuit Gent nu elektronisch doorgestuurd wat ook tijdrovend kan zijn maar met meer zekerheid dat ze terecht komen zijn. Dergelijke onzorgvuldigheden in Brussel (die mogelijk het gevolg zijn van te grote vraag) belasten ook de lokale administraties.

Mes dat aan twee kanten snijdt.

Wie denkt dat administratieve trage respons en omslachtigheid alleen maar door burgers ervaren wordt als bijzonder frustrerend heeft het mis voor. Zo merken we dat administratieve traagheid en ondoorzichtigheid in de kaart kan spelen van sommige minder behoorlijke burgers. Tijdens het onderzoek van een aantal klachten bleek in een opvallend aantal dossiers dat een rechtzetting van de naam of geboortedatum werd gevraagd, meestal na regularisatie of na weigering. Ging het om een slordigheid van de administratie of van de burger? Dit is moeilijk te achterhalen. Sommige burgers deelden ons mee dat dit hen echter aangeraden was door tussenpersonen en dit met bepaalde bedoelingen. Wie geregistreerd wordt en tot sommige landen van de Europese unie behoort, kan meteen na inschrijving in een register een beroep doen op een beter sociaal vangnet en medische verzorging dan in eigen land. Ook al wordt jaren later zijn verblijfsvergunning geweigerd. Vooral buitenlandse oudere en zieke burgers slagen er zo in om aanspraak te maken op invaliditeit ook al worden hun verblijfspapieren niet verlengd en verbleven ze slechts 5 maanden met geldige papieren in dit land. Uitschrijven uit de registers gebeurt door de lokale administratie maar gebeurt meestal pas na een definitieve beslissing en die beslissing kan vertraagd worden door allerlei handige ingrepen (bijv. naamrechtzetting, verkeerde geboortedatum, inschakelen van pro-deo advocaat die ter beschikking wordt gesteld,...).

Daardoor komt de ombudsvrouw in 2010 tot de vaststellingen dat iemand zonder geldige verblijfspapieren jarenlang, maar wel met een registratie in een register (bijv. kort na aankomst in de stad), van invaliditeitssteun, medische verzorging of RVA kan genieten (als hij of zij korte tijd heeft gewerkt) en dit zolang de vraag naar verblijfspapieren of verlenging ervan wordt behandeld en als die lang genoeg is, wordt er gehoopt dat door het jarenlange verblijf een regularisatie mogelijk wordt. Sommige van deze migranten leven in eigen land in de meest erbarmelijke omstandigheden maar lopen ook hier het risico misbruikt te worden door tussenpersonen.

Onduidelijkheid

Uit klachten kan ook interessante info gehaald worden om de dienstverlening nog te verbeteren. Zo bleek duidelijk dat er tegenstrijdige info werd gegeven in verband met het meenemen van as van de overledene nadat de conces-

sietermijn verstreken was. Interne communicatie tussen de Dienst Begraafplaatsen en Dienst Overlijdens werd, tijdens de afhandeling van de signalen hierover, geoptimaliseerd.

Er zijn aanwijzingen dat de administratie rond het al dan niet verlengen van concessies vertraging oploopt.

Pijnlijke klachten in verband met het al dan niet zetten van een handtekening door een mentaal gehandicapte burger kunnen in de toekomst vermeden worden.

Dienstencentra

Sommige dienstencentra hebben vooral tijdens vakantiedagen te kampen met onderbezetting.

Herhaaldelijk merken we dat burger info krijgt dat zijn identiteitskaart klaarligt in het dienstencentrum maar dat dit niet het geval is.

Opmerkingen over klantenvriendelijk onthaal kregen we vanuit Wondelgem.

Jeugddienst

We kregen een interessante klacht over een al dan niet structurele betoelaging waaruit kon opgemaakt worden dat voorstellen naar het college zorgvuldiger moeten aangepakt worden. Er is behoefte aan een duidelijke regelgeving in dit verband en dat vooral overzicht en controle over betoelaging pas kan als de diverse diensten die hierbij betrokken zijn de informatie tijdig naar elkaar doorspelen.

Aanbevelingen en uitdagingen

Rechtszekerheid is een beginsel van behoorlijk bestuur.

Een logge en ondoorzichtige administratie is een mes dat aan twee kanten snijdt.

Migranten klagen erover dat ze moeilijk tewerkgesteld kunnen worden bij Belgische werknemers juist omdat ze niet tijdig over de nodige papieren beschikken en taalkennis beschikken. Belgische werknemers maken daarom gebruik van onderaannemers meestal gaat het dan om koppelbazen. Dit lokt zwartwerk en misbruiken uit.

Er is behoefte aan:

- een vereenvoudigde en doorzichtige regelgeving en dus ook administratie wat migrantendossiers betreft. Dit zal ook misbruiken aan het licht brengen
- een vlottere administratieve opvolging van de verlenging en beëindiging van grafconcessies
- een duidelijker regelgeving in verband met betoelaging van verenigingen. Er is ook behoefte aan overzicht op deze betoelagingen
- het vermijden van nutteloze loketbezoeken (bijv. burgers melden zich ondanks oproep tevergeefs voor identiteitskaart in dienstencentrum, migranten moeten herhaaldelijk nieuwe afspraken maken om dossier rond te krijgen, soms als gevolg van onredelijke eisen vanwege administratie)
- een eenvoudiger en doorzichtiger beheer van betoelagingen van verenigingen.

Opvolging

Het is de eerste keer dat dit departement de opvolging van klachten ook via een directieteamvergadering bespreekt en hierop ook de ombudsvrouw uitnodigt.

Een volledig verslag en overzicht van de opvolging is beschikbaar in de ombudsdienst.

Het spreekt vanzelf dat vooral Burgerzaken meestal geconfronteerd wordt met de uitvoering van federale regelgeving. Maar dit neemt niet weg dat de organisatie van de uitvoering van die regels en de klantenbehandeling een

lokale aangelegenheid is. En in 2010 is de start gegeven van een grondige reorganisatie. Waar de impact zich pas in 2011 kan laten voelen.

In 2010 werd een nieuwe personeelsformatie goedgekeurd maar we wijzen ook op klachten die het gevolg zijn van het gebrek aan continuïteit wegens langdurige afwezigheid van medewerkers. Nieuwe medewerkers hebben ook inwerkingstijd nodig.

De implementatie van afspraken heeft de zichtbare rijen duidelijk verminderd en dat was al kort na de verhuis merkbaar. Burgers hoeven ook geen uren meer te zitten wachten en komen op afspraak. Dit geeft echter geen beeld van de werkelijke doorlooptijd van de dossiers.

Wel merken we na – de kinderziekten – in 2011 zeker een vermindering van het aantal klachten dank zij een aantal themaloketten.

Tijdens de verhuisperiode kregen we zelf ook weinig respons op de klachten, sinds begin 2011 is dit verbeterd.

Ook de dienstencentra werden gereorganiseerd. Die klachten zijn dan ook gedaald of het is een ander type klacht geworden die mogelijk niet op rekening van het dienstencentrum valt (burger krijgt bericht dat identiteitskaart in dienstencentrum ligt maar ze is er nog niet aangekomen).

Uit het leven gegrepen

Een selectie krijgt u in hoofdstuk 3 onder de titel “Uit het leven gegrepen”. Klachten worden in woorden van klagers geregistreerd en dat kan nuttig zijn. Dit om bovenstaande analyse te illustreren maar vooral om de nodige info te geven om bijsturingen mogelijk te maken of om uit te maken of het nu om terechte klachten of percepties gaat. Maar ook dit laatste kan interessante info zijn.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.gent.be/ombudsvrouw

Departement Brandweer

Bevoegde schepen(en)
burgemeester

Overzicht 2010

Aantal dossiers	2010		evolutie
	1		↓
	klacht	signaal	info
	1	0	0
Gegrondheid	gegrond	ongegrond	geen oordeel
	1	1	1
Oplossingsgraad	wel	niet	
	1 (100%)	0 (0%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Interventie brandweer		1
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Adequate communicatie		1

Inhoudelijke analyse

In 2010 breekt de Brandweer het record van het minst aantal klachten. Er is er toch eentje en die gaat... wat had u gedacht inderdaad over een factuur.

We kunnen meteen meegeven dat de Brandweer sinds 2010 en zeker in 2011 blijk geeft van de opvolging van klachten over de administratieve afhandelingen van dossiers. Er is een opvallende verbetering merkbaar.

We krijgen vlot en inhoudelijk kwaliteitsvolle antwoorden over regelgevingen, facturen en wat moet door wie betaald worden en wanneer. Want daarover gaat die ene klacht hieronder.

U kunt zich meteen inleven in de situatie. We geven klachten in woorden van klager en Gentenaars zijn soms erg kleurrijk in het formuleren van klachten en grote dierenvrienden zijn, maar die liefde mag natuurlijk niet al te veel kosten... een mens moet redelijk blijven.

Uit het leven gegrepen

adequate communicatie

Verzoek: 201005-170

Dure duif.

Op 2 april 2010 merkt mijn geboor op dat er in mijn dakgoot een duif op een nestje zit in de buurt van de afwatering van mijn goot. Daar mijn vroegere geboor bij de Brandweer werkt en nog in de buurt woont, ga ik bij hem aanbellen in de hoop dat hij van op een ladder de duif en haar nest kan verwijderen. Hij was echter niet thuis en vertrok 's anderendaags op vakantie – zijn vrouw gaf mij de raad naar de Brandweer (Sint-Genoisstraat) te gaan.

Ik ben inderdaad naar de Brandweer gereden – de situatie uitgelegd en ook gevraagd of de interventie mij iets ging kosten – de twee brandweermannen zeiden dat het ging om een dier in nood en dat de interventie gratis zou zijn. Een half uur later stond de Brandweer aan mijn huis en onder veel belangstelling (en dus voldoende getuigen) ging de Brandweer met de ladder de lucht in – de duif vloog vanzelfsprekend weg en het nestje met daarin twee eieren werd voorzichtig naar beneden gebracht – samen heb ik het met de twee brandweermannen in mijn tuin gezet in de hoop dat de duif er terug naartoe zou komen (wat uiteindelijk niet gelukt is).

Groot was mijn verbazing toen ik enkele weken later een factuur van 84 euro in de bus ontving! Ik heb telefonisch contact opgenomen met de administratie van de Brandweer en daar zeiden ze dat er in het verslag geen sprake was van een levend dier, maar enkel (en dat staat ook op de factuur) dat het ging om het verwijderen van een duivennest uit de schouw (was nochtans gewoon de dakgoot). Blijkbaar heeft de man die de interventie deed, zijn verslag niet opgemaakt zoals de situatie echt was – ik ben ook teruggekeerd naar de Brandweer, maar zij zeiden dat ze niets voor mij konden doen. Ze zijn wel in het verslag gaan kijken en er werd inderdaad niet vermeld dat het om een levend dier ging. De administratie vertelde mij dat door het feit dat er geen sprake is/was van een levend dier in het verslag zij een factuur moest opmaken.

U zult allicht begrijpen dat wij echt niet akkoord kunnen gaan met deze situatie. Hadden wij op voorhand geweten dat wij 84 euro zouden moeten betalen om een levende duif met nest te laten verwijderen door de Brandweer dan hadden wij zeker een andere oplossing gezocht. Wij zijn echt geen vervelende mensen, maar zijn echt niet bereid om 84 euro te betalen. Wij voelen ons in deze situatie echt bedrogen. Hierbij vragen wij aan de ombudsvrouw in deze zaak te bemiddelen.

Onderzoek:

Volgens de Brandweer is het redden van dieren gratis als het dier werkelijk in nood is, maar dat was hier volgens de Brandweer niet het geval. Daarom stelt de Brandweer dat de factuur terecht is opgemaakt.

Volgens de bevelvoerende overste is er tegen verzoeker niet expliciet gezegd dat deze interventie kosteloos zou zijn, maar de gegeven informatie was wel vatbaar voor interpretatie. Daarom wordt er toch beslist om een creditnota op te maken en verzoeker hoeft dus niet te betalen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Tijdens de communicatie ontstond er duidelijk een misverstand over de kosten van de interventie. De Brandweer kiest hier echter voor een klantvriendelijke oplossing.

Aanbeveling:

Altijd goed informeren en communiceren of interventie gratis is of niet, als het niet om een dringende oproep gaat.

Departement Cultuur

Bevoegde schepen(en)

schepen van Cultuur, Toerisme en Feesten

Organogram

Cultuurcentrum	0
Design Museum.....	0
Dienst Kunsten.....	0
Dienst Kunsthof Sint-Pietersabdij en Historische Monumenten.....	1
Dienst Monumentenzorg en Architectuur	2
Dienst Stadsarcheologie	0
Dienst Stadsarchief	0
Museum voor Industriële Archeologie en Textiel	0
Museum voor Schone Kunsten.....	0
Stedelijke Openbare Bibliotheek.....	7

Overzicht 2010

Aantal dossiers	2010		evolutie	
	10		↓	
	klacht	signaal	info	
	10	0	0	
Gegrontheid	gegrond	ongegronnd	geen oordeel	
	4	5	1	
Oplossingsgraad	wel		niet	
	10 (100%)		0 (0%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Bibliotheek			6
	2. Cultuur			2
	3. Monumenten Subsidies en premies			1
Klachtengevoeligste diensten	1. Stedelijke Openbare Bibliotheek			7
	2. Dienst Monumentenzorg en Architectuur			2
	3. Dienst Kunsthof Sint-Pietersabdij en Historische Monumenten			1
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Redelijke termijn			5
	2. Overeenstemming met regelgeving			4
	3. Couance Zorgvuldigheid - procedure			3

Inhoudelijke analyse

Signalen naar het beleid

De diensten die ressorteren onder het departement Cultuur komen dagelijks in contact met een groot aantal burgers en toch is het aantal klachten zeer beperkt. Een burger die op zoek is naar een goed boek of die een tentoonstelling bezoekt is meer relaxed dan bijv. iemand die in de rij op zijn identiteitskaart zit te wachten of die verhoord wordt door de politie. De boodschap die de diensten overbrengen is veel prettiger.

Klachten over administratieve werking

Bibliotheek

Klachten komen er bij betwistingen van schade aan boeken. Dat is geen nieuws maar het aantal klachten hierover stijgt niet. Integendeel, in vergelijking met de eerste jaren is er een daling. De ombudsvrouw treedt meestal bemiddelend op vooral als blijkt dat het toch om een heel minieme schade of een misverstand zou gaan. De bib is hier consequent in: zij heeft oor naar wat een klager te zeggen heeft en neemt pas een definitieve beslissing na alle argumenten in rekening te hebben gebracht, op de eerste plaats de grootte van de schade.

Uit een klacht kan ook blijken hoe belangrijk de bib is voor leerkrachten en jonge lezers, ook die in het buitengewoon onderwijs. Misverstanden zijn er om uitgeklaard te worden en daar kan de ombudsvrouw op tweedelijner zeker een complementaire rol spelen als buitenstaander, als arbiter.

Een ezel...

Uit een aantal klachten blijkt ook dat de meeste boetes terecht worden uitgeschreven en dat ze ook een opvoedende waarde kunnen hebben want zoals een jonge lezer mij meedeelde: "een ezel stoot zich geen twee keer aan dezelfde steen..." Maar er moet ruimte zijn tot verweer en ook tot tweedelijnerstussenkomsten. Dit maakt het immers mogelijk om misverstanden en onrechtvaardigheden uit de weg te ruimen.

Pijnlijk is ook wanneer een burger het slachtoffer wordt van een diefstal en op die manier ook zijn bibliotheekkaart kwijt is geraakt en hiervoor opnieuw 8 euro moet betalen. De ombudsvrouw pleit hier toch voor enige coulance op voorwaarde dat een bewijs van diefstal wordt voorgelegd.

Dienst Monumentenzorg

Er is een duidelijke achterstand in de opvolging van de subsidiedossiers voor merkwaardige maar niet beschermde panden. Dossiers die vroeger bij de Dienst Administratie werden behandeld zijn nu overgeheveld naar Monumentenzorg maar moeten soms samen met de Groendienst behandeld worden. Met het gevolg dat de ene dienst op de andere zat te wachten. Dat bleek ook het geval te zijn in 2011.

Aanbeveling

Kan er niet overwogen worden om bij duidelijk bewijs van diefstal een gratis bibliotheekkaart te bekomen?

Er is dringend nood aan een vlottere opvolging en duidelijker afspraken tussen diensten van subsidiedossiers.

Uit het leven gegrepen

U vindt in hoofdstuk 3 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren. Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.gent.be/ombudsvrouw

Departement Facility Management

Bevoegde schepen(en)

schepen van Financiën, Facility Management, Sport en Haven

Organogram

Dienst Aankoopbeheer	0
Dienst Bouwprojecten	3
Dienst FM-Ondersteuning.....	0
Dienst Onderhoud Gebouwen	23
Dienst Service & Logistiek.....	1
Dienst Vastgoedbeheer	2

Overzicht 2010

Aantal dossiers	2010		evolutie	
	29			
	klacht	signaal	info	
	23	5	1	
Gegrondheid	gegrond	ongegrond		geen oordeel
	19	0		4
Oplossingsgraad	wel		niet	
	27 (93%)		2 (7%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Huisvesting			19
	2. Stadseigendommen			9
	3. Gebruik materieel			0
Klachtengevoeligste diensten	1. Dienst Onderhoud Gebouwen			23
	2. Dienst Bouwprojecten			3
	3. Dienst Vastgoedbeheer			2
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Redelijke termijn			17
	2. Professionaliteit			6
	3. Efficiëntie en effectiviteit Proactief handelen			4

Inhoudelijke analyse

Klachten over administratieve werking

Dienst Onderhoud Gebouwen

Trage herstellingen

Bij Facility Management gaan de klachten vooral over de opvolging van herstellingen in sociale huurpanden. Vanaf midden 2011 zal dit onderhoud uitgevoerd worden in het kader van de nieuwe fusiemaatschappij 'WoninGent'.

Deze tweedelijnsklachten gaan vooral over te trage respons na herhaalde meldingen. We merken ook dat de klachten betrekking hebben op recente woningen. Opvallend is dat deze meestal nog onder de tienjarige aansprakelijkheid van de aannemer vallen. De meeste klachten gaan over schimmelvorming en hebben te maken met bouwtechnische en structurele oorzaken.

Er komen niet alleen klachten van sociale huurders maar ook van bezoekers van openbare gebouwen. Eind 2010 kregen we opmerkingen van burgers over stank in openbare gebouwen: het politiekantoor op Ekkerghem, de gebouwen van Portus Ganda in de Keizer Karelstraat en ook kregen we klachten van burgers hierover inde Mammelokker.

De al gedane ingrepen zijn blijkbaar niet afdoende want we blijven klachten krijgen. Vooral over Ekkerghem en Portus Ganda blijven we de signalen krijgen. Stank is immers niet uitnodigend noch voor bezoekers noch voor personeelsleden.

Dienst Bouwprojecten

Trage facturen

Er kwamen een aantal gegronde klachten binnen over te late betalingen van facturen aan veiligheidscoördinatoren. Uit onderzoek bleek dat de facturen te lang ter goedkeuring bij de dienst Bouwprojecten bleven liggen. Deze klachten kunnen vermeden worden in de toekomst. Stad riskeert immers intrest te moeten betalen.

Opvolging

Facility Management is één van de departementen waar er een structurele opvolging is in overleg met directieteam. Een volledig verslag van die opvolging kan bekomen worden op de website.

Er is een aanspreekpunt in overleg met de Milieudienst opgestart wat betreft het onderhoud van het trottoir (onkruid) voor openbare gebouwen. De klachten hierover zijn aanzienlijk verminderd.

Er komen nog klachten wat betreft het sneeuwruimen voor openbare gebouwen .

Knelpunt bleef in 2010 de herstellingen van sociale panden maar toch zou een inhaalbeweging gebeurd zijn.

Aanbeveling en uitdagingen

Pak de oorzaak van de reukhinder aan in openbare gebouwen.

Aangezien het onderhoud van de sociale panden in 2011 overgaat naar de fusiemaatschappij kan mogelijk de informatie uit klachten meegenomen worden. Het begint bij een goede communicatie: waar moet de huurder naar toe met melding over een defect. Dan volgt een efficiënte en gebruiksvriendelijke registratie, doorstroming en opvolging.

Er zijn ook bouwtechnische voorwaarden nodig bij de bouw van nieuwe sociale panden, zeker als ze samengaan met privé investeringen. Controle voor de oplevering is belangrijk. De klachten zijn schrijnend en de herstellingen

kosten de maatschappij ook op langere termijn veel geld.

Er is behoefte aan goede afspraken en een meldpunt wat betreft het sneeuwruimen op de openbare trottoirs. De stad heeft immers een voorbeeldfunctie.

Een vlotte doorstroming van de facturen zal intresten vermijden.

Uit het leven gegrepen

U vindt in hoofdstuk 3 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.gent.be/ombudsvrouw

Departement Financiën

Bevoegde schepen(en)

schepen van Financiën, Facility Management, Sport en Haven

Organogram

Dienst Boekhouding.....0

Dienst Financiële Planning0

Overzicht 2010

Aantal dossiers	2010	evolutie
	0	=

Inhoudelijke analyse

Zoals blijkt uit de cijfers heeft ons geen enkele klacht bereikt.

Departement Milieu, Groen en Gezondheid

Bevoegde schepen(en)

schepen van Milieu en Sociale Zaken

schepen van Milieu, Stadsontwikkeling en Wonen (sedert 06/09/2010)

schepen van Welzijn en Gezondheid (sedert 06/09/2010)

Organogram

Dienst Milieutoezicht	0
Gezondheidsdienst	6
Groendienst	11
Milieudienst	5

Overzicht 2010

Aantal dossiers	2010		evolutie	
	22		↓	
	klacht	signaal		info
	19	3		0
Gegrontheid	gegrond	ongegronnd		geen oordeel
	8	8		3
Oplossingsgraad	wel		niet	
	22 (100%)		0 (0%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Groen			7
	2. Dieren			6
	3. Afval			4
Klachtengevoeligste diensten	1. Groendienst			11
	2. Gezondheidsdienst			6
	3. Milieudienst			5
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Redelijke termijn			6
	2. Professionaliteit Weloverwogen beslissing Zorgvuldigheid - procedure			4

Inhoudelijke analyse

Klachten over administratieve werking

Gezondheidsdienst

Dieren en zwerfvuil blijven favoriete onderwerpen van de Gentenaars.

Ratten en zwerfvuil, ze horen bij elkaar en soms menen sommige burgers dat de Gezondheidsdienst hun klachten hierover niet ernstig neemt of er toch te traag op inspeelt.

En dit lokt toch – als het om ratten en kakkerlakken gaat – enkele herhaalde klachten uit over te trage respons. Omdat die klachten zich herhaalden, bleek uit het onderzoek dat er mogelijk toch ook een structureel personeels-tekort aan de basis lag (ondermeer wegens ziekte) ook omdat we de klachten niet enkel tijdens de vakantieperiode binnen kregen.

Opvolging:

In 2011 komt er een nieuwe procedure wat betreft de tussenkomsten bij de bestrijding van ongedierte door de Gezondheidsdienst.

In 2011 krijgen we ook enkele meldingen binnen over wilde katten, die waren zo goed als verdwenen toen de 'kattenvanger' tussenkwam, nu is de kattenvanger verdwenen... In 1997 en 1998 waren klachten over wilde katten wekelijks kost.

Aanbevelingen en uitdagingen

Er is behoefte aan continuïteit van de dienstverlening tijdens afwezigheid van personeelsleden.

Er is ook behoefte aan duidelijke communicatie over wat u wel en niet aanbiedt als dienstverlening. De boodschap dat er personeelstekort is kan niet voortdurend worden meegegeven aan burgers. Geef vooral de boodschap wat u wel kan aanbieden.

De Groendienst

Soms is het niet altijd helder op welke niet-stedelijke terreinen de Groendienst toch tussen komt. En dat leidt wel eens tot misverstanden. (zie klacht 201002-56).

En natuurlijk zijn er de discussies over het type boom dat in de straat staat en dat al dan niet een dringende snoei-beurt nodig heeft. Zo zijn er in 2010 klachten over hazelaars, vooral over de bolsters. Klachten komen meestal van oudere bewoners die het lastiger krijgen om hun trottoir te onderhouden.

Zou het kunnen dat de opmerkingen over belemmerde lichtinval toenemen door de stijgende energieprijzen? Soms kan een compromis hier soelaas bieden.

2010 was ook het jaar van de klachten over de inrichting van het Bijgaardenpark. Omwonenden waren niet gelukkig met de verhouding speeltuigen en groen. Volgens hen was er teveel groen vernietigd en waren de speeltuigen te groot. En vroegen ze zich af waarom kinderen voortdurend ook met speeltuigen moeten spelen en waarom ze ook niet in het groen kunnen ravotten. Kortom het park, waar ze toch wel voor gevochten hadden, was voor hen een pretpark geworden inclusief de hangjongeren. Ze vonden het spijtig dat hun mening nooit eens was gevraagd. Vooral de klacht dat de speeltuigen te dicht bij hun woningen stonden had mogelijk kunnen vermeden worden. De pogingen van de Ombudsvrouw om hier de standpunten dicht bij elkaar te brengen is niet gelukt. Wel zijn er enkele aanpassingen gekomen achteraf.

Aanbevelingen en uitdagingen

Bladkorven in de herfst zijn nog altijd welkom in groene buurten.

Er zijn nogal wat klachten over omhoog stekende wortels die ook schade toe kunnen brengen aan het trottoir en opritten. Zorgvuldige keuze van de boomsoort blijft hier ook belangrijk. Aanbrengen van worteldoeken is mogelijk goedkoper dan schadeclaims betalen en trottoirs herstellen.

Milieudienst

Feedback van tussenkomsten bij milieuoverlast is belangrijk naar klagers anders krijgen die de indruk dat er niet gereageerd is op hun verzoek en komt er toch nog een klacht. Terwijl er wel is opgetreden.

Klachten over zwerfvuil op de binnenwateren, oevers en trekpaden tonen aan dat de vroeger gemaakte afspraken verwaterd zijn.

Ook hier lokken prettige zaken zoals het toekennen van premies frustraties uit door laattijdige uitbetaling. Het gaat vooral om premies voor een winddicht dak.

Soms vragen burgers me waarom bij de stad Gent het uitbetalen van de meeste premies (merkwaardige gebouwen, tuinaanleg, pelletkachels, enz.) zoveel tijd in beslag neemt. Dan komen ook de opmerkingen zoals “Het lijkt wel of de ambtenaren het uit hun eigen zak moeten betalen, of dat we blij mogen zijn dat we het krijgen... dat zijn we ook maar we vragen de premie enkel aan omdat ons die mogelijkheid wordt gegeven...” einde citaat.

Opvolging

Er is een meldpunt voor onkruidbestrijding op het trottoir en voor openbare gebouwen. Sindsdien zijn die klachten zo goed als verdwenen.

Zwerfvuil op de binnenwateren en boorden blijft een aandachtspunt samen met de Vlaamse Overheid. Er is behoefte aan duidelijkere afspraken

Na tussenkomsten bij overlast is feedback aangewezen..

Aanbeveling en uitdagingen

Kan het meldpunt uitgebreid worden? Naast onkruidmeldingen ook sneeuwmelding? Het opruimen van sneeuw op openbare domeinen loopt af en toe mank.

Er is behoefte aan duidelijke afspraken met Vlaamse Overheid, met Ivago in verband met zwerfvuil op oevers, jaagpaden en op de binnenwateren.

Uit het leven gegrepen

U vindt in hoofdstuk 3 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.gent.be/ombudsvrouw

Departement Onderwijs en Opvoeding

Bevoegde schepen(en)
schepen van Onderwijs en Opvoeding

Organogram

Dienst Administratie Onderwijs.....
 Dienst Kinderopvang.....
 Educatieve Diensten.....
 Onderwijsinstellingen en CLB.....
 Pedagogische begeleidingsdienst.....

Overzicht 2010

Aantal dossiers	2010		evolutie
	12		↓
	klacht	signaal	info
	11	1	0
Gegrondheid	gegrond	ongegrond	geen oordeel
	8	2	1
Oplossingsgraad	wel	niet	
	12 (100%)	0 (0%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Onderwijs		6
	2. Kinderopvang		5
	3. Facturen		1
Klachtengevoeligste diensten	1. Dienst Kinderopvang Onderwijsinstellingen en CLB		6
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Adequate communicatie		7
	2. Zorgvuldigheid – procedure		6
	3. Overeenstemming met regelgeving		3

Inhoudelijke analyse

Signalen naar het beleid

Ook in 2010 registreerden we signalen naar het bestuur over de zoektocht van ouders naar geschikte kinderopvang en scholen. Maar de signalen worden minder en minder. En dit naargelang er ook vanuit het beleid meer gecommuniceerd wordt over de opvolging ervan en de verfijning van de procedure van inschrijving.

Af en toe vangen we op tweedelijk het ongenoegen en vooral ook de moedeloosheid op van een aantal bewoners die blijven opmerken dat studenten meer en meer hun, tot dan uitsluitend residentiele, buurt 'innemen'.

Bijvoorbeeld merken we dit in de buurt van het Sint Pietersstation (Diksmuidestraat) en dit leidt tot klachten over verloederende van de straat, de parken in de buurt en soms registreren we ook klachten over lawaai-overlast waar meteen ook bij verteld wordt dat de Stad en de bevoegde dienst ook moeite doet om deze problemen van overlast op te lossen, maar dat men toch niet kan blijven klagen...

Ondanks de grote inzet om kort op de bal te spelen bij studentenoverlast (en wij krijgen veel minder eerstelijns-klachten daarover) merk je soms toch moedeloosheid en moeheid bij de bewoners. Het is precies dit soort moeheid dat sommige burgers doet verhuizen, ofwel ziet men dan ook dat ze zelf minder moeite doen om stoep en greppel op te kuisen...

Vooraf het nooit opkuisen van de greppels, de blikjes, de opengescheurde vuilniszakken die bij een ophaling op vrijdag al donderdagavond worden buitengezet... Ongerustheid merk je ook op van bewoners rond de gebouwen van hogescholen, universitaire instellingen en repititorenburelen. Hier gaat het vooral om signalen over parkeerdruk en het gebrek aan infrastructuur om de grote groep studenten in die buurten op te vangen(bijv. vraag naar vuilnisbakjes,...).

Maar nogmaals: de eerstelijnsklachten hieromtrent komen nog zelden bij de Ombudsvrouw.

Klachten over administratieve werking

Uit de zeldzame klachten die we krijgen over de werking van scholen, kinderopvang en de daarbij horende administraties in tweedelijk kunnen we sinds 2008 toch vaststellen dat meer en meer ouder(s) het moeilijker krijgen om de schoolrekening te betalen. Er komen opmerkingen over reservatiekosten voor vakantieopvang en er komen ook klachten over schoolrekeningen. De burgers die voor de schoolrekeningen contact opnemen zijn telkens (autoch-tone) ouders met een beperkt inkomen die de rekening betalen maar niet op tijd en vooral in moeilijkheden geraken door echtscheiding, stijgende huurprijs en energieprijzen.

Na analyse van de klachten bleek dat deze ouders eigenlijk niet gebaat waren met de twee verplichte betalingsmanieren in 2010 namelijk: contact betalen ofwel met domiciliëring. Zij vroegen een derde methode namelijk betaling met overschrijving wat hen toeliet te betalen op het moment dat het voor hen kon, kortom wanneer er voldoende op de rekening stond. En zij op die manier ook een betalingsbewijs hadden.

Want uit de enkele klachten bleek dat ook voor de administratie het een heel zoekwerk bleek te zijn om de laat-tijdige betalingen te achterhalen. Ook de terugvorderingen via Juridische Dienst en rechtbank waren pijnlijk en toonden ook onzorgvuldigheden aan die het gevolg waren van een gebrekkige communicatie tussen Onderwijs en Juridische Dienst. Ook een onzorgvuldige of onoverzichtelijke, omslachtige (?) boekhouding lag aan de basis van enkele gegronde klachten.

Klachten over directie en leerkrachten van scholen krijgen we pas op bepaalde momenten: als er leerlingen geschorst worden, slechte examenresultaten hebben behaald of als er met sommige leerlingen contracten worden afgesloten. De klachten zijn ook zeer beperkt. Toch valt het, uit enkele herhaalde klachten, op dat we de jongste jaren meer en meer ouders en studenten over de vloer krijgen die zich bijzonder bureaucratisch opstellen tegenover leerkrachten, graag de puntjes op de i zien en zich afvragen: 'zijn de regels wel gevolgd door directie en leerkrachten?' Soms stellen we vast dat het toch nuttig is dat de schoolreglementen nog eens worden doorgenomen, ook door de directie, want die klagende ouders en studenten zullen op dergelijke momenten vooral oog hebben voor de regels die gelden voor anderen dan hun eigen kinderen of zichzelf. Ook al kan een ombudsvrouw dan meteen meegeven dat er ook eens over de muur moet gekeken worden of dat inderdaad het motto 'regel is regel' zeker meegenomen moet worden maar dit is niet genoeg voor een ombudsvrouw en ook niet voor een gedreven leerkracht. Soms moet ze ook vaststellen dat er inderdaad een foutje in het schoolreglement staat. Dat had kunnen vermeden worden.

Opvolging.

Deze enkele, maar toch betekenisvolle, klachten en de vlotte samenwerking met dit departement en beleid hebben er toe geleid dat ook betalingen via overschrijving sinds 2010 tot de betalingswijzen behoren. In 2011 hebben we hier geen enkele klacht meer over ontvangen.

Het valt op hoe constructief dit departement met klachten omgaat en zeer kort op de bal speelt en ze ook gebruikt als informatiebron die nog in een ruimer perspectief moet gezet worden.

Aanbevelingen en uitdagingen.

Grote uitdaging voor beleid blijft het afstemmen binnen een redelijke termijn van vraag en aanbod van kinderopvang en scholen in Gent.

Kan het eenvoudiger?

Overweeg om contante betalingen te beperken tot ouders die niet over een rekening beschikken.

Zou het niet aangewezen zijn om de boekhouding te herbekijken? Een eenvoudig registratiemodel van betalingen en aanmaningen zou hier ondersteuning kunnen bieden maar zou ook meer overzicht en inzicht geven.

Kan het nog zorgvuldiger?

Herbekijk alle stedelijke schoolreglementen.

Intensiever?

De kwaliteitscoördinator zou uit de geregistreerde tweedelijns klachtendossiers, die in woorden van klagers werden weergegeven, percepties, terechte opmerkingen, kortom inspiratie voor correcties kunnen uithalen samen met de betrokkenen uit het werkveld.

Uit het leven gegrepen

U vindt in hoofdstuk 3 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.gent.be/ombudsvrouw

Departement Personeel en Organisatie

Bevoegde schepen(en)

schepen van Personeelsbeleid, Informatica en Administratieve vereenvoudiging

schepen van Personeelsbeleid, Informatica, Administratieve vereenvoudiging en Kwaliteitszorg (sedert 06/09/2010)

Organogram

Dienst Interne Communicatie.....	0
Dienst Loopbaanbegeleiding en Vorming	0
Dienst Organisatieontwikkeling.....	1
Dienst Personeelsbeheer.....	0
Dienst Rekrutering en Selectie	0
Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk.....	0
Sodiganda.....	1

Overzicht 2010

Aantal dossiers	2010		evolutie
	2		↓
	klacht	signaal	info
	2	0	0
Gegrontheid	gegrond	ongegronnd	geen oordeel
	0	0	2
Oplossingsgraad	wel	niet	
	2 (100%)	0 (0%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Sodiganda Communicatie		1
Klachtengevoeligste diensten	1. Dienst Organisatieontwikkeling Sodiganda		1
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Toegankelijkheid en bereikbaarheid Zorgvuldigheid – procedure		1

Inhoudelijke analyse

Klachten over administratieve werking

De twee klachten over dit departement werden reeds tijdens de behandeling opgelost.

Uit het leven gegrepen

Dienst Organisatieontwikkeling

toegankelijkheid en bereikbaarheid

Verzoek: 201003-92

Volle mailbox.

Ik mail vanuit mijn functie heel regelmatig met Gentse collega's. Ik krijg geregeld mails terug omdat hun mailbox vol zit en dit is al 8 jaar het geval. "Het postvak van de geadresseerde is vol en kan geen berichten meer accepteren. Microsoft Exchange probeert dit bericht niet opnieuw te verzenden. Probeer het bericht op een later tijdstip nog eens te versturen of neem rechtstreeks contact op met de geadresseerde."

Ik heb dit reeds enige malen aangekaart bij diverse diensten van Gent, maar blijkbaar wordt hier niets mee gedaan. Ik mail ook naar andere Vlaamse steden en daar ondervind ik het probleem niet.

Ik vraag mij af of de capaciteit op de Gentse server niet kan aangepast worden? Want dit bezorgt mij steeds extra werk en is op de keper beschouwd eigenlijk ook niet zo klantvriendelijk. Ik moet namelijk in het oog houden wanneer de mail terug kan verstuurd worden, enzovoort.

Kan u dit probleem niet eens aankaarten bij de verantwoordelijke diensten? Ik vermoed dat ik zeker niet de enige ben die met dit probleem geconfronteerd wordt.

Onderzoek:

Het Departement Personeel en Organisatie zegt dat iedere werknemer over een account beschikt van 50Mb. Volgens het departement is dat ruim voldoende voor de dagelijkse werking. Natuurlijk moet er wel gearchiveerd worden en binnen de Stad Gent worden daar ook de nodige richtlijnen over gegeven. Heel grote bestanden kunnen altijd via een FTP-service uitgewisseld worden waardoor mailboxen niet belast worden. Als de capaciteit bij een correcte werking toch niet voldoende is, dan kunnen diensten nog altijd vragen om die capaciteit te verhogen.

Het Departement Personeel en Organisatie zal nog eens algemeen communiceren aan alle werknemers dat de mailboxen regelmatig gearchiveerd moeten worden. We stellen voor aan verzoekster dat zij ons contacteert wanneer ze ondervindt dat dit probleem zich toch blijft voordoen en dan onderzoeken wij dat concreet geval.

Opvolging:

Op 16 april 2010 wordt via het intranet nog eens de aandacht gevestigd op het beheer van de mailbox. Het Departement Personeel en Organisatie meldt ons ook dat rond de zomer van 2010 de capaciteit van alle mailboxen verhoogd zal worden naar 100Mb. Dit kan door een migratie naar een nieuwe mailomgeving.

Beoordeling: geen oordeel

Ieder personeelslid en iedere dienst is zelf verantwoordelijk voor het beheer van zijn mailbox. Omdat de klacht van verzoekster eerder algemeen was, kunnen we hier ook niet oordelen.

Sodiganda

zorgvuldigheid – procedure

Verzoek: 201010-377

Hospitalisatieverzekering.

Mijn man werkte vroeger bij Stad Gent. Toen hij in 1996 is overleden, bleef ik als weduwe zelf aangesloten bij de hospitalisatieverzekering van Stad Gent.

In december 2001 kreeg ik dan een brief van de Stad met de vraag of ik wou aansluiten bij de collectieve hospitalisatieverzekering die Sodiganda [de sociale dienst van Stad Gent] had afgesloten bij OMOB. Ik heb het aansluitingsformulier toen ingevuld. Daarna heb ik nooit meer een brief gekregen en ook geen facturen meer.

Nu ik de 65 gepasseerd ben, heb ik toch nog eens geïnformeerd of alles wel in orde is en nu blijkt dat ik geen hospitalisatieverzekering meer heb. Sodiganda vindt mij naam nergens terug op de lijst. Mijn zoon is langs geweest bij Sodiganda en zij zeggen dat ze daar niets kunnen aan

doen. Ik kan niet meer aansluiten. Hun raad was dat ik misschien eens moest proberen bij mijn mutualiteit, maar daar willen ze mij ook geen hospitalisatieverzekering meer geven omdat ik te oud ben.

Onderzoek:

Op 1 januari 2002 schakelde Sodiganda om van een sectoraal akkoord naar een collectieve hospitalisatieverzekering bij OMOB (nu Ethias). Op 1 januari 2003 werd er dan van verzekeringsmaatschappij overgeschakeld: naar DVV. Ethias bevestigt dat verzoekster tot 31 december 2002 aangesloten was bij de hospitalisatieverzekering van Stad Gent. Aangezien verzoekster terug te vinden is in hun bestanden stelt Ethias dat zij zeker op de lijst stond die werd doorgegeven aan Sodiganda.

Er kan echter niet achterhaald worden of verzoekster ook het aansluitingsformulier om over te gaan naar DVV gekregen heeft en terug bezorgde. Sodiganda heeft namelijk alle formulieren direct doorgestuurd naar DVV.

Bij DVV-Dexia kan er niets meer achterhaald worden. Zij vinden niets terug over een eventuele aansluiting van verzoekster en in de acht jaar dat de polis loopt, is er ook nooit een betaling ontvangen. DVV-Dexia wil verzoekster echter niet in de kou laten staan en geeft haar de kans om zich alsnog aan te sluiten op de hospitalisatieverzekering. Verzoekster is hier heel blij mee en zij neemt contact op met DVV-Dexia.

Beoordeling: geen oordeel

Er kan niet meer achterhaald worden wat er juist mis ging.

Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein

Bevoegde schepen(en)

schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen

schepen van Openbare Werken, Stadswoningen en REG

schepen van Openbare Werken, en Mobiliteit (sedert 06/09/2010)

schepen van Milieu en Sociale Zaken

schepen van Milieu, Stadsontwikkeling en Wonen (sedert 06/09/2010)

Organogram

Dienst Administratie.....	11
Dienst Coördinatie	2
Dienst Mobiliteit	6
Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning.....	7
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen.....	29
Dienst Wonen.....	23
Parkeerbedrijf.....	80

Overzicht 2010

Aantal dossiers	2010		evolutie	
	158		=	
	klacht	signaal	info	
	142	14	2	
Gegrontheid	gegrond	ongegronnd	geen oordeel	
	63	53	26	
Oplossingsgraad	wel		niet	
	153 (97%)		5 (3%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Parkeren			81
	2. Huisvesting			19
	3. Wegdek en trottoirs			16
Klachtengevoeligste diensten	1. Parkeerbedrijf			80
	2. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen			29
	3. Dienst Wonen			23
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Overeenstemming met regelgeving			36
	2. Coullance			31
	3. Redelijke termijn			29

Inhoudelijke analyse

Signalen naar het beleid

“De Stad”

Burgers maken weinig onderscheid tussen de stedelijke diensten een aantal co-actoren zoals Eandis, TMVW, De Lijn, Ivago, de aannemers die in de stad opdrachten uitvoeren en het Stadsontwikkelingsbedrijf. Voor de meeste klagende burgers is dit allemaal “De Stad” die moet maken dat alles in goede banen loopt wat er zich afspeelt op het openbaar domein. De Stad die coördineert en het openbaar domein beheert. Een verwachting die ook niet onterecht is aangezien de Stad beheerder blijft van het openbaar domein en er steeds meer en meer spelers bij komen. Klachten over co-actoren en die te maken hebben met het openbaar domein komen dan ook wekelijks bij de ombudsvrouw binnen. Hoe meer actoren hoe onoverzichtelijk het voor een burger wordt. En hoe meer dat verantwoordelijkheden kunnen doorgeschoven worden. Het is dan ook belangrijk dat ambtenaren en bestuurders voldoende overzicht blijven behouden over het hele plaatje.

Mobiliteit

De nieuwe uurregelingen van trams en bussen van De Lijn lokten heel wat reacties uit in 2010, ook bij de Ombudsvrouw. Die klachten verdwenen na correcties in 2011.

Het is duidelijk dat meerdere burgers van het beleid verwachten dat er wordt meegedacht en wordt ingespeeld op mobiliteitsproblemen en dat die worden aangepakt samen met de co-actoren zoals De Lijn en de NMBS. Zo worden al jaren signalen gegeven, via klachten, dat de Gentse haven, Mendonk, Desteldonk en Langerbrugge moeilijk bereikbaar zijn met het openbaar vervoer en dat de belbus voor hen geen afdoende oplossing is.

Ook de grote parkeerdruk in dicht bevolkte wijken buiten de kuip (bijv. Brugse poort, Muide) ontlokt bij sommige burgers het signaal: of ondergrondse parkeergarages ook in die wijken geen oplossing zouden bieden voor de steeds toenemende parkeerdruk (en frustraties hieromtrent) in die wijken?

Burgers verwachten een beleid dat inventief qua parkeerbeleid inspeelt op evoluties zoals het meer en meer gebruik maken van moto en brommers en brom- en bakkersfietsen.

Ook worden, sinds het afschaffen van sms-parkeren, vooral handelaars geconfronteerd (maar ook in blauwe zones) dat ze hun winkel of vergadering moeten verlaten om de parkeertijd te verlengen. Ook zij hopen op een beleidsbe-slissing ter zake. Ook al kan de burger hier zelf ook meer inventief zijn.

Burgers die tweedeverblijfsbelasting betalen, die recent drastisch de hoogte in ging en die beschikken over een garage waar ze tijdens werken geen gebruik van kunnen maken, verwachten van de overheid gedurende de duur van de werken een gratis parkeerkaart.

Donker Station

In 2010 kregen we vooral in de wintermaanden herhaaldelijke klachten over de straatverlichting wat duidelijk heel gevoelig ligt omdat dit gelinkt wordt aan veiligheid. Van de bevoegde schepen en alle politici die nauw betrokken zijn bij deze nutsbedrijven wordt verwacht dat zij dit probleem blijven aan kaarten. Vooral rond werven en zeker die van het Sint Pietersstation en dit tot op vandaag (zo is de achterkant te donker s nachts) waar duizenden reizigers hun weg moeten zoeken, blijven deze klachten teruggekomen in de herfst en wintermaanden. Ook al stellen we in 2011 verbetering vast.

Het te lang wachten van invorderen van retributies (ondermeer wegens te omslachtige procedure) heeft in Gent heel wat (onbehoorlijke) burgers de indruk gegeven dat er hier een gedoogbeleid aan de gang was en dat dus de regels overbodig waren. Dit gedoogbeleid was ten koste van zij die wel betaalden .

Klachten over administratieve werking:

Het Parkeerbedrijf

Klachtgevoeligst

Het klachtgevoeligste onderwerp binnen dit departement blijft Parkeren. Toch is hier op gebied van klachtenmanagement ook goed nieuws te vermelden.

De eerstelijns klachtenbehandeling is opvallend grondiger aangepakt in de loop van 2010. In de tweede helft van 2010 stellen we vast dat niet alleen de samenstelling en opvolging van de betwiste dossiers zorgvuldiger en consequenter gebeuren. Ook de antwoorden op klachten van klagers zijn inhoudelijk meer kwalitatief geworden. Waar we tot de eerste helft van 2010 gefrustreerde burgers binnenkregen die terecht kwaad waren over een antwoord naast de kwestie of weinig empathische antwoorden, merken we nu een heel positieve evolutie waardoor ook de dienst Ombudsvrouw een meer complementaire rol kan vervullen.

complementair

Zo kan het ombudsteam ook selectiever tussen komen. Meestal gaat het dan in tweedelijns om bemiddelende tussenkomsten bij betwistingen waar billijkheid of overmacht worden ingeroepen en die dus afwijkingen van de regel omvatten. Afwijken van een procedure is moeilijk voor het bedrijf. Schrik om voorkeurbehandeling, afwijken van het gelijkheidsbeginsel zit er dik in. En niet onterecht. Alhoewel natuurlijk een jarenlang niet invorderen van retributies net het gelijkheidsbeginsel de meeste schade heeft toegebracht. Bovendien zijn retributies geen belastingen en dit laat toch enige ruimte voor interpretatie en billijkheid toe maar dit laatste moet erg goed gemotiveerd worden anders komt dit over als willekeur. De ombudsvrouw kan ook nieuwe elementen aanbrengen die tot dan mogelijks over het hoofd waren gezien of waar niet naar werd geïnformeerd of om burgers duidelijk te maken dat het Parkeerbedrijf toch een punt heeft

Deurwaarders

Zo kon het ombudsteam een eigen rol spelen bij de tweedelijnsklachten over de invordering van achterstallige retributies door deurwaarders. De grote toeloop die wij hadden verwacht is er niet gekomen. Wel viel het op dat er plots klachten binnenkwamen uit Zottegem, Geraardsbergen, ... Sommigen kwamen ook naar de Mammelokker. Zo merkten we meteen op dat we gegronde klachten binnenkregen van burgers die een deurwaarder aan de deur kregen maar niet de kans hadden gekregen om meteen aan de deur in handen van de deurwaarder te betalen (zonder deurwaarderskosten). Een mogelijkheid die nochtans uitdrukkelijk op de invordering vermeld stond en die tekst moest voor klagers ook worden toegepast (vertrouwensbeginsel) en dit gebeurde per kerende tot ... de tekst werd aangepast. Want de kosten van een deurwaarder kunnen immers niet verhaald worden op alle belastingbetalers. Enkele burgers vroegen zich af of hij of zij nog zijn retributies moest betalen van 2009? En of dit alles wel wettelijk is. Wettelijk is hier geen discussie maar invorderingen na meer dan 5 jaar lijkt ons toch niet meer binnen de redelijke termijn voor een overheidsbedrijf.

Toch bleef het aantal klachten in verband met die invorderingen beperkt.

Zand erover?

Opvallend was dat bij de invorderingen via de deurwaarders, burgers de invorderingen van openstaande retributies meestal niet betwisten maar de meeste vonden het "er wel ver over" en onredelijk om een deurwaarder aan de deur te krijgen voor de aanmaningskosten die ze niet hadden betaald. Ze hadden gehoopt dat bij betaling van de retributie het Parkeerbedrijf de aanmaningskosten wel niet zou terugvorderen, zeker al niet met een deurwaarder aangezien het meestal maar om 20 euro ging. Een veel gehoorde reactie was dan ook: "waarom hebben ze ons nog eens niet aangeschreven?" Maar ook die nieuwe aanmaning (de derde) zou administratieve kosten uitlokken. Maar waarom meenden burgers dat een administratieve kost niet kan ingevorderd worden via een deurwaarder? Wettelijk kan deze procedure gebruikt worden en volgens het Parkeerbedrijf waren de burgers ook daar nog eens extra op gewezen. Dat klopt maar in een taal die toch wel wat duidelijker en eenvoudiger kan, geen juridisch jargon. Noem een kat een kat en zeg ook als het even kan, waarom je dit doet. Anders komt dit hele verhaal als bijzonder onredelijk over.

“giestige meuleneirs”

In Gent zijn ook enkele burgers bijzonder inventief om retributies op een minder kosjere manier te vermijden of om ze onder een aantal voorwendsels te laten annuleren. De meest gehoorde verhalen zijn: “we hebben noch de retributie noch de aanmaningen gekregen” (dit kan gecontroleerd worden aangezien er ook een aangetekende brief wordt gestuurd), het afspreken met een collega om afwisselend een ticket te kopen en als er controle komt het ticketje van de collega te komen tonen (foto's voorruit zijn hier belangrijk) of “mijn ticket was omgewaaid” (ook dat kan gecontroleerd worden want dit kan ook kloppen), het voorleggen van verschillende parkeerschijven en zelfs verschillende bewonerskaarten (niet reglementair).

Interessant was ook de klacht omwille van een klager die niet te weinig maar...teveel had gestort: 10 eurocent. En die het Parkeerbedrijf niet terugstortte.

Opvolging

Het Parkeerbedrijf is de enige dienst die regelmatig overlegt en bijstuurt tijdens het jaar op basis van klachtenmanagement en niet wacht tot het jaarrapport uitkomt. Bijsturingen, ook met klachtenbeheerder en deurwaarder, gebeuren dan ook in de loop van 2010 en 2011. Het aantal klachten bij de ombudsvrouw is dan ook niet toegenomen ondanks de vele invorderingen die momenteel lopende zijn. Klachten over het niet toepassen van de privacy-regelgeving hebben ons in 2010 niet bereikt en werden dan ook niet onderzocht.

Aanbevelingen en uitdagingen

Aanmaningsbrieven in klare taal zodat de burger weet wat ie kan verwachten, kunnen klachten vermijden. Registreer zorgvuldig teruggekeerde aangetekende brieven.

Het ombuigen van een imago is een hele uitdaging maar als een bedrijf bijv het imago van zakkenvuller zou hebben dan kan dit omgebogen worden door een professionele communicatie naar de burger waarin ook duidelijk wordt gemaakt wat er precies met het geld van de retributies gebeurt en hoe je als burger al die aanmaningen kan vermijden.

Regelgeving terzake moet ‘redelijk’ blijven. Het gevraagde parkeergeld kan bijv. vergeleken worden met andere gelijkaardige steden. Wat ook interessante info is voor de burger.

Vermijd verwarrende signalisatie (bijv. de verwarrende signalisatie aan Kramersplein tijdens evenementen die we al herhaaldelijk hebben gesignaleerd). Interne communicatie met andere diensten is belangrijk.

Verbeter de toegankelijkheid van het bedrijf en stel dit niet uit tot morgen: de openingsuren blijven ondermaats voor een publieke dienstverlening. Ga er niet vanuit dat een elektronische dienstverlening een loketfunctie vervangt; beide systemen bestaan naast elkaar. Burgers hebben overigens in sommige gevallen geen keuze. Bovendien krijgen we herhaaldelijk klachten dat het bedrijf in de namiddag niet telefonisch bereikbaar is.

Regel is regel maar waar mogelijk wees ook billijk en annuleer consequent 1 keer bij een laattijdige verlenging van een bewonerskaart (dit gebeurt in 2011, klachten hierover zijn dan ook verdwenen).

Foto's van de hele voorruit zijn onontbeerlijk bij betwistingen van retributies. Ook het in acht nemen van een observatietijd van 10 minuten om het verschil tussen laden en lossen en kort parkeren te kunnen inschatten.

Betaal elk teveel gestort bedrag terug, ook al gaat het maar om 10 ct. Een retributie is geen belasting. Bovendien komt het niet terugstorten als onsympathiek over.

Wordt het bedrag onder de 1 euro niet terug gestort dan moet die interne regel ook extern bekend worden gemaakt. Elke klacht daarover is er een teveel.

Uitdagingen:

Er is mogelijks behoefte aan:

- (ondergrondse?)parkeerplaatsen voor motto's, bakkersfietsen;
- een systeem waardoor ook handelaars, leerkrachten, kinderverzorgsters niet hun bezigheid in de steek moeten laten om hun parkeertijd te verlengen;
- ondergrondse parkeermogelijkheden om parkeerdruk in dichtbevolkte wijken te verminderen.

Kan het eenvoudiger?

Kan er niet spontaan een nieuwe bewonerskaart opgestuurd worden bij een verhuis binnen de stad en bij behoud van dezelfde wagen?

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

Er is iets mis met de registratie van verzoeken omtrent werken op het openbaar domein in het dienstencentrum van Oostakker. Drie identieke klachten tonen aan dat verzoeken niet werden opgevolgd omdat ze niet werden geregistreerd.

Bij werken is het belangrijk om nog meer aandacht te hebben voor de gehandicapte bewoners en hier tijdig een afdoende oplossing te voorzien waarbij ze niet totaal afhankelijk zijn van de goodwill van de arbeiders en burens en dat gehandicapte burgers hun woning kunnen verlaten en betreden bij werken in hun straat. Ook al is er heel wat goodwill tijdens de werken aanwezig, iets meer inschatting op voorhand zou klachten kunnen voorkomen.

De dienst wordt ook regelmatig geconfronteerd met niet afgewerkte putjes, achterblijvende borden enz. Steeds gaat het om werven of werken uitgevoerd door nutsbedrijven (vooral TMVW en Belgacom). Klachten over nachtelijke werken in de Sint-Pietersaalstraat en de Kortrijksesteenweg werden naar De Lijn doorgestuurd. De dienst openbaar domein dringt telkens aan op herstel maar er is te weinig controle door de nutsbedrijven op de uitvoerders van hun werken. Deze klacht blijft zich herhalen en er zou misschien moeten gedacht worden aan strafpuntenstelsel wanneer controle moet worden uitgevoerd door de stedelijke diensten. Er is in elk geval nood aan concretere afspraken. In 2011 merkten we wel een daling van het aantal klachten over achtergelaten signalisatie en borden.

De coördinatie van werken blijft een voortdurend aandachtspunt gezien de vele spelers op de markt die ook regelmatig met aannemers en onderaannemers werken.

Opvallend zijn in 2010 en 2011 de klachten over de pas aangelegde Prinses Clementinalaan. Lawaaioverlast door trillingen ten gevolge van losliggende tegels, klachten van chauffeurs en ook van fietsers over de onduidelijke indeling,... Hieruit kunnen lessen getrokken worden voor de toekomst.

Klachten over grote werven bleven vooral beperkt tot het Sint-Pietersstation en vooral over: de gebrekkige verlichting, de gebrekkige informatie voor de reizigers (te weinig pro-actief, zie ook hoofdstuk co-actoren), de gevaarlijke doorstroom voor voetgangers/reizigers (moesten meestal zelf hun weg zoeken kort na veranderingen op de werf) en de lange duur van de werken van De Lijn in de Kortrijksesteenweg. De Kobra werken kwamen enkel in beeld bij valpartijen en de wat ingewikkelde weg die burgers moeten afleggen om een schadeclaim in te dienen.

Het is duidelijk dat burgers meer en meer voor hun meldingen via Gentinfo de weg naar de eestelijn vinden en wij meestal nog tussenkomen als putjes blijven liggen of als ze voor de zoveelste keer hun ongenoegen hebben geuit of naar de co-actoren de weg niet vinden.

Aanbevelingen en uitdagingen

De klachten over de aanleg van de Prinses Clementinalaan zijn leerrijk voor de toekomst en niet voor herhaling vatbaar.

Waarom gaan er verzoeken verloren in Oostakker? Een antwoord daarop kan dat soort klachten vermijden.

Het optimaliseren van de coördinatie van de werken blijft een uitdaging evenzeer als het controleren van uitgevoerde werken door nutsmaatschappijen. Bij grote langdurige werken zoals Sint Pietersstation is het signaleren door de Stad van klachten en suggesties van burgers naar de co-actoren belangrijk. Zo is er bijv. duidelijk behoefte aan proactieve info voor de vele reizigers/voetgangers die nog een aansluiting in Gent op het openbaar vervoer moeten nemen of bij verandering van haltes. Waarom geen tijdige info via lichtkranten op trein of tram vragen reizigers zich af, ze hebben dan rustig de tijd om dit te lezen. Borden worden immers voorbijgelopen door meestal haastige reizigers.

Kan het eenvoudiger?

Het blijft belangrijk bij wegenwerken dat de omwonenden, ook op de deelgemeenten, tijdig worden geïnformeerd. Overweeg of er in die informatiebrief ook niet extra moet geïnformeerd worden naar de behoeften van gehandicapte bewoners. Dit zou klachten kunnen vermijden, zeker bij ingrijpende werken waar de toegang tot de woning sterk bemoeilijkt is,

Nog duidelijker afspraken met nutsmaatschappijen over controle op kleinere uitgevoerde werken

Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

Bij de dienst Stedenbouw zijn de klachten over de trage respons bij het uitreiken van vergunningen totaal verdwenen maar we krijgen andere signalen namelijk dat het vooroverleg, vooraleer de vergunning wordt ingediend, wel erg lang kan aanslepen, dat het soms jaren kan duren... Dit wekt de indruk van een verdoken trage respons. In elk geval merken we meer en meer frustraties bij bouwheren en architecten en soms stellen we vast dat een lang aanslepend overleg kan leiden tot nog langer braak liggen van bouwpercelen en jaren leegstaande onbewoonde panden die wachten op een vergunning. Maar al wie opmerkingen heeft - dit zijn meestal architecten - vindt een dergelijk overleg onontbeerlijk. Kortom er is een constructieve ontevredenheid vast te stellen.

Samengevat komen de opmerkingen van architecten hier op neer:

er is wel overleg maar dit komt neer op: elke dienst komt met zijn eisen en voorwaarden en diensten zelf zijn onderling niet kritisch naar elkaar. Er is volgens hen behoefte aan een overzicht, iemand die het geheel (dus het bouwproject) afweegt naar zijn waarde (zowel voor de bouwheer als ook voor de omgeving, gemeenschap.).

De ombudsvrouw stelt vast dat het overleg langer kan aanslepen omwille van hardnekkige discussies. Die gaan meestal niet om toepassingen van regelgeving (als regels duidelijk zijn) maar veeleer om interpretaties van beleidslijnen die niet met duidelijke regelgeving kunnen gemotiveerd worden. Deze beleidslijnen zijn veranderlijk (schepenen volgen in Gent in deze materie elkaar soms op vrij korte termijn op in 2010). Architecten hebben weinig schriftelijke informatie van de (grote) beleidslijnen waarmee ze in Gent moeten rekening houden bij het tekenen van plannen. Soms komen eisen van Stedenbouw daardoor over als willekeurig of eerder als eisen van de ambtenaren zelf.

Het moeilijkste zijn de discussies waar esthetische en architecturale eisen worden door Stedenbouw en die niet kunnen onderbouwd worden door beleidslijnen of regels en die ook zorgvuldig moeten worden gemotiveerd want precies die eisen laten heel duidelijk de machtsverhouding voelen. Goliath (die ook rekening moet houden met de maatschappelijke verwachtingen) en David (de bouwheer die vooral ook individuele belangen naar voren brengt) en de architect die er tussen zit maar ook zijn creativiteit niet wil gedwarsboomd zien. Een moeilijke evenwichts-oefening.

Vandaar ook dat deze opmerkingen nooit door de burgers, die een beroep doen op de ombudsvrouw, worden omschreven als 'klachten' maar wel als opmerkingen. In een noodzakelijk overleg mag de goede verstandhouding tussen ambtenaar, bouwheer en architect niet zoek geraken.

Aanbeveling en uitdaging

Houden de opmerkingen steek wat de duurtijd betreft? Is er een inventaris van de duurtijd van dergelijke voorbesprekingen?

Een overleg met een ruimere groep architecten is mogelijks aangewezen om de opmerkingen nog beter te kunnen kaderen binnen visies ambtenaren en beleid.

Administratie Technische Diensten.

Waar blijft het?

Er is behoefte bij de burger aan één loket waar hij terecht kan met zijn vragen en aanvragen en controle voor inname openbaar domein bijv. bij uitvoeren van werken. Er zijn klachten die het gevolg zijn van 'tussen de bomen het bos niet meer te zien': Wie een container nodig heeft op het openbaar domein moet hiervoor een vergunning hebben. Sommige containerfirma's hebben die vergunning maar het is voor de burger niet duidelijk wat ie zelf precies moet doen en waar ie terecht kan. Wie openbaar terrein inneemt voor een werf met containers (afval en andere...) en een werfwagen moet hiervoor ook terecht op het Zuid. Voor de verkeersborden en verkeerssituatie moet ie terecht bij de VTA (Verkeerstechnische Afdeling van de Politie). Zelfs al kan hij of zij bij Gentinfo op pad gezet worden, een burger moet tot nu toe naar verschillende plaatsen.

Kortom, dit kan allang eenvoudiger. Opmerkingen hierover krijgen we hier de jongste tien jaar bij herhaling.

Kan het eenvoudiger?

Eén loket voor inname openbaar domein.

Dienst Mobiliteit

De deelgemeenten

Er zijn al jaren signalen over de moeilijke bereikbaarheid met het openbaar vervoer voor de kanaalgemeenten: Mendonk, Desteldonk, Langerbrugge en Gentse haven. De belbus is geen alternatief voor wie dagelijks naar school en werk moet.

Nog vanuit de deelgemeenten, maar dan uit Mariakerke kwamen klachten dat de uitvoering van het verkeerleefbaarheidsplan te lang op zich laat wachten.

'Wild van Fietsen'

Wij kregen in 2010 enerzijds klachten van fietsers over losgeknipte fietsslots van fietsen door Max-mobiel aan het Sint-Pietersstation en anderzijds klachten dat fietswrakken buiten de stationsbuurt te lang blijven staan.

Opvolgingen

In 2011 kwamen klachten over niet of te laat opgehaalde fietswrakken minder voor.

Aanbevelingen en uitdagingen

Het ophalen van fietswrakken blijft een aandachtspunt.

Er is behoefte aan meer informatie en beter communicatie over wat precies de rol is van de dienst Mobiliteit.

Dienst Wonen

Sociale woningen

Er kwamen nogal wat vragen naar aanleiding van vrij verwarrende communicatie over de huurprijsberekening en omtrent de aanrekening van waterverbruik.

Uit de klachten blijkt dat er behoefte is aan duidelijke en klare communicatie bij veranderingen en wijzigingen van huurprijs, energiekosten, enz.

Er behoefte is voor elke sociale huurder aan aparte energiemeters. Het is hier maar rechtvaardig dat de verbruiker betaalt.

Opvallend zijn de hoge onkostenrekening, in het bijzonder voor energieverbruik. Sommige huurders worden meer getroffen dan andere (bijv. aanrekening energieverbruik gemeenschappelijke delen).

Er kwamen heel wat klachten binnen over de aanrekening van het voorschot voor waterverbruik bij huurders die voor de eerste keer geconfronteerd werden met die aanrekeningen. Voor wie een laag inkomen heeft zijn te grote voorschotten een ramp. Vooral ook omdat zij pas laat hun teveel betaalde bedragen kunnen recupereren.

Het opvolgen van herstellingen bij panden tussen twee verhuringen in, blijft een aandachtspunt. Eén goed meldpunt met overzichtelijke registratie en doorstroming is een onontbeerlijk vertrekpunt. Ook de opvolging van de herstellingen is een knelpunt. Sommige verhuurbare panden staan te lang leeg. Die klachten herhalen zich in 2010.

Er worden ook heel wat mankementen in nieuwe sociale huurwoningenesignaleerd. Alles wijst er op dat het hier om structurele problemen gaat. Het gaat meestal om opgeleverde woningen.

Klachten over te lange wachttijden komen vooral van alleenstaanden en zeer kroostrijke gezinnen.

Kan het eenvoudiger?

Herstellingen kunnen pas minder klachten genereren als er één meldpunt is met een gebruiksvriendelijk registratieprogramma. Met ook registratie van opvolging en resultaat.

Nutteloze ritten door de herstellende zouden kunnen verminderd worden als er mogelijks bij een eerste meldpunt al duidelijke vragen worden gesteld wat het mankement inhoudt en wat de burger denkt wat de oorzaak zou kunnen zijn en wanneer hij of zij te bereiken zijn en hoe. Meer en meer huurder beschikken over een computer.

Duidelijke afspraken omtrent de dag van herstelling zijn belangrijk. De huurder moet ook de consequenties kennen van het zich niet houden aan een afspraak. Zo mogelijks de dag van herstelling meedelen per mail. Dat sluit discussies uit.

Opvolging

Dit departement heeft een structurele opvolging via directiecomité.
We noemen dus slechts enkele opvallende ingrepen.

Er is uitgebreid ingegaan op het in beeld brengen van risicofactoren bij beveiliging van gegevens(bijv. bouwvragen) en de uitbouw van een beveiligingssysteem. Dit samen met Digipolis.

Het Parkeerbedrijf heeft de eerstelijns klachtenbehandeling en de opvolging van betwiste dossiers aangepakt. De opvolging van de tweedelijnsklachten gebeurt zeer kort op de bal.

Dienst Wonen zit in een overgangsfase naar een grotere fusiemaatschappij tegen eind juni 2011.

Aanbevelingen en uitdagingen

Controleer Ista.

Uit het leven gegrepen

U vindt in hoofdstuk 3 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.gent.be/ombudsvrouw



Departement Stadspromotie en Sport

Bevoegde schepen(en)

schepen van Cultuur, Toerisme en Feesten

schepen van Financiën, Facility Management, Sport en Haven

Organogram

Dienst Feestelijkheden 5

Dienst Toerisme 3

Sportdienst 11

Overzicht 2010

Aantal dossiers	2010		evolutie	
	19			
	klacht	signaal		info
	12	7		0
Gegrontheid	gegrond	ongegronnd		geen oordeel
	9	2		1
Oplossingsgraad	wel		niet	
	19 (100%)		0 (0%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Sport en recreatie			9
	2. Feesten en evenementen Toerisme			4
Klachtengevoeligste diensten	1. Sportdienst			11
	2. Dienst Feestelijkheden			5
	3. Dienst Toerisme			3
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Actieve informatieverstrekking Overeenstemming met regelgeving Weloverwogen beslissing Zorgvuldigheid - fouten			3

Inhoudelijke analyse

Klachten over administratieve werking

Dienst Feestelijkheden

In 2010 kregen we geen enkele tweedelijsklacht te horen over de Gentse Feesten. Dat heeft vooral te maken met de opvang van deze klachten en opmerkingen gedurende de Feesten zelf door de diensten zelf.

Tijdens het jaar, maar vooral tijdens de zomermaanden, blijft het organiseren van evenementen in parken een aandachtspunt. Deze evenementen moeten vooral volgens omwonenden met mate en selectief toegelaten worden. Een park mag immers voor de buurt geen pretpark worden en ook in een Stad is er behoefte aan wat groene rustpunten. Dat blijkt duidelijk uit een aantal weerkerende signalen. Er komen dus vragen zoals: mag een park nog wel eens park zijn? Signalen komen vooral van omwonenden die ook in de zomermaanden eens rustig op hun terras willen zitten tijdens het weekend.

In 2010 kwamen de opmerkingen vooral vanuit de buurt rond het Citadelpark. Uit de omgeving van het Zuidpark kwamen in 2010 geen opmerkingen meer binnen. Dat was wel het geval in 2008 en 2009. Burgers wijzen er ook op dat met een paar ingrepen tijdens de evenementen in het Citadelpark de hinder voor de burens zou verminderd kunnen worden.

In 2010 bleek dat een goedbedoelde grap tijdens de paardenmarkt in Sint- Amandsberg mogelijks toch niet voor herhaling vatbaar is.

Aanbevelingen en uitdagingen

Er is behoefte aan het doseren van evenementen in parken.
Heb oor voor de suggesties van burgers om de hinder en mogelijke schade aan park te verminderen. Controleer ook of aan de voorwaarden wordt voldaan, gebeurt dit niet koppel daaraan ook duidelijk consequenties.

Sportdienst

De Sportdienst heeft de prijzen voor de sportkampen drastisch verhoogd.
Hieromtrent kregen we volgende signalen.

We kregen gegronde klachten over tegenstrijdige prijsvermeldingen van eenzelfde sportkamp. Zo was de prijs opvallend lager in de brochure 'Sportwaaier' dan op de website. Dit is dubbelzinnig en niet transparant. Hier geldt de prijs die bepaald is in het retributiereglement (dus 110 euro in plaats van 70 euro), een overheid is immers geen winkelketen maar administratieve zorgvuldigheid is hier op zijn plaats. Uit de klacht kon ook opgemaakt worden dat klagers het moeilijk hadden met die verhoogde kostprijs aangezien er binnen het gezin meerdere kinderen waren.

Interessant was ook de vraag om de formulieren die voor de burgers nodig zijn om een tegemoetkoming bij de mutualiteit per cursus en niet per schooljaar te handtekenen. Zodat per gevolgde cursus een tegemoetkoming kan worden aangevraagd aan de mutualiteit.

Kortom, we ontvangen meer en meer signalen van ouders dat, sinds de verhoogde prijzen voor de sportkampen, toch minder gegoede ouders voor 1 of meerdere sportkampen om financiële redenen moeten afhaken. (Ook bij de betalingen van schoolrekeningen merken we de jongste jaren die signalen.)

Een burger maakte er ons attent op dat elektronische abonnementen op de Nieuwsbrief van de Sportdienst een

uitschrijfmogelijkheid moeten inhouden.

Ook al gaat het niet strikt om reclame, iets opdringen heeft toch geen zin.

Klachten over sportinfrastructuur vallen nu onder de bevoegdheid van TMVW maar zijn interessante info voor de Sportdienst. Zo registreerden we klachten over de speeltuin in Rozebroeken En een verhoging van “140 procent” voor niet-Gentenaars in het zwembad Rosas. Het overhevelen van de uitbating van zwembaden naar de intercommunale heeft in elk geval een verhoging van de inkomstprijzen tot gevolg. Ook voor de Gentenaars ging de prijs met 30 procent naar omhoog. Burgers vragen hier toch dat de prijzen “betaalbaar” blijven.

Administratieve onzorgvuldigheid bij het registreren de kwaliteit van de klachtenbehandeling op eerste lijn kan getoetst worden aan een interessante klacht van een burger die zich plots van “gevorderde” naar halfgevorderde”.

Aanbeveling en uitdaging

Reorganiseer en vereenvoudig waar mogelijk de administratieve afhandeling.

Het valt op dat burgers bijzonder tevreden zijn over de organisatie van cursussen en sportkampen . Komen er klachten dan gaat het telkens over de administratieve afhandeling. Tegenstrijdige prijzen, intrekken van een persbericht (waardoor toch nog andere openingsuren worden gepubliceerd).

Om alle boekingen en reserveringen en de nodige attesten voor cursussen en kampen en tegemoetkomingen in goede banen te leiden vraagt immers een groot pakket administratieve afhandeling. Een hele uitdaging om hierin te vereenvoudigen en controles in te bouwen.

Hou er mee rekening dat het verhogen van prijzen vooral minder goeude en of jonge gezinnen treft. Toezicht op toegangsprijzen voor zwembaden door beleid lijkt aangewezen.

De interne klachtenbehandeling kan kwaliteitsvoller en meer doorzichtig gebeuren. Er wordt volop geregistreerd maar inhoudelijk kan er nog beter gemotiveerd en kritischer gebeuren.

Uit het leven gegrepen

U vindt in hoofdstuk 3 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.gent.be/ombudsvrouw

Departement Stafdiensten

Bevoegde schepen(en)

Burgemeester

Schepen van Welzijn en Gezondheid

Organogram

Dienst Afdeling Beleid, Internationaal en Subsidies.....	3
Dienst Asiel- en Vluchtelingenbeleid	0
Dienst Belastingen	5
Dienst Gemeenschapswachten	4
Dienst Voorlichting	2
Juridische Dienst en Kennisbeheer	5
Medisch Sociaal Opvangcentrum.....	0
Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgerichte Werking	2

Overzicht 2010

Aantal dossiers	2010		evolutie
	21		
	klacht	signaal	info
	18	3	0
Gegrontheid	gegrond	ongegronnd	geen oordeel
	3	10	5
Oplossingsgraad	wel	niet	
	20 (95%)	1 (5%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Belastingen		4
	2. Afval Dieren Huisvesting Publicaties en Website		2
Klachtengevoeligste diensten	1. Dienst Belastingen Juridische Dienst en Kennisbeheer		5
	3. Dienst Gemeenschapswachten		4
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Redelijke termijn		7
	2. Overeenstemming met regelgeving		4
	3. Actieve informatieverstrekking Zorgvuldigheid - procedure		3

Inhoudelijke analyse

Klachten over administratieve werking

Dienst Belastingen

Verkrotting en leegstand

Er zijn weinig klachtendossiers maar wel krijgen we meer en meer signalen.

Opmerkingen krijgen we vooral over “hoe zit het eigenlijk met de opvolging van de belasting op leegstand en verkrotting” hoe komt het dat sommige panden jarenlang leegstaan, betalen die dan geen belasting of ontsnappen ze via allerlei trucs aan die belasting?”

Het is duidelijk dat er onvoldoende controle is waarom sommigen toch ontsnappen aan die belasting terwijl de panden al jarenlang leegstaan. Zo zie je gele affiches verschijnen over bouwvergunningen en toch gebeuren er geen bouwwerken. (bijv. jarenlang leegstaand pand op Sint-Annaplein).

De vraag kan gesteld worden of er voldoende controle en overleg is tussen alle diensten die hierbij betrokken zijn (dienst Wonen en Belastingen)?

Komen al de jarenlang leegstaande panden wel op de inventaris? En wat met de jarenlang leegstaande panden van de verschillende overheden. Moet hier dan geen belasting op gegeven worden.

Leegstaande panden bevorderen het kraken en trekken tussenpersonen aan pas toegekomen migranten er regelrecht naar toe leiden. Kraken is immers geen misdrijf.

Burgers menen dat de procedure die de eigenaar de gelegenheid geeft om zich in orde te stellen om zijn krot op te knappen te lang aansleept zeker als er geen aanwijzingen of tekenen zijn dat de herstellingen ook ooit zullen uitgevoerd worden. Een te lange procedure werkt verkrotting nog meer in de hand. Er moet volgens klagers alvast meer ‘druk’ op de ketel gezet worden.

Tweede verblijfsbelasting

De belasting op tweede verblijven is drastisch de hoogte in gegaan en heeft een reactie uitgelokt maar hier gaat het om een beleidsbeslissing

Aanbeveling

Er is dringend nood aan een gezamenlijke en kordate aanpak, inventarisatie en controle van alle ‘trucs’ om aan de belasting te ontsnappen. Er zijn duidelijke afspraken nodig wie die inventarisatie en controle moet uitvoeren. Alleen een verhoging van de tweedeverblijfsbelasting zal de werkelijke leegstand en vooral de verkrotting niet doen dalen.

Juridische Dienst en Kennisbeheer

Schadeclaim en aanbeveling

Burgers komen vooral in contact met de juridische dienst via schadeclaims. Vooral bij grote en langdurige werken zoals Kobra en Sint-Pietersstation, waar diverse actoren mee gemoeid zijn, is het belangrijk dat de Juridische Dienst hier een coördinerende rol vervult en dit ook meedeelt aan verzoekers zodat die op zijn minst weten of hun claim in ontvangst werd genomen of werd doorgestuurd, wat er verder mee zal gebeuren en dat dit mogelijks ook een tijdje kan duren. Kortom, geef wat feedback en de klachten hieromtrent zullen verdwijnen.

Stadsvernieuwing en Gebiedsgerichte Werking

Er blijft verwarring bestaan zowel bij andere diensten als bij burgers over de diensten 'Buurtwerking' en 'Gebiedsgerichte Werking'. De naamkeuze is inderdaad verwarrend.

Af en toe wordt een dienst ook geconfronteerd met een 'geruchtenmolen'. Een efficiënte communicatie kan misverstanden en geruchten gedeeltelijk vermijden.

Aanbeveling

Kan de verwarrende naamkeuze niet bijgestuurd worden?

Bevragingen van burgers worden best door de dienst vooraf meegedeeld en gekaderd anders worden die in een 'eigen' kader geplaatst.

Dienst Gemeenschapswachten

Uit de klachten blijkt dat het aangewezen is dat de Gemeenschapswachten zich spontaan legitimeren. Dit kan door een kaartje op hun kleding (dat er ook op is aangebracht maar niet altijd zichtbaar is) ofwel door een legitimatiebewijs.

Klachten over gemeenschapswachten zijn niet altijd te beoordelen: het is meestal het woord van de burger tegenover dat van de gemeenschapswacht. Het is van belang om hier de integriteit van de gemeenschapswacht door opleiding te verfijnen.

Aanbeveling

Integriteitstrainingen zijn nuttig bij al wie in uniform burgers kan beboeten. Ook het afleggen van een eed is een gelegenheid om dit nog eens te benadrukken.

Dienst Voorlichting

Er komen vragen om de Stadsgids niet meer huis aan huis te bedelen maar via de website. Wie er een gedrukte versie van wil - want niet iedereen heeft een computer - zou die kunnen komen ophalen in de stadswinkels of dienstencentra. Dat zou volgens die burgers milieuvriendelijker zijn en het zou een fikse besparing kunnen opleveren. Het is uiteindelijk met het belastingsgeld dat de drukkosten worden betaald.

Volgens de dienst Voorlichting moeten burgers die de stadsgids niet wensen, zich inschrijven in de zogenaamde Robinsonlijst. Er lopen ook nog contracten hieromtrent.

Maar wie kent die lijst? Is hier geen rol weggelegd voor de dienst Voorlichting om die lijst bekend te maken? En zelfs als je die lijst kent wie doet de moeite om die stap te zetten?

Het blijft verwondering opwekken hoe prettige en goedbedoelde initiatieven zoals gratis tickets en prijzen voor het juist beantwoorden van vragen in het Stadsmagazine klachten blijven uitlokken. Dat komt meestal door het gebrek aan een alternatief scenario als de vraag groter is dan het aanbod. Kortom, door gebrek aan vooruitziendheid en een gebrekkige communicatie. Dat laatste wekt voor een dienst Voorlichting wel enige verwondering op.

Zo kregen we een gegronde klacht over een aangekondigde prijs bij het beantwoorden van een prijsvraag maar door de grote toevloed van juiste antwoorden werd de belofte niet gehouden.

Al deze reacties maken natuurlijk wel duidelijk hoe Gentenaars gehecht zijn aan deze attenties.

Aanbeveling

Evalueer de huidige manier waarop de Stadsgids wordt verspreid. Uitsluitend elektronische verspreiding is uitgesloten (een overheid moet alle burgers bereiken) maar moet die gids nog op zo een grote oplage gedrukt worden? Is dit ecologisch en in tijden van besparingen verantwoord.

Er is behoefte aan een alternatief scenario bij het uitdelen van prijzen en communiceer daar al bijv. bij de publicatie van de prijsvraag over. Wees vooruitziend.

Uit het leven gegrepen

U vindt in hoofdstuk 3 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.gent.be/ombudsvrouw

Departement Werk en Economie

Bevoegde schepen(en)

Schepen van Economie, Jeugd en Middenstand

Schepen van Innovatie en Werk

Organogram

Dienst Economie.....	0
Dienst Markten en Foren.....	1
Dienst Werk.....	0

Overzicht 2010

Aantal dossiers	2010		evolutie
	1		
	klacht	signaal	info
	0	1	0
Oplossingsgraad	wel		niet
	1 (100%)		0 (0%)
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Feesten en evenementen		1
Klachtengevoeligste diensten	1. Dienst Markten en Foren		1

Uit het leven gegrepen

Dienst Markten en Foren

Verzoek: 201003-95

Gierend door de nacht.

Ik lees zowel op de internetsite van de Stad Gent als op andere sites dat de Halfvastenfoor tijdens de week sluit om 22u30. En dit om de rust van de buurtbewoners te respecteren. Nu is het echter zo dat er sinds de opening van de halfvastenfoor een attractie, opgesteld tussen het Kramersplein en de Voetweg, consequent openblijft na 22u30 en dit zelfs tot na 23u30. Als u weet dat het een attractie is waarbij een gondel met acht personen zo'n 40 meter in de lucht om zijn as draait, dan weet u ook dat deze acht mensen hier niet stilletjes in zitten, maar hun longen uit-

schreeuwen tijdens hun vlucht in de lucht. Ook nu (donderdag 11 maart om 23u35) hoor ik momenteel de mensen nog schreeuwen, dus vandaag eens geen uitzondering op de regel. Wat kan er gedaan worden zodat de attracties effectief sluiten op de voorziene tijdstippen?

Onderzoek:

Volgens de Dienst Markten en Foren is het zo dat volgens het reglement de kermisattracties van de Halfvastenfoor open moeten blijven, tijdens de week tot 22u30 en op zondag tot 24. Het is dus niet zo dat ze op dat uur moeten sluiten. Verzoeker had dat dus verkeerd begrepen. Volgens het reglement is echter na 1 uur alle elektronisch versterkte muziek verboden. Maar gillende mensen kunnen natuurlijk ook veel lawaai maken. Dus: als de uitbater zich houdt aan de opgelegde normen mag hij na 22u30 verder werken. De verantwoordelijke van de dienst neemt contact op met de uitbater om hem aan de normen te herinneren. Verzoeker wordt op de hoogte gebracht en er wordt hem ook de raad gegeven om iedere overtreding aan de dienst te signaleren. Na onze tussenkomst heeft verzoeker geen klachten meer over de luidruchtige attractie.

Kabinetssecretariaten College Burgemeester en Schepenen

Organogram

In de loop van 2010 zijn een aantal bevoegdheden tussen de kabinetten onderling verschoven. Wij gebruiken hier de benaming die van toepassing was op 1 januari 2010.

Kabinet burgemeester	1
Kabinet schepenen van Burgerzaken en Protocol	0
Kabinet schepenen van Cultuur, Toerisme en Feesten	1
Kabinet schepenen van Economie, Jeugd en Middenstand	0
kabinet schepenen van Financiën, Facility Management, Sport en Haven	2
kabinet schepenen van Innovatie en Werk	0
Kabinet schepenen van Intercommunales	0
Kabinet schepenen van Milieu en Sociale Zaken	2
Kabinet schepenen van Onderwijs en Opvoeding	0
Kabinet schepenen van Openbare Werken, Stadswoningen en REG	2
Kabinet schepenen van Personeelsbeleid, Informatica, Administratieve Vereenvoudiging	1
Kabinet schepenen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen	1

Overzicht 2010

Aantal dossiers	2010		evolutie
	10		↓
	klacht	signaal	info
	7	3	0
Gegrontheid	gegrond	ongegronnd	geen oordeel
	5	0	1
Oplossingsgraad	wel		niet
	9 (90%)		1 (10%)
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Stadseigendommen		3
	2. Mobiliteit Openbare werken		2
Klachtengevoeligste kabinetten	1. Kabinet schepenen van Financiën, Facility Management en Sport Kabinet schepenen van Milieu en Sociale Zaken Kabinet schepenen van Openbare Werken, Stadswoningen en REG		2
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Redelijke termijn		7
	2. Actieve informatieverstrekking Afdoende Motivering Continuïteit Vertrouwen		1

Inhoudelijke analyse

Verwarring

Burgers zijn verward door de benamingen en gesplitste bevoegdheden van sommige schepenen. Dat blijkt ook uit opmerkingen van burgers of uit hun zoektocht naar de bevoegde schepen.

Zo is er het kabinet van de schepen bevoegd voor Stadswoningen en er is het kabinet van de schepen bevoegd voor Wonen. Kennen ze dan al de schepenen, hun bevoegdheden zijn minder bekend. Bevoegdheden die tijdens het jaar ook wel eens durven schuiven.

Vandaar dat ook heel wat burgers het zich eenvoudig maken: ze schrijven de burgemeester aan.

Kabinet schepen van Burgerzaken en Protocol

Er is één klachtendossier over de wat een burger “de ondermaatse service een grote stad zoals Gent onwaardig” noemt. Hij heeft het dan over het beperkt aantal zaterdagen waarop kan gehuwd worden tijdens de wintermaanden en vooral tijdens de maand december waarop er slechts één zaterdag van de twee kon gehuwd worden. In de winter is dat normaal twee zaterdagen op vier.

Kabinet van de burgemeester

Ondanks de vele contacten slechts één klacht die tot bij de Ombudsvrouw kwam en die was ongegrond.

Burgers schrijven de burgemeester aan, ook voor diensten die onder de bevoegdheid vallen van andere schepenen. Gebeurt dit per mail dan komt er vlug de respons dat het verzoek werd doorgestuurd. De klacht van non-respons ging in dit geval om een briefschrijver maar was ongegrond omdat er geen adres op stond, wel 22 handtekeningen.

Kabinet schepen van Cultuur, Toerisme en Feesten

Ook hier slechts één klacht over geen respons binnen een redelijke termijn. Die klacht was gegrond. Aantal klachten over trage respons is gedaald.

Kabinet schepen van Milieu en Sociale Zaken

Kabinetten houden er best rekening mee dat burgers de bevoegde schepen aanschrijven met verzoeken waarop de diensten of Ivago eigenlijk het antwoord kunnen geven en die dan ook worden doorgestuurd. Maar ook bij doorverwijzing verwachten burgers een antwoord van de schepen.

Zo merk je dat burgers vooral de schepen aanschrijven met vragen en ongenoegens over Ivago en van hem in plaats van Ivago een antwoord verwachten. Wie ook het antwoord opstuurt, het eenvoudigste is dat er in verwezen wordt naar de brief aan de schepen.

Kabinet schepen van Openbare Werken, Stadswoningen en REG

Uit een klacht blijkt dat er mogelijks bij het beantwoorden van vragen van burgers er zich op dit kabinet toch wel wat continuïteitsproblemen (door personeelsswissel) waren bij de opvolging van vragen.

Het is belangrijk dat burgers een voldoende motivering krijgen waarom werken op zich laten wachten als ze beloofd werden door de schepen.

Kabinet schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen

Welke diensten, wiens bevoegdheid?

Wanneer beloofde werken toch niet worden uitgevoerd, of er komt geen schot in de zaak dan kan overwogen worden om hier tussentijds over te communiceren op die manier spaart u energie want moet niet elke infovraag hieromtrent beantwoord worden en bent u klagers een stap voor.

Aanbeveling

Het is duidelijk dat burgers niet vlug met een klacht over een kabinet naar de Ombudsvrouw stappen. Dit gebeurt meestal pas als ze geen of geen tijdige respons krijgen. Dus al deze klachten zijn te vermijden.

Uit het leven gegrepen

U vindt in hoofdstuk 3 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.gent.be/ombudsvrouw

Dienst Ombudsvrouw

Bevoegde schepen(en)
burgemeester

Overzicht 2010

Aantal dossiers	2010		evolutie
	1		↑
	klacht	signaal	info
	1	0	0
Gegrondheid	gegrond	ongegrond	geen oordeel
	0	1	0
Oplossingsgraad	wel	niet	
	1 (100%)	0 (0%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Publicaties en website		1
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Overeenstemming met regelgeving		1

Inhoudelijke analyse

Eerstelij

Het gaat hier om een eerstelijnsklacht aan het adres van de Ombudsvrouw. De klacht toont in elk geval de interesse aan voor het jaarverslag 2009 en dat hij ons de kans heeft gegeven om op zijn klacht te reageren in eerstelij. Daarvoor zijn we klager ook dankbaar.

In 't Engels

De klacht ging om een mogelijke overtreding van de taalwetgeving. Op eerstelij vinden we de klacht interessant maar niet gegrond. In elk geval zal in de toekomst met de opmerking rekening worden gehouden. Regel is regel (en volgens ons is de regel niet overtreden) maar voor een ombudsvrouw is dit niet genoeg. Het was wijzer en vooral verstaanbaarder voor een ruimer publiek en dus meer doorzichtiger geweest om ook een vertaling in de bijlage te publiceren in plaats van die te overhandigen aan de gemeenteraadsleden.

Aan klager werd ook meegedeeld dat hij zich in beroep kan richten tot de bevoegde gemeenteraadscommissie via de voorzitter van de gemeenteraad mocht hij het met onze interne analyse niet eens zijn. Daarnaast is er ook nog de Taalcommissie die de knoop kan doorhakken, mocht er nog een knoop zijn.

We geven u meteen de klacht in woorden van klager en het eerstelijns onderzoek.
En waarom we menen dat ondanks de Engelstalige tekst in het vorige jaarverslag dat de regels niet werden overtreden.

Uit het leven gegrepen

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201001-21

Engelstalige bijlage.

Ik verneem uit de pers dat uw diensten een jaarverslag uitgegeven hebben in samenwerking met medewerkers van de Universiteit Gent. De bijlage 1 werd een Engelstalige onder titel 'The Impact of Ombudsmen'.

Ik wens te protesteren tegen het feit dat u zulke Engelstalige bijlage opneemt in het jaarverslag. Tevens protesteer ik dat u aanvaardt dat Vlaamse professoren hun bijdrage zomaar in het Engels mogen afleveren, betaald door Vlaamse belastingbetalers.

Ik hoop dat u samenwerkingscontracten duidelijk detailleert zodat alle documenten uitsluitend in het Nederlands zullen opgesteld worden.

Onderzoek:

De ombudsvrouw antwoordt verzoeker dat het boek over het internationaal congres niet betaald is door de belastingbetalers, maar door de deelnemers van het congres zelf. De Engelstalige bijlage van het jaarverslag 2008 was dan ook een verslag van het congres en geen ambtelijk document. Dit kon dus perfect in het Engels, welke de voertaal was op het congres. De ombudsvrouw wijst er verzoeker ook nog op dat ze samen met de Engelstalige bijlage een vertaling naar het Nederlands heeft geleverd voor de gemeenteraadsleden.

Beter was geweest deze Nederlandse vertaling ook in het jaarverslag op te nemen. De ombudsvrouw opteerde, om in de bijlage van het jaarverslag, aan de gemeenteraadsleden de oorspronkelijke versie over te maken omdat het hier ging om een wetenschappelijke publicatie en een Nederlandse versie als 'misleidend' had kunnen overkomen. In tweede instantie heeft de ombudsvrouw ook nog advies gevraagd aan de Juridische Dienst en Kennisbeheer van Stad Gent. De Juridische Dienst komt tot de volgende conclusie: "Volgens artikel 11 § 1 van de gecoördineerde wetten op het gebruik van talen in bestuurszaken (18 juli 1966) dient de Stad Gent in haar berichten, mededelingen en formulieren die voor het publiek bestemd zijn enkel het Nederlands te gebruiken. De termen berichten, mededelingen en formulieren worden zeer ruim opgevat. Zo wordt onder mededelingen verstaan: inlichtingen die in welke vorm dan ook worden verspreid, dit voor een algemeen of beperkt publiek. De wetgever heeft met berichten en mededelingen dus alle middelen bedoeld die voor de verspreiding van de publicaties van overheidsdiensten worden gebruikt (bijv. publicaties in kranten, radio, internet).

De Vaste Commissie voor Taaltoezicht [VCT] heeft in haar vaste rechtspraak echter geoordeeld dat artikelen in wetenschappelijke tijdschriften niet beschouwd kunnen worden als berichten en mededelingen aan het publiek in de zin van de taalwetten. Publicaties die de weerslag zijn van een wetenschappelijk colloquium vallen dan ook niet onder 'berichten en mededelingen' zoals voorzien in de gecoördineerde wetten (jaarverslag VCT 1996). Bijgevolg kunnen dergelijke publicaties gesteld worden in een andere taal dan het Nederlands.

Rekening houdend met bovenvermelde rechtspraak van de VCT kan de bijlage in het betrokken jaarverslag als weerslag van het internationaal congres perfect in het Engels worden gepubliceerd."

Beoordeling: ongegrond

Klager kan in tweedelijns ook zelf de Vaste Commissie van Taaltoezicht aanschrijven en zo nodig ook de bevoegde minister. De klacht zal ook in jaarverslag integraal aan gemeenteraadsleden worden bezorgd.

Lokale Politiezone Gent

Bevoegde schepen(en)

burgemeester

Organogram

Algemene Leiding en Beheer	0
Directie Externe Relaties.....	1
Directie Financiën en Middelenbeheer	2
Directie Kwaliteitszorg.....	0
Directie Operaties.....	0
Directie Personeel.....	0
Directie Steun	7
Interventiedienst.....	16
Lokale Recherchedienst	0
Wijkdienst	15

Overzicht 2010

Aantal dossiers	2010		evolutie	
	41		↓	
	klacht	signaal	info	
	38	2	1	
Gegrontheid	gegrond	ongegronnd	geen oordeel	
	19	9	10	
Oplossingsgraad	wel		niet	
	35 (85%)		6 (15%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Politiewerking			21
	2. Mobiliteit (verkeer en parkeren)			6
	3. Dieren			4
Klachtengevoeligste diensten	1. Interventiedienst			16
	2. Wijkdienst			15
	3. Directie Steun			7
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Redelijke termijn Zorgvuldigheid - procedure			10
	3. Efficiëntie en effectiviteit			6

Inhoudelijke analyse

Signalen naar het beleid

Meer en meer krijgt de ombudsvrouw signalen dat burgers meestal rechtstreeks de burgemeester aanspreken als het om politiematerie gaat. Uit sommige signalen blijkt ook een soort moedeloosheid in de trant van “waarom nog komen klagen, wat baat het, het loopt daar toch in het honderd”. Dit heeft tot gevolg dat het aantal klachtendossiers over de werking van de Gentse politie sterk gedaald is maar dat we toch betwijfelen of dit het gevolg is van een grotere tevredenheid van de Gentenaars. Maar de ontvangen tweedelijnsklachten en opmerkingen zijn nog voldoende om enkele trends te kunnen onderscheiden.

De meeste klachten op tweedelijns bij de ombudsvrouw gaan niet over disciplinaire aangelegenheden (daar is ze trouwens niet over bevoegd) maar gaan wel over een gebrek aan communicatie een gebrekkig contact of het niet invullen van een terechte verwachting.

Klachten in woorden van klagers kunnen hier interessante informatiebronnen zijn om na te gaan hoe kan bijgestuurd worden, wat percepties zijn en wat terechte opmerkingen.

Klachten over administratieve werking

Verkeerspolitie

Burgers gaan er vanuit dat wanneer ze in het verweer gaan tegen een parkeerboete en daarvoor ook een ‘klachten-brief’ schrijven dat ze hierop een antwoord zullen krijgen. Er wordt hen immers uitdrukkelijk gevraagd dit verweerschrift naar de politie te sturen. Er komt geen ontvangstmelding noch een antwoord. En dus komen er klachten van non-respons. Verweerschriften worden beoordeeld door de procureur maar het zou van een klantvriendelijke aanpak getuigen mochten de klagers hier van op de hoogte worden gesteld door een standaardbriefje of kortom mochten ze info krijgen hoe de procedure verder zal verlopen. Of mocht deze info al via de website gecommuniceerd worden of via het Stadsmagazine zou de negatieve indruk die nu wordt achtergelaten, kunnen omtoveren. Ooit eens uitgezocht hoeveel van dergelijke verweerschriften per jaar bij de politie binnenkomen?

Operationele diensten

Al jaren is er geen eenvoudige en duidelijke procedure voor het ophalen van zwerfdieren door politie (zie klacht 201005-173). Ook in 2010 komen er klachten over en ook in 2011 bleek één en ander nog ingewikkeld. Zeker als het om nachtelijke oproepen gaat en de dieren ook nog ergens moeten ondergebracht worden. Is hier echt geen efficiënte aanpak mogelijk vroegen burgers zich af in 2010. Ook communicatie naar burgers toe kan hier nog aangepakt worden.

Directie Financiën en Middelenbeheer

Er was in 2010 een achterstand met het doorsturen van takeldossiers. Dat bleek uit herhaalde opmerkingen en klachtendossiers.

VTA

Er is behoefte aan één loket voor alle vragen in verband met de inname van het openbaar domein. En behoefte naar meer feedback naar burger.

Wijkpolitie

Het achterlaten van een kaartje bij een huisbezoek wordt gewaardeerd.

Soms stellen we vast dat de wijkpolitie ondersteuning nodig heeft wanneer ze moeten ingrijpen in milieuovertredingen. Sinds de afschaffing van de milieupolitie jaren geleden merken we dat er toch behoefte is aan deze meer gespecialiseerde cel.

Meer dan van gelijk welke andere politiedienst verwacht de burger hier een pro-actieve houding van de wijkagent.

Aanbevelingen en uitdagingen

Efficiëntere en klantvriendelijk communicatie

De burger heeft vooral nood aan voor hem of haar concrete bruikbare informatie. Bijvoorbeeld zo horen we herhaaldelijk “Waarom krijg ik geen antwoord op mijn verweerschrift? Wanneer politie inschakelen bij een verkeersongeval? Hoe komt mijn verzekering aan de gegevens van het PV? Hoe moet ik te werk gaan als ik een inname wens van het openbaar domein?”, enz.

Nu lijkt het wel alsof vooral de pers de jongste jaren het medium is bij uitstek om info en communicatie met en over de Gentse politie tot stand te brengen.

De meeste burgers komen echter in contact met politie voor alledaagse situaties: verkeersboetes, zwerfdieren, domiciliëring, burenruzies, inbraak, zwerfvuil, ... En hebben vooral daarover informatie en feedback nodig. Ook hoor je als burger met een verzoek naar de politie graag wat de politie wel kan doen en niet op de eerste plaats wat ze helemaal niet kan doen

Afschuifgedrag moet vermeden worden, het ondermijnt gezag. Wat niet wil zeggen dat ook negatieve boodschappen op een correcte manier moeten overgebracht worden en dat vraagt vorming.

Voorbeeld

Er wordt van politiemensen een voorbeeld en een pro-actieve houding verwacht. Gebeurt dit niet dan leidt dit tot klachten.

Winkelen in uniform tijdens de diensturen (niet tijdens de middaguren waar nog begrip voor is) lokt commentaar uit.

We blijven pleiten voor camera's aan het onthaal bij politiebalies. Dit zal discussies uitsluiten wanneer het toch komt tot incidenten. Het is ook een bescherming niet alleen voor de burgers maar ook voor de politiemensen.

Jarenlange opmerkingen zijn er ook van burgers over stank in de ontvangstruimten van Ekkergerm. Dit komt niet over als uitnodigend en klantvriendelijk voor de burgers en is zeker geen prettig werkklimaat voor het personeel. Ondanks allerlei tussenkomsten blijven we die signalen binnenkrijgen, dus ook in 2010.

Het doorsturen van takeldossiers kan vlotter. Zijn de middelen van de dienst Financiën en middelen te beperkt of niet voldoende ingezet? Of zou hier geen eenvoudiger procedure en registratiemodel ondersteuning kunnen bieden?

Er is behoefte aan een eenvoudige aanpak voor ophalen zwerfdieren en evaluaties van nieuwe procedures hierom-

trent. Mogelijks is er ook behoefte aan een gespecialiseerde cel milieupolitie.

Opvolging

De klachten die via de ombudsvrouw worden kenbaar gemaakt aan de Lokale Politie worden vlot opgevolgd, waar nodig ook constructief en pragmatisch. Maar ze zouden vooral door kwaliteitszorg en management moeten gebruikt worden om interne en externe communicatie te verbeteren en knelpunten aan te pakken zodat dergelijke klachten worden vermeden.

Uit het leven gegrepen

U vindt in hoofdstuk 3 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.gent.be/ombudsvrouw

OCMW Gent

Organogram

Departement Bestuursorganisatie.....	0
Departement Facility Management	1
Departement Financiën	1
Departement Human Resources	1
Departement Ouderenzorg.....	5
Departement Sociale Dienstverlening.....	33

Overzicht 2010

Aantal dossiers	2010		evolutie
	41		↑
	klacht	signaal	info
	38	2	1
Gegrontheid	gegrond	ongegronnd	geen oordeel
	12	22	6
Oplossingsgraad	wel	niet	
	41	1	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Werking OCMW		36
	2. Groen Huisvesting Senioren Sociale tegemoetkomingen Taalgebruik		1
Klachtengevoeligste departementen	1. Departement Sociale Dienstverlening		33
	2. Departement Ouderenzorg		5
	3. Departement Facility Management Departement Human Resources Departement Financiën		1
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Overeenstemming met regelgeving		14
	2. Adequate communicatie		11
	3. Professionaliteit Zorgvuldigheid - procedure		7

Inhoudelijke analyse

Klachten over administratieve werking

Het OCMW heeft de jongste twee jaar een eerstelijns klachtenbehandeling uitgebouwd met een gebruiksvriendelijk registratieprogramma. En dat werpt vruchten af. De rapportering is overzichtelijk en maakt een vergelijking met de tweedelijnsklachten mogelijk.

De tweedelijnsklachten bij de Ombudsvrouw zijn beperkt maar toch zijn enkele trends duidelijk, ook al omdat we naast de klachtendossiers over diverse signalen beschikken van burgers die enkel komen met signalen en geen klachtendossier wensen op te starten. De schroom en schrik om te klagen bij de Ombudsvrouw zitten er dik in behalve als het leefloon wordt geweigerd of geschorst.

Armoede

Grote armoede en ellende treffen we aan bij migranten uit niet-Europese landen in de tussenperiode dat hun papieren niet meer verlengd worden en zij soms meer dan een jaar wachten op een beslissing van Brussel in het kader van een regularisering. Vooral burgers die op basis van medische reden hier een verblijf vragen, moeten soms jaren wachten op een definitief antwoord ondermeer door een tekort aan controlegeneesheren in Brussel. Deze burgers hebben geen recht op leefloon, mogen of kunnen niet officieel tewerkgesteld worden of moeten door de werkgever ontslagen worden en komen heel dikwijls in een zwartwerkcircuit en bij andere migranten terecht om te kunnen overleven.

Moeilijke relatie met gefailleerde zelfstandigen

Herhaaldelijk zien we klachten opduiken van zelfstandigen. De relatie tussen het OCMW en zelfstandigen die hier jarenlang een bedrijf hebben gehad maar die om allerlei redenen over de kop zijn gegaan, ligt erg moeilijk. Twee klachtendossiers geregistreerd in woorden van klagers tonen aan waar de problemen kunnen liggen. Het gaat hier telkens om burgers die het moeilijk hebben om bij het OCMW te moeten aankloppen en gedurende vele jaren een bedrijf hebben gehad.

Anderzijds stellen we vast dat er mogelijks ook 'schijnzelfstandigen' zijn die op aanraden van malafide burgers op die manier het land binnenkomen met de bedoeling gebruik te kunnen maken van het sociale vangnet en mogelijks ondertussen wel aan het werk zijn bij koppelbazen want af en toe blijkt dat er aan de opgelegde voorwaarden namelijk het volgen van taallessen niet kan worden voldaan.

“Niet structurele” daklozen

Een herhaald signaal krijgen we van meestal autochtone burgers die dakloos zijn en af en toe onderdak (maar geen domicilieadres) krijgen van vrienden of kinderen in afwachting van een eigen onderdak (wat gezien de wachtlijsten lang kan duren) en daardoor ook niet als structureel dakloos worden beschouwd en dus moeilijk uit die cirkel geraken. Veel opvanghuizen zitten vol en een groep wenst er niet terecht te komen of kan er geen plaats vinden. Vrienden en familieleden haken af als ze merken dat het onderdak bieden ook hun een controle van het OCMW zou kunnen opleveren. Deze burgers krijgen meestal een leefloon als samenwonende wat onder het levensminimum is.

Kwade senioren

Meer en meer merken we dat bij een groep gepensioneerde burgers met gewaarborgd inkomen voor bejaarden ook de armoede toeneemt. Dit door vooral de stijgende energiekosten. Ook al beschikken de meeste bejaarde klagers over een sociale woning; vooral de onkosten bovenop de huurprijs zijn een heel harde dobber en brengt sommigen echt in een cirkel van armoede zonder dat ze daarom een beroep doen op het OCMW. De energiecuel van het OCMW is dan voor deze groep ook een onontbeerlijke hulp. Zo merken we dat bij spaarzame huurders de netbeheerderskosten soms groter zijn dan hun de prijs die ze moeten betalen voor hun energieverbruik. Ook voor wie maar een klein pensioen heeft, net boven het gewaarborgd inkomen komt klagen dat hun “welzijn” sterk in het gedrang komt. Positieve reacties krijgen we over de seniorenwerking en soms tonen klachten net aan hoe gehecht

senioren kunnen zijn aan hun dienstcentra en de activiteiten die er plaats hebben.

2010 is het jaar waar we vooral nogal wat protestsignalen vanuit de serviceflats Sint-Antonius ontvingen na drastische verhoging van de dagprijs gevolgd door wat zij noemden het inkrimpen van de service.

Dit werd als bijzonder onrechtvaardig en bedreigend ervaren. Vooral door hen met een klein pensioen. Hoopplicht en motivering

Uit de klachten en signalen die we kregen kunnen we toch opmaken dat het OCMW in 2010 meer of grondiger controles uitvoert, het leefloon meer dan voorbije jaren gekoppeld wordt aan voorwaarden en ook nagaat of deze voorwaarden wel worden nageleefd.

De klachten komen dan vooral ook van burgers die hun leefloon niet meer zien uitgekeerd worden.

Het inhouden van leefloon is een heel ingrijpende beslissing en het valt op dat we regelmatig geconfronteerd zijn met het inhouden van leefloon zonder dat de burger werd gehoord en zonder dat de beslissing schriftelijk en gemotiveerd werd meegedeeld. Bovendien zijn deze inhoudingen van leefloon genomen door ambtenaren en niet door bestuurders, de definitieve beslissing van het bestuur volgt pas later.

Hoopplicht en motiveringsplicht behoren tot de democratische beginselen van behoorlijk bestuur. Het is voor alle partijen van belang dat er kort op de bal wordt gespeeld niet in het minst door beleid maar binnen de regelgeving en met de nodige zorgvuldigheid.

Een inhouding van leefloon kan leiden tot mensonwaardige omstandigheden zelfs als dit leefloon na tussenkomst van de rechter en maanden later toch moet worden uitgekeerd kan dit alles niet beletten dat ondertussen sommige zeer kwetsbare burgers in een cirkel van grote armoede zijn terecht gekomen die soms onherstelbaar is.

Bij het opleggen van voorwaarden, bijv. het volgen van taalcursussen moet er rekening mee gehouden worden dat de burger niet altijd in staat is om daar onmiddellijk op in te gaan wegens de lange wachtlijsten.

Anderzijds hoort bij behoorlijk bestuur ook het wegwerken en vermijden van misbruiken.

We stellen ook vast dat sommige burgers meer en meer een inkomen in de vorm van invaliditeitsvergoedingen aanvragen en verkrijgen en op die manier ontsnappen aan de voorwaarden opgelegd door het (Gentse) OCMW. Een Europese burger die hier de jongste 5 jaar niet over de nodige verblijfspapieren beschikt (maar wel opgenomen is in een register) heeft jarenlang invaliditeitsgeld ontvangen. Opvallend zijn ook de verschillende dossiers van burgers in het kader van een regularisatie of het bekomen van een verblijfsvergunning waaruit blijkt dat sommige burgers met verschillende namen zijn geregistreerd en verschillende geboortedata werden opgegeven. Wat controle bij het toekennen van een tegemoetkoming bij sommige burgers bemoeilijkt en misbruik kan in de hand werken.

Uit enkele dossiers blijkt dat klagers vooral Bulgaarse burgers zijn die (telkens gaat het om mensen van Turkse origine) als zelfstandigen naar hier komen om na een tijdje failliet te gaan en een beroep doen op OCMW. Deze mensen zijn opvallend afhankelijk van diegenen die hun naar Gent hebben gebracht en die zeer goed de zwakke punten in de Belgische staatsstructuur en administratie kennen en hier handig van gebruik maken (medische tussenkomsten, invaliditeit, inroepen van technische werkloosheid (RVA)). Koppelbazen, boekhouders en verhuurders hebben contacten met elkaar, dat blijkt uit enkele klachten. Strikt genomen kan de ombudsvrouw soms ook enkel vaststellen dat de strikte toepassing van onze regelgeving leidt tot het uitmelken van onze verzorgingstaat. Sommigen migranten zijn ook uitgebuit door autochtonen (huiseigenaars, malafide burgers die regelmatig ook op administratie een beroep doen) die hun zogenaamd met hun relaties aan papieren zouden helpen en hiervoor ook geld hebben gevraagd.

Opvolging

De opvolging van de klachten tijdens het jaar verloopt gecentraliseerd en meestal binnen een redelijke termijn. We krijgen weinig feedback van het OCMW wat betreft de opvolging van de signalen en klachten betreft uit het vorige jaarverslag

Aanbevelingen en uitdagingen

Kan het eenvoudiger?

Hoorplicht en motiveringsplicht zijn wezenlijke kenmerken van een democratie. Inhouden van leefloon, als er geen bewijzen zijn van fraude, moet zorgvuldiger gebeuren en altijd nadat de burger de kans heeft gekregen om zich te laten horen. De hoorplicht kan mogelijks eenvoudiger worden georganiseerd zodat een beslissing door het beleid korter op de bal kan genomen worden?

Zelfstandigen en niet-structureel daklozen.

Inzicht in de problematiek van deze groepen kan mogelijks leiden tot een aanpak iets meer op maat. Klachten kunnen hiervoor interessante info bevatten.

Misbruiken voorkomen.

Fraude is ten koste van de meest kwetsbaren en is een bedreiging voor verzorgingsstaat. Er is behoefte aan een uitwisseling gegevens uit het hele sociale vangnet en dit zowel tussen federale overheid (RVA, FOD gehandicaptenuitkeringen, mutualiteiten enz.) en loket Migratie

Controleren van diverse namen, geboortedata voor éénzelfde persoon zou mogelijks via een vingerafdrukkenbestand vlug kunnen uitgeklaard worden maar dit bestand ontbreekt.

Uit het leven gegrepen

U vindt in hoofdstuk 3 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.gent.be/ombudsvrouw

Stadsontwikkelingsbedrijf

Bevoegde schepen(en)

Schepen van stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen

Schepen van Milieu, Stadsontwikkeling en Wonen (sedert 06/09/2010)

Overzicht 2010

Aantal dossiers	2010		evolutie		
	4				
	klacht	signaal		info	
	2	1		1	
Gegrontheid	gegrond	ongegronnd		geen oordeel	
	1	1		0	
Oplossingsgraad	wel		niet		
	4 (100%)		0 (0%)		
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Huisvesting Stadseigendommen Werking Stadsontwikkelingsbedrijf Wegdek en trottoirs				1
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Adequate communicatie Rechtszekerheid Redelijke termijn Vertrouwen				1

Inhoudelijke analyse

Waar we de voorbije jaren klachten kregen over een gebrekkige communicatie zijn, na opvolging van deze signalen ondermeer door de uitbouw van onthaal en interne klachtenbehandeling, deze klachten zo goed als verdwenen bij het ombudsteam.

Wel heeft de langdurige afwezigheid van een projectleider geleid tot een klacht in tweedelij. Continuïteit, zeker bij langdurige afwezigheid is belangrijk voor een goede dienstverlening.

Burgers komen af en toe in contact met het Stadsontwikkelingsbedrijf wanneer ze als omwonende geconfronteerd worden met mogelijke schade na afbraak of tijdens de werken. Reeds na de eerste klachten de eerste jaren is hier een vlottere procedure uitgewerkt maar dit blijft een aandachtspunt ook al zijn de klachten op tweedelij hier duidelijk afgenomen.

Opvallend is wel dat er geen enkele klacht is geregistreerd die te maken heeft met de uitbestedingen van de werken.

Aanbevelingen en uitdagingen

Er is behoefte aan een procedure om continuïteit te verzekeren bij langdurige afwezigheid.

Uit het leven gegrepen

U vindt in hoofdstuk 3 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.gent.be/ombudsvrouw

STAD GENT
PAUWSTRAAT



Graag wilden wij in december huwen op een zaterdag... maar...
enz. enz.

HOOFDSTUK 3

UIT HET LEVEN GEGREPEN

een selectie van klachten

Departement Bevolking en Welzijn

Dienst Burgerzaken

professionaliteit
toegankelijkheid en bereikbaarheid
consequent handelen
Verzoek: 201010-364

Morgen terugkomen.

Ik vind het een echte schande. Bij het loket Migratie staan er meer dan 100 personen te wachten. Ik moet hier zijn om als tolk op te treden voor mijn schoonmoeder van wie de identiteitskaart sinds enkel dagen vervallen is en moet hernieuwd worden. Ik moet om 11u00 gaan werken en ik zal niet bediend kunnen worden. Het is echt erg dat er maar drie loketten open zijn voor al dat volk. Kan men hier echt niets aan veranderen? Toen ik stond te wachten, is er iemand van het bureau buiten gekomen en heeft aan de eerste 30 een nummertje gegeven. Dat was rond 10u00. Tegen de anderen heeft men gezegd dat het geen zin had om te wachten en dat we maar morgen moesten terugkomen. Er zijn trouwens maar drie loketten open. Kan dit zomaar?

Ik probeer ook via de afspraaklijn een afspraak te krijgen maar deze werkt niet.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat het bureau Vreemdelingen op 1 en 2 oktober is verhuisd naar een andere vleugel van het gebouw en nu Loket Migratie heet. Het probleem dat nu wordt gemeld doet zich voor op dinsdag 5 oktober. Volgens het diensthoofd werden op twee dagen tijd telkens 150 tickets verdeeld. Hij was op een bepaald ogenblik zelf buiten gegaan op het moment dat 120 klanten aan het onthaal gepasseerd waren en hij had de wachtenden gewaarschuwd dat er nog 30 tickets beschikbaar waren en dat er voor de mensen achteraan in de rij geen ticket meer zou zijn. Dit om te vermijden dat deze mensen nodeloos verder zouden staan wachten.

Dat er slechts drie loketten zouden open zijn, is volgens de dienst onjuist. Zes medewerkers hadden hun loket geopend om 8u00, nog twee om 8u30 en de volgende twee om 9u00.

150 is volgens de dienst de maximum capaciteit. Het loket is open tot 13u00, maar de eerste dag werd de laatste klant om 13u50 bediend. Verder is de afspraken telefoon defect en dezelfde dag zou iemand dit komen herstellen.

Het diensthoofd hoopt dat de situatie zich herstelt en dat de toestroom van publiek tijdelijk is (na twee

dagen sluiting door verhuis en een stakingsdag). Lange wachtrijen zullen er allicht blijven bestaan, maar meer mensen kan de dienst niet ontvangen. Volgens de dienstchef had verzoekster zelf een oplossing: "Laat wat minder vreemdelingen binnen dan moeten wij zo lang niet wachten". Deze oplossing laat het diensthoofd voor rekening van deze vreemdeling.

Volgens de dienst zijn de problemen tijdelijk doordat de dienst nog maar verhuisde en moest de defecte telefoon gewoon worden hersteld. De dienst stelt al het mogelijke te doen om alles te normaliseren en poogt zo professioneel mogelijk de vele vreemdelingen te bedienen.

Opvolging:

Wij melden dit aan verzoekster die zich 's anderendaags opnieuw aanbiedt en dan vaststelt dat de computers 'plat' liggen en het dossier zoek is.

Beoordeling: geen oordeel

De percepties van enerzijds verzoekster en anderzijds diensthoofd over het probleem en de inspanningen om het op te lossen verschillen duidelijk van elkaar. Maar de verhuis verloopt in elk geval moeizaam ook door technische mankementen. Maar burgers worden langer bediend dan het moet. Mogelijks zijn deze problemen slechts tijdelijk.

toegankelijkheid en bereikbaarheid
redelijke termijn
zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201004-158
Alleen op afspraak.

Gisteren, vrijdagavond, ontving mijn moeder een telefoon dat een familielid in Turkije zopas overleden was. Men heeft daar de begrafenis speciaal voor mijn moeder uitgesteld tot maandag. Gisteravond nog hebben wij vlug een vliegtuigticket geboekt. Maandagochtend om 4u00 stijgt het vliegtuig op en enkele uren later kan zij tijdig aanwezig zijn op de uitvaart.

Vandaag, zaterdag, bieden wij ons aan bij het loket Vreemdelingen op de Zuid voor een attest voor een verblijf van langer dan drie maanden.

Echter, blijkbaar ontvangt men op zaterdag alleen burgers op afspraak. Wij krijgen zelfs de kans niet om goed uit te leggen wat wij willen. Wij kunnen ook maandag niet terugkeren want dat is te laat; dan is mijn moeder al vertrokken en naar het schijnt moet zij dit attest persoonlijk aanvragen.

Onderzoek:

Wij ontvangen deze vraag op zaterdagochtend 24 april en proberen onmiddellijk om contact te krijgen met het bureau Vreemdelingen. Wij bellen naar alle mogelijke telefoonnummers van dat bureau, alsook enkele nummers van de staf, maar nergens wordt opgenomen.

Van het bureau Vreemdelingen vernemen wij na enige tijd dat de moeder ingeschreven is in de bevolkingsregisters en een c-kaart heeft tot 9 januari 2015. Met die kaart kan zij zonder probleem terugkeren uit Turkije.

Een melding van 'tijdelijke afwezigheid' is volgens de dienst alleen nodig als zij langer dan drie maanden wegblijft. Zo wordt een schrapping van haar inschrijving vermeden.

Haar geldige c-kaart garandeert haar terugkomst zonder nieuw visum.

De dienst zegt dat de moeder dit gemeld heeft en dat ze een attest 'bijlage 18' ontving op 21 april. Zolang zij dus binnen het jaar terug naar België komt kan zij geen problemen hebben.

Dit verwondert ons, want de moeder had het nieuws over het sterfgeval in Turkije pas op vrijdag 23 april vernomen, terwijl de dienst meedeelt dat het attest al op 21 april - twee dagen eerder dus - werd overhandigd. Wij checken dit bij de dienst, maar die geeft hierop geen reactie. Ook over de praktische toepassing, in dit concreet geval, van de geldende regelgeving, vragen wij bijkomende uitleg van de dienst. Ook op deze vraag ontvangen wij geen reactie.

Wij ronden dit dossier af met de vaststelling dat voor verzoeker en zijn moeder uiteindelijk het belangrijkste is dat alle formaliteiten en documenten in orde zijn.

Beoordeling: gegrond

Het was op een zaterdagochtend niet mogelijk om een dringende zaak in orde te brengen. Ook achteraf wordt er op verschillende vragen niet geantwoord. Kortom: de dienst is moeilijk bereikbaar.

Aanbeveling:

Als een bepaalde dienst op zaterdag alleen bedient op afspraak, is het evident dat alleen de burgers die een afspraak hebben, worden bediend. Maar misschien kan de dienst voor de toekomst toch een mogelijkheid onderzoeken om gelijkaardige dringende vragen op te vangen, ook op zaterdag.

redelijke termijn

professionaliteit

Verzoek: 201004-165

Personeelslid afwezig.

Mijn partner komt uit Ivoorkust en verblijft sinds 27 februari bij mij met het visum van drie maanden met het oog op wettelijk samenwonen.

De wijkagent is bij ons geweest, dat was begin april.

Deze woonstvaststelling ging dan naar het bureau Huwelijken alwaar wij ons op 12 april hebben aangeboden. Men zou het samenwonen inschrijven.

's Anderendaags, 13 april, gingen wij naar het bureau Vreemdelingen om een visum voor lang verblijf aan te vragen. Na enkele uren wachten bleek echter dat het wettelijk samenwonen nog niet was ingeschreven door het bureau Huwelijken. Ook op 26 april stelde ik de vraag aan het bureau Vreemdelingen, maar het bureau Huwelijken had de inschrijving nog niet gedaan.

De reden zou zijn dat op het bureau Huwelijken een personeelslid enkele weken afwezig is.

Nu, het visum van mijn partner loopt af op 26 mei. Wij willen ons tijdig in regel stellen. Op het bureau Vreemdelingen zegt men ons wel dat wij ons geen zorgen moeten maken omdat hier zoveel vreemdelingen illegaal verblijven, maar wij zijn toch liefst in orde met alle formaliteiten.

Kan iemand anders van het bureau Huwelijken die inschrijving niet doen?

Onderzoek:

Wij steken ons licht op bij het bureau Huwelijken, alwaar men wachtte op een advies van de federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). Na de tussenkomst van het bureau Huwelijken ontvangt men dat advies. De vertraging heeft mede te maken met het feit dan normaliter een onderzoek naar schijnhuwelijken gebeurt.

Het wettelijk samenwonen wordt uiteindelijk geregistreerd met ingang van 12 april.

De dienst handelde binnen een redelijke termijn, die weliswaar vanuit het oogpunt van verzoeker erg lang leek. De reden van de vertraging was niet dat een personeelslid afwezig was, maar wel omdat een advies vanwege DVZ op zich liet wachten. Men had dit al eerder kunnen meedelen aan verzoekster.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De echte reden van de vertraging was door de dienst niet uitgelegd aan verzoekster.

De vertraging zelf lag aan de federale DVZ, waarover wij ons niet uitspreken.

Aanbeveling:

Als bij een administratieve afhandeling een zekere vertraging is, deel dan de ware reden mee aan de burger.

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure
redelijke termijn

Verzoek: 201005-169

Verkeerde familienaam.

Dit gaat over mijn zoon.

Op 19 december 1989 zijn wij vanuit Bulgarije naar België gekomen. Wij waren met drie: ikzelf, mijn zoon en mijn toenmalige echtgenoot.

Mijn man en ik werden afzonderlijk ondervraagd. Mijn zoon niet. Mijn man heeft toen gezegd dat mijn zoon zijn familienaam droeg en mijn zoon werd onder die naam in België geregistreerd.

Ik ben geboren in Bulgarije, maar ik ben sinds enkele jaren Belgische.

Ik was met die Bulgaarse man getrouwd in Bulgarije in 1989. In 2003 zijn wij gescheiden. Niemand kent zijn huidige adres.

Mijn zoon is echter niet de zoon van mijn ex-echtgenoot. Hij is de zoon van een andere Bulgaar (die overleden is in 2001). Wij waren nooit getrouwd.

Eigenlijk heeft mijn zoon dus die familienaam.

Mijn zoon is overleden op 21 maart van dit jaar.

Ik kan in Bulgarije een erfenis ontvangen van de vader van mijn zoon. Maar omdat mijn zoon de verkeerde familienaam droeg, zorgt dit voor problemen.

Het origineel van de geboorteakte is bij de bewindvoerder-advocaat. Een fotokopie is bij het bureau Overlijdens. Mijn advocaat is met mijn dossier bezig, maar kan niet verder.

Ik heb mij ook al gericht tot de Bulgaarse ambassade, maar daar word ik naar de Stad Gent verwezen.

Onderzoek:

De bepaling van de afstamming en de familienaam worden beheerst door het recht van de geboorteplaats, in dit geval Bulgarije. Het is niet duidelijk wat de juridische waarde is van de verklaring die in 1989 zou afgelegd zijn. Als verzoekster een kopie wil verkrijgen van de verklaring van de toenmalige echtgenoot bij zijn asielaanvraag, kan men deze aanvraag indienen bij DVZ. Het is echter niet zeker of men daadwerkelijk nog een kopie of inzage kan verkrijgen. De verklaring dateert van 1989. De asielprocedure is al lang afgeslo-

ten en verzoekster is uit de echt gescheiden.

Toch steken wij ons licht op bij het bureau Overlijdens, waar men ons meldt met het dossier van verzoekster heel goed vertrouwd te zijn. Omdat verzoekster - naar haar mening - niet snel genoeg de nodige documenten kreeg, bedreigde zij de dienstchef met de dood. Zij zou zelfs de Bulgaarse maffia inschakelen. De dienstchef meldde dit trouwens aan de lokale Politie.

Het bureau Overlijdens contacteert overigens de twee advocaten (respectievelijk van de moeder en van de overleden zoon) in verband met het dossier, alsook de dienst Fraude van de federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). De ex-echtgenoot van verzoekster werd trouwens teruggevonden. Een correctie van de familienaam van de overleden zoon wordt in het vooruitzicht gesteld. Eens dit in orde is, maar dit kan enige tijd duren, zal het bureau Overlijdens aan de procureur een vonnis ter verbetering van de overlijdensakte aanvragen. Zodra dit in orde is, zal het bureau Overlijdens de Bulgaarse identiteitskaart naar de Bulgaarse ambassade opsturen.

Het bureau Overlijdens volgt, volledig in overeenstemming met de regelgeving, heel zorgvuldig de procedure om binnen een redelijke termijn al het mogelijke te doen voor verzoekster. Daartegenover staan de bijzonder dierste bedreigingen van verzoekster aan de dienstchef. Dit is bijzonder onbehoorlijk. Ook zijn verzoekers zelf de oorzaak van de verkeerde opgave van naam.

Beoordeling: ongegrond

Het gaat hier om een onbehoorlijke burger.

zorgvuldigheid - fouten

redelijke termijn

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201007-266

Niets ontvangen.

Per 26 januari ontvingen wij brieven van de federale Dienst Vreemdelingenzaken. In die brieven staat dat een beslissing werd genomen over onze aanvraag om machtiging van verblijf. Wij zouden eerstdaags door de gemeente worden uitgenodigd om die beslissing te ontvangen.

In februari belde ik naar de contactpersoon in de DVZ. Sindsdien gingen wij ook naar het loket Vreemdelingen van de Stad. Wij hebben nog niets ontvangen.

Onderzoek:

Wij ontvangen deze vraag op 12 juli. Uit ons onderzoek blijkt dat verzoeker uit Azerbeidzjan komt en sinds 2000 in België woont.

De Stad Gent ontving wel degelijk de beslissing DVZ Brussel, gedateerd op 26 januari. De beslissing was toen gewoon aan het dossier toegevoegd, terwijl dit eigenlijk had moeten worden doorgegeven voor verdere behandeling. De Dienst Burgerzaken geeft deze vergissing toe en zet deze situatie recht door de beslissing onmiddellijk (per 14 juli) door te geven aan Dienstencentrum Gentbrugge, waar verzoeker zijn elektronische verblijfskaarten mag afhalen.

Er gebeurde dus een fout op het niveau van de Stad Gent. Daardoor werd de procedure niet zorgvuldig gevolgd en was er geen sprake van een redelijke termijn tussen de datum van de beslissing en het tijdstip waarop verzoeker zijn documenten kon afhalen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Gecorrigeerd naar aanleiding van ons onderzoek.

consequent handelen

professionaliteit

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201008-280

Een keer bellen.

Voor de Gentse Feesten kreeg ik een brief dat ik mijn identiteitskaart kon gaan afhalen.

Op 2 augustus ging ik langs op het Dienstencentrum Nieuw Gent en daar bleek er niets klaar te liggen. Men zei mij daar dat dit wel vaker gebeurt en dat ik maar een keer moest bellen om te vragen of mijn kaart al binnen was. Op zich vind ik dat al heel onprofessioneel, maar ik schrijf u nu aan omdat dit het zoveelste voorval in de rij is.

Eerder kreeg ik al een brief waarin stond dat mijn identiteitskaart 15 euro zou kosten en dat ik dit binnen een bepaalde periode in orde moest maken. Die periode was echter verlengbaar tot drie maand. Van die verlenging heb ik ook gebruik gemaakt. Later kreeg ik dan een brief dat mijn identiteitskaart 17 euro zou kosten. Kan dat zomaar om er plotseling twee euro bij te doen? Kortom, vandaag was er te veel aan en daarom schrijf ik u ook aan.

Onderzoek:

In elk geval is het voor een burger absurd om hem/haar uit te nodigen voor iets wat nog niets kan worden

afgehaald.

Uit ons onderzoek blijkt dat drie maanden vóór de vervaldatum van de 'oude' kaart de Dienst Burgerzaken een uitnodiging stuurde voor het aanmaken van een nieuwe elektronische identiteitskaart. Deze periode is niet verlengbaar (omdat de brief namelijk drie maanden voor de vervaldatum wordt opgestuurd).

Op het moment van de eerste uitnodiging was de prijs voor een eID 15 euro. De gemeenteraad besliste op 26 april om met ingang van 1 mei de prijs op te trekken tot 17 euro. De Dienst Burgerzaken bevestigt dat in de rappelbrief het bedrag van 17 euro vermeld stond. Volgens de Dienst Burgerzaken gebeurt het geregeld dat een burger eerst zijn PIN- en PUK-codes met de post vanuit Brussel ontvangt en het dienstencentrum pas een paar dagen later de aangemaakte eID, ook vanuit Brussel. Tijdens de Gentse Feesten was er bovendien geen levering naar de dienstencentra, vanuit de centrale Dienst Burgerzaken.

De medewerkers van het dienstencentrum Nieuw-Gent hadden verzoeker beter zelf gecontacteerd wanneer de eID ter beschikking lag.

De kaarten worden voor het hele land geproduceerd door een bedrijf. Dat verzoeker zijn brief met de codes eerder kreeg dan de Dienst Burgerzaken, is niet de schuld van de dienst. Verder is het een spijtig toeval dat de prijsverhoging van kracht werd tegen dat verzoeker effectief zijn nieuwe kaart kreeg, maar elke ambtenaar dient de stedelijke reglementen toe te passen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Door een ongelukkige 'timing' moest verzoeker 2 euro meer betalen dan de prijs die in zijn eerste brief vermeld stond.

Verder spreken wij ons niet uit over het feit dat het voorkomt dat de burger zijn brief met codes eerder ontvangt dan de Dienst Burgerzaken de identiteitskaart; de kaarten worden geproduceerd door een bedrijf in opdracht van de federale overheid maar als dit probleem zich herhaaldelijk stelt dan moet hier proactief naar een oplossing gezocht worden.

Aanbeveling:

Overweeg of de nieuwe prijs niet in werking kan treden drie maanden na het gemeenteraadsbesluit. Op deze wijze wordt vermeden dat de burger uiteindelijk meer betaalt dan in de eerste brief vermeld stond.

Als het herhaalde malen gebeurt dat burgers zich nodeloos aanmelden, is het aangewezen om hiervoor een oplossing te zoeken en dit tijdig te communiceren.

toegankelijkheid en bereikbaarheid
coulance

Verzoek: 201008-306

Decemberhuwelijk.

Graag wilden wij dit jaar huwen in Gent op een zaterdag tijdens de maand december.

Enkel, 11 december was voor ons niet mogelijk. We contacteerden het bureau Huwelijken met onze vraag, en daar zei men ons dat we enkel op 11 december konden huwen als het op een zaterdag moet. Er wordt namelijk enkel gehuwd de tweede en vierde zaterdag van de maand (in de winter), maar aangezien de vierde zaterdag dit jaar op 25 december valt, schaffen ze die gewoon af. Er komt geen extra zaterdag (bijvoorbeeld op 18 december, de derde zaterdag) in de plaats. Toen we uitlegden dat 11 december voor ons onmogelijk was (omwille van familiale redenen), zei men dat we gerust op een andere dag in de week mochten trouwen. Maar wij willen een zaterdag, anders kunnen er zo weinig familie en vrienden bij zijn.

Concreet: slechts één zaterdag als huwelijksmogelijkheid op een hele maand, dat vinden wij toch heel weinig voor een stad als Gent. Een huwelijk in de kerstperiode is zo mooi. Als er een zaterdag wegvalt, kan er dan geen andere in de plaats komen? Kan er niet gehuwd worden op 18 december in dit geval (dicht bij Kerst; spreekt wellicht nog vele andere koppels aan).

Aangezien we de dienst zelf al contacteerden, en deze ons enkel als antwoord gaven "dat we ook op een andere dag in de week mochten trouwen", contacteren we u met onze vraag.

Onderzoek:

Bij ons onderzoek vergelijken wij eerst met enkele andere steden en gemeenten. In Antwerpen, Mechelen, Brugge en Puurs wordt elke zaterdag getrouwd (behalve op feestdagen), ook tijdens de winterperiode.

De schepen van Burgerlijke Stand en het bureau Huwelijken stellen dat sinds 2003 de regeling wordt gehanteerd waarbij tijdens de wintermaanden (november tot maart) huwelijken voltrokken worden op de tweede en vierde zaterdag van de maand. Deze maatregel werd destijds genomen omdat in de winterperiode veel minder vraag is voor het voltrekken van huwelijken en dat hierdoor de voltrekking meer gegroepeerd en dus efficiënter georganiseerd kan verlopen.

De uurregeling dient niet te worden goedgekeurd door middel van een collegebesluit, gezien het de bevoegdheid betreft van de bevoegde schepen die optreedt als Ambtenaar van Burgerlijke Stand, en niet van het

college.

De ombudsvrouw betreurt de beslissing om slechts één zaterdag in de maand december open te stellen voor huwelijken omdat dit geïnterpreteerd zou kunnen worden als zeer weinig klantvriendelijk en ondermaats voor een publieksgebonden service. Terloops, de openingsuren van de Gentse administraties (woensdag tot 18u00, elke voormiddag en zaterdagvoormiddag) worden door Testaankoop als net voldoende beoordeeld.

Op de 25ste valt er een zaterdag weg en het lijkt echt geen onbehoorlijke vraag om die zaterdag dan te vervangen. Twee zaterdagen per maand zijn al het minimum.

Niet iedereen wil of kan zich in de week vrijmaken om te huwen of een huwelijksfeest bij te wonen. Er is zelfs een trend om op zondag te huwen.

De gegevens over een aantal andere steden en gemeenten zijn ook een vergelijkingspunt qua service naar burgers toe en mogelijk ook interessant voor de schepen, om haar toch te overtuigen op zijn minst twee zaterdagen in de winter in de maand december te verzekeren. Alle zaterdagen wordt daar getrouwd, behalve op feestdagen. Gent heeft van allemaal het kleinste aanbod.

De Stad Gent neemt de overbelasting als enige maatstaf. Dit is een begrijpelijk maar weinig klantvriendelijk uitgangspunt. Want dit betekent dat burgers zo goed als geen keuze meer hebben in hun huwelijksdatum tijdens de wintermaanden als ze op een zaterdag wensen te huwen. En natuurlijk is er een wisselwerking tussen vraag en aanbod. Maar die is langs beide kanten in te schatten. Misschien zijn er veel minder huwelijken in de winter omdat het aanbod om te huwen op een zaterdag wel heel erg wordt beperkt.

De Stad wil het ook betaalbaar houden. Dit kan echter ook door het aantal ambtenaren te reduceren op een zaterdag door bijvoorbeeld verschillende taken door eenzelfde ambtenaar te laten uitvoeren.

We zijn het niet eens met de beslissing die door een enkele schepen is genomen. Wij stellen vast dat alleen in Gent, in vergelijking met de andere gemeenten, een ander regime in de winter wordt ingebouwd. Het aantal zaterdagen wordt drastisch beperkt in de wintermaanden.

Wij hebben ook een bedenking in verband met de kalender. Indien men inderdaad vanaf november een regime hanteert van twee zaterdagen per maand, dan had men voor de winter 2010-2011 met het volgende kunnen rekening houden. Er zijn zeker twee zaterdagen waarop niet kan worden getrouwd: Kerstdag 25 december en Nieuwjaar 1 januari. Dat zijn twee zaterdagen na elkaar. Men had daarom bij de planning, voor decem-

ber beter de laatste zaterdag daarvoor gekozen: 18 december. Alsook 4 december. Voor november waren de data dan geweest: 6 en 20 november. Als bijkomend voordeel had men dan 13 november vermeden (dat gewrongen zit in een verlengd weekend waarbij op 11 en 12 november de stadsdiensten gesloten zijn).

Verder consulteren wij relevante regelgeving en komen bij art. 75 Burgerlijk Wetboek, het toegankelijkheids-decreet en het Gemeentedecreet maar stellen vast dat daarin op geen van de bepalingen kan worden teruggevallen.

Uiteindelijk wensen wij verzoeker op de hoogte te brengen van de resultaten van ons onderzoek, maar stellen vast dat het bewuste huwelijk werd vervroegd naar 27 september en ondertussen heeft plaatsgevonden.

De keuze om tijdens de wintermaanden alleen om de twee weken huwelijken te laten voltrekken kan worden verklaard maar is een klantvriendelijke beslissing van één enkele schepen. Wij stellen vast dat de data slecht zijn gekozen en dat er weinig coulant wordt opgetreden.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Maak voor de huwelijken tijdens zaterdag van de winterperiode 2011-2012 een meer klantvriendelijke regeling.

redelijke termijn

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201011-429

Geen inschrijving.

Op 26 augustus vroeg ik als Braziliaanse student inschrijving aan bij het Loket Migratie. Tot op dit moment heb ik geen inschrijving. Mijn visum verloopt morgen. Ik wachtte op de brief voor een tweede afspraak maar die zal er pas komen 23 december. Het is vandaag 16 november.

Ik moet naar een congres in Brazilië van 1 tot 8 december. Dus volgende maand. Ik kocht mijn vliegtuigtickets maar die zijn niet aanvaard als een voldoende argument om een vluggere inschrijving te vragen.

Daarop ben ik met de uitnodiging van het congres gekomen maar: dit is in het Portugees. Nochtans is het vrij duidelijk dat het om een congres voor bio-ingenieurs gaat.

Moet ik op kosten worden gejaagd om een Nederlandse

vertaling te vragen van een niet officieel document? Aan inschrijvingen zijn wettelijke termijnen verbonden die eigenlijk al ver verlopen zijn.

Ik heb een nieuwe afspraak op 19 november. Kan dan de inschrijving in orde gebracht worden? Is die vertaling tegen dan echt nodig?

Ik heb mij binnen een korte termijn aangemeld in mijn gemeente.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt aanvankelijk dat het Loket Migratie alleen een bewijsstuk kan aanvaarden dat geschreven is in een van de drie landstalen of het Engels; niet in het Portugees. Overigens zou op dat document onvoldoende informatie hebben gestaan waaruit moest blijken dat het een congres in het buitenland betrof. Loket Migratie suggereert dat verzoeker zijn 'bijlage 15' (voorlopig verblijfsattest) tot twee keer 45 dagen kan laten verlengen. Hij kan trouwens drie maand reizen binnen de Schengen-zone, vanaf de datum van aankomst (stempel in zijn paspoort).

Verzoeker krijgt van Loket Migratie een afspraak op 23 december. Daar wordt hem gezegd dat na een drietal weken een brief met codes zou toekomen. Echter, op 20 januari meldt verzoeker dat die brief nog niet toekwam. Er blijkt dat verzoeker ondertussen is verhuisd en verzoeker die adreswijziging heeft gemeld. De brief met

codes bestaat wel degelijk maar die was in het Loket Migratie gebleven.

Uiteindelijk kan verzoeker op 12 februari zijn codes en zijn verblijfskaart afhalen. Het diensthoofd neemt maatregelen opdat zoiets in de toekomst niet meer voorvalt.

De behandeling van de aanvraag overschreed ruim de redelijke termijn. De procedure werd niet zorgvuldig gevolgd.

Beoordeling: gegrond

De gevraagde vertaling was overbodig.

Onzorgvuldige afhandeling van verzoek.

hoffelijkheid

professionaliteit

Verzoek: 201012-472

Criminele daad.

Graag zou ik hierbij mijn ongenoegen willen uiten over een gemeenteambtenaar die bij Dienstencentrum Muide-Meulestede werkt. Vandaag heb ik voor de

tweede keer een zeer onprettige behandeling gehad van deze mevrouw. Ik ben een Nederlandse studente die zich uit Nederland in Gent heeft gevestigd. Deze mevrouw behandelt me echter alsof ik hiermee een criminele daad heb begaan. Mijn wil om naar België te verhuizen als Nederlandse academicus en zodoende België mijn thuisland te maken, wordt me door haar daden daadwerkelijk bespijt. Een dergelijke behandeling heb ik nog nooit in Nederland meegemaakt. Op mijn vragen aan het loket gaat ze niet in; ze staart enkel strak naar haar beeldscherm. Verder zet ze wat stempels op brieven en geeft ze die zo mee zonder enig commentaar. Ik moet papieren ondertekenen, zonder dat ik weet waarvoor het is. Het enige antwoord dat ik van haar kan krijgen is: "Zo wil Brussel het." Ik heb totaal geen inzicht meer in mijn dossier. Als ik vraag naar de stand van zaken wordt ze boos. Vanuit mijn achtergrond als bijna afgestudeerde juriste zie ik dat bepaalde regels verkeerd toegepast worden in mijn dossier. Als ik haar met uitgeprinte wetteksten daarop wijs, wil ze niet eens luisteren, laat staan kijken, en begint ze te mopperen. Ik voel me niet serieus genomen. Dat terwijl ik ook mijn complimenten wil uiten over de positieve instelling van de collegae van deze mevrouw, waar ik nog nooit een probleem mee heb gehad. Vandaag heb ik gemerkt in de wachtkamer dat bewoners liever niet aan haar loket gaan, omdat ze constant aan mij vroegen of ik voor hun beurt wilde gaan omdat ze liever geholpen willen worden door haar collegae. Omdat ik geen onderscheid wilde maken tussen medewerkers, heb ik hun aanbod aanvaard, waar ik later heel erg veel spijt van heb gekregen. Ik heb vandaag gevraagd naar de naam van de betreffende mevrouw, maar ze wil dat niet verstrekken. Kan ik misschien niet door iemand anders dan haar geholpen worden? Mijn dossier wordt op dit moment door haar beheerd, maar dit wil ik echt niet meer.

Onderzoek:

Er worden maatregelen genomen om dergelijke klachten in de toekomst te vermijden.

Beoordeling: gegrond

Departement Cultuur

Stedelijke Bibliotheek

redelijke termijn
hoorplicht
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201005-181

Waterschade.

Ik stuurde op 4 mei een mail aan de Stadsbibliotheek Gent, aan de persoon die dit dossier behandelt. Pas op 11 mei ontving ik een antwoord. Daarin deelt men mij mee dat "als ik de waterschade wil betwisten, dit niet per mail kan, maar ik naar de bibliotheek moet komen om het boek samen te bekijken". In het weekend van Hemelvaart is zij wel niet aanwezig.

In de oorspronkelijke brief van de Stadsbibliotheek, verstuurd op 27 april, staat vermeld dat ik "vier weken de tijd heb om dit in orde te brengen" (lees: het boek te vervangen).

Zoniet moet ik 15 euro administratiekosten betalen (aanmaning).

Ik werk in Brussel, ben dit weekend vrij (maar ja: dan is die mevrouw ook vrij), volgende week ben ik in het buitenland voor mijn werk. Ik kan dus ten vroegste eind mei naar de Stadsbibliotheek gaan.

Ik heb twee vragen aan u:

- 1) Is dit de normale gang van zaken: dat je zonder .. mogelijkheid tot verweer gedwongen wordt om .. een boek te vervangen waarvan niet is aangetoond dat je verantwoordelijk bent voor de schade?
Ik heb deze schade echt niet toegebracht.
- 2) Wat kan ik in deze situatie doen? Ik kan wellicht pas tegen 27 mei naar de Stadsbibliotheek gaan om dit te "betwisten".

Ik voel mij echt heel onheus behandeld door de 'klantendienst' van de Stadsbibliotheek Gent, of ten minste, door de persoon in kwestie. Tot op dit moment heb ik op geen enkel moment het gevoel gehad dat men naar mij luistert en ook maar enig geloof hecht aan wat ik zeg en schrijf. Ik krijg bovendien geen enkele uitleg bij de situatie.

Onderzoek:

Wij bemiddelen alvast voor de datum van het overleg. Uit ons onderzoek blijkt dat altijd verweer mogelijk is. Maar dit moet goed gemotiveerd worden. Ook al wordt een overleg aangeboden, dan nog zet men een en ander best op papier.

De normale gang van zaken is de volgende: alle boeken die worden binnengebracht worden nagekeken op beschadigingen. Wordt het boek afgegeven aan het

loket, dan wordt het normaal al een eerste keer door de loketbediende nagekeken. Dan heeft men meer verhaal achteraf tegenover de bibliotheek. Wie boeken niet persoonlijk aan een medewerker geeft, maar gewoon zelf inscant, moet er van uit gaan dat ze later worden nagekeken. Dan heeft men minder verhaal. Alle binnengebrachte boeken worden in bakken gedaan en niet meer behandeld tot ze worden nagekeken. Normaal gezien zijn alle boeken die worden uitgeleend, nagekeken op beschadigingen, maar als iemand zelf inscant, dan zou deze lezer die boeken toch beter eens nakijken. In het reglement, dat elke lezer heeft ontvangen, staat dit alles uitgelegd.

Wij raden verzoekster aan om toch eerst contact op te nemen met de verantwoordelijke van de klantendienst. Wanneer het beiden past, kan men de schade samen bekijken.

Een tweetal weken later meldt de bibliotheek dat klantendienst en verzoekster het boek samen hebben bekeken. De schadevergoeding werd kwijtgescholden. Volgens de bibliotheek is verzoekster al vele jaren lid en waren er met haar nooit problemen. Het boek heeft een harde kaft waardoor de beschadiging niet te zien is.

De bibliotheek volgde dus zorgvuldig de gebruikelijke procedure. Verzoekster kreeg de kans om te worden gehoord, maar omwille van praktische redenen kon dit niet geburen binnen een redelijke termijn. Uiteindelijk komt er toch een gesprek waarbij de boete, door de coulance van de bibliotheek en de blijkbaar 'onzichtbare' beschadiging, wordt kwijtgescholden.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
coulance

Verzoek: 201005-196

Verlenging.

Ik heb iets meegemaakt in de bib Gent wat ik even kwijt wil aan jullie omdat ik me er niet goed bij voel.

Ik ben reeds negen jaar leerkracht in het buitengewoon onderwijs. Al drie jaar ga ik met mijn klas tweemaandelijks naar de bib Ik geef les aan kinderen van 13 jaar met leerproblemen. Lezen is voor deze kinderen niet vanzelfsprekend. Daarom dat ik dus naar de bib kom zodat mijn leerlingen zelf hun boeken kunnen kiezen, wat erg motiverend werkt voor hen. Zo slagen ze erin om boeken te lezen en er opdrachten over op te lossen. Een drietal maanden geleden ontleende ik samen met

mijn leerlingen zoals elke keer een veertigtal boeken. Deze werden gebruikt voor een leesproject en voor de spreekbeurten van de kinderen. Een week voor het terugbrengen van de boeken kreeg ik een briefje in de bus dat er boeken te laat binnen waren en dat die zo snel mogelijk moesten binnengebracht worden. Een paar dagen later trok ik met mijn klas naar de bib om alles binnen te brengen. Na het binnenbrengen van de boeken wist de persoon aan de balie mij te vertellen dat ik een boete moest betalen van 94,50 euro omdat ik een twintigtal boeken te laat had binnengebracht. Ik wist niet goed wat ik hoorde en vroeg van welke boeken deze boete zo was opgelopen.

Nu bleek dat dit de boeken waren die de leerlingen hadden gebruikt voor hun spreekbeurten. Die hadden we bij ons vorig bezoek aan de bib verlengd bij de medewerker aan de balie. Daarom dat ik dus niet akkoord ga met deze boete. Ik had ook kort contact met de medewerkster van de klantendienst. Ik kon mijn verhaal niet volledig doen omdat ik daar met 14 leerlingen naast mij stond. In het gesprek wees ze me erop dat er met een klaskaart niet kan verlengd worden en dat ik dit maar moest weten omdat ik een aantal jaar geleden het reglement had meegekregen. Ik ga volledig akkoord met deze uitspraak en geef hierin mijn fout toe.

Toch ben ik niet akkoord met de boete omdat de medewerker aan de balie toen gezegd had dat de twintig boeken verlengd waren. Ik had me zeer goed voorbereid op dit bezoek. Eerst werden de 20 boeken binnengebracht voor het leesproject. Daarna vroeg ik aan de medewerker of de volgende 20 boeken konden verlengd worden omdat mijn leerlingen hun spreekbeurten nog niet af waren. Ze zei me dat dit geen probleem was en ik mocht doorgaan naar de jeugdbib om nog een twintigtal andere boeken te gaan ontfangen. Zo gebeurde dit ook en we gingen terug met 40 boeken naar huis. De medewerker van de klantendienst geloofde niets van mijn verhaal en zei dat de medewerker van de balie dit nooit kan gezegd hebben. Ze gaf zelf aan dat ze kon zien wie een tweetal maanden aan die balie gezeten had. Dit wil ik gerust geloven dat dit kan maar ze vroeg niet aan welke balie ik toen aangeschoven heb. Ik maak me dus bedenkingen bij haar uitspraak. Kort samengevat voel ik me onterecht behandeld en vind ik dat er niet naar mijn eerlijk woord geluisterd is. Ik ben er zelf zo gefrustreerd van dat ik even geen zin heb om met mijn leerlingen nog naar de bib te gaan. Toch vind ik dat mijn leerlingen hier het zorgvuldigheid - procedureslachtoffer niet van mogen zijn en dus zal ik de bibbezoeken terug opnemen met hen. Het enige wat ik vraag is een eerlijke en terechte

behandeling. Zelf draag ik eerlijkheid zeer hoog in het vaandel. Dit zowel op persoonlijk, privé en professioneel vlak. Ik ben daarom natuurlijk steeds bereid om dit betoog mondeling te komen verdedigen tegen wie naar mij wil luisteren. Ik hoop ook op die manier nog goed te kunnen samenwerken met alle stadsdiensten van Gent. Het is mij helemaal niet te doen om een boete van 94,50 euro want die kan ik gerust betalen. Het gaat me vooral over de behandeling die ik in de bib heb gekregen waar ik niet mee akkoord kan gaan. Hopelijk wordt er gehoor gegeven aan deze mail en kan ik mijn verhaal komen doen aan de betrokken partijen. Ik zal hierin steeds mijn eerlijkheid centraal stellen en ik zou dit ook van de andere partijen enorm kunnen appreciëren.

Onderzoek:

Wij leggen dit voor aan de bibliotheek, die veronderstelt dat tussen verzoeker en de bewuste medewerker een misverstand moet ontstaan zijn. De bibliotheek verontschuldigt zich hiervoor. Het gebruik van de klaskaart en het motiveren van de leerlingen mag door een misverstand niet worden bestraft. Daarom scheldt de bibliotheek de boete kwijt.

De bibliotheek waarschuwt wel, in functie van de toekomst, dat de uitleentermijn voor klaskaarten zes weken is. Als verzoeker het heeft over tweemaandelijks bezoeken, dan zou dat wel in de boeteperiode kunnen komen.

De bibliotheek volgde dus nauwgezet de gebruikelijke procedure, dit in overeenstemming met de regelgeving. Omdat wordt uitgegaan van een misverstand tussen verzoeker en bediende, wordt de boete geschrapt tot tevredenheid van deze leraar die zich duidelijk inzet om zijn leerlingen te stimuleren de bibliotheek te bezoeken.

Beoordeling: geen oordeel

Maar toch heel adequate aanpak van de klacht of misverstand.

overeenstemming met regelgeving

coulance

hoffelijkheid

Verzoek: 201012-495

Gestolen.

Enige tijd geleden werd mijn handtas gestolen. Intussen heb ik al mijn (officiële) documenten vervangen, na het voorleggen van een politieattest van aangifte uiteraard.

Die nieuwe documenten kreeg ik dan ook gratis, met uitzondering van administratieve kosten voor bijvoorbeeld het opnieuw aanmaken van mijn rijbewijs. Nergens heb ik problemen ondervonden bij die procedure. Behalve in de hoofdbibliotheek van Gent. Daar ben ik deze namiddag langs geweest, en het nodige politieattest voorgelegd. Ik kreeg echter te horen dat ik voor een nieuwe bibliotheekkaart opnieuw acht euro diende te betalen, met het argument dat "mensen veelal niet zorgzaam omspringen met hun bibliotheekkaart". Aangezien ik dat een zeer vreemde redenering vond - mijn bibliotheekkaart is immers gestolen - heb ik die acht euro niet betaald. Ook al omdat ik nergens anders, en voor geen enkel ander (officieel) document opnieuw de volle pot heb moeten betalen. Nu zit ik, volgens mij onterecht, zonder bibliotheekkaart. Ik ben nochtans al vele jaren lid van de Gentse bibliotheek, en ik vind het dan ook bijzonder jammer om er zomaar met een kluitje in het riet gestuurd te worden.

Onderzoek:

De ombudsvrouw tracht om voor deze vraag te bemiddelen bij de bibliotheek. De bibliotheek bevestigt dat voor het vervangen van een verloren of gestolen bibliotheekkaart dient te worden betaald. Voor een volwassene is dat 8 euro, ook als het een duidelijk geval is van diefstal en de lener een attest van de politie kan voorleggen. De bibliotheek heeft al vroeger dergelijke verzoeken ontvangen. De bibliotheek neemt de suggestie om niet te laten betalen in een dergelijk geval mee naar een volgende aanpassing van het retributiereglement. De bibliotheek beseft immers dat er argumenten bestaan om een uitzondering te maken bij een diefstal die met een attest van de politie bewezen is, of bij andere situaties.

Op dit ogenblik dient, volgens het retributiereglement, te worden betaald. Elk reglement dient te worden toegepast zoals het op dit ogenblik is. Een eventuele aanpassing kan nog een tijd duren, misschien is dat pas voor 2012.

Verder verontschuldigt de bibliotheek zich voor de uitspraak van de medewerker dat "mensen veelal niet zorgzaam omspringen met hun bibliotheekkaart". Dit antwoord was in deze situatie ongepast.

De bibliotheek handelt in overeenstemming met de regelgeving en kan zich in deze situatie niet coulant opstellen. Dit verzoek wordt wel meegenomen naar een evaluatie die zou kunnen leiden tot een aanpassing van het reglement. De bibliotheek verontschuldigt zich voor de uitlating van de medewerker.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat betreft de toepassing van het reglement.

Gegrond wat betreft de uitlating van de medewerker.

Aanbeveling:

Wie bewijs van diefstal kan voorleggen, overwegen om gratis kaart af te leveren.

efficiëntie en effectiviteit
gelijkheid

Verzoek: 201008-281

Vreemde boete.

Enkele weken geleden kregen wij een brief van de stadsbibliotheek om te melden dat mijn dochter "uitgesloten van bibliotheekgebruik" is. Er zou een boete van 46,50 euro open staan.

Nu is het zo dat ik ruim een week daarvoor voor mijn zoon een boete van 37,20 euro had betaald.

Deze boete vond ik al vreemd daar ik pertinent zeker wist dat minstens één keer de uitgeleende boeken met de computer via de website van de bibliotheek verlengd zijn geweest. Dit geldt immers ook voor de boeken van mijn dochter, waarvan ik dit zelfs één keer heb gedaan. Normaal doet en kan zij dat zelf, zij heeft haar eigen computer. In het verleden heb ik ook voor mijn uitleningen en deze van mijn echtgenote, merkwaardig hoge boetes moeten betalen, ondanks verlengingen via het internet. Toen stond ik daar nog niet bij stil. Naar oude Vlaamse gewoonte zochten wij eerst de fout in onszelf, wij konden ons immers vergist hebben.

Nu is het zo dat, bij die keer voor mijn zoon, ik de bibliotheek, na een gesprek met de klantendienst aldaar, opnieuw het voordeel van de twijfel gaf omdat ik uiteraard, weerom, niet kon bewijzen deze verlengingen uitgevoerd te hebben. De website van de bibliotheek geeft immer geen blijvende bevestiging van een handeling.

Overigens was de uitleg altijd dezelfde: "Met dat nieuw boetesysteem loopt dat zeer snel hoog op." Dit is inderdaad juist: a rato van 0,30 euro per boek en per dag kan dit bij voorbeeld na 10 dagen voor 5 boeken: $10 \times 5 \times 0,30 = 15$ euro betekenen. Met de hier boven vermelde bedragen, $46,50 + 37,20 = 83,70$ euro, kan ik al aardig wat boeken kopen en heb ik zodoende op de lange duur geen bibliotheek meer nodig, wat toch niet de bedoeling zou kunnen zijn dacht ik.

Eigenlijk vermoed ik dat het probleem van enkele jaren geleden zich opnieuw voordoet. Toen bleek dat

na een vernieuwing van de website, de verlengingen uitgevoerd met een Mac-computer niet werkten. Nu is de website van de bibliotheek weer iets veranderd, zeker sedert het invoeren van het nieuwe uitleen- en boetesysteem. Dat het nu werkt, kan best, maar dit vertelt niets over het recente verleden.

In dat verleden heb ik een vermoeden van dit probleem al eens aangekaart aan de balie van de bibliotheek, en toen kreeg ik zelfs als antwoord dat ik maar een andere browser moest gebruiken en bij voorkeur Internet Explorer, want "onze website is daarvoor geoptimaliseerd en deze software bestaat toch ook voor Mac." Nu is het zo dat deze browser al meer dan vijf jaar geen update meer heeft gekregen en deze zelfs door Windows niet meer ondersteund wordt voor Mac. Daarbij, de standaardbrowser voor Mac is Safari. Op wereldniveau is Mac, na Windows, het tweede meest voorkomende platform/OS, gevolgd door Linux, SUN en Silicon Graphic.

Maar inderdaad, dit zijn slechts gissingen, daar er nergens uitsluitsel te vinden is over deze situatie, laat staan enige informatie. Overigens, indien dit al zo zou zijn, betekent dit dat de bibliotheek de Mac-gebruikers 'vergeten' is.

Wij werken hier thuis met vier Mac computers (sedert 1992), nu allemaal voorzien van de meest recente en 'performante Operating Software n.l. OSX 10.6.4'. Dat zowel ik, als mijn kinderen, herhaaldelijk dezelfde onkunde aan de dag zouden leggen wat het verlengen van boeken aangaat, betwijfel ik redelijkerwijze. Ik betwijfel dat dit zelfs meerdere malen na elkaar zou zijn gebeurd; één keer ja, twee keer wellicht maar zoveel keren, dat stel ik in vraag.

Wel geef ik openlijk en voluit toe niet over het absoluut perfecte te kunnen beschikken en vrij te zijn van fout én schuld, maar ik verwacht dit ook van de tegenpartij.

Onderzoek:

De bibliotheek bevestigt dat op 12 juli een brief werd gestuurd met de vraag het openstaande bedrag van 46,50 euro te betalen. De aanmaningsprocedure voor openstaande bedragen is in maart 2010 opgestart. In het retributiereglement staat onder artikel 4 te lezen: "De retributie kan ofwel onmiddellijk betaald worden ofwel betaald worden ten laatste op het moment dat het bedrag van 15 euro of een uitstelperiode van 3 maanden bereikt wordt. Bij overschrijding van één van voorvermelde criteria wordt de lenerskaart geblokkeerd en wordt de lener van elke vorm van dienstverlening uitgesloten tot de verschuldigde retributie volledig is betaald."

Elke lener met een openstaande schuld vanaf 15 euro

wordt door de bibliotheek aangeschreven. De bibliotheek verduidelijkt ook waaruit de boete is ontstaan en deelt daarvan ook de details mee.

Wat de klacht betreft betreffende het falen van het verlengingssysteem herinnert de bibliotheek zich dat verzoeker al in 2007 melding had gemaakt van problemen om de website van de bibliotheek te bereiken. Het ging er toen over dat verzoeker boeken wou verlengen maar dat hij niet op de website van de bibliotheek kon. Verzoeker meldde toen dat hij werkte met Macintosh 5.10 en drie browsers gebruikte om toegang te krijgen: Safari, Internet Explorer en Netscape Navigator. Uit ons onderzoek bleek dat er toen wel toegang mogelijk was tot de website alsook tot de pagina voor verlenging. Volgens de bibliotheek was er net zoals in 2007 ook nu geen enkel probleem met de website of met de pagina voor verlenging. Nog volgens de bibliotheek gebeurt het wel eens, dat een lener de verlenging vergeet te bevestigen. Daarom verduidelijkt de bibliotheek nog eens de procedure.

De bibliotheek stelt ook dat de toepassingen op de website compatibel zijn met Mac, zeker als men met een redelijk recente Mac werkt. De bibliotheek past dit zelf opnieuw toe en ondervindt geen problemen. De bibliotheektoepassingen beperken zich niet uitsluitend tot de internetbrowser Internet Explorer, maar ondersteunen ook andere browsers zoals recente versies van Safari en Firefox. Op de eigen internetpc's in de bibliotheek worden zowel Internet Explorer als Firefox aangeboden. De bibliotheek stelt dat men Mac-gebruikers zeker niet wil "vergeten".

Beoordeling: ongegrond

Volgens de bibliotheek is er geen sprake van falen in de systemen. De versie van verzoeker spreekt dit niet tegen.

proactief handelen

Verzoek: 201012-498

Nummertje.

Mijn personeel moet bijna dagelijks een verzorging doen bij een dame in de stadsbibliotheek Zuid. Daarbij moet gebruik gemaakt worden van het toilet voor gehandicapten (op de tweede verdieping). De toestand van het toilet is erbarmelijk: gewoonlijk urine op de grond (blijft hangen aan de wielen van een rolstoel); regelmatig stoelgangsporen op de bril; wordt door iedereen gebruikt en maakt dat de gehandicapte persoon moet wachten. Zo stonden mijn verpleegkun-

dige en de patiënt te wachten tot er een jong koppel naar buiten kwam die daar hun 'nummertje' hadden opgevoerd.

Onderzoek:

Volgens de bibliotheek worden de toiletten drie maal per dag schoongemaakt, maar blijkbaar is dit niet voldoende. De vroegere situatie met bewaking was veel efficiënter, maar omdat het stadsbestuur het gebruik van de toiletten gratis wil houden, is er geen bewaking meer.

De bibliotheek laat een slot aanbrengen op de deur van het gehandcaptentoilet. De sleutel zal dan worden bijgehouden in het leescafé en moet daar aangevraagd en teruggebracht worden (eventueel in ruil voor de lenerskaart of de identiteitskaart van de gebruiker, zodat de sleutel zeker tijdig teruggebracht wordt en andere gebruikers niet onnodig moeten wachten).

De moeilijkheid om de gebruikers op tijd te verwittigen wordt door de bibliotheek opgelost door op verschillende plaatsen aan te duiden waar de sleutel kan afgehaald worden.

Beoordeling: ongegrond

Terechte opmerking, maar vooral de burgers/gebruikers nemen hier hun verantwoordelijkheid niet op.

Dienst Monumentenzorg

redelijke termijn
overeenstemming met regelgeving
flexibiliteit

Verzoek: 201010-383

Zeven maanden.

Op 19 maart heb ik deze twee subsidieaanvragen ingediend bij de bevoegde diensten van de Stad Gent:

1. Bij de Dienst Administratie, Monumenten en Merkwaardige Gebouwen: de eigenlijke aanvraag tot het bekomen van een subsidie voor de restauratie van een smeedijzeren hekwerk voor een huis gelegen in de Prinses Clementinalaan, in het kader van de subsidie voor de restauratie van waardevolle niet-beschermde gebouwen. Deze eigenlijke aanvraag volgde op de principiële goedkeuring van aanvraag door de gemeenteraad.

2. Bij de Dienst Monumentenzorg en bij de Groendienst: aanvraag tot het bekomen van een subsidie voor de heraanleg van onze voortuin, binnen het kader van de subsidie voor heraanleg voortuintjes en hekwerken in

de Prinses Clementinalaan.

Op datum van vandaag - zeven maanden later - heb ik voor geen van beide dossiers een antwoord gekregen. Ik kan begrijpen dat hiervoor de nodige tijd genomen wordt, maar meer dan een half jaar lijkt mij de redelijke termijn ver voorbij.

Een tweede punt waar ik een probleem mee heb, betreft het specifieke dossier voor de heraanleg van de voortuin. Voor het indienen van deze aanvraag heb ik het ontwerp met medewerkers van de Groendienst en de Dienst Monumentenzorg besproken tijdens een info-avond. Toen werd mij reeds aangegeven dat ondanks het feit dat beiden het ontwerp prima vonden, er mogelijk een probleem was met een specifiek deel van het subsidiereglement, namelijk de voorwaarde dat de verhouding van groen tegenover verhard oppervlak minstens 70% moest bedragen, een verhouding die blijkbaar willekeurig was vastgelegd (dixit de beide medewerkers). Op 22 juni hebben wij dan ook, op vraag naar waar we stonden met de aanvraag, een e-mail gekregen van de Dienst Monumentenzorg met de bevestiging dat de hoeveelheid verharding te groot was om in aanmerking te komen voor de subsidie.

De bedoeling van deze subsidie is tweevoudig: het herstel van het oorspronkelijke zicht van de Clementinalaan (beschermd zicht) en van het groene karakter van de straat. Bij elke ingreep op een beschermde woning of een beschermd zicht is het eerbiedigen van oorspronkelijk ontwerp en uitzicht altijd een hoofdvereiste. Onze voortuin, die gelukkig nog is bewaard volgens het oorspronkelijke ontwerp, heeft een verhouding tussen groen tegenover verhard oppervlak van 40%. Bij de restauratie van de tuin heb ik het oorspronkelijke ontwerp en zicht willen respecteren, wat er dan door dit subsidiereglement contradictorisch toe leidt dat ik geen recht op subsidie heb. Begrijp wie begrijpen kan. Ik heb geprobeerd om de 70% te halen, maar door de stijl van de huizen is dit niet haalbaar (de verharding op breedte van de dubbele voordeur is bijvoorbeeld al 30%). Samengevat: de keuze van beplanting en voor respect van het oorspronkelijke ontwerp en zicht betekent dat ik perfect de geest en de bedoeling van deze subsidie naleef, maar niet de letter van het reglement. Het succes van deze subsidie is dan ook zo goed als nul, want ik ben uiteraard niet de enige bewoner van de straat die met deze onmogelijke tegenstelling wordt geconfronteerd.

Graag had ik dus van u vernomen hoe wij ten eerste zo spoedig mogelijk een antwoord op beide aanvragen kunnen krijgen, of het nu positief of negatief is. Ten tweede had ik ook graag gehoord of de Stad Gent, zijn

ambtenaren en zijn gemeenteraad, enkel klakkeloos de regeltjes kunnen toepassen, zonder oog voor de uiteindelijke bedoeling van de regel, of dat men toch het gezond verstand mag gebruiken en toepassen.

Onderzoek:

Bepaalde opmerkingen betreffen eerder beleidskwesties. De beoordeling daarvan valt buiten onze bevoegdheid.

Bij ons onderzoek moeten wij enigszins aandringen op een reactie. De vraag voor een subsidie specifiek voor heraanleg van voortuintjes en hekwerken in de Prinses Clementinalaan, wordt negatief geadviseerd aan het college, omdat die niet voldoet aan het reglement. De Dienst Monumentenzorg en Architectuur geeft toe dat er een vrij lange termijn ging tussen de aanvraag en het antwoord. Door een wisseling van personeel ontstond een onredelijke achterstand, die wordt weg-gewerkt. De dienst verdedigt zich door op te merken dat verzoeker vrij snel op de hoogte werd gebracht van de mogelijke weigering van het ontwerp. Volgens de dienst is het reglement vrij duidelijk opgemaakt. Het stelt een aantal eisen om tot een concept te komen dat het oorspronkelijke groene aanzicht van de voortuintjes in de - als stadsgezicht beschermde straat - tracht te herstellen. Een reconstructie van het oorspronkelijke beeld wordt niet geëist, wel een maximale groenaanleg (in plaats van verharding). In dit geval echter wijkt het ontwerp te veel af van het opgegeven vereiste groenpercentage zodat er geen sprake is van het volgen van de geest van het reglement. Het voorstel wijkt te veel af van het beoogde groene karakter van de voortuintjes. Mits een aantal aanpassingen zou dat wel kunnen.

De dienst heeft de aanvraag niet 'voorwaardelijk gunstig' willen adviseren, omdat enerzijds de afwijking op het vereiste groenpercentage te groot is en anderzijds de eigenaar voorafgaandelijk aan het indienen van de aanvraag al was gemeld dat het voorstel aan de opgelegde percentages moet voldoen.

Wat dan de vraag tot subsidie betreft als niet-wettelijk beschermd merkwaardig gebouw: de gemeenteraad keurt die goed op 22 november en wij delen dit mee aan verzoeker. Op 21 januari meldt verzoeker ons dat hij van dit laatste vanwege de Dienst Monumentenzorg nog geen bevestiging heeft ontvangen. Wij steken ons licht op bij de dienst die meldt dat dit door een personeelswissel vergeten was en nu aan het licht kwam. Volgens de dienst lag de brief klaar om te worden verzonden. De Dienst Monumentenzorg en Architectuur overschreed de redelijke termijn voor de behandeling van beide aanvragen. De dienst geeft dit toe en geeft een personeelswissel aan als oorzaak.

Verder handelt de dienst in overeenstemming met de regelgeving. In verband met het specifieke reglement voor de Clementinalaan stelt de dienst dat een zekere flexibiliteit aan de dag wordt gelegd, maar die blijkt onvoldoende om de aanvraag positief te beoordelen.

Opvolging:

Verzoeker stelt dat de wereld van de openbare administraties een parallel universum vormt, met eigen begrip van tijd en klantenservice. Verder vindt verzoeker het bijzonder toevallig dat net op de dag dat hij vraagt naar een bepaalde brief, de dienst meedeelt dat die brief klaarligt om te worden verzonden, dit terwijl hij zijn aanvraag acht maanden eerder indiende.

Beoordeling: geground

In verband met de belangrijkste vraag van verzoeker: de redelijke termijn om een antwoord te ontvangen. Hij heeft te lang op antwoord moeten wachten.

continuïteit

redelijke termijn

Verzoek: 201012-491

Onbelangrijk dossier.

Ons kantoorgebouw is een niet-wettelijk beschermd merkwaardig gebouw. Voor de renovatiewerken hebben wij subsidie aangevraagd. Op 22 juni 2009 werd het dossier door het college principieel goedgekeurd. Wij hebben de werken uitgevoerd en op 23 juni 2010 bezorgde ik aan de Dienst Administratie een volledig dossier, nadat ook iemand van de Dienst Monumentenzorg de werken had goedgekeurd. Op 12 juli had ik telefonisch contact met de bediende van de Dienst Administratie, die ons dossier al van in het begin gevolgd had: de materie was ondertussen verhuisd naar de Dienst Monumentenzorg, maar werd nog door hem behandeld en alles zou in orde komen. Begin december 2010 verneem ik dat de bediende met pensioen is en dat het dossier overgenomen is door iemand anders. Die persoon zegt mij echter dat hij nog vakantie moet nemen en dat hij geen tijd zal hebben om mijn dossier nog voor zijn vakantie af te handelen. Hij gaf nu prioriteit aan grotere dossiers waar veel geld mee gemoeid was. Daarenboven moest het nog besproken worden met de man die mijn werken gecontroleerd had en die was al met vakantie. Ik heb er uiteraard geen problemen mee dat de mensen hun vakantie opnemen, maar ik heb er geen begrip voor dat noch op brieven, noch op mails een ontvangstmelding

komt en nog minder dat men een dossier zes maanden onbehandeld laat, terwijl men mij zei dat alles in orde was. Het gaat voor ons om een toch niet onbeduidend bedrag van 11.000 euro!

Onderzoek:

Ook wij worden verplicht om op een antwoord te wachten tot de twee betrokken bedienden uit vakantie komen. Uiteindelijk vernemen wij van de Dienst Monumentenzorg dat zij kampen met een enorme achterstand in de behandeling van de dossiers die wachten op subsidie voor niet beschermde merkwaardige gebouwen. De reden hiervan is, zoals verzoekster ons al eerder had gezegd, de pensionering van de enige bediende die deze materie behandelde. Dit lijkt ons hier toch een duidelijk gebrek aan aandacht voor continuïteit. Een pensionering komt niet onverwachts, men had dus al voorzorgen kunnen nemen en iemand anders inwerken. Wel wordt ons verzekerd dat geen enkel dossier prioritair behandeld wordt. Ondertussen worden een aantal bedienden uit andere bureaus ingeschakeld om de achterstand in te halen. Zo kan men ons zeggen dat het dossier van verzoekster in het college van 10 februari zal behandeld worden en verder komt een bijkomende subsidie in de gemeenteraad van maart. Kort daarop laat verzoekster ons weten dat het grootste deel van de subsidie is uitbetaald.

Beoordeling: gegrond

Al kan men begrip opbrengen voor de structurele problemen van een dienst en brengt de pensionering van de ambtenaar, die als enige bepaalde dossiers behandelt, organisatieproblemen met zich mee, de burger heeft daar uiteindelijk geen boodschap aan. Het is aan de dienst om vooruitziend te zijn en het nodige te doen om de continuïteit in de behandeling van dergelijke dossiers, die een grote financiële impact hebben, te verzekeren.

Aanbeveling:

Bereid op tijd de vervanging voor van een personeelslid waarvan de pensionering op voorhand gekend was.

Departement Facility Management

Dienst Onderhoud Gebouwen

redelijke termijn
efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201010-405

Verdronken helden.

Ik woon al 21 jaar in het sociaal appartementsblok A op het Heldenplein in Gent. Dit blok kampt al vier jaar met water in de kelder. Vroeger was dit nooit het geval, dus wij vermoeden dat het niet echt om grondwater gaat zoals wordt beweerd door de techniekers. Dit betekent dat alle privé-kelders in de grote kelder eigenlijk niet gebruikt kunnen worden. Het is een haard van ongedierte, zelfs kikkers en een pad. De grote vuilniscontainers staan in het water. Het water komt soms tot net onder de tellers. Dit is levensgevaarlijk. De put onder de liftkoker zit vol water. Een paar maanden geleden werd dat water eruit getrokken maar dat komt gewoon terug omdat men de oorzaak niet aanpakt.

Of het nu om grondwater gaat of kraantjeswater, vandaag kan men het water niet meer langs de muur zien stromen omdat het weer bomvol zit met vuil van sommige huurders. De kelder stinkt. Ikzelf en ander huurders hebben dit al ontelbare keren aangebracht bij de technische dienst Huisvesting. Als je naar het Zuid gaat zeggen ze: "Ge moet naar de Kokerstraat." Men is al komen kijken en na drie keer aandringen, komt de verantwoordelijke nog eens kijken volgende week, er is al heel veel gekeken... Ik heb ongeveer twee jaar geleden gebeld naar de ombudsdienst voor de kelder en de zolder: de zolder is opgelost na de tussenkomst van de ombudsvrouw. In de kelder is dan een pompje geïnstalleerd op het hoogste punt van de kelder alsof water naar boven kan lopen, dus die pomp werkt niet. Dus is er:

- a) Het probleem met onaangepaste huurders die hun vuilafval in de overloop zetten, met hun fietsen in de lift zitten, de deuropomp beschadigen, hun vuil zomaar op zolder en in de kelder kiepen. Er is controle of een conciërge nodig.
- b) Een slecht onderhoud, geen spontane controles. Het is niet zo dat het hele gebouw aan renovatie toe is, het ontbreekt aan onderhoud.

Nogmaals: ik heb geen klacht tegen al de mensen die er wel iets aan trachten te doen maar blijkbaar ook dweilen met de kraan open. Ik doe dit echt maar omdat het niet opgelost geraakt en dat ik bezorgd ben om een stadseigendom en mijn eigen woonkwaliteit.

Onderzoek:

Dit is niet de enige klacht uit dit gebouw die ons bereikt heeft. Wij bezorgen beide klachten aan de Dienst Onderhoud Gebouwen. Blijkt uit ons onderzoek dat de dienst al meer dan een jaar op de hoogte is van de wateroverlast in de kelders en de lift. Er zijn wel al acties ondernomen (dorpelpompen) maar zonder veel effect. Er wordt dan nog eens geprobeerd om het water tegen te houden door een waterkering te metselen. In feite geeft de dienst zelf toe dat het probleem enkel definitief kan opgelost worden mits een planmatige aanpak: de kelders waterdicht maken. In afwachting blijft het aanmodderen en kan de lift niet werken. Blijkt echter dat het hier uiteindelijk niet om grondwater gaat, maar om regeninslag via het venster raam. Een aantal technische ingrepen zullen verhinderen dat er nog water in de kelderverdieping komt. Ondertussen is ook de liftkoker leeggepompt en is de lift hersteld, in afwachting dat hij volgend jaar vervangen wordt. Wij blijven met de vraag waarom men niet eerder naar de oorzaak van de waterproblemen heeft gezocht en vragen ons af of men voldoende aandacht heeft geschonken aan de klachten van de bewoners.

Beoordeling: gegrond

Het heeft heel lang geduurd, meer dan één jaar, voor men het probleem professioneel heeft aangepakt. In de lange tijd tussen de eerste klachten en de uiteindelijke herstelling heeft men zo goed en zo kwaad mogelijk geprobeerd het water weg te krijgen, maar men had veel vlugger de oorzaak moeten opsporen. Des te meer het hier om een gevaarlijke situatie ging met een ondergelopen liftkoker en andere schade aan het gebouw. Goed nieuws is wel dat er bij de vervanging van de lift zorgvuldig te werk zal gegaan worden.

Aanbeveling:

**Zoek, naast en tegelijkertijd met het wegne-
men van de gevolgen, ook van bij de eerste
klachten naar de oorzaak van de mankemen-
ten.**

redelijke termijn
proactief handelen
Verzoek: 201010-360

Emmers water.

Tijdens de zware regenval van de voorbije weken heb ik ontdekt dat er water binnenloopt via de ramen van de keuken en de slaapkamer. Sindsdien loopt er iedere

keer als het regent water binnen zodanig dat ik overal emmers moet plaatsen.

Ik heb hiervoor al verscheidene malen naar de technische dienst gebeld. Maar er is nog steeds niemand langsgeweest om het probleem op te lossen.

Met het vooruitzicht op de herfst en de winter zou ik graag dit probleem opgelost hebben.

De verf op het raamkozijn schilfert namelijk al af.

Onderzoek:

Wij sturen deze klacht in tweede lijn door naar de Dienst Onderhoud Gebouwen met de vraag naar een dringende herstelling. Er zijn nog identieke klachten in dit gebouw, het gaat hier dus om een algemeen probleem. Na verloop van tijd sturen wij een herinnering omdat verzoekster ons zegt dat er nog altijd niets gebeurd is en er van de dienst nog geen reactie is gekomen. We zijn nu zes maanden na haar eerste melding. De Dienst Onderhoud Gebouwen meldt ons dat de nodige vaststellingen zijn gedaan en dat de nodige acties zullen ondernomen worden door de Dienst Bouwprojecten, omdat de werken aan de woningen nog onder de tienjarige aansprakelijkheid van de aannemer valt. Wij brengen verzoekers op de hoogte.

Opvolging:

Zes weken later laat verzoekster ons weten dat er nog altijd niets gebeurd is en dat er nog geen reactie gekomen is van de betrokken dienst op haar klacht. Nogmaals trekken wij bij de Dienst Bouwprojecten aan de bel. Ondanks het feit dat het probleem onder de tienjarige verantwoordelijkheid van de aannemer valt, vinden wij het toch onbegrijpelijk dat de Stad haar huurders niet verder helpt. Waarom worden er geen voorlopige herstellingen uitgevoerd opdat er zich niet meer schade in de appartementen zou voordoen? Zes maanden na haar eerste melding zegt verzoekster dat het probleem enkel erger is geworden. Zelf krijgt ze van de Stad geen nieuws zegt ze. Van de verantwoordelijke dienst, de Dienst Bouwprojecten, krijgen ook wij geen reactie: onze informatie komt van de Dienst Onderhoud Gebouwen. Wij vragen ons af of beide diensten in samenspraak en zonder hun rechten jegens de aannemer te schenden, geen voorlopige oplossing zouden kunnen uitdokteren.

Beoordeling: gegrond

De dienst, verantwoordelijk voor de renovatie van het gebouw, reageert niet tijdig op de klachten en neemt ook geen maatregelen om voorlopige herstellingen uit te voeren om verdere schade te vermijden.

Aanbeveling:

Reageer op klachten die door de burgers worden geformuleerd.

Neem voorlopige maatregelen om de schade te beperken, ook al loopt er een juridische procedure.

redelijke termijn

klachtenmanagement

Verzoek: 201004-137

Gebroken ruit.

Sedert september 2009 huren wij als vzw een gebouw van de Stad op de Francisco Ferrerlaan. Er is op dat moment een staat van bevinding gemaakt, waarin genoteerd werd dat de ruit, uitgevend op straat, gebroken was en vervangen moest worden. We zijn nu begin april 2010 en die ruit is nog altijd niet vervangen. De leverancier is wel al langs geweest voor de opmetingen, maar dat is alles. Wij hebben al dikwijls gebeld naar de technische dienst die de gebouwen onderhoudt en zij zeggen ons altijd dat ze zullen aandringen, maar er komt niets. Er is al eens een inbraakpoging geweest en ik vrees met die gebroken ruit, dat is bijna een uitnodiging. Het is toch ook gevaarlijk. Graag zouden wij hebben dat er werk van gemaakt wordt.

Onderzoek:

De Dienst Onderhoud Gebouwen zegt ons dat zij telkens, bij ieder telefoontje van verzoeker de aannemer die verantwoordelijk is voor de uitvoering, hebben gecontacteerd en hebben aangedrongen op een spoedige interventie. Zonder veel resultaat, want het duurt nog tot juni 2010 eer die ruit hersteld wordt. Als uitleg zegt de dienst ons dat er met die aannemer geen enkele contractuele verbintenis bestond, vandaar dat men enkel kon aandringen. Andere aannemers die dit werk ook konden uitvoeren, reageerden zelfs niet op de vraag. Men moet dus telkens op een termijn van ongeveer drie maanden rekenen om een prijsaanvraag te doen, beslissing te nemen en plaatsing te doen. Maar nu ging het over negen maanden, wat toch wel heel veel is.

Beoordeling: gegrond

De termijn voor de herstelling van een gebroken ruit is onverklaarbaar lang.

Aanbeveling:

Onderzoek of geen andere, vluggere werkwij-

ze mogelijk is voor kleine herstellingen zoals een gebroken ruit vervangen.

proactief handelen
efficiëntie en effectiviteit
Verzoek: 201005-190
Kapotte liften.

Mijn ouders wonen al tien jaar in een stadswoning op het Neuseplein. Het wonen daar is ideaal maar toch maak ik me zorgen omwille van de al op zijn minst twee jaar durende perikelen met de twee liften die duidelijk versleten zijn. De ene lift, waar een brancard in kan, is nu stilgelegd, al geruime tijd. Maar van de week waren ze alle twee tegelijk kapot.

Daarmee zijn mijn ouders, die bejaard zijn, te voet naar boven moeten gaan. Mijn moeder heeft een pacemaker en ge kent oude mensen, ze hebben geen tijd, kunnen niet wachten tot de lift toch weer even gaat... dus zij die trap op naar de vijfde verdieping. Mijn moeder is gevallen: ze moest naar de kliniek, een gapende wonde op haar achterhoofd, rug bezeerd. Ze beginnen allemaal aan mijn oren te zagen. Er is al herhaaldelijk gebeld naar de Stad, maar er zou geen geld zijn om nieuwe liften te installeren... Ja, maar dit gaat toch echt te ver: dit is wel een noodzakelijk iets voor bejaarde huurders die ook toen ze het huurden wisten dat ze over een lift konden beschikken.

Onderzoek:

Dit is niet de eerste klacht over slecht functionerende liften. Wij vragen ons af waarom men dit probleem niet efficiënter aanpakt, en eventueel de liften vervangt in plaats van telkens voorlopige herstellingen uit te voeren. De dienst geeft toe dat er problemen zijn met de twee liften, vooral de laatste tijd zijn er regelmatig pannes. Daarom is ook de procedure gestart voor de vervanging van de liften. Het dossier is echter nog niet afgerond. Ondertussen, zegt de dienst, doen ze er alles aan om beide liften bedrijfszeker te laten functioneren. De kabels werden al vervangen en momenteel vervangt een firma de remvoeringen van beide liften. Dit gebeurt niet gelijktijdig omdat men voor die werken de lift telkens een volledige dag buiten dienst moet stellen. De dienst betreurt het dat het al eens gebeurd is dat de twee liften niet werkten. Er wordt echter volgens hen heel vlug gereageerd door de firma die de herstellingen moet uitvoeren. Wij kunnen er in komen dat de procedure voor de vervanging van de liften tijd in beslag neemt maar had men die niet eerder moeten

starten? Kon men dit niet voorzien? Feit is dat de dienst zijn best doet om de defecten zo rap mogelijk te laten herstellen en de hinder voor de meestal oudere bewoners zoveel mogelijk probeert te beperken.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Men kan zich afvragen of men niet te lang gewacht heeft om de vervanging van de bestaande liften te starten. In ieder geval is het duidelijk dat de dienst zo goed mogelijk probeert de pannes te vermijden en de defecten op te lossen. En natuurlijk speelt hier ook het beschikbaar budget een rol.

redelijke termijn
adequate communicatie
Verzoek: 201009-331

Langdurige defecten.

Gisteren had ik contact met de Technische Dienst - Woningen, betreffende enkele defecten in de appartementen van de Vaartstraat. De dame heeft mij hier heel vriendelijk over geïnformeerd en zei dat zij dit reeds meerdere malen had doorgegeven, maar blijkbaar is hier nog steeds geen gevolg aan gegeven.

Het betreft hier volgende puntjes:

- Defecte garagepoort (derde week al).
- Toegangsdeur naar +1 is al 2 maanden kapot. Ze sluit niet meer want ze is volledig uit haar kader getrokken.
- Geen verlichting in traphal. Wij als garagehouders betalen dus iedere maand 25 euro voor een gara geplaatst die zelfs niet veilig is, want iedereen kan nu binnen.
- Op de eerste verdieping is het verklikkerlichtje van de lichtschakelaar kapot waardoor we al meer dan een maand in het donker moeten gaan zoeken naar de schakelaar om het licht aan te steken.

Kunnen deze problemen opgelost worden?

Onderzoek:

Eerst stellen we vast dat verzoekster haar vraag aan de verkeerde dienst stelt: het is niet de Dienst Bouwprojecten, maar de Dienst Onderhoud Gebouwen die de herstellingen uitvoert. Uit ons onderzoek blijkt duidelijk dat er hier iets fout gegaan is met het doorgeven van de verschillende defecten. De Dienst Onderhoud Gebouwen zegt dat er niets genoteerd staat in het programma (Planon) dat de werkopdrachten regelt voor de verschillende ploegen van de Dienst Onderhoud Gebouwen.

Waar zit de fout? In principe is er voor alle moge-

lijke defecten in de woningen van de Stad één enkel meldpunt de Dienst Wonen - Stadswoningen. Dit centrale telefoonnummer zou normaal in ieder gebouw ad valvas moeten hangen. Van verzoekster vernemen wij dat zij zeven weken geleden aan het centrale meldingsnummer het defect aan de poort heeft gemeld en dat men toen heeft gezegd dat er wel een probleem was omdat het contract met het bedrijf afgelopen was en men op een nieuw contract moest wachten. Er is hier dus een zeker gebrek aan continuïteit. Verder zegt verzoekster dat alle berichten die worden uitgehangen er nooit lang blijven hangen door het veelvuldige vandalisme.

De Dienst Wonen geeft ons een chronologie van alle meldingen die zij hebben doorgegeven en de werkopdrachten die ze hebben opgesteld. Het blijft dus een mysterie: de defecten zijn doorgegeven, maar niet ontvangen?

Na onze tussenkomst wordt het nodige gedaan om de herstellingen uit te voeren. In ieder geval kunnen wij niet anders dan besluiten dat de communicatie van de defecten tussen de Dienst Wonen en de Dienst Onderhoud Gebouwen beter zou moeten kunnen verlopen. Het centrale meldpunt is een mooi initiatief maar toch is het hier fout gelopen. Wij vragen ons af of men, gezien de vele meldingen, geen automatische controle zou kunnen inbouwen, van wat er met de meldingen gedaan wordt. Met andere woorden: het is misschien nuttig om al die verschillende meldingen ook op te volgen.

Beoordeling: gegrond

De klacht is gegrond want er is iets fout gegaan bij het communiceren of het ontvangen van de meldingen. Bij welke dienst de fout zit is minder relevant dan de vraag wat er kan gedaan worden om dit in de toekomst te vermijden. Vandaar dat het nuttig zou zijn om achteraf na te gaan of de meldingen correct zijn opgenomen in Planon en of de nodige initiatieven zijn genomen, met eventueel een terugkoppeling naar de melder wanneer er zich uitvoeringsproblemen voordoen. Het loont in ieder geval de moeite om na te gaan of dit haalbaar is.

Aanbeveling:

Is het niet aangewezen om een automatische controle uit te voeren van het gevolg dat gegeven is aan de meldingen van defecten?

Dienst Bouwprojecten

redelijke termijn
professionaliteit
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201010-379

Weer te laat.

Bij nazicht van onze boekhouding blijkt dat de factuur met een bedrag van 241,37 euro exclusief btw nog steeds open staat. Het betreft een opdracht voor een veiligheidscoördinatie. Wij hebben aan de dienst gevraagd om dringend aan de betaling te voldoen.

Wat het dossier Blaarmeersen betreft: ik weet nog steeds niet of hier al een afrekening gemaakt is en welk bedrag ik moet factureren. Ik heb dit al meermaals opgevraagd, maar heb nog niks ontvangen.

Onderzoek:

Dit is de tweede klacht van dezelfde veiligheidscoördinator dat zijn facturen niet correct binnen de wettelijke termijn worden betaald. Die wettelijke termijn bedraagt voor aankopen en diensten 50 kalenderdagen vanaf de goedkeuring van de factuur. We gaan op onderzoek bij de Dienst Bouwprojecten waar men ons laat weten dat de factuur is overgemaakt aan de Stadskas voor betaling. Uiteindelijk wordt de factuur door de Stadskas op 15 oktober betaald, dit is bijna twee maand te laat. Uit een onderzoek bij de Stadskas blijkt dat een aantal facturen door de Stad te laat betaald worden waardoor het bedrag van de verwijlrenten die de Stad aan de schuldeisers moet betalen blijft oplopen, ieder jaar opnieuw. Om hieraan te verhelpen heeft de Stadskas een actieplan opgesteld:

1. Er worden opleidingen gestart om de medewerkers te sensibiliseren. Niet alleen om de termijnen te respecteren, maar ook om ze in te korten.
2. Er wordt een monitoringsysteem opgestart via SAP.

Uit de cijfers blijkt duidelijk dat de facturen lang ter goedkeuring bij de Dienst Bouwprojecten liggen. Voor een deel kan dat verklaard worden door het feit dat facturen betwist worden. Meestal is het zo, zegt de Stadskas, dat slechts een deel van de factuur betwist wordt, maar soms wacht de dienst met het betalen van de totale factuur, wat niet kan, volgens de Stadskas. In ieder geval leert deze klacht ons dat de doorlooptijd der facturen tussen de registratie en de betaling met enkele technische ingrepen en met meer alertheid van de betrokken bedienden zou kunnen ingekort worden, wat de Stadskas heel wat verwijlinteressen zou besparen.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Beperk zoveel mogelijk de doorlooptijden van de facturen.



Departement Milieu, Groen en Gezondheid

Gezondheidsdienst

professionaliteit

Verzoek: 201008-300

Rattenplaag.

Al enkele weken krioelt het in de Jakob Van Caeneghemstraat van de ratten; ze kruipen overal en ondertussen komen ze ook binnen. Ik wist al dat het erg was, maar onlangs zag ik pas echt hoe erg: 's nachts zag ik zowaar een hele kolonie erop uit trekken, op het dak, op de grond, overal ratten, niet te doen! Samen met een buurvrouw ben ik dit dan gaan melden aan het Baudelohof. Daar werd ons probleem echter helemaal niet ernstig genomen. De man van de Gezondheidsdienst zei alleen dat het enorm druk was en dat er overal in Gent kakkerlakken en vlooiën zitten. De burens krijgen nu dus elk om beurt een bakske tegen de ratten. Ik moet nog twee weken wachten op zo een bakske, en mijn buurvrouw nog langer. Volgens de man van de Gezondheidsdienst mogen we zelfs nog blij zijn dat we zo een bakske krijgen. Maar we zijn helemaal niet blij! Zo een bakske gaat die plaag niet oplossen! Daarnaast was mijn buurvrouw ook heel ontdaan over de arrogantie waarmee we te woord werden gestaan.

Er zijn veel slukstorten in de buurt en veel bewoners zetten hun afval op de koer in gewone zakken. Dat helpt natuurlijk niet, maar het probleem ligt volgens ons bij één familie waar iedereen bang voor is. Daar zit het nest en zolang dat niet weg is, zal het probleem blijven duren. De apotheek heeft zelfs geen rattenvergift meer omdat de buurt het allemaal opgekocht heeft en een bakske waar we weken op moeten wachten gaat het ook niet oplossen.

We hebben dan onze buurtinspecteur maar aangesproken en die is langs geweest. Hij kan echter niet zomaar optreden op privé domein, maar hij doet wel zijn best en hij zoekt naar oplossingen. We zijn echt content van hem. We willen echter een oplossing voor die rattenplaag, en liefst vandaag nog. Op de Gezondheidsdienst moeten we blijkbaar niet rekenen.

Onderzoek:

De Gezondheidsdienst zegt dat het uitvoeren van een interventie in de vakantieperiode inderdaad kon uitlopen. Voor de interventies in de Jacob Van Caeneghemstraat was dat tussen de 8 en de 11 kalenderdagen.

Volgens de Gezondheidsdienst werden er geen uitspraken gedaan over vlooiën en kakkerlakken, en werd

er ook niet gezegd dat de bewoners blij mogen zijn dat ze een bakje krijgen. Het is hier dus woord tegen woord.

Verder zegt de Gezondheidsdienst dat het plaatsen van een rattenbak de juiste manier is om het rattenprobleem aan te pakken. Dat blijkt ook, want als we verzoeker een beetje later contacteren, zijn er geen ratten meer te zien. Ook een maand later zijn er geen ratten meer te zien.

Beoordeling: geen oordeel

Een interventie duurde inderdaad wat langer, maar gebeurde toch nog binnen een redelijke termijn. De klacht van verzoeker en zijn buurvrouw was er vooral op gebaseerd dat zij geen vertrouwen hadden in het plaatsen van "zo een bakske" om de rattenplaag te bestrijden. De resultaten tonen echter dat dit wantrouwen onterecht was.

redelijke termijn

zorgvuldigheid - procedure

continuïteit

Verzoek: 201010-409

Zieke bestrijders.

Wij hebben kakkerlakken in onze privé woning.

De eerste keer belden wij begin deze maand naar de Gezondheidsdienst. Wij kregen een afspraak voor 12 oktober. Men belde ons dan dat het niet doorging want de bestrijder was ziek.

Dan kregen wij een tweede afspraak voor 21 oktober. Dat ging toen ook niet door want er waren twee bestrijders ziek. Men ging ons opbellen voor een nieuwe afspraak.

Ondertussen hebben wij nog altijd kakkerlakken. Wij vragen ons af wanneer men eindelijk zal komen.

Onderzoek:

Wij ontvangen deze vraag de vrijdagmiddag voor het verlengde weekend van 1 november en nemen onmiddellijk contact op met de Gezondheidsdienst. Nog dezelfde namiddag deelt de Gezondheidsdienst mee dat een afspraak werd vastgelegd voor woensdag 3 november. 's Anderendaags wordt ons bevestigd dat de bestrijding heeft plaatsgevonden. Er werden geen levende kakkerlakken vastgesteld, wel dode exemplaren. Volgens de Gezondheidsdienst was er een heel lage infestatiegraad, maar was de bestrijding noodzakelijk.

Wij stellen tegenover de dienst dat ondanks de

ziekte van medewerkers, de mensen toch binnen een redelijke termijn moeten worden geholpen. De Gezondheidsdienst is het hiermee eens, maar stelt dat in sommige situaties 'overmacht' geldt en dat men niet op alle situaties voorbereid kan zijn.

De eerste afspraak ging over 12 oktober, maar de bespreking vond uiteindelijk plaats op 3 november. Dit is nog net een redelijke termijn. In elk geval werd de procedure gevolgd en werd door de dienst aan de hand van deze klacht snel ingegrepen.

Opvolging:

Er wordt een nieuwe werkwijze opgesteld in de loop van 2011 met minder tussenkomst overheid en meer van de burger zelf.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Gedeeltelijk gegrond maar gecorrigeerd na interventie.

professionaliteit

continuïteit

Verzoek: 201010-

393

Rattenfeest.

Ik woon in de Siervogelstraat, in een gelijkvloers appartement van een sociale huisvestingsmaatschappij. Nu heb ik de laatste tijd last van ratten. Ik heb dat gemeld aan de maatschappij, die een firma heeft laten komen om de ratten te verdelgen. De mannen van de firma hebben mij gezegd dat verdelgen niet zou helpen omdat de riool die achter mijn haag loopt niet gesloten is en de ratten langs allerlei openingen naar buiten komen. Het zit namelijk zo dat een boom door de riolering duwt met zijn wortels en het deksel opstuwt. De binnenruimte tussen de vier appartementsblokken is eigendom van de Stad, die bomen dus ook naar ik meen. Ik heb ook gebeld naar de Gezondheidsdienst van de Stad om de altijd terugkomende ratten te verdelgen, maar daar heeft men me gezegd dat de twee werknemers die deze taak uitvoeren ziek zijn en dat ze dus die opdrachten voor het ogenblik niet kunnen uitvoeren. Dus: de ratten hebben vrij spel. Wie kan ons helpen?

Onderzoek:

We nemen onmiddellijk contact op met de Gezondheidsdienst om dringend de ratten te laten verdelgen. Men bevestigt ons dat de dienst geconfronteerd wordt met ziekte van de twee personeelsleden die de ratten verdelgen. Men moet dus improviseren

en de dringendste zaken eerst aanpakken. De controleur, verantwoordelijk voor dierenwelzijn, onderneemt onmiddellijk actie. Hij deelt ons ook mee dat hij zal onderzoeken of het bewuste terrein met de kapotte riolering wel openbaar domein is. In dit geval geeft hij de klacht door aan TMVW om de nodige herstellingen uit te voeren. Blijkt nu dat, in tegenstelling tot wat men aan verzoekster zou gezegd hebben, het binnenplein wel degelijk eigendom is van de huisvestingsmaatschappij, die dan ook aangeschreven wordt om de nodige herstellingswerken uit te voeren zodat de ratten niet meer vanuit de riool de tuinen kunnen binnenkomen. De Gezondheidsdienst blijft ondertussen de ratten bestrijden.

Opvolging:

De huisvestingsmaatschappij geeft toe dat het binnenplein nog niet is overgedragen naar het openbaar domein. Dit betekent dat zij tot die overdracht het plein moeten onderhouden, de nodige herstellingen uitvoeren en de ratten bestrijden. Ze doen hiervoor het nodige.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Op het moment van de melding had de dienst een groot probleem van continuïteit. In die zin is de klacht gegrond. Het probleem is echter goed opgevangen, na onze tussenkomst. Wij zelf kunnen niet achterhalen of verzoekster aan de telefoon werd afgescheept. Feit is dat men na onze tussenkomst actie heeft ondernomen. Dat de huisvestingsmaatschappij verkeerdelijk naar de Stad verwezen heeft, heeft bij verzoekster de indruk gewekt dat de Stad hier niet professioneel optrad bij het structureel oplossen van het probleem.

Milieudienst

continuïteit

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201001-20

Drijvend zwerfvuil.

Dit is in verband met het vele zwerfvuil op de Leie en Ketelvaart dat na het maandenlange stilliggen van de overwinterende boten bij aanvang van het vaarseizoen steeds de kop op steekt. Eens de boten de kaden verlaten, heeft het maandenlange opgestapelde en aangekoekte drijvende zwerfvuil alle ruimte om zich overal te verspreiden tot in het centrum en ver daarbuiten. Op mijn aandringen werd vorig jaar vooraf

het meeste zwerfvuil opgevisst voor de aanvang van het vaarseizoen. Resultaat: gans de zomer een netter wateroppervlak en minder werkuren voor de betrokken diensten van leefmilieu die voor die netheid instaan. Zelf wil ik geen beroep meer doen op de schepen gezien het feit dat hij het niet eens meer de moeite vind om op mijn e-mails te antwoorden. Met verkiezingen in het vooruitzicht kan dit veranderen maar voor mij hoeft het niet meer. Vandaar mijn vraag aan u.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat voor het verwijderen van het afval op het jaagpad wordt beroep gedaan op Ivago. Het vuil dat op het water drijft is een opdracht van de Vlaamse overheid, namelijk de nv Waterwegen en Zeekanaal. De Milieudienst neemt contact op met deze dienst. Wegens gebrek aan respons wordt herhaaldelijk aangedrongen op reactie. Uiteindelijk start een aannemer, in opdracht van de Vlaamse overheid, met het opruimen.

Het probleem met de trage respons wordt door ons doorgegeven aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De klacht over een gebrek aan continuïteit - het is volgens verzoeker de bedoeling dat er jaarlijks een grondige opruimbeurt van het water gebeurt - is gegrond, maar is hoofdzakelijk een bevoegdheid van een dienst die tot de Vlaamse overheid behoort. .Echter, de Stad zelf blijft wel beheerder en controleur op haar grondgebied. Bovendien beschikt ze over genoeg diensten (wijkpolitie, stadswachten) om zelf spontaan contact op te nemen met de Vlaamse overheid om dit probleem op te lossen. Verder is het onderhoud van de rivierbermen een taak van de Stad en ook dat kan beter worden opgevolgd, zeker als al eerder afspraken hieromtrent werden gemaakt.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Zowel de Vlaamse overheid als de Stad moeten hier verantwoordelijkheid opnemen.

Aanbeveling:

Volg gemaakte afspraken op en wacht niet op klachten om de Vlaamse overheid op het probleem te wijzen.

Hernieuw zo nodig de afspraken

adequate communicatie
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201002-53

Hinderlijke schrijnwerkerij.

Wij hebben al 22 jaar last van de schrijnwerkerij naast ons huis. Het gaat hem vooral om lawaai/overlast. Wij hebben onze buur hierover al aangesproken, we zijn al naar de vrederechter gestapt maar de buur is niet komen opdagen. Wij hebben ook de Milieudienst aangesproken. Er zijn toen geluidsmetingen gebeurd, maar volgens de controleur was het geluid niet overdreven. Ik vroeg of dat maar kon, in een straat met niet anders dan rijhuizen. De buurman, de schrijnwerker, was toen met een aantal zaken niet in orde; had hij nu geen vergunning, ik weet het niet. Is hij nu in orde, ik weet het ook niet maar ik weet wel dat het voor ons geen leven meer is. Naast de lawaaihinder is er ook de geurhinder omdat de schrijnwerker van alles verbrandt. Hij mocht geen houtkrullen meer verbranden, maar of hij zich daar aan houdt... In ieder geval: het stinkt. Wij zijn ook bang voor brandgevaar want het zijn hier tussen de huizen maar dunne muren en als het brandt in de schrijnwerkerij, dan zal ons huis ook beschadigd worden. Ik heb dan ook gebeld naar de Brandweer, naar de Dienst Preventie. Aan de telefoon zei men mij dat dit niet voor hen was en dat ik hiervoor bij de ombudsvrouw moest zijn. Kunt u als ombudsvrouw laten controleren of onze veiligheid niet in het gedrang komt en die schrijnwerkerij alle maatregelen voor brandveiligheid heeft genomen? Wij zijn er echt niet gerust in.

Onderzoek:

Wij informeren eerst bij de Brandweer, die antwoordt dat er geen specifieke regelgeving bestaat inzake brandveiligheid van dit soort inrichtingen. Zij kunnen hierin dus niet tussenkomen en hadden dit ook duidelijk zo meegedeeld aan verzoekster. Wel zegt de Brandweer dat de schrijnwerkerij moet voldoen aan het Vlarex, de milieuwetgeving. Dit wordt ons bevestigd door de Milieudienst, die ook zegt dat de schrijnwerkerij in orde is met de milieuwetgeving, meer specifiek met de meldingsplicht van de activiteiten. De uitbater heeft in 1994 melding gedaan van de exploitatie van een schrijnwerkerij en die melding werd geactiveerd door het college op 6 april 1995. Juridisch is alles dus in orde. De dienst bevestigt ook dat verzoekster op 15 februari 2007 en 28 februari 2008 hen geluidshinder heeft gemeld. De eerste maal kon de controleur geen vaststellingen doen omdat de activiteiten bij aankomst

gestopt waren. De tweede keer werden wel vaststellingen gedaan, maar de geluidsnormen werden niet overschreden. De dienst heeft dus wel gereageerd op de klachten. Sedertdien, zegt de dienst, werden zij niet meer gecontacteerd. In verband met geurhinder door verbranding, zeggen zij geen enkele klacht te hebben ontvangen. Op onze vraag gaan zij ter plaatse en stellen vast dat er inderdaad een houtkachel staat voor de verwarming van de werkplaats. Men stelt ook vast dat er enkel onbehandeld houtafval verbrand wordt en dit is volgens de milieuwetgeving toegestaan. Men vindt ter plaatse geen enkele verklaring voor een mogelijke geurhinder. Voor alle zekerheid wordt aan de eigenaar van de schrijnwerkerij een brief gestuurd waarin hem duidelijk gewezen wordt op de beperkingen van hetgeen mag verbrand worden en waarin ook duidelijk gevraagd wordt om de buurt niet te hinderen en alle mogelijke maatregelen te nemen om de buurt te beschermen tegen ongevallen. Uit ons onderzoek blijkt dat de Milieudienst al eerder gevolg gegeven heeft aan de klachten van verzoekster, dat zij ook tussengekomen zijn bij de eigenaar van de schrijnwerkerij, maar dat geen overtredingen gevonden werden. Ook nu niet. Maar nu heeft de Milieudienst verzoekster een brief geschreven waarin zij de resultaten van hun onderzoek meedelen. Navraag bij verzoekster leert ons dat zij nu gerustgesteld is na de brief van de Milieudienst. Er was dus ook duidelijk een probleem van gebrek aan informatie en duidelijke communicatie.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De Milieudienst heeft al in 2007 de schrijnwerkerij getoetst aan de bepalingen van de milieuwetgeving en gevonden dat er geen inbreuken waren. Dat hiermee de ongerustheid van de burens niet was weggenomen is allicht te wijten aan het gebrek aan feedback en adequate communicatie tussen de dienst en verzoekster. Dit is nu rechtgezet.

redelijke termijn
doorschuifgedrag
Verzoek: 201004-139

Winddicht dak.

Zo 'n 15 maanden geleden dienden wij een aanvraag 'premie winddicht dak' in. De laatste berichtgeving, zo 'n drie maanden geleden, was dat het betreffende dossier door de bevoegde Milieudienst afgewerkt werd en doorgestuurd naar het college van Burgemeester en Schepenen. Tot op heden echter nog geen beta-

ling ontvangen en bij navraag worden wij steeds doorverwezen naar de Milieudienst, die echter het dossier al afwerkte en doorstuurde, zoals hierboven vermeld. Kunt u bij de betreffende perso(o)n(en) of dienst(en) nagaan wanneer wij (eindelijk) uitbetaald zullen worden?

Onderzoek:

Wij steken ons licht op bij de Milieudienst die ons de week daarna meldt dat de premie van 400 euro onder- tussen uitbetaald zou moeten zijn.

Volgens de Milieudienst was de lijst met premies een paar maand geleden inderdaad klaar om naar het college te gaan voor goedkeuring. Deze lijst had betrek- king op 50 premies. Wegens enkele administratieve redenen had die lijst vertraging opgelopen.

Wij melden dit aan verzoeker die ons bevestigt dat hij het bedrag ondertussen heeft ontvangen.

De redelijke termijn werd inderdaad ruim overschre- den. Een van de gevolgen was een storend doorschuif- gedrag toen verzoeker bij de diensten naar de stand van zaken vroeg..

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

De oorzaken van vertraging in kaart brengen en aanpakken.

Groendienst

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing

Verzoek: 201009- 355

Hazelaar.

We zijn absoluut niet te spreken over de soort bomen die men in onze straat heeft geplant. Die bomen staan er nu tien jaar en het is een ramp.

Overal liggen bolsters. Het gaat om een soort wilde hazelaar vermoeden we. De riolen zijn volgepropt, onze tuinen liggen vol. Kortom, we houden van bomen maar niet van de keuze die gemaakt is. En er wordt helemaal nooit gesnoeid. Het is een ramp en dat vinden we bijna allemaal. Zelfs de mensen van Ivago klagen steen en been.

Als je alleenstaand bent, kan je dit echt niet meer proper krijgen. Er liggen grote hopen van die bolsters op dit moment. Die bolsters liggen op de oprit en in de tuinen.

Onze vraag is concreet en we hebben vijf jaar geleden

als enig antwoord gekregen: de bomen staan gezond en er is ooit een aanvraag gedaan om bomen.

Nu, wat is dit voor onzin? Natuurlijk hebben we niets tegen bomen, maar welk ingenieus brein heeft nu dit type voor onze neus gezet? In 2005 hebben we al een petitie gehouden, maar tot nu toe is er zelfs niet gesnoeid de laatste jaren.

Kortom. Kan er heel drastisch gesnoeid worden? Bovendien zijn de wortels van deze bomen ook een gevaar voor een gasleiding die er net naast loopt sinds drie jaar.

De rioolverstoppeningen waardoor wij telkens wateroverlast en terugslag riskeren, zijn ook nog zo heel vervelend. Ook vallen ze in onze dakgoten en schouwven. Ook de verlichting in de straat kan op die manier niet functioneren. Ook vallen ze op auto's (soms met blutsen).

We overdrijven niet. U moet eens komen kijken. Als Ivago komt, doen ze enkel het baanvak.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat de Groendienst niet wenst in te gaan op de vraag. Het betreft 'boomhazelaars' (*Corylus colurna*). Deze bomen vereisen weinig of geen snoei, mede omdat dit de bomen zou kunnen verminken en laten afsterven. Er staan in diverse Vlaamse steden boomhazelaars. Men vindt dit een ideale straatboom, ondermeer omdat de boom niet hoeft te worden gesnoeid. De boom geeft wel veel bolsters, die gemakkelijk kunnen worden geveegd. De hazelnoten zijn overigens eetbaar. In de Gentse straten staan in totaal 858 boomhazelaars. De Groendienst bekijkt individuele gevallen indien er hinder ontstaat door opstuwende wortels (indien muurtjes of verharding wordt opgeduwd).

De bladeren, bolsters en noten in deze straat kunnen - vooral in de herfst - voor overlast zorgen. De Groendienst en Ivago plaatsen daarom in die periode bladkorven. Er wordt ook geveegd, voor zover de diensten kunnen volgen. Vooral voor oudere mensen is het extra opruimen van de tuinen een zware opdracht. Men kan hiervoor beroep doen op het PWA Gent.

Het plaatsen en onderhouden van deze bomen gebeurt zorgvuldig op basis van een weloverwogen beslissing.

Beoordeling: ongegrond

Het is duidelijk dat de Boomhazelaar een ideale boom is voor de Groendienst maar veel minder voor de burgers.

consequent handelen
zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201011-438

Wortels.

In onze straat wordt geklaagd over de omhoogkomende wortels van de straatbomen. Wij vragen ook al jaren korven voor de bladeren. Ze waren beloofd voor dit jaar, maar ze kwamen dus niet. Maar wij ondervinden vooral de schade tot tegen ons huis in de oprit en in het gazon. Wij zijn bang dat de wortels onder ons huis komen.

Wij vragen dat die bomen weggaan. Dat is natuurlijk wel een heel drastische vraag, maar wij hebben echt schade.

In onze straat zijn het allemaal bejaarde mensen. Wij zouden zeer gediend zijn met vrijwilligers of leefloners die eens bladeren opkuisen.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek bij de Groendienst blijkt dat de straat inderdaad op de lijst stond om er bladkorven te plaatsen. Volgens de Groendienst moet er iets zijn misgelopen in de communicatie met Ivago, want uiteindelijk werden geen korven geplaatst. De straat wordt opnieuw op de lijst gezet voor het plaatsen van korven tijdens de herfst van 2011.

Het betreft elzen. Het is de Groendienst bekend dat sommige wortels omhoog komen. Voor klachten over beschadigingen, mag de burger rechtstreeks contact opnemen met de Groendienst. Bij een bezoek ter plaatse kan dan een passende oplossing worden gezocht. In verband met de bladkorven geeft de Groendienst toe dat er een fout gebeurde en dat er niet consequent werd gehandeld. De vraag over de wortels is er een in eerste lijn, die verzoekster dus rechtstreeks aan de Groendienst had kunnen stellen.

Opvolging:

De Groendienst gaat ter plaatse en stelt vast dat de boom inderdaad voor overlast zorgt in de tuin. De omheining wordt lichtjes omhoog geduwd en de wortels zitten tot tegen het huis. Deze toestand is niet te verhelpen door bijvoorbeeld het afkappen van wortels en dit zal in de toekomst niet verbeteren. De Groendienst beslist om de elzen voor het huis te vervangen door een kleiner exemplaar.

Beoordeling: gegrond

Wat betreft het niet plaatsen van de beloofde bladkorven.

Geen oordeel over de vraag in eerste lijn om de boom te verwijderen of te vervangen, waarop uiteindelijk positief wordt gereageerd.

doorschuifgedrag

Verzoek: 201002-56

Gevaarlijke boom.

.Achter ons huis ligt een speelweide van de Stad Gent. Vroeger was dat van een boer en die heeft destijds bomen geplant om de weide af te bakenen. Een van die bomen staat op de grens met onze grond. Dat is ondertussen een enorme boom geworden, maar vooral ook een gevaarlijke boom. Een tijd geleden is er nog een enorme tak naar beneden gevallen. De Brandweer heeft die toen verwijderd samen met alle andere gevaarlijke takken. Zij mochten echter de boom zelf niet bij snoeien. Ik vind die boom echt gevaarlijk, zeker als je weet dat daar kinderen rondlopen. Wat dat betreft, staan er trouwens nog een aantal bomen op de weide die ook niet te vertrouwen zijn. Daarom contacteerde ik de Groendienst om te vragen of die bomen eens grondig gecontroleerd en gesnoeid kunnen worden. Volgens de Groendienst was dat echter niet voor hen, dus verwezen ze mij door naar het kadaster. Het kadaster verwees mij door naar de Milieudienst. De Milieudienst verwees mij door naar een huisvestingsmaatschappij. Ondertussen wordt er dus niets aan die boom gedaan en word ik van pier naar pol gestuurd. Ik weet alleen dat de Groendienst van de Stad Gent daar het gras komt afrijden en dat de boom zeker niet van mij is (ook al is hij ondertussen al zo groot geworden dat hij ook op mijn grond staat). Wil er nu eindelijk iemand die boom controleren en snoeien voor er een tak op iemand zijn hoofd valt?

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat de speelweide eigendom is van een huisvestingmaatschappij. Het onderhoud van dit terrein gebeurt echter door de Groendienst.

De populier staat op de grens van dit perceel en dat van verzoeker. Een boom kan geen twee eigenaars hebben. Volgens de Groendienst geldt als maatstaf dat het middelpunt van de stam bepaalt van wie de boom is. Op deze wijze oordeelt de Groendienst dat verzoekster eigenaar is van de boom.

De Groendienst merkt ook nog op dat de boom kerngezond is maar toch dood hout bevat dat beter zou worden verwijderd. Verzoekster zou dit als eigenaar van de boom dus moeten doen. Op onze vraag

verklaart de Groendienst zich bereid om verzoekster daarbij technisch te adviseren.

Het is zeer de vraag of het nodig was om deze burger van de ene dienst naar de andere te verwijzen. Zij had meteen ook hetzelfde antwoord kunnen krijgen als wij van de Groendienst kregen. Bij betwisting over de eigendom had het Kadaster in tweede instantie soelaas kunnen bieden.

Tot slot vestigt de Brandweer er de aandacht op dat bij een tussenkomst omwille van veiligheidsredenen, de rekening wordt voorgelegd aan de eigenaar van de boom.

Opvolging:

Verzoekster bedankt ons voor onze inspanningen nu zij weet wie voor de boom verantwoordelijk is. Zij schrijft dat zij spoedig werk zal maken van de snoeibeurt.

Beoordeling: ongegrond

adequate communicatie

consequent handelen

Verzoek: 201009-325

Hinderlijke parkinrichting.

Dit is een noodkreet in verband met het Bijgaardepark. Ik moet samen met mijn burens constateren dat na een drastische aanslag op het aanwezige groen, nu over het hele terrein verspreid een speellandschap (= aan-eenschakeling van zeer grote en hoge speelconstructies) wordt opgetrokken met alle gevolgen van dien.

Nooit eerder zagen wij zovél en zo'n kolossale speeltuigen, als hier op de eerder bescheiden open ruimte van het felbevochten Malmar/Bijgaardepark neergepoot en gebetonneerd.

Wat de concrete invulling van de 'speelzones' betreft: hierover is nooit met de buurtbewoners gesproken noch overlegd, evenmin als over de precieze omvang/opervlakte van die speelzones. Wij zijn niet op de hoogte gebracht van de aard, (extreme) afmetingen, aantal en omvang van de speeltuigen. Evenmin trouwens als men onze mening heeft gevraagd over de reuze BBQ met tafel die hier ongevraagd werd neergepoot en die voor zeer zware overlast zorgde, en die volgens het plan terug zal worden geplaatst!

De buurt heeft van de Stad onvoldoende uitgebreide en concrete informatie ontvangen en er is bijgevolg geen sprake van 'inspraak' of 'participatie' geweest.

Er werden enkel de voor het verkrijgen van een subsidie van Natuur en Bos vereiste 'overlegmomenten'

gehouden. Er zal onvermijdelijk grote bijkomende hinder zijn, vooral omdat het aanwezige buffergroen zwaar werd aangetast, en er vele verhardingen werden uitgevoerd.

Wat de drie bosjes die volgens plan zouden worden behouden betreft:

1. Van het bosje naast het spoor is voor een fietspad 'n slordige tien meter breed volledig vernietigd.
2. Het bosje achter de huizen is achteraan flink afgegraven voor speeltuigen en zandbak, de rechter rand ervan is door de vlakbij aangebrachte schansmuur en doorgangspad erg kwetsbaar gemaakt.
3. Het bosje halverwege de straat is voor méér dan de helft vernietigd voor het plaatsen van een grote prefab boomhut, en er komt zo te zien ook daar nog meer speeltuig.

Ook wat de door het agentschap voor Bos en Natuur bevestigde informatie over de bijkomende aanplant betreft, ben ik er alles behalve gerust in. Géén (hoogstammige) bomen achter de huizen en als buffergroen tussen de tuintjes worden enkel struiken voorzien. Ik ben de laatste om tegen te spreken dat onze stad en vooral deze buurt nood heeft aan groene, open ruimtes voor iedereen, maar een park is geen pretpark.

De verharding die overal verspreid is aangebracht - schanskorven en gegoten wegen - en het vele groen dat is verdwenen, resulteert nu al in een sterk toegenomen lawaaioverlast: de auto's op de ring (en de trein) zijn nu veel storender geworden. Ieder vroeger of potentieel te realiseren rustig plekje of hoekje in het Malmar/Bijgaardepark moet eraan geloven: het voorheen onaangeraakte bosje naast de conciërgewoning is voor meer dan de helft vernietigd voor een boomhut, waar na het weerkaatsende gekrijs van de kleintjes, de eerste avond na plaatsing, de plaatselijke jeugd al joints zat te roken.

Uiteraard zijn er argumenten voor speeltoestellen in onze kinderrijke buurt. Zo wacht de kleine Monique, mijn buurmeisje van zes, nog altijd op een simpele wipplank, van de geweldige gevaartes is ze bang.

Meest stuitend is dat dit megalomane project als voorbeeldstellend werd ingediend! Is het het stadsbestuur dan alleen om prijzen en valse glitter te doen?

Het stadsbestuur misbruikt het groenargument en spreekt onwaarheid wanneer ze het over samspraak en overleg met de buurtbewoners heeft.

Onderzoek:

De Dienst Stedenbouw heeft het ruimtelijk uitvoeringsplan Bijgaardepark - Forelstraat opgesteld waarin de krachtlijnen voor de inrichting van het gebied zijn vastgelegd. Er werd hierover een openbaar onderzoek

ingericht van 6 april tot 4 juni 2010. De omwonenden hadden dus ruim de tijd om hiervan kennis te nemen. Ook op de website van de Stad worden de toekomstplannen voor de site uitgelegd. Maar het klopt dat dit niet in detail gaat. Volgens de Groendienst die voor de realisatie zorgt, is er wel degelijk interactie geweest tussen het ontwerp en de opmerkingen van de buurt. Maar uiteindelijk, zegt de dienst, moet er een keuze gemaakt worden en het is niet werkbaar dat de buurtbewoners allemaal gaan bepalen welke toestellen precies in het park mogen komen. Dat blijft de verantwoordelijkheid van de ontwerpers die met bepaalde criteria rekening moeten houden. Hierachter zit een hele filosofie met als leidraad: ruimte geven aan de kinderen en aan de jeugd. De Groendienst zegt dat men getracht heeft

om zoveel mogelijk groen te behouden. Ze vragen ook een beetje geduld want het groen zal nog groeien. De dienst is bereid de plannen nog eens uitvoerig uit te leggen aan de buurt, maar zegt duidelijk dat bijsturing, in deze fase van uitvoering, niet meer mogelijk is.

Wij kunnen echter niet anders dan vaststellen dat ook bij ons al een tiental klachten op vijf maand tijd zijn binnengekomen, gaande van sluikestort, over lawaai naar loslopende honden. Naar aanleiding van de klachten beslist het college om een overlegvergadering te houden. Het enige resultaat is dat het bestuur aan de omwonenden een geluidsbuffer belooft. Omdat ook het Agentschap Natuur en Bos bij het project betrokken is en ook subsidie heeft gegeven, vragen wij hen of zij ook betrokken zijn bij de uitvoering of tenminste bij de controle op de correcte uitvoering. Natuur en Bos antwoordt dat zij bij een bezoek ter plaatse hebben vastgesteld dat de uitvoering volledig conform de ingediende plannen is gebeurd. Wij houden de buurtbewoners op de hoogte van de reactie van de verschillende betrokken diensten.

Wij kunnen niet anders dan concluderen dat het ontwerpplan beantwoordt aan een bepaalde visie van de Stad, die duidelijk geopteerd heeft voor een ingerichte ruimte voor kinderen en jongeren, dat de plannen voldoende bekend gemaakt zijn, dat men met enkele opmerkingen rekening heeft gehouden, maar dat men verder niets meer aan het speellandschap gaat veranderen. Om de overlast in te perken zal men in een groenbuffer voorzien in de buurt van de huizen en zal men aan de Politie vragen verscherpte controle uit te voeren. De buurt is ontgoocheld dat men niet verder wil gaan, maar hieraan kunnen wij niets veranderen. Wij hebben de klachten en de problemen onder de aandacht gebracht van de verschillende betrokken diensten, waaronder ook de Dienst Gebiedsgerichte

Werking en de Dienst Lokale Preventie en Veiligheid. Ook het beleid hebben wij geïnformeerd over het ongevoegen van een deel van de buurt.

Toch vragen wij ons af of er bij het ontwerp, los van de positieve bedoelingen, voldoende aandacht is geschonken aan mogelijke hinder en overlast voor de onmiddellijke buurt van het park en hoe die te voorkomen. Later vernemen wij dat enkele buurtbewoners naar de pers en naar het gerecht zijn gestapt.

Beoordeling: geen oordeel

Uit ons onderzoek blijkt dat de buurt over de plannen geïnformeerd is. Of er voldoende rekening is gehouden met de verzuchtingen van de buurt en of dit mogelijk was: hierover hebben wij geen uitsluitsel.



Departement Onderwijs en Opvoeding

Dienst Kinderopvang

zorgvuldigheid - procedure

afdoende motivering

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201003-99

Onbetaalde schoolrekening.

In september 2009 kreeg ik een brief van de deurwaarder in verband met achterstallige schoolgelden. Ik zit met de handen in het haar en vraag me af of ik iets kan doen aan mijn benarde situatie.

Ik vraag mij ook af waarom hierover een brief werd gestuurd naar mijn ex-partner.

Ondertussen ben ik ook voor de vrederechter gedaagd voor een bedrag van meer dan 300 euro terwijl ik kan bewijzen dat dit niet klopt. Het gaat om 1 maand achterstel namelijk 71 euro. Ik ben ten einde raad. Ik heb wel zeker betaald voor 2008 de school zegt dat ze de betalingsbewijzen kwijt zijn. Dat is straf want ik kan niet met overschrijving betalen: enkel cash of domiciliëring. De zaak is al vier keer uitgesteld. Ik heb nooit aanmaningen ontvangen want die werden naar de vader gestuurd en wij leven apart maar mijn zoon is bij mij gedomicilieerd.

Onderzoek:

Deze vraag betreft een stedelijke school. De brief van de Juridische Dienst werd naar beide ouders gestuurd conform art. 203 van het Burgerlijk wetboek. Verzoekster beweert dat zij geen brief noch aanmaningen heeft ontvangen. Dit laatste kan niet met zekerheid worden achterhalen, toch niet wat de aanmaningen betreft.

De Juridische Dienst heeft deze ouders gedagvaard voor de vrederechter omdat er na herhaalde aanmaningen schoolgeld niet werd betaald. De Juridische Dienst ging ervan uit dat het achterstallige bedrag groter was dan 250 euro. Normaal mag de Ombudsvrouw zich niet mengen in een lopende rechtzaak maar hier is duidelijk sprake van een onzorgvuldige berekening van de schuld. Daardoor is de zaak al vier keer voor de rechtbank uitgesteld. Uit ons onderzoek blijkt namelijk dat deze ouders inderdaad nog een achterstand hadden - niet van meer dan 300 euro - maar van ongeveer 72 euro en dat de moeder wel degelijk alle facturen uit 2008 betaald heeft. Zij kan dit bewijzen. De 'verloren' kwitanties worden iets later ook in de school teruggevonden. Bovendien stapt de Juridische Dienst voor burgers pas naar de vrederechter als de invordering hoger ligt dan 250 euro omdat er immers

ook nog rechtskosten bij komen. In dit geval gaat het om een veel lager bedrag dan 250 euro ook al lag het oorspronkelijke bedrag per vergissing een stuk hoger. We wijzen klager erop dat begon is met een achterstallige betaling. Er zijn aanmaningen verstuurd die ze beweert nooit te hebben ontvangen. De vader en moeder wonen bovendien apart.

Ook de kinderopvang wordt gewezen op het feit dat overschrijvingen nog altijd niet kunnen, dat er duidelijke afspraken moeten zijn naar wie de facturen worden opgestuurd en natuurlijk dat de terugvorderingen moeten kloppen (zo was 2008 betaald). Er waren ook nog aan de Juridische Dienst stortingen gedaan, die een stap naar de rechter overbodig hadden kunnen maken.

In elk geval het komt tot een schikking: verzoekster betaalt de achterstallige factuur en geen rechtskosten. De rechtzaak wordt beëindigd.

Besluit:

In grote lijn werd door de Dienst Kinderopvang en de Juridische Dienst de procedure gevolgd en de stappen in dit verband werden ook op afdoende wijze gemotiveerd. Er werden echter duidelijke fouten gemaakt, die ondermeer een gevolg waren van het niet bestaan van een girale betaalbaarheid.

Opvolging:

De Dienst Kinderopvang voert overal de mogelijkheid in om via overschrijving te betalen. Om dit te kunnen doen moeten de scholen en dagverblijven over een bankrekening beschikken. Het stadsbestuur komt, met deze girale betaalbaarheid, tegemoet aan de vraag van ouders.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Bepaal op voorhand naar wie de facturen moeten worden gestuurd.

Aanmaningen moeten naar beide ouders verstuurd worden.

Nauwkeurigheid in verband met het bijhouden van betalingen.

Verstuur aanmaningen altijd op briefpapier met een hoofdding van de Stad en bevoegde dienst zodat het duidelijk is dat dit een formele aanmaning is.

redelijke termijn
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201006-240

Loze beloftes.

Het spijt me ten eerste dat ik u moet contacteren, maar omdat de Dienst Kinderopvang weigert te reageren, ben ik genoodzaakt om me tot u te richten.

Ik verstuurde een mail, zonder enige reactie.

Vandaag kregen we een briefje mee van de mensen van het dagverblijf:

"Beste ouders,

U schreef uw kind in voor de vakantieopvang. Gezien u de provisie voor de vakantieopvang echter niet tijdig betaald, is uw kind niet ingeschreven voor de vakantieopvang (op 1 en 2 juli en 30 en 31 augustus). Indien u alsnog opvang wenst kan u vragen om achteraan de wachtlijst bijgevoegd te worden. U zal daarna zo spoedig mogelijk verwittigd worden of er al dan niet nog plaats is."

U begrijpt dat deze werkwijze mij volledig tegen de borst stoot en dat het gebrek aan respect toont: zowel naar ons als ouders door flagrant elke communicatie te weigeren, maar evenzeer naar de begeleiders van het dagverblijf die alles mogen opvangen. Ik had graag gehad dat u probeert enige vorm van communicatie te kunnen voorzien tussen de Dienst Kinderopvang en mezelf.

Voorlopig blijf ik bij mijn standpunt: de invoering van de zogenaamde provisie is niet correct. Mijn kind is ingeschreven voor de gevraagde dagen (inclusief 1 en 2 juli en 31 augustus - 30 augustus hadden we niet opgegeven).

En ik verwacht van de Dienst Kinderopvang dat ze het nodige doen opdat mijn dochter de volledige gevraagde periode kan opgevangen worden (en dat ze uiteraard verzekerd is).

Ik wil wel graag laten weten dat ik geen enkel probleem heb met de begeleiders van het dagverblijf, integendeel. Zij zijn altijd zeer correct geweest en zij hebben getracht om toch enige communicatie te brengen. Ze hebben gemeld aan de dienst dat ik gemaild heb, de reactie van de dienst was dat ze mijn mail ontvangen hebben en dat ze er direct op zouden reageren. Loze beloftes dus.

Nogmaals mijn excuses dat ik u hiermee moet lastig vallen en dat het allemaal kort dag is, maar ik vind dat ik al het nodig heb gedaan om contact te leggen. Ik hoop dat u er spoedig beweging in krijgt.

Onderzoek:

Wij contacteren de Dienst Kinderopvang die nog dezelfde dag een antwoord formuleert aan verzoekster. De dienst excuseert zich overigens omdat verzoekster niet eerder een antwoord ontving. Overigens stuurde verzoekster haar vraag op 14 juni en uiteindelijk ontvangt zij al op 23 juni het antwoord, dus nog altijd binnen een redelijke termijn.

Uit ons onderzoek blijkt dat de provisie werd ingesteld omdat in het verleden veel meer inschrijvingen werden genoteerd dan er kinderen kwamen opdagen tijdens de vakanties. Daarom werd een systeem gezocht om de ouders te responsabiliseren. Dit systeem werd opgenomen in een reglement dat werd goedgekeurd door de gemeenteraad.

Volgens de Dienst Kinderopvang kwamen er enkele klachten op het nieuwe systeem, dat daarom na evaluatie zal worden bijgestuurd.

De betrokken dienst bevestigt dat er niet onmiddellijk werd geantwoord, maar uiteindelijk komt het antwoord er toch binnen een redelijke termijn. Overigens volgde de dienst wel zorgvuldig het reglement dat door de gemeenteraad was goedgekeurd.

Opvolging:

Tegen het einde van het jaar evalueert de dienst het systeem. Er wordt vastgesteld dat de invoering van het systeem heeft geleid tot een correcter inschrijfbeleid dat in de toekomst nog kan verbeteren naarmate de medewerkers de werkwijze beter leren hanteren en de ouders de procedure beter leren kennen. De dienst besluit toch om de procedure te verfijnen en ook het (slecht gekozen) woord 'provisie' te vervangen door 'reservatiekost'. Bovendien zal aandacht worden besteed aan communicatie naar ouders en personeel, vorming van het personeel en aanpassing van de software.

Beoordeling: ongegrond

adequate communicatie
redelijke termijn
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201010-370

Wanneer plaats?

Ik heb al een jaar geleden een plaats aangevraagd in een kinderopvang van de Stad. Er is geen plaats.

Ondertussen hebben wij wel een plaats in een privé kinderopvang maar dat is duur: ongeveer 10 euro per halve dag en ongeveer 20 euro voor een hele dag. Als

ik werk zoek of als ik zou gaan werken, dan houd ik zeer weinig over. Zonder kinderopvang kan ik ook niet naar de Nederlandse les gaan.

Ik ontving een aantal brieven, maar men heeft geen plaats. Nochtans heb ik al lang een aanvraag gedaan. Ik hoop dat er toch binnenkort een plaats vrijkomt.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat verzoekers tot drie maal toe een zeer uitvoerige brief hebben ontvangen van de Dienst Kinderopvang. In die brieven staat zeer veel informatie over de werking van het systeem, maar geen concreet antwoord op de vraag welk vooruitzicht zij hebben op een vrije plaats in de stedelijke opvang. Ook onze vragen aan de dienst worden beantwoord met zeer veel informatie zonder dat wordt ingegaan op de specifieke vragen van verzoekers.

Uiteindelijk blijkt dat er in de eerste plaats te weinig opvangplaatsen zijn in de instellingen van de Stad Gent zelf. Ook met de opvangplaatsen in de privé erbij, blijft het moeilijk om kinderen een plaats te geven. Plaatsen creëren kost zeer veel geld en wordt slechts met mondigesmaat gesubsidieerd door Kind en Gezin (Vlaamse overheid).

Wat betreft de aanvraag voor het kind van verzoekers is het zo dat, als er een plaats vrij komt, de dienst zelf contact opneemt met de ouder van het kind dat in aanmerking komt. De ouders dienen zelf niet te informeren naar de stand van zaken. De dienst kan op dit ogenblik niet zeggen wanneer er een plaats kan vrij komen in een opvangplaats van de Stad.

Er zijn soms meer plaatsen in de peuterspeelplaatsen, die bedoeld zijn voor de volgende leeftijdscategorie (vanaf 18 maanden). Om daar een plaats te kunnen krijgen, dienen verzoekers zelf een nieuwe aanvraag te doen. Dat gebeurt niet automatisch. Men kan de aanvraag zes maanden op voorhand doen; dus als het kind 12 maanden wordt.

Wij vernemen ook dat de dienst het inschrijvings-systeem verfijnt, maar deze aanpassing verandert op zich niets aan het aantal opvangplaatsen.

Een overkill aan informatie is geen synoniem voor adequate communicatie. De Dienst Kinderopvang volgt zorgvuldig de procedure, maar ook een verfijning van deze procedure kan er niet voor zorgen dat ouders binnen een redelijke termijn een opvangplaats voor hun kind kunnen krijgen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Gegrond wat betreft de (on)redelijke termijn om een opvangplaats te krijgen, alsook de communicatie die door een overkill niet adequaat blijkt.

Ongegrond wat betreft de procedure die zorgvuldig wordt gevolgd.

Aanbeveling:

Informatie beperkter maken. Ouders willen een brief met een concreet idee wanneer er plaats zal zijn. Een toelichting van het systeem kan als bijlage worden meegestuurd.

Onderwijsinstellingen en CLB

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure
adequate communicatie
Verzoek: 201004-149

Onwelkom.

Op 2 april kreeg ik van de directeur telefonisch te horen dat mijn dochter wegens agressie op school niet meer welkom was na de paasvakantie. Niks gedurende 14 dagen op papier, zelf wel aangetekend geschreven naar de school op aanraden van advocaat. Op 6 april geen antwoord. Maandag 19 april gaat mijn dochter naar school, terug telefoon dat zij terug huiswaarts gestuurd wordt. 's Avonds ben ik naar de school geweest, gesprek met directeur. Twee weken uitsluiting tot volgende eindbeslissing, terug niks op papier, nochtans zelf om gevraagd. Niet nodig zegt de directeur. Mijn vraag is: kan alles zomaar mondeling en per telefoon?

Onderzoek:

In de eerste plaats vestigen wij de aandacht van verzoekster op het feit dat elke leerling bij het begin van het schooljaar het reglement ontvangt. In dat reglement staat op welke wijze wordt gehandeld bij sancties. Wij bezorgen verzoekster nog eens dat reglement.

Verzoekster leest het na en vindt dat de school niet handelde volgens het reglement. Bij ons onderzoek vernemen wij van het Departement Onderwijs en Opvoeding dat de dochter van verzoekster agressie pleegde tegenover een leerkracht, op het einde van de laatste schooldag voor de paasvakantie. Het was op dat ogenblik niet meer mogelijk om de klassenraad bijeen te roepen. De directeur zou verzoekster dan telefonisch hebben op de hoogte gebracht van het voorval. Er werd gemeld dat de leerlinge op 19 april (de eerste schooldag na de paasvakantie) niet zou toegelaten worden tot de lessen. Er kon niets op papier gezet worden, omdat de procedure voorschrijft dat de leerling/e en

de ouder(s) eerst moeten gehoord worden en de klassenraad een advies moet uitbrengen.

Er was op dat ogenblik nog nauwelijks iemand op school aanwezig. De volgende werkdag was dus maandag 19 april. Die maandag kwam de leerlinge dan op school. Zij werd gehoord door de directeur. De directeur belde verzoekster om een afspraak te maken. De leerlinge zou niet huiswaarts gestuurd zijn. Ze bleef de hele dag op school, maar werd niet toegelaten tot de lessen. Ze kreeg taken.

Die dag kon verzoekster pas om 17u00 naar de school komen. Dan vond een gesprek plaats tussen directeur, verzoekster en leerlinge. Tijdens dat gesprek deelde de directeur mee dat hij de leerlinge ging uitsluiten. Verzoekster vroeg om opvang op school en dit werd toegestaan.

De school stuurde verzoekster op 19 april ook een brief. Die brief werd echter verzonden naar het oude adres van verzoekster en ging allicht verloren. Wij stellen vast dat het Departement Onderwijs en Opvoeding niet op de hoogte was van het nieuwe adres. Verzoekster bevestigt ons dat zij uit het oog had verloren om haar adreswijziging door te geven.

Verder is de getroffen tuchtmaatregel een 'tijdelijke uitsluiting'. In deze context is er geen sprake van een andere school te moeten zoeken.

Het artikel 47 van het reglement vermeldt overigens: "De (...) maatregelen worden door de directeur genomen, na vooraf de leerling en zijn/haar ouders gehoord te hebben en vervolgens het gemotiveerde advies van de klassenraad te hebben ingewonnen". De klassenraad kon niet vroeger vergaderen dan op maandag 19 april. Deze bijeenkomst vond plaats in de loop van die dag, omdat de nodige personeelsleden dienden aanwezig te zijn. Dat was dus voordat verzoekster omstreeks 17u00 op de school kwam. Dit is dus niet conform het reglement.

Bij onze lectuur van het schoolreglement stoten wij overigens op de vermelding dat ouders binnen de vijf werkdagen beroep kunnen instellen tegen uitgesproken tuchtmaatregelen. Wij vragen aan het Departement Onderwijs en Opvoeding of dit in deze situatie niet van toepassing is. Het departement antwoordt ons dat dit artikel een vergissing is. Beroep is enkel mogelijk tegen een definitieve uitsluiting. De artikels zullen tegen het schooljaar 2010-2011 worden aangepast.

De school handelde niet in overeenstemming met de regelgeving: de klassenraad vergaderde voordat de ouder werd gehoord. Overigens bleek het reglement ook een fout te bevatten. En omdat de communicatie niet helemaal perfect verliep kwamen niet alle boodschappen even goed door, maar dit neemt niet weg

dat de dag school optrad na de gepleegde agressie. Het valt op dat de ouder vooral aandacht heeft voor de procedure en minder voor de oorzaak van het probleem, namelijk de agressie, en op die manier ook de verantwoordelijkheid verschuift. Kortom: de vorm wordt hier belangrijker dan de inhoud. Het 'opvoeden' van jongelui is meer dan het 'toepassen van een reglement'. Maar: reglementen moeten worden opgevolgd langs beide kanten.

Opvolging:

Enkele maanden later stellen wij vast dat het schoolreglement op een aantal plaatsen inderdaad is aangepast.

Beoordeling: gegrond

- De onderlinge communicatie tussen school en ouder verliep niet perfect, maar dit lag voor een deel aan de ouder die had verzuimd om het nieuwe adres mee te delen zodat een brief niet werd besteld.
- Het schoolreglement bevatte een fout.
- De twee weken paasvakantie mogen voor een schooldirectie geen reden zijn om de zaak te laten liggen. Het gesprek schooldirecteur/ouder had al tijdens de schoolvakantie kunnen plaats vinden.
- Het reglement werd niet correct toegepast: de klassenraad vergaderde voordat de ouder werd gehoord door de directie.

Aanbeveling:

- **Ook tijdens schoolvakanties mag de schooldirectie dergelijke zaken niet laten liggen.**
- **Het schoolreglement dient correct te worden toegepast.**

Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein

Parkeerbedrijf

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201001-15

Verdwaalde bewonerskaart.

Aanleiding voor mijn contactname is een brief (dd. 5 januari 2010) die ik van het Parkeerbedrijf ontvangen heb. Het gaat om een aanmaning om een "retributie van 25 euro" te betalen. Kennelijk werd op 3 december 2009 een retributief formulier onder de ruitenwissers van onze wagen gestopt omdat we niet in orde waren "met het parkeerregime".

We waren met verstomming geslagen. Zo'n formulier hebben we nooit gezien. Ik kan me voorstellen dat dit excuus wel vaker aangewend wordt, maar ik kan alleen naar waarheid stellen dat noch ikzelf, noch mijn partner of burens zoiets hebben vastgesteld. En hoewel we heel veel burgerzin aan de dag leggen (we zijn erg actief in de wijk), en we boetes niet doen verdwijnen en normaliter gerust zouden betalen bij een gemaakte fout, wil ik hier toch schetsen waarom ik principieel de grootste moeite heb met deze boete. Ik blik hieronder even terug op een aantal maanden van problemen met het Parkeerbedrijf... In juni 2009 verviel de geldigheid van onze bewonerskaart. Omwille van verbouwingen en hospitalisaties ontging ons (voltijds werkenden met drie kinderen) dit feitje volledig. Tot we eind augustus of begin september ons dat – met een schok – realiseerden. We hebben toen meteen een aanvraag voor verlenging via internet (e-loket) gedaan. We ontvingen een aantal dagen nadien een standaardbrief, waarin stond dat er wat scheelde met onze aanvraag en we de gevraagde kaart niet konden krijgen en dat we contact moesten opnemen met het Parkeerbedrijf.

Toen we dat deden legde men uit dat we niet in aanmerking kwamen voor een verlenging, aangezien we al even geen geldige kaart meer hadden. We moesten gewoon de procedure aanvatten om een nieuwe bewonerskaart te verkrijgen. Dat we de gebruikelijke kattebel voor verlenging van hundertwege niet gekregen hadden, vertelde men, lag aan ict-problemen bij het Parkeerbedrijf in die periode. Soit. We vroegen vervolgens een compleet nieuwe bewonerskaart aan en kregen daags nadien opnieuw de zelfde standaardbrief als hierboven beschreven. We probeerden het toen nog maar eens, maar kregen voor de derde keer op rij dezelfde standaardbrief in de bus... Dat moet dan al oktober (november?) geweest zijn. Omdat ik deze onbegrijpelijke en ontmoedigende toestanden

echt wou stoppen, heb ik op een zaterdagochtend met Gentinfo gebeld om mijn verhaal te doen en hen te vragen of zij ons wél konden verder helpen in dit wanhopige dossier. We wilden immers geen boete oplopen. Ze vonden het erg vreemd, maar moesten ons (begrijpelijkerwijze) doorverwijzen naar de collega's van het Parkeerbedrijf.

Kort nadien heb ik het Parkeerbedrijf gebeld (enkel op weekdagen mogelijk) met een schets van de vele stappen die we de voorafgaande tijd al ondernomen hadden, en dit zonder succes. En om hen met aandrang te vragen voor eens en voor altijd onze aanvraag voor de nieuwe bewonerskaart te willen regelen en toesturen. De vrouw aan de lijn toonde veel begrip en verzekerde ons dat dit nu écht in orde zou gaan komen: de kaart zou eerstdaags in de bus vallen.

Het bleef zonder vervolg; we konden nog altijd geen kaart achter de voorruit van onze enige wagen schuiven... We wachtten toch nog even verder af, je wist maar nooit. Op onze oude kaart had ik al een hele tijd "in behandeling" geschreven voor eventuele parkeerwachters.

Op woensdag 16 december 2009 wilde ik de koe bij de horens vatten en persoonlijk langsgaan in de kantoren van het Parkeerbedrijf voor een bewonerskaart. Een half jaar pogingen tot ons in orde stellen met de parkeerregeling voor bewoners, zonder succes: we waren het moe. De man aan de balie aanhoorde ons – toegegeven – vreemde verhaal van vruchteloze pogingen, en kon in zijn pc zien dat er inderdaad een aantal stappen gezet waren. De laatste fase was wanneer een bewonerskaart zou zijn opgestuurd (eind oktober of november, precieze datum weet ik niet meer), inderdaad na mijn laatste telefonisch contact met de medewerkster, voor die aanvraag. Daaruit leidde hij af dat we de bewuste kaart gewoonweg verloren hadden, of tenminste, dat het Parkeerbedrijf ons nu op die manier beschouwt ("want onze pc toont dat de kaart hier vertrok", luidde het. En "heel wat mensen misleggen die kaart"). Ik kon de "vervanging voor de verloren bewonerskaart" meekrijgen in ruil voor 20 euro. Toen ik zei dat we de kaart (nog steeds) niet gekregen hadden en dat er misschien toch iets misgelopen was bij de diensten van Parkeerbedrijf of De Post, en dat ik bezwaar had tegen het betalen voor iets waar wij als Gentse burgers/belastingbetalers gratis recht op hoorden te hebben, bleef de diagnose dat de fout bij ons lag.

Dat botst met mijn rechtvaardigheidsgevoel en ik kon wel beginnen huilen. Zelf in een administratie werkende, heb ik begrip voor procedures, maar het blijft mijns inziens toch zaak om ook oog te hebben voor 'de

geest' van een regelgeving.

Vandaar dat ik graag een beroep had willen doen op uw dienst voor bemiddeling. De boete begin december was er nooit geweest als het bedrijf in de maanden voordien bij een of andere van onze aanvragen z'n werk had gedaan. Alvast onze dank voor uw tijd en moeite.

Onderzoek:

Normaal gezien moest verzoekster automatisch een nieuwe bewonerskaart krijgen. Door technische problemen is dat echter niet gebeurd.

Toen verzoekster haar bewonerskaart wou verlengen was haar oude kaart echter al zo lang vervallen dat ze een nieuwe kaart moest aanvragen. Dat werd haar ook meegedeeld, maar blijkbaar was daar een misverstand over waardoor ze nog twee keer een verlenging aanvraagde via het e-loket in plaats van een nieuwe bewonerskaart. Daardoor kreeg ze telkens opnieuw de boodschap dat deze actie niet mogelijk was en dat ze contact moest opnemen met het Parkeerbedrijf.

Toen verzoekster dat deed, was bij het Parkeerbedrijf duidelijk geworden welke impact de technische problemen hadden en de bediende aan de telefoon heeft daarom de aanvraag voor verzoekster in orde gebracht. De bewonerskaart werd opgestuurd, maar blijkbaar is die verloren gegaan bij De Post.

Toen verzoekster opnieuw contact opnam met het Parkeerbedrijf omdat ze nog steeds geen bewonerskaart had, heeft de bediende de procedure correct gevolgd door 20 euro aan te rekenen voor een duplicaat. Gezien de omstandigheden was dit eerder ongelukkig, maar wel correct.

Aan de oorsprong van de klacht lag een technisch probleem en daarna kwamen daar nog eens misverstanden en overmacht bij waardoor verzoekster zich onrechtvaardig behandeld voelde. Verzoekster had eigenlijk automatisch een bewonerskaart moeten ontvangen en dan waren er helemaal geen problemen ontstaan. Het Parkeerbedrijf verontschuldigt zich hier dan ook voor. Zij nemen contact op met verzoekster om alles in

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aan de basis lag een technisch probleem. Door een samenloop van omstandigheden is dit echter uitgegroeid tot een klacht. Het Parkeerbedrijf verontschuldigt zich hiervoor en brengt alles in orde.

Verzoek: 201002-64

Wet van Murphy?

Naar aanleiding van een discussie met het Parkeerbedrijf van Stad Gent schrijf ik deze brief. Op 11 december 2009 stond ik geparkeerd in de Charles de Kerchovelaan. Toen ik buiten kwam, zag ik dat ik een retributie had terwijl ik wel degelijk had betaald. Als reactie heb ik een mail gestuurd naar de parkeercel, maar hierop heb ik een nietszeggend, ontwijkend antwoord gekregen. Aangezien ik de boete 's middags had opgemerkt, heb ik dezelfde dag nog kunnen reageren. Hierbij had ik eigenlijk verwacht dat ze de fout persoonlijk gingen komen vaststellen aangezien er een aankoopuur op het ticket staat. De boete zat letterlijk bovenop mijn betalend, duidelijk leesbaar ticket. Ik heb er zelfs mijn collega's bijgeroepen omdat ik eerst dacht dat het om een grap ging.

Het is echter niet de eerste keer dat ik een onterechte boete heb gekregen. Gedurende vier jaar heb ik dit reeds zeven maal gehad. Hierbij was het steeds voldoende om het ticket na te sturen.

Als was het niet telkens de schuld van de parkeerwachters. Ik denk dat ikzelf drie keer in de fout ben gegaan door eens een bumbaboek op mijn ticket te leggen, of doordat de wind het ticket omwaaiide bij het dichtslaan van mijn deur. Ik was hierdoor volledig verbaasd toen ik thuis een brief kreeg met de vermelding dat mijn ticket niet aanvaard werd terwijl het nu helemaal buiten mijn doen lag. Als respons op mijn mail had een medewerker van de parkeerdienst geschreven dat ze slechts eenmalige onoplettendheden of vergissingen aanvaardden. Hoeveel keer kan ik dit aanvaarden? Ook de vermelding dat ze "misbruiken willen vermijden", is niet in goede aarde gevallen bij mij. Jaarlijks betaal ik 500 à 600 euro voor mijn parking. Ik ga dit hoge bedrag niet onnodig verhogen door enerzijds foute boetes te betalen of anderzijds het risico te nemen om niet te betalen.

Ik had die dag juist met proton betaald. Daarom heb ik een mail gestuurd naar mijn bank met de vraag of de mogelijkheid bestaat een overzicht van mijn elektronische betalingen te bezorgen. Blijkbaar is dit niet mogelijk voor protongegevens. Die mail stond ook in kopie naar de parkeercel, zonder antwoord.

Nu heb ik een aangetekend schrijven ontvangen waarbij de boete verhoogd is met 20 euro administratieve kosten. In de brief staat letterlijk: "Dit geeft de Stad de mogelijkheid om onbetwistbare en opeisbare niet fiscale vorderingen in te vorderen met een dwangbevel..." Persoonlijk interpreteer ik dat als niet op mij

van toepassing. Aangezien ik het wel betwist, kunnen ze in principe niet overgaan tot invordering, maar de parkeercel reageert niet op mijn vragen of voorstellen. Ook staat onderaan op de brief dat er steeds een mogelijkheid bestaat tot verdere info of klachten (???). Om thuis verdere discussies te vermijden, heb ik dit betaald. Toch verwacht ik dat de parkeercel dit bedrag volledig zal terugstorten omdat de fout volledig bij hun ligt.

Ikzelf ben verantwoordelijk voor 250 personeelsleden en kan me helemaal niet veroorloven om zulke fouten te maken zonder verontschuldiging en rechtzetting. Niet het feit dat er fouten gemaakt zijn, maakt me kwaad, maar de aanhoudende beschuldigingen zonder enig moment van zelfreflectie.

Onderzoek:

Van december 2008 tot en met december 2009 kreeg verzoekster vijf parkeerretributies die volgens haar onterecht waren. Vier van de vijf werden al geannuleerd, de vijfde is de retributie van 11 december 2009 waarvoor zij een bemiddeling vraagt.

Een vaststeller kan natuurlijk altijd een fout maken, maar in dit geval gaat het om vijf verschillende parkeerwachters waarbij er in 100% van de gevallen een fout gemaakt zou zijn. Dat is toch opvallend.

Wanneer een parkeerwachter een fout maakt, moet dit natuurlijk rechtgezet worden, maar dan nog moet het Parkeerbedrijf motiveren waarom er geannuleerd wordt. In een paar gevallen was er een mededeling dat het om een verstreken ticket ging, soms ging het over een omgedraaid ticket en soms werd er geen ticket gezien. Telkens bezorgde verzoekster achteraf toch een correct parkeerticket. Volgens het Parkeerbedrijf ging het bij minstens één van de omgedraaide tickets echter om een ander ticketnummer. Dit ticket werd echter niet bijgehouden, dus er kan ook niets meer met zekerheid gezegd worden.

Volgens de regelgeving moet een parkeerticket duidelijk achter de voorruit liggen. Bij een omgedraaid ticket is dit alleszins niet het geval en dan hoeft het Parkeerbedrijf ook niet te annuleren. Doet het Parkeerbedrijf dat toch omdat iemand een geldig ticket opstuurt, dan is dat eigenlijk een vorm van goodwill. Ook dat moet echter gemotiveerd worden en afwijkingen mogen geen regel worden. En er moet altijd controle zijn, dat wil zeggen: het nummer op de achterkant van een omgedraaid ticket moet overeenstemmen met het binnengebrachte ticket. Die controle ontbrak nu!

Bij het annuleren van de retributies van verzoekster werd er eigenlijk heel gemakkelijk geannuleerd zonder dat de fout van de parkeerwachters werd aangetoond,

en zonder een degelijke controle van de ticketnummers.

Ook werd er aan de hand van de foto's van de voorruit niet uitgemaakt of de versie van verzoekster wel klopte. Er zijn toch aanwijzingen dat er ondermeer te vlug geannuleerd werd omdat men hier te maken had met een zeer mondige burger die ook erg goed op de hoogte blijkt te zijn van het klachtenmanagement.

Bij de retributie van 11 december 2009 stelde de politieagent vast dat het ticket verstreken was. Verzoekster verklaarde zelf dat het ticket misschien niet zo zichtbaar was omdat er nog andere tickets lagen. Dat het Parkeerbedrijf niet annuleert in dit geval is dus terecht.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het Parkeerbedrijf past de regelgeving toe door in dit geval niet te annuleren. In het verleden werd er te gemakkelijk geannuleerd zonder dat er echt fouten aangetoond werden en terwijl er mogelijke aanwijzingen van fraude waren. Ook de betwiste dossiers moeten worden bijgehouden want anders is er een totaal gebrek aan overzicht.

Aanbeveling:

In de toekomst moet het Parkeerbedrijf meer zorgvuldigheid aan de dag leggen bij de controle van bijvoorbeeld omgedraaide tickets en altijd in het dossier vermelden wanneer het binnengebrachte ticket niet overeenstemt met het nummer van het ticket dat effectief voor de voorruit lag.

Foto's van de hele voorruit blijven zeer belangrijk en moeten zorgvuldig genomen worden.

Wanneer uit foto's blijkt dat er geen ticket of een vervallen ticket achter de voorruit lag, kan er niet geannuleerd worden. Bij twijfelgevallen: één keer opdat de afwijking niet de regel zou worden en dit sluit willekeur en fraude uit.

Bij bewezen fouten van controleurs of bij omgekeerde tickets waar het nummer overeenstemt met het binnengebrachte ticket, moet mijns inziens altijd geannuleerd worden. Het ticket lag zichtbaar achter de voorruit, weliswaar omgekeerd, maar het kan aan de hand van het nummer geïdentificeerd worden. Bovendien kan de burger hierdoor objectief bewijzen dat hij zijn vergoeding heeft betaald en is het redelijk en billijk om hier te annuleren.

Bewezen fraude moet aangepakt worden. Het is aangewezen om dit te voorzien in het parkeerreglement.

toegankelijkheid en bereikbaarheid
cou lance

Verzoek: 201002-72

Retributie na verhuis.

Bij deze wil ik een parkeerboete aanklagen die ik ontving op 16 januari 2010 om 9u22. Vaststelling: "Geen bewonerskaart."

Ik was op het moment van de boete reeds twee weken verhuisd naar mijn nieuw adres. Op mijn vorige adres was ik in het bezit van een bewonerskaart, maar blijkbaar zijn deze enkel geldig in bepaalde zones en ligt de scheidingsslijn tussen de 500 meter die zich bevindt tussen mijn huidige en mijn vorige adres.

Ik was op dat moment ook reeds naar de bevoegde diensten geweest, maar wegens de sluiting van deze diensten tussen kerst en nieuw, en verplichtingen in het buitenland in verband met mijn job, was de nieuwe bewonerskaart nog niet in orde.

Sedert 7 januari, ruim voor de datum van de boete, ben ik reeds ingeschreven bij de Dienst Burgerzaken op mijn huidige adres. Dit toont aan dat ik zeker geen misbruik trachtte te maken van een ongeldige bewonerskaart. Zoals ik al vermeldde kon ik evenmin vermoeden dat de geldigheid ging verlopen op amper een paar straten afstand.

Het Parkeerbedrijf zelf een bezoek brengen is voor mij al helemaal uitgesloten. Wegens mijn job buiten Gent is het voor mij niet mogelijk om tijdens de openingsuren van het Parkeerbedrijf daar langs te gaan. Aangezien zij in het weekend niet werken is dit dus ook geen mogelijkheid.

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf zegt dat de burger momenteel heel veel acties kan uitvoeren ofwel door langs te gaan op het Parkeerbedrijf zelf, ofwel door te telefoneren naar Gentinfo, ofwel via het e-loket.

De enige gevallen waarin men nog echt moet langskomen op het Parkeerbedrijf is wanneer er tijdens de looptijd van een geldige bewonerskaart iets wijzigt, meer bepaald als men definitief verandert van nummerplaat of wanneer men verhuist naar een andere zone en zijn huidige bewonerskaart dus wenst aan te passen. Reden hiervoor is dat de geldige lopende bewonerskaart, die nog spreekt op een andere nummerplaat of andere zone, ingeleverd en omgeruild moet worden. Daarnaast vraagt het Parkeerbedrijf ook aan bewoners om langs te komen in die gevallen, waarvoor er een afwijkende regeling van de geldende wetgeving voorzien is, namelijk: voor het afleveren van

tijdelijke bewonerskaarten en voor het afleveren van een gratis tweede bewonerskaart tijdens werken.

Volgens het Parkeerbedrijf is de huidige dienstverlening reeds vrij uitgebreid. De bijkomende personeelsinzet die nodig zou zijn om ook op zaterdag te openen staat volgens hen niet in verhouding tot het beperkte meeraanbod aan dienstverlening of tot het aantal te verwachten bewoners. De uitbreiding van de dienstverlening naar zaterdag zou volgens het Parkeerbedrijf neerkomen op aanwerving van één tot twee bijkomende personeelsleden.

Verzoekster moest wel degelijk langskomen omdat ze verhuisde naar een andere parkeerzone en haar oude bewonerskaart dus moest inleveren. Het Parkeerbedrijf bood volgens verzoekster wel het alternatief aan dat iemand in haar plaats langs zou komen. Voor verzoekster was dit echter geen optie omdat ze geen familie heeft in de buurt van Gent en omdat haar vrienden ook niet tijdens de openingsuren naar het Parkeerbedrijf kunnen gaan.

Het Parkeerbedrijf merkt ook op dat het kantoor tussen kerst en nieuw wel open was van 28 december tot en met 31 december. Het Parkeerbedrijf blijft er bij dat het voldoende bereikbaar was voor verzoekster en het is dus niet bereid om de retributie te annuleren.

De huidige openingsuren van het loket bieden volgens de ombudsvrouw toch te weinig ruimte aan burgers om langs te komen, zeker als die buiten Gent werken. Zij vindt dat dit standpunt ook wordt ondersteund door de klachten die zij hierover krijgt. Door het loket ook op zaterdagvoormiddag te openen, zou het grootste deel van deze klachten volgens haar verdwijnen. Kortom: binnen de huidige openingsuren was het Parkeerbedrijf niet voldoende toegankelijk voor verzoekster. De ombudsvrouw vindt dan ook dat een annulering van de retributie zeker op zijn plaats zou zijn. Het Parkeerbedrijf blijft echter bij zijn standpunt.

Beoordeling: gegrond

Het Parkeerbedrijf en de ombudsvrouw blijven van mening verschillen. Volgens het Parkeerbedrijf voldoen de huidige openingsuren en middelen. Volgens de ombudsvrouw moeten de openingsuren uitgebreid worden naar zaterdagvoormiddag of 's avonds laat. In dit concreet geval was de bereikbaarheid voor verzoekster onvoldoende. Ook het uitgangspunt dat de computer een loketfunctie vervangt, is verkeerd. Niet iedereen heeft een computer of is verplicht die te gebruiken; Een loketfunctie is inherent aan een 'openbare' dienstverlening.

Aanbeveling:

Open het loket ook op zaterdagvoormiddag.

adequate communicatie

Verzoek: 201003-116

Misleidende parkeersituatie.

Vorige woensdag 24 maart 2010 zijn we naar een infodag geweest op de universiteit en .gedurende heel de namiddag werd er lof gesproken over de stad Gent. Toffe stad, veel te doen, na de examens geen spookstad, ... m.a.w. 'the place to be' voor studenten en voor anderen.

Waarschijnlijk zal dat ook wel zo zijn en dat mogen we eigenlijk ook wel hopen. Maar na de info werd ik geconfronteerd met de andere kant van de medaille. Een parkeerbon van 50 euro. Ik weet niet wat 50 euro voor u betekent, ik vind dat in ieder geval veel geld en bovendien vind ik die boete, retributie niet in verhouding tot het 'vergreep'. Ik moet zelfs zeggen dat ik het niet eens wil hebben over 'vergreep'.

Te goeder trouw heb ik plichtsbewust een parkeerticket genomen (3 euro via een meter op de Kantienberg). Dit ticket gaf me parkeertijd tot 16u50. Om 16u41 is er echter een retributie uitgeschreven wegens 'verkeerde zone'. Ik heb het Parkeerbedrijf aangeschreven.

Hun uitleg was dat de plaats waar ik stond voorbehouden was voor bewoners. Op mijn opmerking waarom er dan een parkeermeter stond, was het antwoord: u ziet toch dat die is afgeplakt. Op de bemerking dat de parkeermeter daar schuin over niet was afgeplakt was het antwoord: dat is een parkeermeter die voor een andere straat is bedoeld. Op Google Earth heb ik de juiste plaats opgezocht waar ik stond (Kantienberg 8). Ik zie geen enkele aanwijsbare reden om aan te nemen dat de parkeermeter waar ik mijn geld heb ingestoken zou behoren tot een andere straat. Die Kantienberg loopt zelfs voorbij die parkeermeter verder in de richting van het water. Dat deze situatie op zijn minst verwarrend is, kan men niet ontkennen. Dat bovendien het straatbeeld omwille van de voor ook een andere aanblik had dan gewoonlijk kan men ook niet ontkennen. In Lokeren waar ik werk zijn er ook zones voor bewoners. Normaal staat daar dan bij: uitsluitend voor bewoners. Dat bewoners hun bewonerskaart mogen gebruiken en niet steeds geld in de meter moeten stoppen, lijkt me logisch, maar de aanwezigheid van parkeermeters doet alleen maar besluiten dat die voor diegenen zijn zonder bewonerskaart.

U moet weten dat ik fervent voorstander ben van

duidelijke regels, dat ik mij dooderger aan bewust foutparkeren, aan overdreven snelheid, ... Ik probeer het verkeersreglement minutieus te volgen, maar in deze vind ik dat heel de situatie misleidend was.

Onderzoek:

We gaan zelf ter plaatse: de signalisatie voor het bewonersparkeren is ondertussen al verwijderd, de parkeerautomaat is wel nog afgeplakt, het zonebord van betalend parkeren is niet afgeplakt. Dit doet vermoeden dat het zonebord niet was afgeplakt, wat verwarring in de hand kan werken. Hoewel de automaat wel afgeplakt was, staat er een beetje verder nog een automaat duidelijk in het zicht. Ook dit werkt verwarring in de hand. Met deze informatie gaan we ook naar het Parkeerbedrijf. Omdat er vorige jaren ook al verwarring was over deze situatie en er toen werd geannuleerd, beslist het Parkeerbedrijf om de retributie van verzoeker te annuleren. Dit met de bemerking dat de situatie wel degelijk wettelijk in orde is, maar dat ze inderdaad verwarrend kan zijn.

Volgend jaar zullen deze bewonersplaatsen niet meer ingericht worden omdat ze blijkbaar voortdurend voor verwarring zorgen. Voor dat stuk van de Kantienberg is er

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Hoewel de verkeerssituatie wettelijk in orde is, zorgt ze ieder jaar opnieuw voor verwarring bij bestuurders. Kortom: hoe wettelijk is een zeer verwarrende situatie? Het Parkeerbedrijf annuleert daarom en onderneemt ook acties naar volgend jaar toe.

coulance

Verzoek: 201004-123

Onderweg...

Op 23 maart 2010 parkeerde ik mijn wagen aan de Jubileumlaan, dicht bij de Neermeerskaai. Door mijn handicap begaf ik me moeizaam naar de betaalautomaat die naar schatting 150m verder stond. Terug bij mijn wagen gekomen, vond ik tot mijn ontsteltenis al een parkeerbiljet van 25 euro.

Ik heb het Parkeerbedrijf aangeschreven, maar ze willen niet annuleren omdat mijn ticket na de vaststelling werd genomen. Dat kwam omdat ik moeizaam stap en omdat ik even moest zoeken naar kleingeld. Ik was dus gewoon onderweg. Ik heb toen geen parkeerwachters meer gezien, die waren waarschijnlijk de hoek al om. Ik kon er ook niet achterlopen omdat ik zo moeilijk stap.

Ik ben geenszins in gebreke geweest en ik weiger de boete dan ook te betalen.

Onderzoek:

Verzoekster legde wel een ticket voor aan het Parkeerbedrijf, maar dat werd zeven minuten na de vaststelling genomen.

Het Parkeerbedrijf zegt dat de parkeerwachters de Jubileumlaan ingingen via de Neermeerskaai. Op het moment van de vaststelling zat verzoekster niet in de auto. Wanneer de parkeerwachters verder gingen, passeerden ze aan de automaat waar verzoekster haar ticket nam. De parkeerautomaat staat ongeveer 50m verder aan dezelfde kant van de weg. Zij hebben verzoekster echter niet gezien en verzoekster zegt dat zij ook de parkeerwachters niet gezien heeft. Die waren volgens het Parkeerbedrijf na de vaststelling nochtans nog meer dan een uur aanwezig in de Jubileumlaan. Aanvankelijk wil het Parkeerbedrijf de retributie daarom ook niet annuleren. De ombudsvrouw dringend echter aan om toch te annuleren om billijkheidsredenen: verzoekster stapt inderdaad heel traag. In het verleden kreeg verzoekster ook nog nooit een retributie. Na overleg tussen het Parkeerbedrijf en de bevoegde schepen wordt de retributie van verzoekster dan toch geannuleerd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Verzoekster is inderdaad slecht te been en het halen van een ticket kan dan wat langer duren.

Uit een latere klacht, bleek dat mogelijks de parkeerwachters tijdens hun pauze een drankje nuttigden in het buurtcentrum en het best mogelijk is dat de burger deze parkeerwachters niet heeft gezien.

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201010-404

Handje Contantje.

Ik had een parkeerretributie gekregen in Gent en uiteindelijk heb ik die 50 euro betaald op 26 augustus. De 20 euro administratieve kosten heb ik echter niet betaald. Op 19 oktober kreeg ik dan plotseling een deurwaarder op bezoek. Toen ik het deurwaardersexploot grondig gelezen had, merkte ik dat ik eigenlijk de kans niet gekregen heb om onmiddellijk te betalen wat ik nog moest: 20 euro. Dat zou ik zeker gedaan hebben en op 21 oktober heb ik ook effectief die 20 euro overgeschreven.

Ik heb hierover naar de schepen van Mobiliteit gebeld,

maar die zei dat ik naar het Parkeerbedrijf moest schrijven. Dat heb ik ook gedaan en die zeggen dat ik nog 85 euro deurwaarderskosten moet betalen, want dat anders de procedure wordt verder gezet en dat ik dan nog meer kosten zal hebben.

Ik ben het daar helemaal niet mee eens. Ik heb nooit de laatste kans gekregen om onmiddellijk te betalen om zo deurwaarderskosten te vermijden. Daarom kom ik ook bij de ombudsvrouw.

Onderzoek:

De gerechtsdeurwaarder heeft een 'aanmaning-dwangbevel' betekend. Daarin staat letterlijk dat de burger een laatste mogelijkheid krijgt om het tegoed in handen van de deurwaarder te betalen.

Door deze clausule ontstaat de indruk dat de deurwaarderskosten in extremis nog vermeden kunnen worden en in het geval van verzoekster wordt daarom beslist dat zij niets meer verschuldigd is. De gerechtsdeurwaarders nemen de kosten dus voor hun rekening. In de toekomst zal deze clausule uit de exploten verwijderd worden en zal er een zuiver 'dwangbevel' betekend worden.

Beoordeling: gegrond

In het deurwaardersexploot stond inderdaad dat het tegoed in de hand betaald kon worden. Zonder deurwaarderskosten dus.

coulance

Verzoek: 201012-473

Openstaande retributies.

Ik heb de Duitse nationaliteit, ik woon sinds 1988 in Gent en ik ben ook met een Gentse getrouwd. De geldigheidstermijn van mijn verblijfsvergunning is intussen ruimschoots overschreden. Nadat ik tot driemaal toe verlof had genomen om aan de nodige papieren te komen, heb ik het eerlijk gezegd gewoon opgegeven. Intussen heeft deze zaak helaas een onaangenaam staartje gekregen. Omdat de geldigheidsdatum van mijn verblijfskaart verstreken was, wilde het Parkeerbedrijf mij geen tweede bewonerskaart geven. Omdat het onredelijk was, en is, elke dag 5 euro of meer te betalen om thuis te parkeren, heb ik betreffende bonnen niet betaald. Vorige week kregen wij bezoek van een deurwaarder met een dwangbevel ten bedrage van 1268 euro.

Op één enkele uitzondering na, waarbij mijn vrouw haar wagen met bewonerskaart voor de deur van haar

zus parkeerde, heeft dit dossier uitsluitend te maken met parkeerbonnen voor of in de buurt van mijn thuisadres. Het is dus zeker niet zo dat ik algemeen geen parkeertickets koop of geen boetes betaal.

Dat het Parkeerbedrijf mij, op basis van een verstreken geldigheidsdatum op mijn verblijfskaart, geen bewonerskaart wilde bezorgen stemde me niet bepaald vriendelijk, temeer er bij andere diensten, zoals bijvoorbeeld belastingen, duidelijk geen twijfels bestaan over waar ik ben ingeschreven. Dit laatste is niet confronterend bedoeld; ik begrijp heel goed dat een stadsdienst geen vriendenclubje is en volgens andere procedures moet werken, maar toch...

Dat de deurwaarderskosten niet zomaar onder de mat geschoven kunnen worden begrijp ik heel goed. Ik ben ook bereid om met de diensten tot een minnelijk akkoord te komen. De kosten voor de deurwaarder wil ik dragen, alsmede natuurlijk de enkele terechte bekeuring van toen de wagen van mijn vrouw voor de deur van haar zus geparkeerd stond. Ook wil ik onmiddellijk een tweede bewonerskaart betalen, wanneer het Parkeerbedrijf daartoe bereid is. Ik sta open voor elk billijk voorstel. 1268 Euro betalen om voor eigen deur te parkeren vind ik echter niet redelijk, ondanks alles. Nogmaals oprechte dank voor uw interventie en ik hoop dat dit tot een voor alle partijen aanvaardbare oplossing zal leiden.

Onderzoek:

Verzoeker beschikt sinds 2005 over een eerste (gratis) bewonerskaart en die wordt telkens automatisch verlengd.

In 2010 ging verzoeker dan langs op het Parkeerbedrijf voor een tweede (betalende) bewonerskaart. Daarvoor moest hij wel zijn identiteitskaart voorleggen. Als buitenlander heeft hij die niet, maar ook zijn blauwe EG-kaart voldoet. Die was echter vervallen en dus kon er ook geen bewonerskaart afgeleverd worden.

Op 6 december 2010 is verzoeker dan naar de Dienst Burgerzaken - Vreemdelingen gegaan om zijn bewijs van duurzaam verblijf te verlengen. Met het bewijs van aanvraag heeft hij dezelfde dag nog een tweede bewonerskaart gekregen bij het Parkeerbedrijf.

Ondertussen heeft verzoeker 111 openstaande retributies, verdeeld over de beide wagens. Voor het grootste deel van die retributies loopt er een rechtbankprocedure. De retributies van juli 2009 tot en met juli 2010 werden inderdaad ingevorderd via de deurwaarder. Verder zijn er nog vijf openstaande retributies waarvoor al een tweede rappel werd gestuurd en binnenkort zal ook hier een deurwaarder ingeschakeld worden.

Het Parkeerbedrijf vraagt dat verzoeker deze retri-

buties zo snel mogelijk nog betaald zodat er geen verdere stappen ondernomen moeten worden. Voor de andere openstaande retributies kan verzoeker altijd een afbetalingsplan vragen bij de ontvanger van het Parkeerbedrijf.

Verzoeker beschikt dus al sinds 2005 over een bewonerskaart voor één wagen, maar ook voor die wagen heeft hij ettelijke parkeerretributies. Voor de andere wagen kon hij altijd al een tweede bewonerskaart aanvragen, maar daarvoor moet zijn legitimatiebewijs wel in orde zijn. Zijn verblijfskaart was al vervallen in oktober 2007, maar ook daarvoor heeft hij al enorm veel retributies gekregen. Pas in 2010 vroeg hij een tweede bewonerskaart aan. Het niet onmiddellijk krijgen van een tweede bewonerskaart staat dus los van de 111 retributies die verzoeker kreeg. Het Parkeerbedrijf volgde trouwens de procedure: op basis van vervallen legitimatiebewijzen kunnen zij geen bewonerskaart uitreiken. Maar de man is wel geconfronteerd geworden met een heleboel bureaucratische rompslomp waar hij toch wat in verdwaald is. Bovendien kreeg hij, na een te trage invordering, de indruk dat er sprake was van een gedoogbeleid.

Beoordeling: ongegrond

Verzoeker is al ver voorbij de grens om nog coulance te krijgen maar de Ombudsvrouw neemt persoonlijk contact op het bewoner om hem te begeleiden met de betaling van een gedeelte van de retributies sinds juni 2009, wat ook tot een goed einde wordt gebracht.

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

redelijke termijn

Verzoek: 201001-7

Oprit vergeten.

Betreffende onze nieuwbouw deden we maanden geleden een aanvraag tot het verlagen van de dorpel van het voetpad teneinde met onze auto op onze oprit te kunnen.

We weten dat we voor Oostakker naar loketsod.oostakker@gent.be moeten mailen, maar na dit herhaaldelijk te doen kregen we tot op heden zelfs niet de minste reactie op ons schrijven, alhoewel we telkenmale binnen het uur een leesbevestiging kregen. Dit getuigt niet direct van beleefdheid en respect voor de belastingbetaler. Kan men ten minste laten weten hoe lang de wachttijden zijn in plaats van de mensen te negeren? We tasten nu volledig in het duister, en ondertussen

moeten we onze auto op straat laten staan terwijl we niet voor niets investeerden in een garage.

Onderzoek:

Wat er bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - Oostakker gebeurd is met de vraag van verzoeker kunnen wij niet achterhalen. In ieder geval zegt de verantwoordelijke, bij wie de vraag moest terecht komen, dat hij de aanvraag niet gezien heeft. Volgens hem krijgt een eerste aanleg van trottoir en oprit bij een nieuwbouwwoning altijd voorrang. Deze worden uitgevoerd met eigen personeel, maximum een maand na betaling door de aanvrager. Ondertussen wordt verzoeker door de dienst gecontacteerd en wordt hem een aanvraagformulier en een aanvraag tot betaling overgemaakt.

Onmiddellijk na de betaling wordt de gevraagde drem-pelverlaging uitgevoerd, tot grote tevredenheid van verzoeker, die bevestigt dat alles heel vlot verlopen is, na zijn klacht bij de ombudsvrouw.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De vraag van verzoeker was blijkbaar verloren gegaan. Hoe dat kon is ons niet duidelijk, want zijn vraag was wel altijd terechtgekomen, want hij kreeg telkens een leesbevestiging. Zodra de bevoegde ambtenaar op de hoogte was van de klacht is er adequaat en prompt gereageerd, wat de burger ertoe gebracht heeft zijn mening te herzien over de efficiëntie van de stads-diensten.

Aanbeveling:

Bekijk nog eens hoe het beheer van het mail-verkeer efficiënter kan gebeuren om uit te sluiten dat vragen en meldingen van burgers verloren gaan.

redelijke termijn

Verzoek: 201001-8

Geen oprit in zicht.

Totaal ten einde raad zou ik graag uw advies willen vragen. Ongeveer twee jaar geleden heb ik een aanvraag ingediend bij de technische dienst in Oostakker met betrekking tot het aanleggen en herstellen van een oprit in de Oude Holstraat, alsook het plaatsen van antiparkeerpaaltjes. Nu ongeveer twee jaar later en na herhaalde malen te vragen, telefonisch contact, word ik steeds met een belachelijk antwoord wandelen gestuurd. Het laatste contact is van vorig jaar, eind

september, toen werd mij weer eens beloofd "uw aanvraag ligt nu de bovenste."

Ik stel mij de vraag wat ik verkeerd gedaan heb, was mijn aanvraag niet correct? Op mijn oprit aan nummer 15 heb ik zelf al enkele stenen gelegd, aan de oprit van 9a is nog totaal niets gedaan. Deze woningen zijn beide onze eigendom. Ik meen toch te mogen stellen dat ik geduldig genoeg geweest ben. Ik begrijp ook dat ik zeker niet alleen ben die deze aanvragen indiende en dat er een wachttijd is, aanvaard ik volledig, maar twee jaar vind ik toch net iets te lang.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen leert ons dat de vragen van verzoeker dateren van eind juni 2008. Dat het zo lang duurt vooraleer de uitvoering komt, is volgens de dienst te wijten aan het feit dat men een overvloed aan aanvragen te verwerken heeft sinds de eerste aanleg van trottoirs en opritten gratis is geworden. Volgens de dienst dateert de nieuwbouw meergezinswoning van verzoeker van 2002. Toen moest men nog betalen voor de eerste aanleg en toen heeft verzoeker die aanleg niet aangevraagd. Voor zijn ander huis moest de bestaande oprit hersteld worden want de kasseien vertoonden ouderdomsverschijnselen. Nu is het wel zo dat er altijd voorrang gegeven wordt aan de eerste aanleg voor nieuwbouw: de mensen die voor hun nieuwe woning een eerste aanleg vragen worden dus eerst bediend. Dit is volgens de dienst ook duidelijk gezegd aan verzoeker, aan wie men ook beloofde om de aangevraagde werken uit te voeren, maar dat dit niet als een prioritair werk werd beschouwd. De dienst legt uit dat zij, om efficiënt te werken, de aanvragen groeperen om ze samen aan een aannemer toe te wijzen. De Dienst Wegen hoopt de zaken tegen eind februari 2010 rond te krijgen en wij brengen verzoeker daarvan op de hoogte.

Opvolging:

Begin maart 2010 dringt verzoeker nog eens aan, want er is nog niets gebeurd. De dienst antwoordt dat de opritten van verzoeker voor het bouwverlof van 2010 zullen uitgevoerd zijn. Dit betekent dat tussen de aanvraag en de uitvoering bijna twee jaar zullen verlopen zijn, wat ons toch een zeer lange termijn lijkt. Eind juni meldt verzoeker dat de werken. Wij kunnen echter begrijpen dat de dienst voorrang blijft geven aan de eerste aanleg na nieuwbouw en dat ze de laattijdige aanvragen niet als prioritair beschouwt.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Twee jaar lijkt een onredelijke termijn voor de uit-

voering van de werken, al kan dit verklaard worden door een onverwachte toevloed aan aanvragen, die de verwerkingscapaciteit van de dienst overstijgt.

redelijke termijn
adequate communicatie
Verzoek: 201004-142

Te hoog trottoir.

Voor onze nieuwbouw in Oostakker hebben wij gevraagd om ons voetpad te verlagen bij de carport. Het voetpad was reeds verlaagd bij de ingang van onze berging en een beetje bij de voordeur. Wij hebben onze paadjes laten aansluiten op het bestaande voetpad. Zonder verwittigen heeft men het volledige voetpad vernieuwd en verhoogd waardoor de paadjes niet meer aansluiten. Men had ons dit op voorhand moeten laten weten zodat we hiermee rekening konden houden bij het laten aanleggen van onze paadjes. Onze architect heeft het verlagen van het voetpad aangevraagd bij de sector Oost- Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein. Ik heb de controleur zelf twee maal gemaild in december en in maart, maar kreeg nooit een reactie.

Onderzoek:

Over de hoogte van trottoirs bestaan strikte regels die ook in de stedenbouwkundige vergunning worden vermeld. In de vergunning van verzoekster staat ook volgende tekst onder de titel 'Aanpassing trottoir en oprit': "Er zal slechts één oprit met een breedte van maximum 3,60 meter op het openbaar domein worden toegestaan." Met andere woorden, door een nieuwe oprit te leggen, moest de oude automatisch verdwijnen.

Dit ene zinnetje kan gemakkelijk over het hoofd gezien worden, maar eigenlijk komt het er op neer dat de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen alles correct heeft uitgevoerd zoals het omschreven staat in de stedenbouwkundige vergunning.

Het feit blijft natuurlijk dat er over de start van de aanleg niet gecommuniceerd werd. Toch zou dit niets veranderd hebben aan de situatie, enerzijds omdat de paadjes er toen al lagen, anderzijds omdat de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen zich aan de regels moet houden.

Sector Oost zegt dat ze de mail van 15 december 2009 niet ontvangen hebben. Waarschijnlijk omdat de mailbox vol zat. Op de mail van 5 maart 2010 werd volgens sector Oost niet gereageerd omdat er nog een

aantal dingen onderzocht moesten worden. Toen het onderzoek was afgerond, was er via onze dienst een klacht gekomen op 14 april 2010 en daarom werd naar ons toe gereageerd, maar nog altijd niet rechtstreeks naar verzoekster.

Beoordeling: gegrond

De werken werden correct uitgevoerd, maar de architect van verzoekster had over het hoofd gezien dat door de aanleg van een nieuwe oprit, de andere moest verdwijnen. Dit kon echter sneller aan het licht komen mocht er beter gecommuniceerd zijn naar verzoekster toe. Maar vooral de communicatie achteraf, tussen verzoekster en Sector Oost, liep helemaal verkeerd door een slecht beheer van de mailbox en een te trage respons. Het is de derde klacht betreffende mankementen beheer mailbox in Oostakker.

Aanbeveling:

Zorg ervoor dat mails tijdig gearchiveerd worden zodat de mailbox niet vol geraakt en dus onbereikbaar wordt.

Stuur zeker een ontvangstmelding als er eerst een onderzoek moet gebeuren dat enige tijd in beslag neemt.

inventieve houding
redelijke termijn
Verzoek: 201005-193

Stinkend urinoir.

Sinds zaterdag zaten we met de warme dagen in de stank van dat overlopende urinoir in de Belgradostraat. Dat werd vanmorgen, maandag, gekuist.

Nu, er was beloofd om dit ook tijdens weekends te doen, maar we merken dat dit toch niet gebeurt. Ik denk dat je eens met de mannen zou moeten praten die dit vanmorgen hebben opgekuist, want ook hygiënisch lijkt mij dit toch wel echt heel bedenkelijk...

Als men er niet in slaagt een gesloten zelfreinigend urinoir (tegen betaling) te plaatsen dan vragen we om het gewoon weg te doen, want nu komen ze van heinde en ver naar dat urinoir... Maar het kan echt niet meer op deze manier.

Ik hoor dat er ook problemen zijn met het urinoir aan Sint-Jacobs.

Onderzoek:

Dit is één van de vele terugkerende klachten over geurhinder van urinoirs, altijd tijdens het weekend.

De enige oplossing lijkt ons dan ook dat de urinoirs ook tijdens het weekend gereinigd zouden worden en vooral dat er voldoende reinigingswater aanwezig is. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen laat ons weten dat het probleem gekend is, maar dat de ingrepen die ze al hebben uitgevoerd (de plaatsing van een reukloze sifon) niet geholpen hebben omdat de doorloop gehinderd werd door allerlei afval dat in het urinoir gedumpt werd. Men heeft dan de sifon vervangen door een rooster met gaatjes en er werd ook een prijs gevraagd voor ondergrondse waterputten voor een aantal probleemurinoirs. Ten slotte wordt, naast het zoeken naar technische oplossingen, ook beslist om de strategische urinoirs tijdens het weekend te laten schoonmaken door een extern bedrijf.

De uitvoering van die beslissing laat lang op zich wachten, vooral, zegt men ons, door de procedure van aanbesteding. Ook het organiseren van het werk vraagt blijkbaar wat tijd.

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen verwijst naar de Dienst Schoonmaakbeheer die op zijn beurt laat weten dat de reiniging van de urinoirs vanaf het weekend van 2 oktober 2010 zowel op zaterdag als op zondag zal doorgaan.

We delen dit zo mee aan de klager die ons op de hoogte zal houden van het al of niet reinigen van de urinoirs.

Opvolging:

Af en toe moet verzoeker ons weer opbellen dat de urinoirs opnieuw verstopt zijn, door verkeerd gebruik. De dienst speelt dan meestal wel heel kort op de bal. Wanneer we verzoeker enkele maanden later naar een stand van zaken vragen zegt hij dat hij nu in Melle woont, maar dat de toestand de laatste tijd wel heel fel verbeterd was. Vooral het aanbrengen van een waterpunt maakt dat urinoirs grondiger kunnen worden schoongemaakt.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De klacht is gegrond voor wat betreft de lange termijn om uiteindelijk toch ook tijdens de weekends de urinoirs schoon te maken. Ongegrond voor de inventiviteit: de dienst heeft naar aanleiding van de klachten andere oplossingen gezocht en aanpassingen uitgevoerd, met weinig succes, maar in de meeste gevallen is de reden van de problemen te wijten aan het verkeerd gebruik. Maar vooral aanbrengen van een waterafnamepunt maakt dat er ook grondiger kan worden schoongemaakt door eigen diensten en door een extern bedrijf.

redelijke termijn

Verzoek: 201010-400

Grastrottoir.

Men is volop bezig met de heraanleg van onze straat, de Driesselstraat te Oostakker. We hebben nu vernomen dat het voetpad waar wij destijds meer dan 24.000 BEF voor hebben betaald nu zal worden weggebroken en vervangen door gras. Ik vind dit niet kunnen. We zijn vorige week donderdag naar het werfbureau geweest in Oostakker en daar waren er ook een aantal mensen van de Stad Gent. We hebben daar een klacht ingediend tegen de plannen om het voetpad niet in klinkers maar in gras heraan te leggen. De mensen die er waren van de Stad, zouden het bekijken en ons iets laten weten, maar tot hier toe hebben we nog niets vernomen. Ik wil me verzetten tegen de plannen om het voetpad in gras heraan te leggen want er wonen hier oudere mensen die op het fietspad zullen moeten lopen in plaats van op een verhard voetpad, waar we tenslotte ook voor betaald hebben.

Onderzoek:

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen sector Noord bevestigt ons dat zij de klacht van verzoeker ontvangen hebben en dat er voor de omwonenden een schriftelijk antwoord is opgesteld, dat echter nog niet verstuurd is. Het hele ontwerp is uitvoerig besproken in de werkgroep, maar is ook aan bod gekomen tijdens een infovergadering waarbij de opmerkingen zijn genoteerd en aan het college voorgelegd. De dienst herhaalt in haar antwoordbrief de grote principes die overal gehanteerd worden bij de aanleg van trottoirs:

1. men streeft naar een aaneengesloten voetpadennetwerk;
2. men bekijkt de loopintensiteit;
3. men houdt rekening met het gewenste landschappelijk beeld.

Om die reden legt men de trottoirs in de Driesselstraat slechts aan tot de Kamerijkstraat zodat een gesloten geheel ontstaat. In dit stuk is er ook een grotere loopintensiteit door de aanwezigheid van de bushalte. In het andere stuk worden ze vervangen door graspaden zodat ze mooier geïntegreerd zijn in het landschap. In die brief wordt ook gereageerd op het argument dat zij destijds voor hun trottoir hebben moeten betalen. De betaling, zegt men in de brief, is een retributie voor de aanleg en die retributie verleent in geen geval een eigendomsrecht: het trottoir blijft openbaar domein dat door de overheid wordt onderhouden, hersteld of heraangelegd. Verzoeker heeft in ieder geval een

gemotiveerd schriftelijk antwoord ontvangen, ongeveer drie weken, na zijn mondelinge klacht, wat ons een heel redelijke termijn lijkt.

Beoordeling: ongegrond

De dienst heeft, na overleg, een duidelijk gemotiveerd antwoord bezorgd aan verzoeker en de andere bureaus, binnen een redelijke termijn.

Maar reactie van burger is zeer begrijpelijk...

redelijke termijn

adequate communicatie

Verzoek: 201010-401

Verjaarde put.

Ik woon in de Knotwilgenstraat. Door de hevige koude en vorst in januari 2009 is er in het wegdek een serieus gat ontstaan. Tussen januari en februari heb ik drie maal naar de Politie gebeld om dit door te geven. In februari is men dan een plank op dat gat komen leggen, waarschijnlijk in afwachting van een herstelling. We zijn nu september 2010 en de herstelling is nog altijd niet uitgevoerd. Ik weet niet welke dienst dit moet doen. Is men dat vergeten of is er een ander probleem? In ieder geval vind ik dat het onredelijk lang duurt eer men die zaak oplost.

Onderzoek:

In eerste instantie vragen wij uitleg aan de sector West van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Na onderzoek ter plaatse blijkt het volgens de Dienst Wegen om een verzakking te gaan die door TMVW moet hersteld worden. De dienst brengt TMVW op de hoogte en kort daarop is alles in orde. In ieder geval is het principe van redelijke termijn in dit geval ernstig geschonden: meer dan tien maanden om een herhaaldelijk gemelde verzakking te herstellen is veel te veel. De redenen kunnen wij niet achterhalen. Volgens TMVW hebben zij de opdracht pas binnengekregen begin november 2010, dit is dus nadat wij het verzoek aan de sector West van de Dienst Wegen hebben overgemaakt. Blijkbaar is er dus toch iets verkeerd gelopen met de meldingen van verzoekster.

Beoordeling: gegrond

De klacht is gegrond. Al kunnen we niet met zekerheid zeggen wat er bij het doorgeven van de melding is fout gelopen. Heeft de Politie het niet doorgegeven aan de Dienst Wegen of heeft de Dienst Wegen het niet doorgegeven aan TMVW? Feit is dat na onze tussenkomst de verzakking heel vlug hersteld is.

continuïteit

Verzoek: 201003-75

Puttenparking.

De ouders van onze leerlingen parkeren op de parking in de O.L.Vrouwstraat, die hoofdzakelijk gebruikt wordt door bezoekers aan de basiliek en de site van Lourdes. Deze parking is momenteel modderig, vol putten en bijna onberijdbaar. Dit leidt tot parkeren op straat of gebruik maken van de niet bestaande kiss-and-ridezone. Dit brengt onze leerlingen in gevaar, daarom nemen wij als school onze verantwoordelijkheid op en vragen u vriendelijk dit zo spoedig mogelijk op te volgen.

Onderzoek:

Het probleem met die parking kwam al bij ons in 2008. Toen heeft de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen de putten gevuld en de grond wat gefatsoeneerd. Maar in feite is het terrein eigendom van een familie die in het buitenland woont en niet veel interesse meer betoont. Deze parking wordt gehuurd door de Stad Gent en blijkt nu dat de overeenkomst een einde neemt op 31 oktober 2010. Tot dan is het dus aan de Stad om als gebruiker de parking te onderhouden. Blijft de vraag wie het moet doen: de Dienst Wegen of het Parkeerbedrijf. Er moeten hiervoor dus afspraken gemaakt worden, want de terugkerende klachten tonen aan dat er hier wel een probleem is. Uiteindelijk wordt er beslist dat de Groendienst het onderhoud op zich zal nemen tot het einde van de nieuwe huurovereenkomst, die dan in 2013 een einde neemt. Eigenlijk had men in 2008 al duidelijk moeten stellen voor wie deze periodieke opdracht was.

Beoordeling: geen oordeel

Dat er in het onderhoud van de parking geen continuïteit was, komt omdat er twijfel was over welke dienst voor het onderhoud moest instaan: de Dienst Wegen, het Parkeerbedrijf of de Groendienst.

Aanbeveling:

Bij herhaalde klachten is het aangewezen om uit te zoeken waarom die klachten terugkeren. Het is aangewezen om een structurele en definitieve oplossing te zoeken.

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
duurzaamheid

Verzoek: 201004-141

Lawaai-erige klinkers.

Bij de heraanleg van de Eeklostraat te Mariakerke, heeft men op drie plaatsen een wegverruwning aangelegd. Op zich is dit goed omdat de gemiddelde snelheid in deze straat veel te hoog ligt. Deze wegverruwningen zijn aangelegd in klinkers, terwijl de straat in asfalt is gelegd. De overlast voor de directe bureu is hierdoor immens groot. De overgang van asfalt naar klinkers en terug naar asfalt zorgt voor een zeer grote geluids-overlast en trillingsoverlast. En uiteraard hoe hoger de snelheid en hoe zwaarder het voertuig, hoe groter de overlast. Rond de jaarwisseling heb ik dit probleem gemeld via de website van Gentinfo. Kort daarop kreeg ik een vriendelijke telefoon van die dienst dat ze mijn klacht aan de bevoegde dienst zouden over-maken. Eind maart kreeg ik een brief van de schepen van openbare werken. Daarin staat dat ze niet bereid zijn hier iets aan te doen, en dat ze gekozen hebben voor klinkers om een visueel accent te geven aan de wegversmalling. De wegversmallingen zijn ook afge-bakend met struiken die volgens mij een beter visueel accent geven dan de klinkers. Bovendien is er in de Eeklostraat ook een verkeersdrempel, en is deze wel in asfalt doorgetrokken! Verschillende mensen hebben dit probleem gemeld, telkens zonder resultaat.

Onderzoek:

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen gaat op onze vraag ter plaatse kijken en stelt vast dat de verharding van de wegverruwningen niet meer in perfecte staat is. Er wordt dan ook beslist om de klinkers beter te leggen en speciaal de overgang van asfalt naar klinkers te verzorgen. Hierdoor zullen trillingen en lawaai dus afnemen. Maar het is een feit dat de overgang tussen verschillende soorten materialen niet geruisloos kan verlopen. De keuze van de gebruikte technieken en materialen is een beleidskeuze. Daarin kunnen wij als ombudsdienst geen standpunt innemen, behalve dat er eerst zorgvuldig moet uitgezocht worden welke materialen het meest geschikt zijn. De schepen heeft in haar antwoord aan verzoeker ook die keuze gemotiveerd.

Opvolging:

Uiteindelijk wordt de klacht van verzoeker nog eens besproken in de MOB(iliteitscel). Omdat deze straat nog maar onlangs is aangelegd en bovendien een busroute is, beslist men om de zaken voorlopig zo te

laten. Op termijn is men wel bereid, als er nog werken moeten uitgevoerd worden, om die klinkers weg te nemen. In de toekomst zal men rekening houden met de opmerkingen van verzoeker en de materialen niet meer afwisselen bij de heraanleg van straten.

Beoordeling: geen oordeel

Het ontwerp van de straataanleg is een beleidskeuze (weliswaar op advies van ambtenaren). Wel is het essentieel dat men het wegdek, dat zowel uit asfalt als klinkers bestaat goed onderhoudt zodat er voor de omwonenden een minimum aan hinder is.

Aanbeveling:

In de toekomst rekening houden dat afwisseling van deze materialen al problemen geven kort na aanleg zodat advies bij beleidskeuze zorgvuldiger kan gegeven worden

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 201008-290

Onaangekondigde werken.

Vandaag 3 augustus 2010 nam ik de auto om te gaan werken. Gekomen in de Beekstraat waren er plotseling werken aan de gang die nergens vermeld waren. Je moet weten dat sinds november 2009 de Mariakerksesteenweg ook onderbroken is. Wanneer zal het gedaan zijn de goede burger lastig te vallen met niet aangekondigde werken.

Hier in Drongen moet je niet anders doen dan omrijden. De desbetreffende diensten moeten hun werken aankondigen en op tijd klaar zijn voor ze aan andere werken beginnen.

Onderzoek:

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen laat ons weten dat de werken kaderen in heraanleg van de Mariakerksesteenweg. Over deze werken is er in het verleden een infovergadering geweest en een bewonersbrief gestuurd naar de omwonenden. De dienst geeft toe dat het wenselijk was geweest nu men effectief op het kruispunt Beekstraat/Mariakerksesteenweg aan het werken is, deze nieuwe fase en omlegging nog eens apart kenbaar te maken. De dienst geeft zijn fout toe en stuurt onmiddellijk een persbericht met meer uitleg over de aard en de duur van de werken.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Meer zorg om betere communicatie bij langdurige werken in deelgemeenten.

Dienst Administratie

zorgvuldigheid - fouten
professionaliteit

Verzoek: 201003-105

Foute informatie.

Wij wonen in Ledeberg. Deze woning is in 2009 van eigenaar gewisseld. Dit pand staat bij het kadaster gekend als handelspand met woonst. Wij betrekken hiervan het eerste en het tweede verdiep. Het gelijkvloers, het handelspand, staat leeg, doch wij gebruiken dit als inkom gelet er geen andere inkom aanwezig is om naar de woongelegenheid te gaan. De nieuwe eigenaar wenst het gelijkvloers te verhuren. Hij heeft ons hiervoor gevraagd om zowel het handelsgedeelte, alsook het magazijn leeg te maken. Van de vorige eigenaar van het pand in de Hoveniersstraat hadden wij vernomen dat, om het pand afzonderlijk te verhuren, woongedeelte en handelsgedeelte, dat hiervoor het pand geregulariseerd diende te worden. Bovendien zouden de nutsvoorzieningen hiervoor gesplitst moeten worden. Tot op heden hebben wij geen enkele intentie gezien om deze zaken in orde te brengen. Wij hebben ook reeds aangedrongen bij de nieuwe eigenaar om voor ons een aparte ingang te voorzien. Wij hadden voorgesteld om dit te regelen om zo ons woonrecht veilig te stellen, maar tot op heden hebben wij geen concreet antwoord gekregen. Kan u ons zeggen wat wij kunnen ondernemen? Verder heeft de nieuwe eigenaar van Stedenbouw de informatie gekregen dat er een bouwovertreiding zou zijn gebeurd die weliswaar verjaard is/was. Hiervoor heeft hij, samen met zijn notaris, mijn schoonmoeder, die de vroegere eigenares was extra kosten aangerekend om ook deze "verjaarde bouwovertreiding" te regulariseren. Op de vraag of we konden beschikken over de verkregen informatie van Stedenbouw werd ons negatief geantwoord. Maar we zijn heel zeker dat er geen bouwovertreiding is. Ik denk dat Stedenbouw foute informatie heeft gegeven.

Onderzoek:

Wat het gebruik van het gelijkvloers en magazijn betreft, die zaken zijn van privé-aard en moeten onderling geregeld worden, desnoods met de hulp van de

vrederichter. Wij starten een onderzoek naar de klacht dat de Dienst Administratie ten onrechte aan de notaris zou meegedeeld hebben dat er een bouwovertreiding op het pand rustte, al was die verjaard. Die informatie zou de koper gebruiken om verzoeker extra kosten aan te rekenen. Het bureau "Notarisvragen" van de Dienst Administratie heeft aan de notaris meegedeeld, op aangeven van Bouwtoezicht, dat de stedenbouwkundige vergunning van 1997 niet volledig was gevolgd omdat men één toegang teveel had bewaard. Maar men geeft ook de inlichting dat de overtreiding is verjaard en er dus geen stappen zullen ondernomen worden. Bouwtoezicht maakt ons wel duidelijk dat er misschien niet meer vervolgd zal worden, maar dat de bouwovertreiding weliswaar blijft bestaan. Om die op te heffen moet men dus een regularisatieaanvraag indienen, vandaar de kosten die de koper extra wil aanrekenen. Verzoeker blijft echter beweren dat er helemaal geen overtreiding is: de gewraakte deur is immers vervangen door een raam. Om hierover uitsluitel te krijgen, gaat Bouwtoezicht, op ons aandringen, ten slotte ter plaatse en stelt vast, zoals verzoeker altijd had volgehouden, dat er helemaal geen bouw misdrijf was: de deur is inderdaad vervangen door een venster. Deze vaststelling wordt ook schriftelijk aan verzoeker meegedeeld. De dienst verklaart deze vergissing door het feit dat men, wegens tijdsgebrek, niet ter plaatse is geweest en enkel geoordeeld heeft aan de hand van het plan en verklaringen die op het bureau werden afgelegd. Deze klacht is dus zonder meer gegrond. De dienst is zich er ook van bewust dat men beter ter plaatse was geweest.

Beoordeling: gegrond

Er zijn onzorgvuldige inlichtingen bezorgd aan de notaris.

Aanbeveling:

Ga, bij betwisting, u ter plaatse van de toestand vergewissen. Dit is de enige mogelijkheid om fouten en misverstanden uit te sluiten.

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201007-260

Verhoogde muur.

Tussen de Gasmeterlaan en de Blaisantvest is de Stad werken aan het uitvoeren aan een gebouw: er worden verbouwingen uitgevoerd voor kantoren. Ik heb problemen met die verbouwingen omdat ik overtuigd ben

dat er daar zaken gebeuren die niet kunnen. Wat mij stoort is dat de scheidingsmuur verhoogd wordt, zonder dat wij hiervan werden ingelicht. Indertijd, in 2009, hebben wij een papier gekregen waarin stond dat de muur niet verhoogd zou worden. Ik heb niet gereageerd omdat alles in orde was, dacht ik. Maar drie weken geleden werd de muur met twee bakstenen opgehoogd. Dit scheelt voor mij en mijn burens in bezonning. Ik ben naar de Dienst Administratie geweest om het dossier en de plannen in te kijken. Maar ze konden niet onmiddellijk helpen. Ik werd achteraf opgebeld door een dame van Stedenbouw -denk ik- en die zei me dat er geen vergunning was om de scheidingsmuur te verhogen, wel om de muur te herstellen en mooi af te werken. Ik heb toen gebeld naar de Bouwpolitie en een controleur is langs geweest. Hij heeft me gezegd dat er een fout is begaan door Stedenbouw. Volgens hem wordt er in de vergunning niet gezegd dat de muur mag verhoogd worden, maar op de plannen wordt de muur wel verhoogd, zeggend om hem recht te trekken. De werken die nu uitgevoerd worden zijn dus niet correct. Dan moet dat toch afgebroken worden? De regels zijn toch ook voor de Stad geldig?

Onderzoek:

Uit ons onderzoek bij de Dienst Stedenbouw blijkt dat het hier niet gaat om werken in opdracht van de Stad maar wel om een groot privaat project. De dienst geeft toe dat ze het optrekken van de muur over het hoofd hebben gezien, maar volgens hen zijn de plannen wat betreft de scheidingsmuur zeer misleidend opgemaakt. Zowel op het plan bestaande toestand als het plan nieuwe toestand is deze muur ingekleurd als bestaand metselwerk. Zij zijn er dan ook vanuit gegaan dat de bestaande muur ongewijzigd blijft.

Maar volgens de maatvoering wordt deze muur in de nieuwe toestand wel hoger getekend, namelijk 52 cm. De muur is dus wel degelijk vergund om iets hoger te bouwen. Volgens de dienst hebben noch de Stad, noch de gemachtigde ambtenaar dit opgemerkt, ze vinden duidelijk dat ze op het verkeerde been werden gebracht door de foutief opgemaakte plannen. Deze muur is slechts een klein onderdeel van het groot project, een kwalitatief project waarbij ook een deel van een bestaande opslagruimte op de verdieping wordt afgebroken zodanig dat de woningen in de Gasmeterlaan meer licht ontvangen. Feit blijft dat de verhoging van 52 cm is goedgekeurd, in een vergunning die drie jaar oud is. Er is dus bijgevolg hiertegen geen beroep meer mogelijk. De dienst belooft dat ze de uitvoering van heel nabij zullen opvolgen en er op zullen letten

dat de muur, die uiteindelijk slechts 20 centimeter zal verhoogd worden, op een kwaliteitsvolle manier zal afgewerkt worden. In ieder geval heeft de Stad hier een fout begaan, die echter niet meer recht te zetten is. Indien verzoeker van oordeel is dat die 20 centimeter zijn levenskwaliteit bedreigt kan hij zich wenden tot de rechtbank en een klacht indienen tegen de Stad en tegen de gemachtigde ambtenaar. Wij bezorgen verzoeker alle nodige informatie.

Beoordeling: gegrond

Er is een zorgvuldigheidsfout begaan bij de beoordeling van de plannen, maar deze fout kan niet meer rechtgezet worden omdat de beroepstermijn al lang verstreken is. Dit betekent dat de werken uitgevoerd worden volkomen volgens de goedgekeurde stedenbouwkundige vergunning.

overeenstemming met regelgeving

klachtenmanagement

Verzoek: 201010-366

Onwettig café.

Ik heb een klacht over een pand in de Dendermondsesteenweg.

In 2007 weigert de Stad een stedenbouwkundige vergunning om een pand om te vormen tot café. Een paar panden verder is er een koffiehuis zonder vergunning (?).

Rechtover is er nog een café, maar dat is er al jaren en daar heb je geen overlast van.

Nu stelt de buurt vast dat de nieuwe huurder in bewuste pand toch een café opent en dit sinds december 2009. En dat is zeven dagen op zeven open van 's morgens vroeg tot 's avonds soms na 12 uur en er is allerlei overlast. Erboven wonen verschillende Bulgaarse gezinnen.

De buurt vraagt of er toch geen vergunning is. Hoe kan dat dan anders een café zijn?

Kortom: als ze geen stedenbouwkundige vergunning hebben, moet dit dan niet onmiddellijk dicht? En hoeveel stappen moeten we nu nog zetten opdat datgene wat de Stad in 2007 heeft beslist ook wordt uitgevoerd of kan hier iedereen maar overal cafés openen?

Onderzoek:

Volgens de Dienst Stedenbouw is er voor dit pand een stedenbouwkundige aanvraag ingediend voor een bestemmingswijziging van handel naar horeca. Dit gebeurde na een vaststelling ter plaatse door

Bouwtoezicht. Het is dus niet zo dat Bouwtoezicht niet gereageerd heeft op een klacht uit de buurt, integendeel: overtreder is aangemaand om zich in orde te stellen en een dossier in te dienen. Dit is volkomen conform de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening. Maar het dossier is nog in onderzoek: op het ogenblik van de klacht is er nog geen beslissing gevallen, zegt de Dienst Stedenbouw. Verder is ook de Politie tussengekomen, voor de klachten over overlast, en is een verbod opgelegd om alcoholische dranken te schenken. Er werd ook een sluitingsuur vanaf 1 uur ingesteld, zegt de Politie. De betrokken diensten zijn dus elk volgens hun bevoegdheid opgetreden. Wij geven verzoeker ook mee dat bij iedere overlast de Politie altijd kan opgeroepen worden. Toch menen we dat klager een punt heeft: waarom mag overtreder voortdoen als er nog geen beslissing is en het dossier in onderzoek is.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De diensten hebben de klacht behandeld en opgevolgd. De Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening werd correct toegepast bij de vaststelling van de bouwovertredding.

Maar korter op de bal spelen zou hier klachten en misbruiken kunnen voorkomen. Waarom mag overtreder gewoon voortdoen als er nog geen vergunning is toegekend en terwijl er nog geen bestemmingswijziging is?

redelijke termijn

Verzoek: 201010-391

Werken Vlaanderenstraat.

Ik heb een klacht over de dienst die zich bezig houdt met de inname van het openbaar domein. Men is al 14 maanden bezig met het verbouwen van de kantoren boven mijn filiaal tot appartementen. De vergunning voor de inname openbaar domein is verstreken sedert 30 september 2010 en ik zou willen dat men zich daar aan houdt. Ik heb contact opgenomen met de dienst 'Privaat gebruik openbaar domein'. Ze hebben me ondertussen al twee maal teruggebeld om de voordeuren in het dossier mee te delen

maar nu hoor ik niets meer. Het is nu al meer dan 14 dagen dat ik niets meer verneem en dat die werkmannen nog steeds hun voertuigen parkeren vóór de werf en dus voor mijn kantoor. Ik ben dat grondig beu. Ze parkeren hun camionetten vóór de deur van mijn filiaal waardoor de zichtbaarheid nul is. Ik heb ook al de wijk-

agent aangesproken en de politie heeft de werkmannen al een boete gegeven maar ze trekken het zich niet aan. Ze blijven maar parkeren.

Uw dienst is mijn ultieme poging om te vernemen wanneer men nu eindelijk iets gaat doen aan het feit dat de 'vergunning openbaar domein' verstreken is en wanneer ze de paaltjes terug gaan plaatsen vóór mijn kantoor zodat er niet meer voor geparkeerd kan worden.

Onderzoek:

Van de Dienst Administratie - Inname Openbare Weg vernemen wij dat ze de Dienst Wegen hebben gevraagd om de anti-parkeerpaaltjes terug te plaatsen. Dat dit nog niet gebeurd is, is te wijten aan de werken voor de nutsleidingen die nu nog bezig zijn in de straat. Maar door de verkeerd geparkeerde bestelwagens lopen ook de werken niet vlot. Uiteindelijk kunnen de paaltjes na de werken van Eandis teruggeplaatst worden, op 18 november, dit is toch bijna twee maanden nadat de vergunning voor de inname verstreken is. Normaal gezien wordt, wanneer bij een controle vastgesteld wordt dat de inname van de openbare weg niet is weggenomen, een aanmaningsbrief gestuurd naar de vergunninghouder. In dit geval is dit niet gebeurd omdat een nutsbedrijf op die plaats werken moest uitvoeren. Maar ook die werken liepen vertraging op doordat de aannemer met zijn wagens bleef parkeren, alhoewel dit dus niet meer kon. Men kan zich afvragen of een kordatere aanpak hier niet beter was geweest, van de controleur of eventueel van de Politie. Het ging immers om werken die langer dan 1 jaar hebben geduurd en waarvan de vergunning mogelijks al verlengd werd.

Beoordeling: gegrond

De klacht van verzoeker is gegrond: het heeft 2 maanden te lang geduurd vooraleer de openbare weg opnieuw vrij was nadat de vergunning vervallen was. Men had doortastender kunnen optreden tegen de aannemer die de hinder veroorzaakte. Ook al moet men er rekening mee houden dat werken meestal vertraging oplopen en een éénmalige verlenging tot de mogelijkheden kunnen behoren. Duidelijke afspraken hieromtrent zijn van belang. Hier ging het wel om werken die langer dan 12 maanden hebben geduurd.

Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

actieve informatieverstrekking
redelijke termijn

Verzoek: 201004-162

Probleemproject

Na veel aandringen hebben we een afspraak bekomen bij de Dienst Stedenbouw om het dossier inzake verbouwings- en bouwplannen op een site van een school te Gent te bespreken. De materie zou voorgelegd worden op vooroverleg de derde week van januari 2010.

Thans zijn we straks begin mei en behoudens een mail van de Dienst Monumentenzorg, blijven we nog steeds zonder enig nieuws in dit dossier en zitten we geblokkeerd in de planning/opmaak van de masterplanvisie voor de verdere ontwikkeling van de school. Al maanden moeten wij wachten op een reactie op een vraag en voorgestelde problematiek. Vier maand om juist te zijn, en dan was dit al na een lange aanvraag om eens ter plaatse te komen. U moet begrijpen dat zowel ik als de school hier niet verder kunnen werken/plannen aan voorliggende dossiers waar de toekomst van de school voor een deel van afhangt.

Onderzoek:

Op onze vraag aan de Dienst Stedenbouw hoe het komt dat betrokken architect nog altijd geen uitsluitend heeft gekregen over het project, antwoordt de dienst dat voor dit project het advies van de Dienst Monumentenzorg van doorslaggevend belang was en dat er op 9 december, dus een maand na de vraag, ter plaatse een bespreking is geweest met de twee diensten, de directie van de school en de architect. Op dit moment kon de architect nog geen concreet voorstel voorleggen, alleen was duidelijk dat men een deel van het beschermde gebouw wou slopen voor een nieuwbouw. Die mogelijkheid moest door de Dienst Monumentenzorg bekeken worden. Het klopt volgens de dienst dat er nadien in dit dossier niets meer gecommuniceerd is naar de architect toe. Maar volgens de Dienst Monumentenzorg is er wel verder gewerkt. Voor de sloop is immers het bindend advies nodig van het Vlaams Gewest. Dit werd dan ook gevraagd. Dit advies liet op zich wachten. Maar er moest ook een bouwhistorische studie gebeuren. Dit werd allemaal niet aan de architect meegedeeld zodat het begrijpelijk is dat de architect van mening was dat er niets meer gebeurde. De architect kreeg uiteindelijk

alle nodige informatie voor zijn project tijdens een nieuw overleg in juni 2010, na onze tussenkomst.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond voor de redelijke termijn: het gaat om een complex project waarbij een extern bestuur is betrokken, waardoor de termijn uitloopt.

Gegrond voor de actieve informatieverstrekking: men heeft de architect geen tussentijdse informatie verstrekt, men heeft hem niet op de hoogte gehouden van de evolutie van het dossier.

Aanbeveling:

Wanneer de behandelingstermijn van een dossier wordt verlengd, hou de burger dan op de hoogte van de ontwikkelingen.

Dienst Mobiliteit

redelijke termijn

Verzoek: 201011-420

Hardnekkig fietswrak.

Vrijdag 17 september 2010 heb ik een melding doorgegeven aan de Stadswacht over een kapotte fiets die al maanden in Onderbergen staat.

Nog dezelfde dag heb ik een telefoontje gekregen van een medewerker van de Stadswacht om te zeggen dat hij die fiets niet kon verwijderen omdat die vast lag met een slot, maar dat hij een foto zou nemen om de bevoegde diensten op de hoogte te brengen.

We zijn morgen zeven weken later en die fiets staat daar nog steeds. Op het eerste gezicht hangt er geen labeltje aan met de mededeling dat hij eerstdaags zal weggenomen worden. Ik wou u hiervan op de hoogte brengen.

Onderzoek:

Verzoeker meldt ons de volgende dag dat er toch al een label aan de fiets hing met daarop "19/5" en een volgnummer.

Het Fietsdepot zoekt de gegevens van het label op en het blijkt om een fietswrak te gaan dat er al heel lang staat. Het Fietsdepot verontschuldigt zich hiervoor. Door een gebrek aan mankracht kan er niet altijd tussengekomen worden binnen een redelijke termijn.

Normaal wordt een gelabelde fiets verwijderd na 14 dagen.

Na onze tussenkomst wordt de fiets nog op dezelfde dag verwijderd. Verzoeker meldt ons dat los maken van de fiets en het opladen eigenlijk maar een paar minuutjes .geduurd heeft.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Bekijk de werking van het Fietsdepot in functie van werklast en efficiëntie, want blijkbaar kan er nu niet binnen een redelijke termijn opgetreden worden.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201008-277

Fiets (in de) weg.

Toen ik na mijn treinreis van 4 februari 2010 terug op de fiets wou stappen, meldde een getuige mij dat medewerkers van Max-Mobiël mijn fietsslot hadden doorgeknipt en mijn fiets meenamen.

Mijn fiets stond vastgeketend aan een in het voetpad verankerde paal langs een autovrije straat aan het Maria Hendrikaplein, kant Voskenslaan. Er was ruimte genoeg voor voetgangers en fietsers.

Ik heb Max-Mobiël aangeschreven om mijn fietsslot te vergoeden, maar zij weigeren. We komen er onderling niet uit.

Onderzoek:

Bij het verwijderen van de fiets heeft men zich enerzijds gebaseerd op de wegcode en anderzijds op het stedelijk reglement met betrekking tot het weghalen van bepaalde .fietsen.

Het uitgangspunt is artikel 23.3 van de wegcode: "Fietsen en tweewielige bromfietsen moeten buiten de rijbaan en de parkeerzones bedoeld in artikel 75.2 opgesteld worden zonder het verkeer van de andere weggebruikers te hinderen of onveilig te maken, behalve op plaatsen gesignaleerd zoals voorzien in artikel 70.2.1.3°.f" Op basis van de foto's die we kregen, kunnen we enkel bevestigen dat de fiets inderdaad hinderlijk stond.

In Gent worden dit soort overtredingen verder afgehandeld via het stedelijk reglement met betrekking tot het weghalen van bepaalde fietsen. Daarin zijn de volgende artikels belangrijk voor dit geval.

Artikel 4: "Een gevaarlijk gestalde fiets wordt indien

mogelijk zó geplaatst dat de fiets niet gevaarlijk meer gestald staat. Indien niet mogelijk wordt de fiets onmiddellijk ambtshalve verwijderd door de fietswacht. "Artikel 10: "Het ambtshalve verwijderen van fietsen ingevolge bovenstaande bepalingen gebeurt op kosten en risico van de eigenaar of de fietser."

Conclusie is dus dat de fietswacht optrad omdat de fiets in overtreding stond met artikel 23.3 van de wegcode. Daarbij hebben ze de fiets van verzoeker losgeknipt op basis van artikel 4 van het stedelijk reglement en de kosten van het fietsslot worden inderdaad niet vergoed (op basis van artikel 10). De fiets werd dus correct en terecht verwijderd.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn

vertrouwen

Verzoek: 201012-492

Te veel en te hard.

Ik kom in naam van mijn buren uit de Beekstraat, de Terbekelaan en de Claeys Bouüaertstraat. We hebben al briefschrijfacties gedaan, we zijn erg actief met de gebiedsgerichte werking maar mijn klacht heeft vooral betrekking op de trage respons op al onze acties en vragen naar verkeersleefbaarheid. Na jaren hebben wij eindelijk ook een objectief gegeven: er zijn metingen gebeurd en er is vastgesteld dat bijna 50 percent van het verkeer dat via ons naar het centrum van Mariakerke gaat te hard rijdt, met overlast zoals trillingshinder en onveiligheid tot gevolg. Er zijn ons via een brief in 2008 maatregelen beloofd maar die blijven tot nu uit.

Wat wij vragen is dus:

1. Structurele maatregelen. Wij willen dat de schepen haar belofte van 2008 houdt namelijk de aanpassing van de rotonde.
We vragen echt of het mogelijk is de afrit van de Ring die uitgeeft op de Beekstraat, de Terbekelaan en de Claeys Bouüaertlaan te beperken tot personenwagens. Het parcours is trouwens zeer moeilijk voor de vrachtwagens die regelmatig vastzitten en vluchtheuvels beschadigen.
2. Verbetering van het wegdek. Dan vragen we ook dat vooral het wegdek wordt verbeterd en dat er snelheidsbeperkende maatregelen worden genomen zoals in de Eeklostraat.

Na 5 jaren aan de bel trekken en 2 jaar nadat er is beloofd dat er een grotere rotonde komt, gaan wij nu naar de ombudsvrouw stappen omdat

we menen

- a) dat ons verzoek niet ernstig wordt genomen;
- b) dat zij die niet in het centrum van Gent wonen toch bijzonder stiefmoederlijk worden behandeld.

Onderzoek:

De Dienst Mobiliteit bevestigt dat er ook bij hen klachten zijn binnengekomen over de verkeerssituatie in de omgeving van de uitrit van de R4 in Mariakerke. De dienst zegt: "We hebben steeds duidelijk de situatie gecommuniceerd. De bewuste as ligt effectief op de toegang tot de R4. De R4 is aangelegd om een deel van het doorgaand verkeer uit het dichtere woonweefsel te houden. Uiteraard moet je die R4 wel op een aantal punten aansluiten op het onderliggend wegennet. Die straten die op een dergelijke toegang tot de R4 liggen, hebben dan ook logischerwijze meer verkeer.

Op die as zijn er al een paar verkeersplateaus, de meest effectieve remmers trouwens. We zijn echter terughoudend om nog meer snelheidsremmers aan te brengen, wegens mogelijke klachten over trillingshinder".

De dienst geeft toe dat er beloofd is om een grotere rotonde aan te leggen en dat dit ook zal gebeuren. Ondanks enkele problemen met de continuïteit in de dienst, blijft de verbreding van de rotonde op het lijstje van uit te voeren werken van de Dienst Mobiliteit, maar dus met enige vertraging.

Op de vraag van verzoeker om de afrit te beperken tot personenwagens zegt de dienst dat dit een beslissing is voor het Gewest. Maar dergelijke maatregel zou het probleem slechts verplaatsen: de vrachtwagens zouden andere straten van Mariakerke moeten gebruiken en hun parcours zou allicht nog langer zijn, dus meer hinder veroorzaken, zegt de dienst. Verzoeker wordt van het standpunt van de dienst en de vernieuwde belofte voor de verbreding van de rotonde op de hoogte gebracht.

Beoordeling: geen oordeel

De belofte om de rotonde te verbreden zal gehouden worden, al is het met vertraging. De reden van die vertraging had de dienst niet in de hand. De beslissing om de afrit te beperken tot personenwagens moet genomen worden door een ander bestuur en daarenboven gaat het hier om een beleidsbeslissing waar wij ons niet over uitspreken.

Dienst Wonen

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
adequate communicatie

Verzoek: 201001-13

Hoger lager?

Wij wonen sinds januari 2008 in een pand van de Stad in de Fransisco Ferrerlaan. We betaalden in 2008 410 euro per maand voor de huur, de stedelijke toelage, het voorschot verwarming, twee bergplaatsen, waarvan één voor auto, en algemene diensten. Ons inkomen in 2007 was 23.238 euro. Nu krijgen we een brief met de vermelding dat de basishuurprijs gedaald is omwille van de dalende index: bij ons is de basishuurprijs gestegen zeggend omdat die gedurende twee jaar niet is aangepast. Kan men met twee jaar een indexaanpassing invoeren als wij er maar 2 jaar wonen en is het wettelijk om die index met meer dan twee jaar terug aan te passen en geen enkele berekening daarbij te voegen? Het is ook vrij cynisch om een brief mee te sturen dat de basishuurprijs is gedaald terwijl die bij ons gestegen is. De korting op de huurprijs is ook verminderd alhoewel de gezinssamenstelling niet is veranderd. Er is een lichte stijging van het inkomen van ongeveer 1000 euro per jaar, maar verklaart dit de vermindering van de huurtoelage? We betaalden in 2009 413,61 euro. We betalen nu voor 2010 434,75 euro wat neerkomt op een huurverhoging van 20 euro. Wij willen weten waar die verhoging vandaan komt. Wij hebben aan de dienst uitleg gevraagd maar ze hebben ons geantwoord dat de index al twee jaar niet was aangepast, maar we wonen er nog maar twee jaar en de index is toch gedaald?

Onderzoek:

Wat de indexatie van de huurprijs betreft zegt het reglement voor de stadswoningen dat de huurprijzen geïndexeerd worden op de eerste januari volgend op de verjaardag van het huurcontract. Van de Dienst Wonen vernemen wij dat het huurcontract getekend is in februari 2008. Dat betekent dat de eerste verjaardag valt in februari 2009 en dat de eerste indexatie gebeurt op 1 januari 2010. De indexatie is dus correct toegepast en de basishuur is volgens de vaste formule correct berekend.

Voor de huurtoelage: volgens het reglement op de huurtoelage is deze afhankelijk van de gezinssamenstelling en van het inkomen. Volgens de Dienst Wonen is er niets veranderd aan de gezinssamenstelling,

maar is het inkomen wel gestegen met 1000 euro in 2007 (het referentiejaar voor de huur van 2010) en dat maakt het verschil volgens de dienst. De toelage wordt berekend volgens een vaste formule en als we die toepassen dan komen wij ook aan een huurtoelage van 32,72 euro voor de huur van 2010, dit is dus 9,05 % van de basishuur. In 2009 kreeg verzoeker een hogere huurtoelage van 38,97 euro, dit is 11,23 % van zijn basishuur. Dat de eerste brief waarin een daling van de index werd aangekondigd, door verzoeker als cynisch wordt ervaren, wordt door de dienst betreurd. Voor de meeste huurders is het wel zo dat de daling van de index zorgt voor een daling van de basishuur, maar in het geval van verzoeker is de basishuur gestegen door zijn persoonlijke situatie, namelijk een verhoging van het inkomen. Het is begrijpelijk dat de brief met het slechte nieuws van de huurverhoging, kort na de brief met de boodschap dat de index was gedaald, voor een grote ontgoocheling zorgt en de boodschap komt dan ook als verwarrend over. Er was dus in de tweede brief wat meer informatie nodig om die ogenschijnlijk tegenstrijdige boodschap uit te leggen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De regelgeving werd bij de berekening van de huur en de huurtoelage correct toegepast, maar de dienst had verzoeker moeten uitleggen waarom zijn huur verhoogd was terwijl een vorige brief een huurvermindering had voorgespiegeld.

Aanbeveling:

Zorg ervoor dat de burger duidelijk geïnformeerd wordt over een afwijkende boodschap: zeg hem waarom hij meer moet betalen, terwijl minder was aangekondigd.

efficiëntie en effectiviteit

redelijke termijn

Verzoek: 201001-18

Vochtig huis.

Wij wonen in een stadswoning op het Spaans Kasteelplein. Er zijn zeer ernstige vochtproblemen op het gelijkvloers. Ook onze burens hebben problemen. Wij dringen aan op een ander pand, want hierdoor hebben onze twee kinderen gezondheidsproblemen. Er is schimmelvorming op alle muren in elke plaats. Mijn vrouw is zwanger van een derde kind. De stad is op de hoogte van die nu al jaren aanslepende problematiek. Onze meubelen en het gerief in de kasten zijn aangetast door het vocht. Er zouden nu gaten geboord zijn in de living op 30 cm van het plafond en in de slaap-

kamers op 20 cm hoogte. Het water loopt gewoon uit de roosters. Die roosters zijn dan ook geen oplossing. Een attest van de huisdokter bevestigt dat het ongezond is. Op dezelfde plaats, maar hoger, staan minder vochtige appartementen leeg. Wij vragen dringend om te mogen verhuizen omdat het bijzonder ongezond is nu mijn vrouw zwanger is.

Onderzoek:

De Dienst Wonen ontkent de vocht- en schimmelproblemen niet en bevestigt dat ze op de hoogte zijn van de problemen maar dat er al initiatieven genomen zijn om eraan te verhelpen. Volgens hen was de Stad tot voor kort geen eigenaar van het appartement zodat ze tot nu toe slechts kleine ingrepen konden uitvoeren. Nu is het de bedoeling, zegt de Dienst Wonen, om het gezin tijdelijk te muteren naar een andere woning zodat de nodige werken kunnen worden uitgevoerd. De Dienst Onderhoud Gebouwen bevestigt dat zodra het gezin naar de tijdelijke woonst gemuteerd is, zij met het droogmaken van de muren kunnen starten via injecteren.

Beoordeling: geen oordeel

De Stad heeft hier als verhuurder duidelijke verplichtingen.

Aanbeveling:

Het valt op dat er herhaaldelijk klachten zijn over dergelijke problemen bij nieuwgebouwde sociale woningen. Een onderzoek naar oorzaken is aangewezen.

redelijke termijn

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201003-94

Hulp gevraagd.

U bent mijn laatste hoop. Ik heb dringend nood aan een sociale woonst. Ik heb alle mogelijke personen aangesproken, maar niemand doet iets! Ik ben ten einde raad, ik heb mijn huur waar ik nu woon moeten opzeggen, want ik kan het niet meer betalen. Zou heel graag in de wijk Antoon Van Hoorebekehof een appartementje toegewezen krijgen. Ik weet dat er daar negen leeg staan, en dat al meer dan één jaar, en ik zit hier te sukkelen. Ik heb wel regelmatig contact met de sociaal assistente. Ik sta nu ongeveer drie jaar op de wachtlijst, maar langer kan ik het niet meer aan.

Onderzoek:

Verzoekster is bekend bij de Dienst Wonen, die ons

bevestigt dat betrokkene het financieel heel moeilijk heeft. Ze woont nu in een ruim appartement maar kan de bescheiden huur niet meer betalen en heeft haar appartement opgezegd. De sociaal consulente zegt dat mevrouw sinds april 2007 ingeschreven staat voor een appartement met één slaapkamer of een woning in een seniorencomplex. De wachtlijst is lang. Haar appartement is ondertussen opnieuw verhuurd. En eind maart trekt mevrouw tijdelijk in bij een vriendin.

In verband met de leegstand zegt de Dienst Wonen ons dat het correct is dat een aantal woningen en appartementen een hele tijd leeg staan voor ze (opnieuw) verhuurd worden. Dit is volgens de dienst te wijten aan:

1. Sommige woningen kunnen niet verhuurd worden omwille van problemen van bijvoorbeeld nalatenschap bij een overlijden. Het duurt soms lang voor die zaken geregeld zijn en ondertussen staan die woningen leeg.
2. Andere woningen kunnen niet verhuurd worden omdat ze moeten gerenoveerd worden of omdat er na opzeg herstellingen moeten uitgevoerd worden.

Dat er lange wachtlijsten zijn kan niet worden ontkend. Dit is ook het geval bij andere sociale huisvestingsmaatschappijen.

Beoordeling: geen oordeel

Het is een vaststelling dat wachttijden van drie à vier jaar geen uitzondering zijn. Er zijn gewoon te weinig sociale woningen. Daarom is het ook begrijpelijk dat leegstaande sociale woningen een doorn in het oog zijn van hen die zo lang moeten wachten .

We hebben reeds eerder gewezen op de leegstandsperiode tussen twee verhuurperioden in. Er zijn nog andere organisatorische redenen dan degene die opgegeven zijn waardoor die leegstand van verhuurbare panden te verklaren is.

Aanbeveling:

Analyse van alle oorzaken van leegstand tussen twee verhuurperioden in voor verhuurbare panden.

overeenstemming met regelgeving
adequate communicatie

Verzoek: 201003-112

Gepeperde rekening.

Ik woon in een sociale woning van de Stad en heb dit jaar een grote afrekening ontvangen voor mijn verwar-

ming. Waar ik in 2006 233,15 euro moest opleggen en in 2007 197,72 euro, moet ik voor 2008 een rekening betalen van 597,96 euro. Ik begrijp niet hoe men aan dergelijke som komt. Ik heb op 19 februari een brief ontvangen van de Dienst Wonen met een hele uitleg hoe het bedrag berekend wordt. Aan hun brief zouden ze de technische fiche als bijlage ingesloten hebben, maar dit klopt niet en ondanks aandringen heb ik die nog altijd niet. Ik heb ook eens informatie ingewonnen bij het OCMW, maar dat viel bij de Dienst Wonen niet in goede aarde. Ik heb nog altijd niet betaald omdat ik niet begrijp hoe men aan dit bedrag komt en op 15 maart 2010 krijg ik dan toch wel een rappel over een "openstaande schuld". Bijna iedereen in ons gebouw moet minder betalen dan andere jaren. Slechts één appartement moest ook meer betalen. Dit is toch niet logisch.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek bij de Dienst Wonen blijkt dat men gestart is met een nieuw systeem voor het opnemen van de meters. Het gaat om een radiogestuurd systeem waarbij men draadloos en gecentraliseerd de verbruiksgegevens registreert. Dit betekent dat men bij de mensen niet meer binnen moet zijn. Het is begrijpelijk dat dit voor sommigen als eigenaardig en dus onbetrouwbaar overkomt. Nochtans, zegt de Dienst Wonen is dit een zeer accuraat systeem. Alle nodige uitleg staat in de technische fiche, die inderdaad door de dienst, ondanks haar herhaalde vraag, niet naar verzoekster werd opgestuurd. Wij bezorgen haar dan ook de fiche. Ook is de manier van de verdeling over de verschillende wooneenheden lichtjes gewijzigd, waarbij men wat meer gewicht heeft gegeven aan de vaste kosten ten opzichte van eigenlijke verbruikskosten. Dit betekent dat de vaste kosten voor 30 % worden in rekening gebracht, tegen 25 % vroeger, en dat de eigenlijke verbruikskosten slechts voor 70% meetellen, tegen 75 % vroeger. Dit maakt dus zo geen groot verschil. Van waar dan die hogere afrekening? Uit het detail van haar afrekening blijkt duidelijk dat er vooral in de badkamer een hoger verbruik is geregistreerd. Om een defect aan de meter uit te sluiten stellen wij verzoekster voor om gedurende een hele periode de verwarming in haar badkamer af te zetten en dan te controleren of er verbruik is aangetekend. Dit blijkt niet het geval. Wij kunnen dus niet anders dan besluiten dat zij inderdaad het afgelopen jaar in de badkamer een heel hoog verbruik heeft gehad, voor haar dus een aandachtspunt. Waar ze wel een punt heeft is dat men haar de technische fiche van het meetsysteem had beloofd en dan niet heeft opgestuurd, wat haar sterkte

in haar overtuiging dat de metingen niet op een correcte manier gebeurden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat de toepassing van de regelgeving betreft: de dienst heeft het geldende systeem voor de afrekening van de verwarmingskosten correct toegepast. Toch zijn er twee elementen in dit dossier die verklaren waarom de burger de zaak niet vertrouwt, zeker als hij vaststelt dat hij een hogere factuur moet vereffenen. In eerste instantie wordt een nieuw registratiesysteem in gebruik genomen, zonder veel uitleg en wanneer verzoekster om uitleg vraagt, namelijk de technische fiche, krijgt zij die niet. Ten tweede is ook de verrekening van de gebruikskosten over de wooneenheden lichtjes gewijzigd en uit ons onderzoek blijkt dat men pas een brief met grondige uitleg krijgt als men er om vraagt. Er wordt hier duidelijk niet actief geïnformeerd.

Aanbeveling:

Wanneer een nieuw registratiesysteem en een aangepaste kostenverdeling worden ingevoerd, is het aangewezen, om duidelijke en uitvoerige informatie hierover te geven, bij de start.

coördinatie

Verzoek: 201009-330

Aanvraag lege stadswoning.

Ik ben 67 jaar en zal binnenkort op straat komen te staan. Ik ben al vijf jaar weduwe met klein pensioen en 66 procent invalide. Nu moet ik mijn huurhuis na 28 jaar verlaten omdat het verkocht is. Ik ben pas sinds juli 2009 bij de Stad ingeschreven maar al langer bij de Volkshaard en Woningent. Ik heb diverse plaatsen opgegeven: Rooigemlaan, Malpertuus, Goudvinkstraat, Briel en Violierstraat, Brugsepoort en Bloemekenswijk, Ferrerlaan, Muide, Malem. Ik ben werkelijk ten einde raad en heb nooit in een sociale woning gewoond. De zoektocht is dus ook vrij onbekend.

Ik weet dat er in de Thuishaven appartementen leeg staan. Ook in de Roggestraat, in de Kogelstraat en de Suikersteeg staan er appartementen leeg. Waarom kan ik zo'n leeg appartement niet krijgen?

Ik heb zeer weinig mogelijkheden op de privé-markt met mijn klein pensioen van een kleine 1000 euro.

Onderzoek:

De Dienst Wonen bevestigt ons haar inschrijving, maar voegt eraan toe dat het niet gemakkelijk zal zijn om op korte termijn een oplossing te vinden. Verzoekster geniet van geen enkele voorrangsregel. Wat de leegstaande appartementen betreft, zegt de Dienst Wonen dat alles wat kan verhuurd worden, ook zo rap mogelijk wordt toegewezen. Nu blijkt toch uit het onderzoek dat er bij één appartement een fout geslopen is bij het doorgeven van een werkorder. Na onze tussenkomst wordt dit rechtgezet, maar dit verandert natuurlijk niets aan het feit dat verzoekster haar beurt zal moeten afwachten, conform het toewijzingsreglement. Gelukkig krijgt verzoekster een toewijzing via een andere huisvestingsmaatschappij.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Eén van de leegstaande appartementen stond niet op de lijst voor herstelwerken. Dit is dus niet het eerste dossier waar we een aanwijzing krijgen dat het soms fout loopt bij het doorgeven van werkorders in Planon.

Aanbeveling:

Het is aangewezen om in samenwerking met de Dienst Onderhoud Gebouwen een controle-systeem uit te werken voor het doorgeven en opnemen van defecten en herstellingswerken voor de sociale woningen van de Stad.

redelijke termijn

Verzoek: 201010-361

Piepend bed.

Mevrouw, ik kom ten einde raad bij u want ik weet niet meer wie het probleem kan oplossen. Ik woon nu twee jaar in De Horizon en ik heb in die twee jaar nog geen enkele nacht kunnen doorslapen. Oorzaak is mijn bovenbuur, die heel de nacht door voor lawaaihinder zorgt. Die man slaapt blijkbaar in een kramiekkel bed en zo hoor ik heel de nacht dat bed piepen en kraken, hij staat op en loopt rond en dan ploft hij weer in zijn bed, om dan verder te woelen. Ik word er gek van. Ook zijn bovenbuur en nog een andere buur hebben er al over geklaagd. We hebben het probleem al met hem besproken maar hij ontkent het. We hebben al verschillende keren de consulente van de Dienst Wonen hierover aangesproken. Ze zegt dat ze met die man eens zal spreken. Maar er verandert niets. Ik ben 87 jaar en zou toch eens een nachtje rustig willen slapen. Het kan toch niet zijn dat ik omwille van die man nu slaappillen moet nemen.

Onderzoek:

De consulente van de Dienst Wonen, verantwoordelijk voor het complex, zegt dat ze op de hoogte is van de problemen en dat ze al verschillende gesprekken gehad heeft met de persoon over wie geklaagd wordt. Het probleem is echter dat de man het financieel niet breed heeft en dus geen nieuw bed kan kopen. Er is contact opgenomen met de karweidienst van het OCMW, maar het was even wachten tot zij het bed komen herstellen, tot tevredenheid van de gebruiker en zijn burens. Het is dus niet zo dat de consulente geen initiatief genomen had na de klachten, maar men moest dus even (meer dan 1,5 jaar) wachten tot de karweidienst kon komen.

Beoordeling: ongegrond

De oplossing heeft wel heel lang op zich laten wachten maar hier is deze burger met het piepend bed diegene die zijn verantwoordelijkheid had moeten nemen.

adequate communicatie
zorgvuldigheid - procedure
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201012-478

Premie pelletkachels.

Ik heb twee pelletkachels aangekocht. De eerste heb ik bij ons beneden in de woning geplaatst en heb hiervoor op 5 november een premieaanvraag voor pelletkachels ingediend bij de Dienst Wonen. Ik heb daar dan ook al een premie van 250 euro voor gekregen. Ondertussen hebben we de verbouwingen aan de zolder afgerond en hebben we terug een pelletkachel aangekocht om deze zolder te verwarmen. Deze kachel werd pas besteld nadat we de eerste premieaanvraag al hadden ingediend.

Aangezien deze verbouwing diende om onze nog thuiswonende zoon van 26 jaar wat meer privacy te geven, werd de aankoop van deze kachel dan ook op zijn naam geregistreerd. Het adres blijft uiteraard hetzelfde.

Net als de eerste keer heb ik op 9 december een premieaanvraag ingediend. Groot was mijn verbazing dan ook toen we begin deze week een telefoontje kregen van de Dienst Wonen met de mededeling dat de aanvraag geweigerd was omdat het om een gezamenlijke aankoop moet gaan. Volgens de dienst zou dit duidelijk vermeld staan in de formulieren maar ik kan dit er niet uit opmaken.

Ik kan me niet voorstellen dat je enkel een premie kan

krijgen als de aankoop gezamenlijk wordt gedaan. Ik kon toch moeilijk al een kachel kopen zonder deze te kunnen gebruiken.

Onderzoek:

Het uitbetalen van een premie voor een pelletkachel valt onder het reglement op de Stedelijke Verbeteringspremie voor Elektriciteit, Verwarming en Opstijgend Vocht. In artikel 2 van dit reglement staan de voorwaarden wat de woning betreft. Hierbij staat in §2 dat de premie, die gekoppeld is aan de woning, maar éénmaal per onderdeel kan uitbetaald worden en met 'onderdeel' bedoelt men het onderdeel van de premie: elektriciteit of verwarming of vocht, voor éénzelfde woning. Aangezien de klager reeds een premie voor verwarming heeft gekregen voor zijn woning, kan hij voor datzelfde onderdeel dus geen premie meer krijgen.

De Dienst Wonen heeft dus terecht de tweede premieaanvraag geweigerd op basis van dit reglement.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De Dienst Wonen kan op basis van het reglement op de Stedelijke Verbeteringspremie voor Elektriciteit, Verwarming en Opstijgend Vocht slechts éénmaal de premie voor de pelletkachel uitbetalen maar de terminologie kan veel duidelijker.

Aanbeveling:

Gebruik klare en duidelijke taal in de reglementen. Zeg bv. wat je met 'onderdelen' bedoelt. Geef het kind een naam dat iedereen kan begrijpen.



Departement Stadspromotie en Sport

Dienst Feestelijkheden

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201007-264

Te luid.

Vorig jaar hadden diverse mensen in de omgeving van het Citadelpark te klagen over hinder door te luide muziek tijdens evenementen in het Citadelpark. Wij hadden contact opgenomen met de Dienst Feestelijkheden en de Politie. Beide diensten gaven ons de indruk, dat men zou rekening houden met onze opmerkingen, wat betreft de toekomst. Nu dit jaar echter hebben wij opnieuw enkele keren geluidshinder gehad:

- 'Parkpop' op 22 april in het amfitheater. De organisator had iedereen in de buurt wel vooraf een brief bezorgd. Maar het duurde tot middernacht dat de muziek eindigde, die tot dat uur veel te luid was. De zeer grote geluidsboxen stonden trouwens gericht naar de buitenrand van het park.

- 'Jazz sur l'herbe' op 13-14-15-16 mei rond de kiosk. Hierover kreeg iedereen in de buurt een foldertje in de bus. De muziek was opnieuw veel te luid met boxen die naar de buitenkant van het park gericht waren. Hier stopte de muziek dagelijks rond 21u00 à 22u00.

- Op 30 juni was er een scholierenevenement in het amfitheater. Ik ben gaan spreken met een van de verantwoordelijken. Hij antwoordde mij dat alle formaliteiten vervuld waren. Rond 00u20 (ondertussen 1 juli) is de Politie de muziek gaan stilleggen nadat er klachten waren gemeld.

Wij vragen ons af waarom deze evenementen per sé in het Citadelpark plaatsvinden. Wij vinden dat het een beetje tè is. Als het dan toch in het Citadelpark is, waarom schuift men dan niet op naar dieper in het park? En waarom draait men de boxen niet naar de binnenkant van het park (in plaats van naar de rand en dus naar de straten waar de mensen wonen)?

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat voor de drie evenementen wel degelijk een vergunning werd afgeleverd, met daaraan voorwaarden gekoppeld. Bij de eerste twee evenementen kon de hele procedure worden toegepast, waarbij aan diverse diensten een advies werd gevraagd. Het derde evenement was pas enkele dagen voor de datum aangevraagd en kreeg een toelating bij burgemeestersbesluit. Precies bij dit evenement was er het meeste geluidsoverlast.

In de toekomst zal rekening worden gehouden met het positioneren van de boxen; dit zal ook in de voorwaarden worden opgenomen. Verder streven de diensten ernaar om de (geluids)overlast in parken en pleinen te beperken. Ook wordt gewerkt aan een nota over het gebruik van parken voor evenementen. Het amfitheater in het Citadelpark echter, is een locatie die organisatorisch-infrastructurele voordelen biedt waar men bijvoorbeeld geen podium nodig heeft.

Bij het vergunnen van evenementen waken de diverse diensten erover dat alles in overeenstemming met de regelgeving gebeurt. Hierbij volgen de diensten zorgvuldig de procedure. Deze procedure is weliswaar vatbaar voor verfijning.

Opvolging:

Wij delen de resultaten van ons onderzoek mee aan verzoeker, die de reacties van de diensten positief vindt. Hij voegt hieraan enkele bedenkingen toe, op basis waarvan wij onze aanbevelingen formuleren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De diensten houden zich aan de regelgeving en de procedure, maar die zijn voor verfijning vatbaar.

Aanbeveling:

College van burgemeester en schepenen:

- **Systematisch toezicht op het naleven van de voorwaarden van de vergunning, ook zonder klachten via de 101. Vooral in verband met de dB, de uren en het positioneren van de boxen.**

- **Waken over communicatie met de buurt. Bewoners dienen altijd vooraf een briefje in de bus te krijgen van de organisator.**

- **Indien er veel geluidsoverlast kan worden verwacht, dan is het beter om dit evenement dieper in het park te leggen, of nog liever helemaal buiten het park te houden.**

- **Indien een evenement niet tijdig wordt aangevraagd, is er minder betrokkenheid van bepaalde diensten. Voor dit soort evenementen dient geen vergunning te worden gegeven bij burgemeestersbesluit. Er dient te worden geantwoord "te laat is te laat".**

- **Een park is een park. Muziekevenementen kunnen er wel eens plaatsvinden maar parken hebben een andere functie. Doseer het aantal evenementen in parken.**

Sportdienst
zorgvuldigheid - fouten
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 201002-66
Prijs sportkamp.

Naar aanleiding van de publicatie in de Sportwaaier november 2009 heb ik een sportkamp gereserveerd via de website. Groot was mijn verbazing toen ik online vaststelde dat de gepubliceerde prijs 40 euro hoger bleek te zijn dan in de Sportwaaier.

Ik vermeldde dit onmiddellijk bij de online reservatie. Toen ik telefonisch contact opnam met de Sportlijn zei men dat dit foutief vermeld was in de brochure.

Ik heb alle vorige Sportwaaiers doorgenomen, en nergens is er in de leeftijdscategorie 6/10 jaar dergelijk prijsverschil.

Toen ik opnieuw telefonisch contact opnam, vertelde men mij dat de groepjes kleiner zijn, vandaar de prijsverhoging (?). Nochtans is dit bij geen andere sporttak het geval.

Enkel bij tennis (?).

Andere ouders stellen zich dezelfde vraag.

Is het mogelijk dat men een foutieve prijs vermeldde op de website, maar ons gewoon wil afwimpelen?

Onderzoek:

Ons onderzoek bevestigt dat in de Sportwaaier 70 euro staat. Op de website staat 110 .euro en deze prijs wordt aangerekend.

De exacte prijs is wel degelijk 110 euro. Dit is namelijk de prijs die volgens gemeenteraadsbeslissing van 27 april 2009 is vastgesteld in het 'retributiereglement voor deelname aan sportactiviteiten' dat van kracht is sinds 1 september 2009. De Sportdienst is verplicht om dit tarief aan te rekenen. De Sportdienst geeft toe dat de prijs van 70 euro in de Sportwaaier een fout was. Bovendien legt de Sportdienst in het mailverkeer met verzoekster uit hoe het komt dat die prijs zo hoog is. Wij betreuren dat de Sportdienst niet de reflex had om te verwijzen naar het retributiereglement. Bovendien dringen wij er bij de Sportdienst op aan om zorgvuldiger de gegevens in de Sportwaaier na te kijken voordat die worden verspreid.

De Sportdienst maakte duidelijk een fout in de brochure als gevolg van onzorgvuldigheid maar is hier als overheid niet verplicht om de commerciële spelregels te volgen en moet dus het product niet aanbieden aan de laagste aangekondigd prijs). Verontschuldiging is hier gepast.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Kijk de gegevens in een brochure, zoals de Sportwaaier, goed na voordat die wordt verspreid.

afdoende motivering
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201003-85

Tegemoetkoming mutualiteit.

Wij volgen twee sportcursussen bij de Sportdienst van Stad Gent. Over de inhoud van deze cursussen en de organisatie zijn wij zeer tevreden. Toch hadden wij een opmerking in verband met de administratie van de Sportdienst.

Vanuit de mutualiteit krijgen wij een jaarlijkse tegemoetkoming (rond de 15 euro, afhankelijk van mutualiteit), om sport meer te promoten.

Nu is het zo dat wij voor één cursus een tegemoetkoming zouden gekregen hebben in 2009 en voor de andere cursus een tegemoetkoming in 2010. Maar de Sportdienst van Stad Gent beslist echter om alle formulieren te verzamelen en per cursusjaar (van september tot juni) deze formulieren te handtekenen in april. Hierdoor hebben wij slechts een maal recht op een tegemoetkoming van de mutualiteit, aangezien de mutualiteit niet met terugwerkende kracht werken voor het jaar voordien.

Dit betreuren wij en wij hadden dit graag even meegedeeld aan de ombudsdienst, in de hoop dat dit in de toekomst kan veranderen en de vraag naar tegemoetkoming per cursus kan bekeken worden en niet per schooljaar (met uiteraard maar een maal een terugbetaling per cursus).

Daarnaast communiceert de Sportdienst hier ook niet over. Zo heeft een van ons een formulier opgestuurd naar het stadhuis, één naar de Sportdienst en uiteindelijk een afgegeven aan de leraar zelf aangezien zij hier geen bericht over kreeg. Via een medecursist kregen wij de info dat deze formulieren maar een maal per schooljaar opgestuurd worden.

Onderzoek:

Dit verzoek komt van twee vriendinnen die elk bij een ander ziekenfonds aangesloten zijn. De Sportdienst bekijkt naar aanleiding van dit dossier intern nog eens hoe het er op dit moment aan toe gaat. De reden waarom pas in april werd overgegaan tot het verstrekken van het attest was blijkbaar de kans dat er alsnog afgezegd zou

worden en een terugbetaling van toepassing zou zijn. De Sportdienst vindt de vraag wel verstaanbaar, om een begonnen cursus die loopt over een schooljaar (en geen kalenderjaar) al in te kunnen brengen in het jaar van de start van de cursus. De cursussen waaraan verzoeksters deelnemen, lopen immers van september van het ene jaar tot juni van het volgende jaar, een 'schooljaar' dus. De Sportdienst doet nu in deze concrete situatie het volgende, omdat de cursussen dus over twee kalenderjaren lopen. Elke deelnemer mag voor elk van die kalenderjaren een attest laten invullen door de Sportdienst. Het is aan de mutualiteit om te oordelen of die attesten worden aanvaard. Indien het een activiteit betreft die over twee kalenderjaren loopt, zal dit ook op de twee attesten verschijnen.

De Sportdienst deelt nog mee dat een standaardformulier werd opgemaakt dat de goedkeuring wegdraagt van de verschillende mutualiteiten. Wanneer er dan een vraag komt van een klant om een dergelijk attest te krijgen, dan drukt de Sportdienst dit 'rapport' af voor de klant, met nog een stempel en handtekening.

De Sportdienst zelf is de enige juiste plaats waar het attest bezorgd moet worden. Wie ter plaatse komt, moet het ingevulde formulier onmiddellijk kunnen verkrijgen. Het kan ook via mail worden aangevraagd.

Wij vragen ook de zienswijze van de twee mutualiteiten. Het ene ziekenfonds stelt dat, voor een sportcursus die over twee kalenderjaren loopt, er maar één tegemoetkoming mogelijk is. In dit geval dient per kalenderjaar één formulier ingediend te worden voor één cursus begonnen in dat kalenderjaar. Men verleent dus geen twee tegemoetkomingen voor twee cursussen die over de zelfde periode lopen. Men betaalt terug op aanvragen waarbij maximum twee jaar wordt teruggegaan.

Het andere ziekenfonds stelt dat men best twee formulieren (één voor elke cursus) laat invullen met vermelding van de periode september 2009-juni 2010. Er zal op die manier zowel voor het jaar 2009 als het jaar 2010 een tussenkomst gegeven worden.

Verzoekster mag deze formulieren opsturen. De tussenkomsten blijven twee jaar geldig.

Onze bevoegdheid beperkt zich uiteraard tot het deel in dit verhaal dat wordt geleverd door de Sportdienst. Wij zijn niet bevoegd door de mutualiteiten die hier blijkbaar niet dezelfde zienswijze delen, waardoor ook de Sportdienst hierover moeilijk kan communiceren.

De Sportdienst biedt tegenover ons 'in tweede lijn' een afdoende motivering en past naar aanleiding van dit dossier de procedure aan en stelt zich flexibel en constructief op.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 201009-336

Aderlating.

Dit gaat over het zwembad Rosas. Wij vragen om na een aanpassing van nieuwe prijzen voor de groep "niet-Gentenaars", opgelegd na de overname van Rosas door de Stad, dit alsnog op een menswaardige wijze in overweging te nemen. Wij wonen buiten Gent. Een opslag van 30% lijkt mij in alle opzichten redelijk, maar "niet-Gentenaars" krijgen een aanpassing van 140%.

Graag had ik deze financiële aderlating willen voorleggen aan de commissie belast met het prijsbeleid.

TMVW blijkt enkel verantwoordelijk te zijn voor de exploitatie.

Het is uiteindelijk de bedoeling dat dit verzoek tot herziening, op tafel komt van de betrokken partijen verantwoordelijk voor het prijsbeleid.

Ik ben ervan overtuigd dat u dit op het juiste adres kan bezorgen.

Al ben ik mij degelijk bewust dat dit bij wijze van spreken een duel lijkt te zijn tussen de kleine muis en de olifant, blijf ik mijn vertrouwen stellen in een eerlijke prijzenpolitiek en geen politieke onwrikbaarheid.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat Rosas een privé zwembad is, dat door een recente overeenkomst met de Stad sinds 1 september wordt geëxploiteerd door de TMVW die de tarieven toepast die ook voor de stedelijke zwembaden gelden. Dit gebeurde na een weloverwogen beleidsbeslissing. De tarieven maken een onderscheid tussen bijvoorbeeld Gentenaars en niet-Gentenaars, alsook tussen bepaalde leeftijdsgroepen. Dit is gebruikelijk.

Wij zijn niet bevoegd om te oordelen over beleidsbeslissingen. Echter, dat de tarieven hoger zijn dan voorheen heeft te maken met het feit dat in geen enkel openbaar zwembad in Vlaanderen de werkelijke kostprijs wordt aangerekend. Met de verkochte tickets komt men niet aan voldoende inkomsten om al de uitgaven voor personeel, energie, gebouw, waterzuivering enzovoort te betalen.

Wij zijn niet bevoegd voor beleidsbeslissingen, maar stellen alleen vast dat deze beslissing weloverwogen gebeurde.

Beoordeling: geen oordeel

Wij beoordelen geen beleidsbeslissingen.

consequent handelen
adequate communicatie
zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201012-488

Gevorderde.

Ik diende een klacht in bij de Sportdienst en kreeg daar een reactie op.

Enige logische conclusie is dat de Sportdienst zijn administratie niet op orde houdt.

Hoewel ik eerlijk gezegd ook daaraan blijf twijfelen, want ze hebben me uit de zomercursus geschrapt met de letterlijke boodschap aan de telefoon dat ik genoteerd stond als 'gevorderde'. Bovendien heb ik een brief van de Unit Activiteiten van de Sportdienst, gedateerd op 27 mei, waarop vermeld staat dat ik als 'gevorderde' geëvalueerd ben. Misschien verspringen de evaluatieniveaus vanzelf?

Ik zou bij de vorige inschrijving "door de mazen van het net geglipt" zijn. Dat wil dan zeggen volgens hen dat ze zelf hun werk niet goed doen, want ik heb de cursus pas om medische redenen moeten annuleren nadat de factuur al verstuurd en betaald was, en hun niveaucheck al lang had moeten gebeurd zijn.

Mocht de Sportdienst zijn fout of vergissing toegeven en begrip vragen voor de situatie zoals die zich nu voordoet, dan wil ik dat best nog aanvaarden.

Maar nu heb ik niet alleen de indruk dat ze met mijn voeten aan het spelen zijn en mij niet behandelen zoals het hoort. Ik heb zelfs de indruk dat ze vlakaf liegen. Bovendien geven ze mij de indruk dat ik mijzelf tot gevorderde heb uitgeroepen en ik maar mijn plaats moet kennen bij de 'halfgevorderden'. Zinnen als zou ik "vorig jaar door de mazen van het net geglipt" zijn, "Wij vragen u dan ook om u aan het niveau 'half gevorderden' te houden" en "Als blijkt dat u na deze tennisreeks klaar bent voor de cursus gevorderden" vind ik redelijk ongepast. Niet alleen de inhoud maar ook de toon van de mail wil ik hierbij aanklagen.

Ik kreeg trouwens gisteren ook een vreemde telefoon van de Sportlijn. De bedoeling van het telefoontje was mij niet duidelijk. Het had te maken met de factuur die nog niet verstuurd was. Tegelijk werd mij gemeld dat ik ingeschreven word bij de 'halfgevorderden' op zondag om 14u00. Ik was op 14 december nochtans uit de gevorderden om 15u00 gegoooid en "mocht blij" zijn dat er op dezelfde dag en het zelfde uur nog plaats was bij de halfgevorderden. Het telefoontje werd afgesloten met de melding dat het toch om 15u00 zou zijn. Toen ik verwees naar mijn klachtenmail en wat eraan vooraf gegaan was, bleek de dame in kwestie daar niet van op de hoogte. Toch raar allemaal.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt in de eerste plaats dat de Sportdienst op 27 mei aan verzoekster een brief schreef waarin staat dat haar niveau 'gevorderde' is. Wij steken ons licht op bij de Sportdienst die dit laatste erkent en haar toch inschrijft voor de cursus op dat niveau.

Verder stelt de Sportdienst dat een administratieve fout werd begaan door het niveau van verzoekster in het klantenbestand niet juist aan te duiden. De Sportdienst excuseert zich daarvoor.

Wij vragen verdere uitleg over de redenen, achtergronden en omstandigheden waarom deze fout werd begaan, maar de Sportdienst stelt dat dit niet met volledige zekerheid kan worden verklaard. Er wordt verwezen naar de druk van administratieve vereenvoudiging, vertrouwen in informaticatoepassingen en de vaststelling dat een menselijke fout mogelijk blijft. De Sportdienst handelde niet consequent: aanvankelijk werd verzoekster toegelaten tot een bepaald niveau en later geweigerd tot dat niveau. Dit leidde tot een ernstig communicatieprobleem. In elk geval werd duidelijk een fout begaan die al op eerste lijn had kunnen recht gezet worden.

Beoordeling: gegrond

Verzoekster werd geweigerd voor een niveau waarvoor zij aanvankelijk was toegelaten.

De communicatie over dit probleem verliep niet optimaal.

Aanbeveling:

Onderzoek ernstig en grondig alle aspecten in verband met het toelaten tot een bepaald niveau, het verwerken van al deze gegevens in bestanden en het verwerken van aanvragen tot deelnemen aan cursussen.

Departement Stafdiensten

Dienst Belastingen

proactief handelen
redelijke termijn
Verzoek: 201003-76

Burenkrot.

Het gaat over de 'woning' naast de mijne. Een echt krot: iedereen die het ziet moet erom lachen, maar ik niet meer. Men spreekt er mij over aan en gelooft niet dat hiervoor geen belasting voor verkrotting en leegstand moet worden betaald. Wanneer het regent loopt het water van zijn dak gewoon op mijn voortuin want de goot kun je nog nauwelijks een goot noemen. Er zijn leien van z'n dak verdwenen (wind, regen). Laatst hoorden en zagen we er nog een kat in vallen toen we net wilden vertrekken naar ons werk. We dachten dat het een inbreker was... De tuin is een echte wildernis (vooral in de zomer) en dan groeien de doornen door de haag zodat wij er ons kunnen aan kwetsen. Mijn buur pakt er zelf regelmatig mee uit dat hij goeie vriendjes heeft bij het OMCW die wat voor hem kunnen regelen. De mensen van Openbare Veiligheid hebben al gezegd dat hij gedagvaard is om de problemen aan te pakken maar ik zie niets gebeuren. Ik krijg ook geen reacties meer op mijn mail. Mijn buur is in de buurt gekend als een fantast, een gek, maar ondertussen kan dit toch allemaal maar. Als dit geen krot is, zijn er allicht geen meer in Gent. Ik hoop dan ook dat u dit ernstig neemt en zelf een onderzoek komt instellen.

Onderzoek:

Uit onderzoek blijkt dat de stadsdiensten wel degelijk verschillende stappen hebben gezet in dit dossier. Van de Dienst Belastingen vernemen wij dat de eigenaar de belasting op leegstand en verkrotting nog niet heeft betaald, ook niet na een aanmaning noch na een aangetekende herinneringsbrief die nog een uitstel van acht dagen geeft. Daarna wordt de deurwaarder ingezet. Maar zover was men nog niet. Al deze acties tonen wel aan dat de verschillende betrokken diensten wel degelijk iets ondernemen. Dat verzoeker de indruk heeft dat dit niet het geval is en dat men de zaken op de lange baan schuift, komt allicht door de procedure die voor de eigenaar termijnen inlast waarin hij kan reageren, bezwaar aantekenen, of schorsing aanvragen. De eigenaar krijgt op die manier voldoende de gelegenheid om zich in orde te stellen met de wetgeving. Wij informeren verzoeker over de impact van het burgemeestersbevel en over de procedure voor de lijst van verkrotte panden. We delen hem ook mee dat

wij de rol van de diensten hebben onderzocht en dat wij aan de hand van dit onderzoek geen aanwijzingen hebben gevonden dat de diensten hier niet adequaat zijn opgetreden. Wij informeren ook verzoeker over de mogelijkheid om zijn buurtinspecteur in te schakelen om de verordening op de netheid in de gemeente te laten respecteren. Uiteindelijk worden de werken, die door het burgemeestersbevel waren opgelegd en die de buur nog altijd niet had uitgevoerd, door de stadsdiensten ambtshalve uitgevoerd. Of de Stad de kosten zal kunnen verhalen, is nog de vraag.

Opvolging:

Enkele weken later meldt verzoeker ons dat de herstellingen aan de schouw zijn uitgevoerd. Blijkt nu dat de arbeiders van de Stad voor de werken op het dak van verzoeker zijn moeten gaan en dat zij daar mortelresten hebben achtergelaten die verzoeker er niet af krijgt. De Stad stelt hem een product ter beschikking waarmee hij de resten zonder probleem kan afwassen.

Beoordeling: ongegrond

De diensten hebben de geldende procedures correct gevolgd, alle termijnen nauwlettend in acht genomen en de regelgeving correct toegepast. De diensten zijn opgetreden, binnen de perken van de regelgeving, en hebben ten slotte zelf de werken uitgevoerd.

Aanbeveling:

Inventaris maken van sterk verwaarloosde panden waar eigenaar nalatig is en nagaan hoe hier kort op de bal kan gespeeld worden.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201006-222

Onbegrijpelijke belasting.

Ik woon in Nazareth en heb ook een eigendom in Gent. Ik krijg een belasting op tweede verblijf. Dit is volgens mij niet correct. De man die daar heeft gewoond, is sinds september 2009 opgenomen in een rusthuis. Zijn vriendin en mijn moeder wonen sinds 1 augustus 1979 in het pand en ook de verdieping met hetzelfde huisnummer maar met index wordt ingenomen sinds het vertrek van de vriend van mijn moeder en zij is er ook gedomicilieerd. Dus voor ons is het onbegrijpelijk dat dit als een tweede verblijf wordt beschouwd. Het nummer met index bestaat enkel nog op papier. Ik heb nooit begrepen hoe ze hier twee aparte wooneenheden van konden maken, de bovenste verdieping heeft zelfs

geen toilet. Ik zal gelijk hoe dat nummer laten schrappen want dit kan in feite niet verhuurd worden.

Onderzoek:

Uit onderzoek bij de Dienst Belastingen blijkt dat die belasting werd geheven op basis van 'administratieve leegstand'. De oorzaak hiervoor is dat er sinds augustus 2008 op het nummer 104A geen inschrijving in het bevolkingsregister meer is en dus dacht de dienst dat het om een tweede verblijf ging. De verzoeker dient voor 30 juni 2010 de aangifte terug te sturen naar de Dienst Belastingen met vermelding van de opmerking: de persoon die er vroeger woonde is opgenomen in een rusthuis, wat een vrijstelling van belasting inhoudt. Bovendien dient de verzoeker het nummer 104A te laten schrappen bij de Dienst Burgerzaken, omdat het slechts één wooneenheid bevat. Dit gebeurt en voor verzoeker komt het in orde.

Beoordeling: ongegrond

Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgerichte Werking

adequate communicatie

Verzoek: 201007-265

Turkse tuintjes.

Vandaag werd ik er door een buurvrouw op gewezen dat een medewerkster van de Stad Gent navraag komt doen bij de bewoners van het Wittekaproenenplein om een soort Turkse volkstuintjes aan te leggen op het kleine stukje grond aan de achterkant van het gebouw. Zelf ben ik nog niet gecontacteerd gezien ik tijdens de kantooruren niet thuis ben, maar op m'n werk ben.

Toen ik hier vier jaar geleden kwam wonen was ik heel blij met dit stukje groen, het uitzicht en vooral de rust. Indien die tuintjes er komen zal ik niet alleen die rust en het uitzicht kwijt zijn, maar ook niks meer van privacy hebben.

Ik heb echt geen zin om elke avond na een harde dag werken m'n raam en gordijnen te moeten dichthouden om zowel het lawaai als de inblik buiten te houden.

Tevens is het voor ons nu verboden om dit kleine stukje grond te gebruiken voor barbecue of dergelijke. Van de conciërge mogen zelfs de kinderen van de bewoners er niet eens spelen. Wat ik betreurt omdat het enige alternatief de straat is. Met spelende kinderen of een eventuele barbecue van de medebewoners heb ik echt geen probleem.

Wel met het feit dat niet-bewoners dit kleine stukje groen zouden inpalmen om er Turkse tuintjes te creëren. In de eerste plaats vind ik dat de effectieve bewoners van dit pand recht hebben op dit stukje groen, ook al wordt het niet gebruikt.

Waarom geen eigen tuintjes voor de bewoners die hier al jaren huur betalen?

Indien deze plannen verder worden uitgewerkt zie ik alleen maar problemen in het vooruitzicht. En voel ik mij, net zoals sommige burens, aangetast in zowel onze rechten als privacy.

Gelieve dan ook te vragen aan de betrokken medewerkster (die geen kaartje of naam achterliet) om de bewoners van het Wittekaproenenplein schriftelijk te contacteren met de juiste toedracht van deze plannen. De mensen die op het gelijkvloers wonen zouden dagelijks gestoord worden door dergelijk project, zeker wat de privacy betreft. En daar heeft echt niemand zin in.

Er zijn in Gent genoeg braakliggende terreinen die tot Turkse volkstuintjes kunnen worden omgebouwd zonder andere mensen te benadelen. Ik nodig u dan ook graag uit om dit klein stukje grond te komen bekijken en uzelf af te vragen of dit wel kan. Het is een klein maar mooi stukje gras waar eigenlijk geen passage is toegelaten omdat je dan op het terrein van het gebouw moet komen en waar bordjes hangen 'Verboden doorgang'. Wel, ik vraag me echt af wie zijn idee dit was en welke politicus hier achter zit. Dit kan echt niet.

Ondertussen is er al redelijke commotie onder sommige bewoners omdat dit echt tegen onze privacy indruist en wij geen zin hebben om elke dag op een groentetuin van een ander te kijken, met het risico dat die mensen er tot 's avonds laat zullen zitten omdat het 'hun' tuintje is. Allochtoon of niet, het is altijd 'ons' stukje groen geweest en wij vinden dat niet-bewoners hier niets te zoeken hebben en het uitzicht en de rust moeten behouden worden.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat het gaat over de bezoeken door een medewerker van een externe organisatie die een opdracht uitvoert van de Stad Gent. De bevoegde stadsdienst (Programma Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgerichte Werking) had aan de medewerker al gevraagd een briefje achter te laten (of te bussen bij de mensen die niet thuis zijn) zodat de burgers te allen tijde meer informatie kunnen opvragen.

De bezoeken kaderen in een buurtbeheerproject in de omgeving van het Wittekaproenenplein. Blijkbaar gaat de geruchtenmolen snel, maar is die helaas niet 100% correct. De Stad heeft de omgeving van het

Wittekaproenenplein geselecteerd als zone waar buurtbeheer mogelijk is. De ervaring op de 'Site' (Elsstraat) heeft de dienst geleerd dat, mits begeleiding, heel wat mensen geïnteresseerd zijn om zaken te ondernemen op het openbare domein. Hierbij denkt men spontaan aan volkstuintjes, een buurtbarbecue, petanqueterrein-tje, het plaatsen van zitbanken, ...

Maar:

- Deze initiatieven worden gekozen op basis van de 'input' van de directe omwonenden. Er kunnen dus zeker zaken afvallen of bijkomen, naargelang de vraag.
- Het specifieke aan buurtbeheer is dat enkel en alleen dingen zullen ingevoerd worden mits de medewerking van de buurtbewoners. Zij zullen, samen met de externe organisatie, de nodige inspanningen moeten leveren om bovenstaande zaken te realiseren.
- Afhankelijk van de vraag, zal er ook gezocht worden naar een geschikte locatie. De groenstrook achter de woningen op het Wittekaproenenplein lijkt ook niet geschikt voor veel activiteiten. Dit zou inderdaad de privacy en de rust van de bewoners niet ten goede komen.

Nog volgens de dienst is de medewerkster momenteel bezig met het verzamelen van zoveel mogelijk informatie. Bedoeling is om iedereen te bereiken, ook mensen die tijdens de kantooruren niet thuis zijn. Als verzoeker zijn gegevens doorspeelt, dan zal hij binnenkort een bezoekje krijgen waardoor heel wat misverstanden de wereld uit geholpen kunnen worden.

Tot slot vindt de dienst het zeer positief dat er veel interesse is in een barbecueplaats en speelruimte voor de kinderen. Ook dit kan meegenomen worden in dit initiatief.

De verwarrende communicatie gebeurde weliswaar in opdracht van het stadsbestuur, maar door een externe organisatie waarover wij ons niet kunnen uitspreken. Aan deze communicatie koppelde de buurt voorbarige conclusies.

Beoordeling: geen oordeel

De verwarrende communicatie gebeurde door een medewerker van een externe organisatie.

redelijke termijn

Verzoek: 201009-314

Kandidatuur.

Ik ben begaan met mijn buurt. Ik heb al herhaaldelijk mijn kandidatuur ingediend voor de buurtwerking Sluizeken-Ham om deel uit te maken van een commissie of werkgroep. Ik deed dat in 2007/2008 en 2009. Tot nu toe heb ik geen enkele reactie gekregen.

Wat is hier de reden van die non respons?

Is er misschien geen buurtwerking voor mijn straat? Was er een verschuiving aan de gang van een bepaalde wijk naar een andere? Ik heb geen klacht maar ik ben wel teleurgesteld.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat burgers het 'buurtwerk' soms verwarren met de 'gebiedsgerichte werking'. In dit geval ging het over dit laatste: verzoekster had zich kandidaat gesteld voor een klankbordgroep.

Daar het aantal leden van deze groep beperkt was, werden ze geselecteerd via een loting die plaatsvond op 5 maart 2009. De mensen die zich kandidaat stelden, kregen ook een uitnodiging om de loting bij te wonen. Volgens het Programma Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgerichte Werking verstuurden zij op 9 maart het resultaat naar alle kandidaten. Naar verzoekster werd een mail gestuurd. Er kwam geen foutmelding en er kwamen achteraf ook geen vragen meer. Er werd dus vanuit gegaan dat alles correct ontvangen werd.

Beoordeling: ongegrond

Juridische Dienst en Kennisbeheer

redelijke termijn

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 201006-200

Schadeclaim.

We zijn nogal geschokt door de houding van de Stad Gent. Mijn vrouw is op 29 april zwaar ten val gekomen in de Veldstraat. Daar lagen door de werken planken en dat was ongelooflijk: als je er op liep dan klikten die plots naar omhoog. Zij is zwaar ten val gekomen: gebroken neus, heel wat bloedverlies, bril kwijt. Na zoeken hebben wij die zelfs niet teruggevonden. Mijn vrouw is secretaresse op de unief en moet een bril hebben om te kunnen werken. Er kwam een ambulance aan te pas. Naast al die miserie kregen wij ook nog een

fikse rekening. De politie heeft dit allemaal genoteerd. Zeer hoffelijk hebben ze ons meegedeeld dat ze dit gingen overmaken aan de Stad voor een schadeclaim. Omdat we niets hoorden, belde ik naar de Politie of dit doorgegeven is en kreeg ik als antwoord: dat dat inderdaad zo is. Na een maand kregen wij geen enkele ontvangstmelding, geen klein briefje. Je mag toch wat empathie verwachten. Wel kregen we al antwoord van onze verzekeraar, van de mutualiteit enzovoort. Alleen aan het stedelijke front was het wel heel erg stil. Uit het antwoord van onze verzekeraar kregen we te horen dat de Stad het dossier zou overmaken aan haar verzekeraar.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat de Politie de klacht had doorgegeven aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Deze dienst heeft de schadeclaim bezorgd aan de verantwoordelijke aannemer, met een kopie aan de Juridische Dienst. Deze laatste verduidelijkt dat de meeste klachten inzake valpartijen in verband met het Kobra-project (heraanleg Korenmarkt) deze weg volgen omdat de aannemer deze claims aangeeft bij de Algemene Bouwplaats Risico-verzekeraar van het totale Kobra-project. Volgens de Juridische Dienst is er wel vaker verwarring over klachten of aangiffes die bij de Politie gedaan worden. De burger denkt daarbij dat hij 'bij de Stad' een aangifte gedaan heeft, terwijl de Politie eerder de taak heeft om de klacht te noteren in een proces-verbaal en dit aan het parket over te maken, niet aan de stadsdiensten. Weliswaar stelt de Politie soms ook de mogelijke aansprakelijke partijen (in dit geval blijkbaar de stedelijke diensten) in kennis maar wanneer tegelijk een verzekeraar namens een benadeelde bij de Stad een schadeclaim indient of een ingebrekestelling stuurt, lijkt het de Juridische Dienst normaal dat de stadsdiensten aan die verzekeraar antwoorden. Uit de klacht blijkt ook dat de Stad inderdaad in die zin geantwoord heeft. Concreet is het zo dat de Politie het proces-verbaal aan de Dienst Wegen heeft overgemaakt, die de schadeclaim verder aan de aannemer heeft bezorgd. Volgens de Dienst Wegen sturen zij wel een ontvangstmelding naar de burger wanneer deze hen rechtstreeks heeft aangeschreven, wat hier niet het geval was. Na onze tussenkomst krijgt verzoekster een brief van de Juridische Dienst waarin meer uitleg gegeven wordt over het verder verloop van de zaak. Voor ons is het duidelijk dat het hier om een arbeidsongeval gaat, omdat verzoekster op het moment van het ongeval in opdracht van haar werkgever op pad was. Alle kosten zullen haar dus door haar werkgever, de universiteit vergoed worden. Waarna

deze de kosten kan terugvorderen via de verzekering van de aannemer van de werken. Niettemin menen wij toch dat de Stad hier tekort geschoten is op het vlak van informatieverstrekking. Op het ogenblik dat de Stad op de hoogte werd gebracht van het ongeval had zij, los van de verantwoordelijkheid en de vergoeding van de kosten, verzoekster een brief kunnen sturen met duidelijke informatie over de verdere afwikkeling van de zaak. Meer vroegen zij niet. Nu waren ze een hele tijd in het ongewisse of er aan hun schadeclaim wel gevolg werd gegeven. Ook had de Stad de aannemer op zijn verantwoordelijkheid moeten wijzen om de veiligheid niet alleen op de werf, maar ook in de omgeving te verzekeren.

Opvolging:

Verzoekster laat ons weten dat de verzekering van de aannemer alle verantwoordelijkheid afwijst. Onze vraag is of de aannemer zich hier niet al te snel van maakt en moet de Stad niet nakijken of de omgeving van de werf wel voldoende veilig is. Die losse planken kan men toch bezwaarlijk veilig noemen? Wij wijzen verzoekster er nog eens op dat de zaak nu in feite gaat tussen twee verzekeringen: die van haar werkgever en die van de aannemer. Als zij dit arbeidsongeval op een correcte manier heeft aangegeven, zal zij haar kosten van de universiteit terugkrijgen.

Beoordeling: gegrond

Verzoekster heeft niets meer gehoord van haar aangifte. Men heeft haar niet onmiddellijk een ontvangstmelding gestuurd en niet verder op de hoogte gesteld van hetgeen verder zou gebeuren. Als mede-opdrachtgever voor de werken en als beheerder van het openbaar domein is de Stad logischerwijze het aanspreekpunt voor de burger. Dat de schadeclaim door de verzekering van de aannemer wordt afgehandeld ontslaat de Stad niet van haar verplichting om de burger die zich tot haar heeft gewend, duidelijk te informeren.

Aanbeveling:

Zorg ervoor dat, in het kader van grote en langdurige projecten van openbare werken, er één enkel aanspreekpunt is voor alle schadegevallen. Het gaat niet op dat men van de burger verwacht dat hij zijn schadeaangifte overmaakt in een afzonderlijk schrijven aan de verschillende betrokken partijen.

Dienst Gemeenschapswacht

overeenstemming met regelgeving
integriteit - machtsafwending

Verzoek: 201005-180

Leiband.

Ik wil hier duidelijk stellen dat twee gemachtigde ambtenaren een valse verklaring afgelegd hebben en ook wel zeer misleidend mijn gegevens hebben gevraagd.

1. Mijn hond liep niet los, ik was hem aan de leiband aan het kammen in de groenstrook aan de Mimosastraat.
2. Ze zijn naar mij toegekomen en hebben niet in uniform en zonder zich te legitimeren met een kaart, gezegd dat, en ik citeer, er klachten gekomen waren over agressieve honden in de buurt die kippen zouden hebben doodgebeten. Er was ook iets met een schaap, maar dat herinner ik me niet goed. Ik heb daarop geantwoord: "Ik kom hier zelden, het is de eerste keer dat ik dit jaar hier kom".
3. Zij hebben mijn identiteitspapieren gevraagd. Ik heb gevraagd waarom ze dat nodig hadden, want ik had die niet bij en het verwonderde me dat ik mijn identiteit zou moeten geven. Zij hebben daarop geantwoord: "We noteren de naam van elke hondenbezitter die hier komt."

Op het einde van het gesprek voelde ik dat er iets niet klopte en zij hebben gezegd: "Wij maken rapporten van iedereen..." Ik heb wel mijn naam en adres gegeven.

Onderzoek:

Volgens de Gemeenschapswacht kwamen de vaststellers op 20 april 2010 van de Dracenastraat – Zandstraat richting Mimosastraat. Op het ogenblik dat zij op de open groenzone kwamen, zagen de vaststellers ter hoogte van de barbecueplaats verzoekster spelen met haar loslopende hond.

De vaststellers stapten in uniform (dat wettelijk verplicht is) en met de vaststellersband rechts om de arm op verzoekster af. Volgens de vaststellers riep ze de hond terug vanaf het moment dat ze hen zag en deed de hond aan de leiband. Daarop wandelde ze met haar hond (dan wel aan de leiband) naar de struiken (richting Mimosastraat) en begon hem te kammen.

De vaststellers zeggen dat ze zichzelf voorstelden en haar wezen op wat zij hadden vastgesteld. Ze vroegen haar ook of ze op de hoogte was van het politie-reglement in verband met honden aan de leiband. Verzoekster antwoordde bevestigend en voegde eraan toe dat het de eerste maal was dat ze in het domein

aanwezig was met haar hond. De vaststellers maakten verzoekster er attent op dat er in de Hakkeneistraat een hondenlosloopweide is voorzien, ze had daar geen weet van.

Daarna hebben de vaststellers haar gevraagd zich te identificeren aan de hand van haar identiteitskaart. Ze zei haar identiteitskaart niet bij zich te hebben en identificeerde zich mondeling. Verzoekster vroeg waarom de vaststellers haar gegevens moesten hebben. De vaststellers antwoordden, dat zij een bestuurlijk verslag zouden opmaken voor het feit dat haar hond niet aan de leiband was en dit zouden doorsturen naar de Juridische Dienst van de Stad Gent, die zou bepalen welke sanctie daar op volgt.

Op het einde van het gesprek vroeg verzoekster de namen van de vaststellers, deze hebben zij, naar eigen zeggen, spontaan gegeven, ze vroeg volgens de vaststellers echter niet om hun legitimatiekaart. Deze kaart hebben zij trouwens altijd op zak.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:

Toon spontaan legitimatie voor een gesprek begint.

integriteit - machtsafwending

Verzoek: 201010-387

Verwerpelijk gedrag.

Mijn honden liepen op een braakliggend terrein dat geenszins deel uitmaakt van de openbare weg en waar de gemeenschapswachten niet gerechtigd zijn op te treden. Dat werd overigens door de kwestieuze gemeenschapswachten naderhand zelf bevestigd. De gemeenschapswachten riepen mij op een gegeven moment bij zich op de openbare weg. Daardoor kwamen mijn honden achter mij aan, waardoor ze enkele passen op de openbare weg zetten vooraleer direct door mij te worden aangeliind, want ik ken en respecteer de politieverordening inzake openbare rust en veiligheid. Waarop de stadswachten mij vermaanden omdat ik mijn honden niet aangeliind had op de openbare weg. Is dit een kwestie van machtsmisbruik? Of eerder, zoals in politionele termen genoemd: uitlokking? Dat het verwerpelijk gedrag betreft, staat alleszins buiten kijf.

Ik heb overigens een getuige, zijnde een Franstalige schipper en zijn echtgenote wiens boot vlakbij ligt en die op het moment van de uitlokking vlakbij waren.

Zij hebben de gemeenschapswachten zelfs nog aangesproken op hun bedenkelijke gedrag. Ik kan dan ook niet anders dan bezwaar aan te tekenen tegen deze zogezegde vaststelling van loslopende honden op de openbare weg van de gemeenschapswachten.

Ik wens te verwijzen naar eerdere 'feiten' waarin de 'zaak' geseponeerd werd. Ik wens te stipuleren dat, in beide gevallen, ik steeds aangesproken werd door dezelfde gemeenschapswacht. Me dunkt dat de wacht in kwestie gefrustreerd is omdat hij de eerste keer zijn slag niet heeft thuisgehaald en, toen hij mij zag lopen, meende zijn kans schoon te zien.

Ik ben absoluut niet te spreken over het verwerpelijke gedrag van deze gemeenschapswacht. Dit zijn pure pesterijen en machtsmisbruik, en indien dit zich nogmaals herhaalt, zal ik niet nalaten klacht in te dienen en de pers hierover in te lichten. Ik verneem overigens van kinderen in de buurt dat ook zij reeds ettelijke keren zonder grondige reden werden lastiggevallen door deze persoon. Steeds zijn er honden bij betrokken - aangeliind. Onnodig te zeggen dat de ouders hierover zeer ontstemd zijn en dat dit de nodige weerklank zal krijgen. Ik vraag dan ook dat u de nodige maatregelen neemt om ervoor te zorgen dat ik en andere argeloze burgers niet langer worden gevisieerd door deze specifieke gemeenschapswacht, die overigens de beleefdheid niet heeft zich te legitimeren.

Onderzoek:

Volgens de vaststellers wandelde verzoekster met beide loslopende honden op de openbare weg toen zij kwamen aangereden en parkeerden. Nog volgens de vaststellers lijnde verzoekster de honden aan toen ze haar aanspraken en liet ze ze later los op privéterrein. Het opgestelde GAS gaat dan ook over deze situatie en niet over de situatie tijdens en na het gesprek. Dit is de versie van de dienst. De vaststellers bevestigen dat ze inderdaad gesproken hebben met de Franstalige schipper, maar dat ging volgens hen niet over de situatie met verzoekster. De man nodigde de twee vaststellers namelijk gewoon uit om eens op zijn boot te komen kijken, maar de vaststellers zijn hier niet op ingegaan. De echtgenote hebben zij niet gezien. Volgens de vaststellers hebben zij verzoekster op een gewone manier aangesproken. Zij spreken inderdaad ook hondeneigenaars aan wanneer de hond wel aangeliind is. Onder andere om te controleren of ze wel hondenpoepzakjes bij zich hebben, maar ook om hun te feliciteren met hun positief gedrag. Dit gaat dus niet om pestgedrag, volgens de Gemeenschapswacht.

Kinderen die de hond aangeliind hebben, worden volgens de Dienst Gemeenschapswachten niet aange-

sproken. Kinderen kunnen trouwens ook niet geverbaleerd worden.

De Dienst Gemeenschapswachten benadrukt ten slotte dat de vaststellers gewoon hun werk deden en zeker niet reageerden uit frustratie. De vaststellers weten namelijk op geen enkel moment welk gevolg de Juridische Dienst geeft aan een vaststelling. In het bestuurlijk verslag achteraf werd er wel verwezen naar de vorige vaststelling van 18 augustus 2009.

Het is volgens de Dienst Gemeenschapswachten ook niet zo dat de zone Muide-Meulestede gevisieerd wordt. Integendeel zelfs, want de parken en pleinen in die zone werden dit jaar nog maar vier keer aangedaan. Wanneer er zich problemen zouden voordoen, zouden er wel meer controles uitgevoerd worden.

Beoordeling: geen oordeel

Dienst Voorlichting

actieve informatieverstrekking

efficiëntie en effectiviteit

zuinigheidsbeginsel

Verzoek: 201006-250

Ecologische kost.

Vandaag kregen we een dikke stadsgids met info over Gent in de bus. Info die op websites terug te vinden is of gewoon gekend is, gecombineerd met een hele hoop reclame.

Ik vind het gewoon jammer dat hier zoveel geld, papier en tijd aan verspild wordt. Enkel al de ecologische kost moet zeer hoog liggen als dit in elke bus in Gent gedeponeerd wordt (papier, inkt, kilometers transport, ...). Het doet me een beetje denken aan de nutteloze telefoonboeken die ook jaarlijks voor de deur liggen.

Waar kan ik me uitschrijven voor deze ongevraagde dienst? Waar kan ik deze gids terugbrengen zodat hij op zijn minst door iemand anders gerecupereerd kan worden?

Onderzoek:

Wij ontvangen nog een tweede verzoek dat hierbij aansluit.

De ombudsvrouw formuleert in een eerste reactie de aanbeveling om de gids enkel nog op aanvraag te bezorgen en verder exemplaren ter beschikking te leggen op diverse plaatsen waar stadsdiensten kunnen worden bezocht door de burger.

Na overleg met het bevoegde departement lijkt dit niet

wenselijk. De Dienst Voorlichting neemt wel contact op met de uitgever van de Stadsgids. Uit dat contact blijkt dat bewoners die geen stadsgids willen ontvangen zich kunnen inschrijven op de Robinsonlijst. Die lijst wordt dan doorgestuurd naar de bedeler (bpost). Het is dan de bedoeling bij die bewoners geen Stadsgids te bedelen.

Namen die op die Robinsonlijst staan, moeten normaliter een sticker op de bus hebben met 'geen reclame'. Omdat, contractueel, de Stadsgids ook moet worden bedield in de bussen met die stickers, maakt dit de zaak niet makkelijker. Hier rekent men op de goodwill van de postbode om dit in het oog te houden. Volgens de uitgever en de Dienst Voorlichting wil bpost zijn best doen maar het kan moeilijk enige garantie bieden. De Robinsonlijst is overigens geen wettelijk middel tegen de verspreiding van reclame. Dit systeem geldt voor zover de verspreider lid is van de Belgian Direct Marketing Association.

Overigens is het verdelen van de Stadsgids bij alle inwoners een beleidskeuze en daar spreken wij ons niet over uit.

Het zuinigheidsbeginsel en de overweging dat de info in de gids ook via andere kanalen - zoals de website - beschikbaar is, weegt niet op tegen de wil om aan actieve informatieverstrekking te doen. Inschrijven op de Robinsonlijst is een keuze die de burger zelf kan maken.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:

In het kader van besparingen zou hier heel wat kunnen bespaard worden op drukkosten. Wie kent de Robinsonlijst? Is hier voldoende over gecommuniceerd?

Waar niet een stadsmagazine ter beschikking leggen in dienstencentra en stadswinkel in plaats van te verdelen op de klassieke manier. Is herzien van het contract niet mogelijk?

Kabinetssecretariaten College Burgemeester en Schepenen

Kabinet schepen van Bevolking en Protocol

redelijke termijn
afdoende motivering
Verzoek: 201010-359
Opzoekingen.

Ik doe geregeld opzoekingen in de registers van de burgerlijke stand van diverse gemeenten. Ik heb daarvoor een toelating van de rechtbank. Wat opvalt, is dat de Stad Gent een eigen werkwijze heeft. Nadat ik een aanvraag heb gedaan, gebeurt de opzoeking door een bediende. Op zich heb ik daar geen probleem mee. Wel met het feit dat voor elke opzoeking een prijs wordt aangerekend.

Er bestaat een vonnis van de rechtbank van Veurne over de handelswijze van de Stad Veurne. De rechter oordeelde dat de inzage en het verstrekken van kopies - op het aanrekenen van kopies tegen de reële kostprijs na - gratis moest zijn. De rechter in beroep bevestigde dit. Als gevolg van dit vonnis paste de Stad Veurne haar reglement aan. Hetzelfde gold voor ondermeer de Stad Eeklo.

Op 10 april schreef ik een brief aan de schepen van Burgerzaken en Protocol over dit probleem. Ik ontving van de schepen alleen een ontvangstmelding waarin stond dat de directeur van de Dienst Burgerzaken dit zou onderzoeken en mij zou informeren. Omdat ik verder geen nieuws ontving, schreef ik op 1 juni een brief aan de burgemeester. Ik ontving hierop geen reactie. Ik mailde toen op 10 juli naar de burgemeester die mij schreef dat hij dit zou doorgeven aan de schepen. Op 21 september schreef ik dan opnieuw een mail aan de burgemeester om hieraan te herinneren. De burgemeester vroeg dan aan de schepen om mij te antwoorden.

Dat antwoord heb ik vandaag nog niet.

Alleen heeft mijn laatste mail, en de reactie van de burgemeester, misschien mijn lopende aanvraag bespoedigd. Ik ontving immers enkele dagen later de gevraagde informatie, per datum 23 september. Echter, per datum 28 september ontving ik ook de factuur van 50 euro.

Verwijzend naar de vonnissen, ga ik er van uit dat het reglement zal worden aangepast. Ik verwacht ook dat ik de factuur niet moet betalen.

Onderzoek:

Ons onderzoek bij de betrokken diensten sleept vele maanden aan. Uiteindelijk blijkt uit ons onderzoek:

1. In verband met de brief aan de schepen waarop

verzoeker geen antwoord ontving. Op onze herhaalde vragen hierover ontvangen wij evenmin een reactie. Deze klacht over non respons beoordeelen wij als gegrond.

2. De factuur. Dit betreft het aanrekenen van opzoekingswerk in de bevolkingsregisters en daarvoor wordt het retributiereglement op het verstreken van administratieve gegevens en publicaties toegepast. Het gaat hier om genealogische opzoekingen, niet over uittreksels uit akten, die door de dienst gratis worden afgeleverd. Aan het omvangrijke opzoekingswerk werd volgens de Dienst Burgerzaken 2,5 uur werk gespendeerd door een medewerker van het bevolkingsarchief. Op het ogenblik van de opzoekingen bedroeg het tarief 10 euro per half uur. De gemeenteraad, in zitting 27 september 2010, wijzigde het tarief. Het huidige tarief is 13 euro per half uur.
3. Dan is er de vraag dat volgens verzoeker - op basis van de door hem aangehaalde vonnissen - het reglement zou moeten worden aangepast. Volgens de diensten kunnen geen tarieven worden aangerekend voor het opzoeken van bestuursdocumenten met het oog op de naleving van de verplichtingen betreffende de wetgeving qua openbaarheid.

Het vonnis van de Rechtbank van Veurne - bevestigd door het Hof van Beroep te Gent - stelt dat de burger kan aanspraak maken op een kosteloze niet-gehandtekening en gezegelde kopie. Echter, volgens de Stad Gent meende Veurne (ten onrechte) enkel gezegelde kopieën te kunnen/mogen afleveren. Deze discussie stelt zich hier niet. Het is volgens de diensten duidelijk dat de tariefregeling van de openbaarheidswetgeving niet geldt voor het verrichten van opzoekingen in een bestuursdocument. Hiervoor zijn wel andere tarieven mogelijk voor zover die door de gemeenteraad zijn vastgelegd. Artikel 2.1. van het retributiereglement spreekt over opzoekingswerk in de bevolkingsregisters, vreemdelingenregisters, registers van burgerlijke stand en nationaliteit. Ook het verifiëren of het wel om de juiste persoon gaat, valt niet onder de openbaarheidswetgeving en de daarbij horende tarieven. Daarom is de door de Stad Gent aangerekende retributie geheel wettig.

De klacht over het overschrijden van de redelijke termijn is gegrond. Er volgt een afdoende motivering over de wettelijkheid van de retributie.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Gegrond wat betreft de redelijke termijn.

Ongegrond wat betreft de wettelijkheid van de retributie.

Kabinet schepen van Cultuur, Toerisme en Feesten

redelijke termijn
Verzoek: 201006-219

Miss Ganda.

Naar aanleiding van mijn boek heb ik een brief geschreven naar de schepen van cultuur over het in leven roepen van een 'Prijs Miss Ganda' maar daar heb ik geen antwoord op gekregen. Pas na mijn herinneringsbrief heeft men mij doorverwezen naar een plaatselijke dekenij. Met deze mensen heb ik een constructief gesprek gehad en werd er overeengekomen om de 'Prijs Miss Ganda' toe te voegen aan de verkiezing van Miss Gent.

Ik heb op 28 april terug een brief gestuurd naar de schepen met de vraag of de Stad Gent zou kunnen tussenkomen in de kosten om een beeldje te maken naar het voorbeeld van de tekening op mijn boek zodat dit kan uitgereikt worden bij de verkiezing van Miss Gent. Noch op mijn brief, noch op mijn herinneringsbrief van 19 mei en noch op mijn mail van vorige week, kreeg ik een antwoord van de schepen.

Is het mogelijk om na te gaan waarom ik hier geen antwoord op krijg. Het is belangrijk dat ik ook de mensen van de dekenij een antwoord kan geven.

Onderzoek:

Ook wij vragen een reactie van de schepen van cultuur, maar op onze (herhaalde) vraag blijft het antwoord uit. Wij nemen de initiële vraag van verzoeker op en onderzoeken welke dienst hem een degelijk antwoord kan bezorgen. Aan verzoeker leggen wij uit dat de burger zich niet per se met een vraag tot een schepen dient te richten, maar wel tot de diensten.

Aanvankelijk vermoeden wij dat verzoeker een project-subsidie kan aanvragen bij het Departement Cultuur, maar dit blijkt het geval niet te zijn. Uiteindelijk blijkt dat bij de Dienst Feestelijkheden een subsidie kan worden aangevraagd. Bij de Dienst Feestelijkheden blijkt men van het hele initiatief van verzoeker al op de hoogte te zijn. De dekenij wordt al stevig betoelaagd en een extra toelage blijkt geen optie.

Verzoeker had zijn vraag eigenlijk niet aan de schepen moeten stellen, maar dit neemt niet weg dat de klacht over non-respons terecht is.

Beoordeling: gegrond

Kabinet schepen van Financiën, Facility Management en Sport

Verzoek: 201001-24

Versleten trap.

Ik moet u zeggen dat ik mij stoort aan de erbarmelijke toestand van de trap en de ornamenten tussen het Sint-Pietersplein en het Sint-Amandsplein. Die trap steekt fel af tegen het mooi aangelegde Sint-Pietersplein. Als er geld is om een studentenmonument op te richten dan moet er toch ook maar wat geld vrijgemaakt worden om die trap te restaureren en dit kan ook vooraleer de volledige aanleg is aangepakt van het Sint-Amandsplein. De trap behoort tot het Sint-Pietersplein en had eigenlijk kort nadien kunnen aangepakt worden omdat dit toch kadert in de heraanleg van het Sint-Pietersplein. Ik heb die vraag al gesteld en kreeg een antwoord in januari 2008 dat het zal aangepakt worden samen met de heraanleg van het Sint-Amandsplein. Maar dat kan nog jaren duren. Ondertussen vind ik dat die trap een heel slordige indruk geeft momenteel op het Sint-Pietersplein.

Onderzoek:

Volgens de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen is de heraanleg van het Sint-Amandsplein nog niet voorzien in de kredieten. Volgens de Dienst Bouwprojecten van het Departement Facility Management is de trap enkele jaren terug, nog voor de heraanleg van het Sint-Pietersplein gerestaureerd. Voor de verdere herstelling van de borstwering en de ornamenten werd een raming opgemaakt, de herstelling was opgenomen in het meerjarenprogramma voor de openbare werken, maar is hieruit geschrapt. Dit is duidelijk een beleidsbeslissing waarin de ombudsvrouw niet tussenkomt. Wij kunnen niet anders dan verzoekster ervan op de hoogte te brengen dat de trap nog niet onmiddellijk zal hersteld worden.

Lokale Politiezone Gent

Directie Externe Relaties

redelijke termijn
Verzoek: 201002-40
Geen antwoord.

Op 17 oktober heb ik een mail aan het stadsbestuur gericht in verband met een parkeerboete. Op 12 januari heb ik nog een herinnering gestuurd. Tot op heden ontving ik geen antwoord. Kunt u mij voorthelpen?

Onderzoek:

Verzoeker stuurde zijn oorspronkelijke mail op 14 oktober 2009 naar Gentinfo. Als bijlage was er een brief die aan de burgemeester was gericht.

Op 15 oktober 2009 kreeg hij een ontvangstmelding van Gentinfo, en op 17 oktober 2009 kreeg hij het bericht dat zijn klacht werd bezorgd aan de burgemeester en aan de Politie - Directie Externe Relaties. De mail van Gentinfo werd afgesloten met de mededeling: "Binnen een termijn van zes weken mag u een antwoord verwachten van deze dienst. "De Politie behandelde de klachtenbrief van verzoeker als een verweerschrift en voegde het dus als bijlage bij zijn pv. De Politie mag niet antwoorden op bezwaren, enkel de procureur mag dat.

Op 12 januari 2010 schreef verzoeker de burgemeester en Politie - Directie Externe Relaties aan. Daarop nam de Politie, in overleg met de burgemeester, contact op via mail omdat zij nergens een telefoonnummer vonden. In de mail vraagt de Politie aan verzoeker om telefonisch contact op te nemen zodat zij hem de procedure kunnen verduidelijken. Verzoeker neemt echter nooit contact op.

Na onze tussenkomst schrijft de Politie verzoeker opnieuw aan met de mededeling dat hij steeds contact kan opnemen voor meer uitleg.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De brief van verzoeker werd beschouwd als een verweerschrift en daar mag de Politie geen reactie op geven. Verzoeker was echter niet op de hoogte van deze procedure.

Na de tweede mail van verzoeker geeft de Politie een korte reactie en stellen ze voor dat verzoeker contact opneemt zodat ze hem de procedure kunnen uitleggen. Verzoeker reageerde zelf niet meer tot zijn klacht bij de ombudsvrouw. Opnieuw stelt de Politie voor om meer uitleg over de procedure te geven. Deze uitleg had ook per brief/mail spontaan gekund aangezien klager de politie ook via mail aanschreef. Deze klacht had kunnen vermeden worden met 1 zinnetje uitleg aan klager.

Directie Operaties

zorgvuldigheid - procedure
adequate communicatie
Verzoek: 201001-12
Niet gelezen, niet beantwoord.

Ik wil een klacht neerleggen tegen het optreden van de Gentse Politie tijdens de Gentse Feesten van 2009. Ondanks ik er zelf nog altijd van overtuigd ben dat wij toen onmogelijk konden weten dat wij verkeerd geparkeerd stonden, neem ik aan dat het dan wel zo moet zijn geweest, gezien dan de omvang van de boete. Het ging dus blijkbaar over een parkeren op een verhoogde berm... doch hoeveel parkeerplaatsen in België bevinden zich niet op zo'n verhoogd plein? Wij hebben toen geen stoep of verhoging moeten oprijden, maar een hellend gedeelte dat ons nog meer bevestigde dat het om een rechtmatige parkeerplaats ging.

De burgemeester van Gent heeft de twee brieven die naar hem toegestuurd waren beantwoord. Bij de eerste was zijn antwoord dat hij het ging doorgeven aan de politie. En bij de tweede brief was zijn antwoord dat ik mij voor dergelijke zaken moest richten tot de Procureur des Konings – dat heb ik dan ook gedaan en deze vriendelijk naar antwoord gevraagd zodat ik geen boete op een boete zou krijgen voor het uitstellen van de betaling.

Groot was mijn verwondering toen deze week [januari 2010] twee politiemannen over de vloer kwamen om een minnelijke schikking te treffen voor die boete die we tijdens de Gentse Feesten hadden opgelopen – een minnelijke schikking die mogelijks nog 10 euro extra boete zou opleveren... dit dan volgens wat die politiemensen ons wilden doen geloven.

Mijn eerste reactie was: "Nee, ik betaal niet... ik ga nog liever in 't gevang zitten dan iets te betalen waarvan ik geloof dat het zeer onrechtvaardig opgelegd is." Politiemensen zijn echter heel goed in het mentaal bewerken van mensen door hen te dreigen met angst, want de reactie van die mannen was: "Mevrouw, het zal u veel geld kosten als u het tot een gerecht zult laten komen, hoor!"

En ze hebben ons met hun angstpsychose weten te overhalen – zeker mijn man die uiteindelijk verantwoordelijk werd gesteld voor het niet betalen van die boete. Hij heeft dan ook getekend om het in der minne te regelen... hij heeft dus zodoende schuld bekend, zonder daarvan echter overtuigd te zijn. Dus... ik denk, wat dit verloop betreft van het eerst niet willen betalen, nu wel zal overslaan tot een wel moeten betalen hé?

Wat is nu mijn klacht tegen de politie van Gent?
Wel... we krijgen als burgers inspraak om ons te verdedigen, maar als we in verdediging gaan, worden brieven niet eens gelezen, noch beantwoord. Dat ze niet/nooit worden beantwoord, hebben we aan den lijve ondervonden... en sorry, geachte mevrouw, dit vind ik absoluut geen manier van doen. De uitspraak: "Politie uw vriend" heeft de politie op een dergelijk vlak zeker niet verdiend.
Mijn klacht is dus het niet lezen noch beantwoorden van verweerbrieven.
Ik hoop, geachte mevrouw, dat dit schrijven nu samen met mijn drie andere brieven eindelijk wel eens zal worden gelezen.

Onderzoek:

Er is een strikte procedure bij onmiddellijke inningen en daarbij mag de politie geen inhoudelijke reacties geven. Enkel de procureur mag dat.
Wanneer een burger niet betaalt en verweer aantekent tegen een onmiddellijke inning kan de procureur ofwel seponeren, ofwel vervolgen. In het laatste geval stelt hij eerst een minnelijke schikking voor om de verdere gerechtelijke afhandeling niet in gang te moeten zetten. Concreet betekent dit dat er 10 euro bij het initiële bedrag wordt gerekend. Als de burger dit niet wenst te betalen, volgt er alsnog een rechtzaak.
Op het 'antwoordformulier bij verkeersinbreuk' dat de politiezone Gent gebruikt staat deze procedure (en dat de Politie geen antwoord zal geven) nergens vermeld. Bij andere politiezones wordt dat wel vermeld. Op die manier weet de burger wat hij kan verwachten, nu is dat vaak niet het geval.

Opvolging:

Op ons aanraden vermeldt Politiezone Gent nu de procedure op het antwoordformulier bij verkeersinbreuk. Er staat ook expliciet op dat er door de Politie geen antwoord wordt gegeven op bezwaren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De Politie heeft de procedure correct gevolgd. Over die procedure wordt echter niet gecommuniceerd waardoor er frustratie ontstond bij verzoekster.

zorgvuldigheid - procedure
klachtenmanagement
Verzoek: 201002-54

Weggeveegd.

Mijn wagen werd op 20 november 2009 getakeld naar aanleiding van een veegactie van Ivago. Mijn wagen stond nochtans voor mijn deur geparkeerd toen de borden werden geplaatst op 17 november 2009, want ik ga steeds met de trein werken en de wagen blijft bijna altijd op dezelfde plaats staan. De nummerplaat van mijn wagen werd echter niet genoteerd bij het plaatsen van de borden.

Op 20 november 2009 werd mijn wagen op de takelwagen gezet. Op dat moment was mijn vriendin thuis en is ze naar buiten gekomen om te verhinderen dat de wagen werd weg getakeld. Mijn wagen werd aan het einde van de straat dan toch terug op de openbare weg geplaatst.

De politieagent ter plaatste heeft toen aan mijn vriendin gemeld dat men normaal gezien betrokkene probeert te verwittigen, maar dat ze aan de nummerplaat van mijn wagen geen adres konden koppelen. Ik heb een bewonerskaart dus men had ook naar het Parkeerbedrijf kunnen bellen om mijn adres te achterhalen.

Ik vind dat het hier om een administratieve takeling gaat omdat mijn wagen er reeds geparkeerd stond op het moment dat de borden van de veegactie geplaatst werden en dat er mij hiervoor geen kosten aangerekend kunnen worden.

Op de brief die ik gekregen heb van de politie met het proces verbaal, heb ik op 30 november 2009 een antwoordbrief verstuurd dat ik niet akkoord ga met de takeling. Het enige antwoord dat ik van de Politie heb gekregen is een overschrijvingsformulier van 200 euro.

Ook op de brief van Ivago heb ik op 1 januari 2010 een antwoord gestuurd. Hierop kreeg ik een overschrijvingsformulier van 60 euro.

Ik vraag mij af waarom ik geen antwoord krijg op mijn brieven behalve dan een overschrijvingsformulier. Wat wordt er gedaan met mijn verweer?

Kunt u als ombudsdienst ook eens navragen bij de betrokken diensten (Politie en Ivago) waarom mijn nummerplaat niet werd genoteerd bij het plaatsen van de borden?

Onderzoek:

De Politie zegt dat zij zelf niet mogen reageren op een verweerschrift, enkel de Procureur mag dat. In de toekomst zal dit ook vermeld worden op de formulieren

voor verweer. De Politie bevestigt wel dat het proces verbaal samen met het verweer van verzoeker naar het parket werd doorgestuurd.

Via de Dienst Financiën – takelingen van de Politie vernemen we later dat het verweer van verzoeker als gegrond werd beoordeeld door het parket. De Politie maakt dan ook een oninbaarverklaring op en verzoeker hoeft dus niet te betalen. Met de uitspraak van het parket kan verzoeker ook naar Ivago gaan om de factuur te annuleren.

Wanneer we de klacht van verzoeker ook voorleggen aan Ivago krijgen we enkel een standaardantwoord over de gevolgde procedure bij veegacties. Op het feit dat het hier blijkbaar mis ging met die procedure wordt niet ingegaan.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De Politie mag geen inhoudelijke reactie geven op verweerschriften, dit wordt echter nergens vermeld. Met andere woorden, de Politie heeft de procedure correct gevolgd, maar de communicatie hierover was ongelukkig.

Wat er misliep met het noteren van de nummerplaten is niet duidelijk. Volgens het parket werd verzoeker echter administratief getakeld en er mogen hem dan ook geen kosten aangerekend worden.

redelijke termijn
professionaliteit
toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 201008-303

Wachten op fiets.

Op 6 april 2006 werd mijn bijna nieuwe fiets gestolen in de Sint-Pietersnieuwstraat in Gent. Ik heb deze diefstal dezelfde dag aangegeven bij de politie van Gent. In hetzelfde jaar heb ik mijn fiets terug gevonden in de IJkmeesterstraat, aan de woonblokken daar.

Ik herkende hem meteen: het is een lichtblauwe damesfiets van Nort. Het merk Nort staat in grote blokletters op het frame. Nog een bijzonderheid aan de fiets is dat de dynamo in het wiel zit ingebouwd.

Bij het terugvinden van de fiets heb ik weer onmiddellijk de politie gebeld. De fiets was namelijk duidelijk in gebruik door iemand anders, want er stond een kilometerteller op die niet van mij was. Een inspecteur van de politie is toen ter plaatse gekomen en heeft een pv opgesteld. Hij heeft ook de fiets meegenomen, omdat de zaak verder onderzocht diende te worden. Ik heb hem ook de reservesleutel van het fietsslot op

de fiets en alle papieren die bij de fiets hoorden meegegeven, als bewijs dat het wel degelijk om mijn fiets ging. Ik heb toen gevraagd hoe lang het zou duren eer ik mijn fiets terug kreeg en hij zei toen ongeveer drie maanden.

Nu, augustus 2010, heb ik nog steeds niets gehoord van mijn fiets. Ik ben reeds verscheidene malen naar het politiebureau geweest en ik heb ook meerdere malen gebeld om de inspecteur te spreken. Ik kon hem nooit bereiken en hij belde ook nooit terug. De laatste keer had ik hem wel aan de lijn. Hij zei dat hij mijn dossier moest opzoeken en me zou terug bellen. Ik heb hem drie keer gevraagd of hij zeker zou terugbellen en hij verzekerde mij dat hij dit zou doen. Ik heb niets meer gehoord. Het is ondertussen zo lang geleden dat ik de kopie van het pv zelfs niet meer vind.

Onderzoek:

Na onze tussenkomst krijgt verzoekster de pv-nummers van de Politie. Daarmee kan ze terecht bij het parket voor meer informatie. Daar deelt men haar echter mee dat dit dossier al lang geseponneerd is en dat de fiets bij de Politie staat.

Verzoekster neemt daarom opnieuw contact op met de Politie en er wordt haar aangeraden om contact op te nemen met het depot van de Politie. Als ze dit probeert, kan ze echter niemand bereiken. Het is dus nog altijd niet duidelijk of de fiets er nog staat of niet.

Nadat wij zelf informeren bij de Politie krijgen wij de bevestiging dat de fiets nog altijd in het depot voor 'inbeslaggenomen' fietsen staat. Verzoekster kan hem echter niet meenemen omdat het parket nooit bericht gegeven heeft dat de fiets vrijgegeven mag worden.

Uiteindelijk deelt verzoekster ons mee dat zij op 27 oktober 2010 eindelijk haar fiets terug heeft. Daarvoor had ze naar het parket getelefoneerd en de Procureur heeft dan mondeling toestemming gegeven om de fiets onmiddellijk vrij te geven. Binnen het uur na haar telefoontje was alles in orde.

Op de onbereikbaarheid van de inspecteur gaat de Politie niet dieper in. Wel wordt er meegedeeld dat er binnenkort een project wordt opgestart om de bereikbaarheid van inspecteurs (vooral bij de Interventiedienst) te verbeteren.

De fout zelf lag uiteindelijk bij het parket, maar in de vier jaar dat verzoekster probeerde om meer informatie over haar fiets te krijgen, verliep de communicatie met de Politie uiterst moeizaam: de betrokken inspecteur was zelden bereikbaar, verzoekster kreeg vaak geen of verkeerde informatie, en nooit werd er vanuit de Politie initiatief genomen om uit te zoeken hoe het nu eigenlijk zat met die fiets.

Beoordeling: gegrond

De Politie was heel moeilijk bereikbaar en de afhandeling van dit dossier gebeurde helemaal niet binnen een redelijke termijn. Ook al lag de fout niet bij de Politie zelf, kon er toch initiatief genomen worden en kon er de nodige (correcte) informatie meegegeven worden.

Aanbeveling:

Concretiseer en informeer over maatregelen die genomen werden om bericht aan hun inspecteur te verbeteren.

zorgvuldigheid - procedure

efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201005-173

Honden op de dool.

Op zondag 2 mei 2010 om plusminus 15u20 komt mijn buurvrouw aanbellen met het nieuws dat er hier op het pleintje voor ons gebouw twee grote zwarte honden alleen los lopen. Ze hebben blijkbaar honger, want ze eten het buiten geworpen brood op het grasplein en aan de zijkant van de beek op. Een paar jaar geleden zijn er hier wel vier katten doodgebeten en deze twee honden jagen nu ook achter eenden die op het gras zitten!

We besluiten de politie te bellen (asiel gesloten) met mijn gsm. Ik bel het nummer 112, wat blijkbaar verkeerd is, maar ze schakelen mij door naar de politie. Die gaan iemand sturen. De honden lopen intussen aan het kruispunt Maïsstraat, Jan Yoensstraat en Kriekelaarstraat en plusminus één uur later bel ik nog eens terug met de gsm van mijn buurman.

Door het lawaai van voorbij rijdende auto's begrijp ik het niet zo goed, maar ik begrijp wel dat ze niet gaan komen en dat wij die honden zelf naar het Citadelpark moeten brengen en ginder moeten aanbellen, na tien minuten zal er wel iemand komen. Ofwel kan iemand ze misschien binnen nemen of opsluiten tot morgen! Intussen kruipten die honden onder een struik, maar als er iemand met zijn hond voorbij wandelt, lopen ze er telkens achteraan. Het teefje is blijkbaar loops, want midden op straat zijn ze aan het paren.

Een buurvrouw die thuis komt van haar werk belt dan op haar beurt naar de politie. Een andere voorbijgangster biedt een riem aan en stelt voor ze achter te laten op de hondenweide aan de Hakkeneistraat...

Hoera, hoera, er komt toch een combi aangereden en ik ernaar toe. Helaas, zij moeten in de omgeving van de kermis (Wondelgem) patrouilleren. Zij luisteren wel

en nemen contact op met het bureel. Weer dezelfde uitleg: er is niemand beschikbaar en zijzelf mogen niets doen. Iemand van ons moet ze maar naar het asiel brengen. Er komt gelukkig nog een buurvrouw buiten en na overleg zijn zij en haar man bereid om met hun auto de honden naar het asiel te brengen. De drie politievrouwen zijn nog altijd aanwezig.

Bij het in de auto steken, springt er al direct één hond naast de chauffeur op de voorbank (gevaarlijk tijdens het rijden, is 't niet) en de buurman besluit dan maar op de achterbank naast de honden plaats te nemen en ze vast te houden. Gelukkig waren ze niet agressief.

Het was intussen 17 uur. Volgens de buurman hebben ze na een tijd wachten weer contact opgenomen met de politie en die kwamen na nog een tijd wachten ter plaatse. Zij hadden een sleutel om die honden in een kooi op te sluiten. Op aandringen werden de honden samen gezet aangezien ze waarschijnlijk bij elkaar hoorden. Er zou nog iemand komen om de dieren te voederen. Hopelijk was dat wel juist.

De burens waren terug thuis om 18u45. We hadden vooral medelijden met die honden en tenslotte waren ze toch een gevaar voor voorbij rijdende auto's.

Als de politie wel naar het asiel kon komen om die honden in een kooi te steken, waarom kwamen ze ze dan hier niet ophalen? Moeten wij burgers daar dan echt voor opdraaien?

Mijn buurvrouw heeft later nog eens gebeld naar het asiel en de mevrouw aan de telefoon zei dat de politie geen honden meer moet of mag ophalen hier in de stad. Moeten ze dan blijven rondwalen en misschien iemand bijten of een ongeluk veroorzaken? Het asiel komt alleen op weekdagen en dan nog voor 16 uur. Niet iedereen heeft ervaring met honden. Wat moet er dan wel gebeuren met dieren op de dool?

Onderzoek:

De burgemeester is verantwoordelijk voor zwerfhonden in de stad.

De Politie zegt dat er inderdaad problemen zijn over de werkwijze tot ophaling van zwerfdieren. Er wordt echter een definitieve regeling uitgewerkt die meegedeeld wordt aan het politiepersoneel en aan Gentinfo.

Wanneer Politie tussenkomt voor zwerfdieren moeten zij de Commissaris Permanente Sturing op de hoogte brengen. De Brandweer zal dan instaan voor het vervoer en de onderbrenging.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd**Aanbeveling:**

Evalueer deze nieuwe werkwijze.

Vraag is: waar worden de opgepakte dieren s' nachts ondergebracht?

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201005-183

Interventie maar geen pv.

Onlangs riep ik de hulp in van de politie en uiteindelijk stelde ik mij toch bij een aantal zaken vragen!

Eventjes schetsen hoe het verliep. Zondag 25 april 2010 om 1u25 belde ik de 101 met de vraag zo snel mogelijk een patrouille te sturen omdat drie allochtone jongeren over onze wagens liepen die voor onze deur staan geparkeerd

Uiteindelijk kwam na 20 minuten een patrouille voorbij maar waarschijnlijk wisten zij niet waarheen en maakten zij rechtsomkeer. Daarop belde ik meteen opnieuw de politie. Mijn man reed ze achterna en begeleidde ze naar ons huis.

Ondertussen waren de daders ontsnapt door de laat-tijdige tussenkomst van de politie.

Na een kort gesprek keken zij eventjes naar onze wagens maar konden toen geen beschadigingen vaststellen (daags nadien stelden wij wel twee deukjes vast).

Er werd geen proces verbaal opgesteld (wij hebben niks ondertekend) maar juist de nummerplaten van de wagens werden opgeschreven.

Op maandag 26 april 2010 belde ik naar politie Ekkergem voor wat meer info en een agent van de Dienst Opzoeken vertelde me dat de zaak nog lopende was. Ik vroeg toen ook om mij een dubbel van de pv op te sturen en dat gingen ze doen.

Omdat ik een week nadien nog niks had gehoord belde ik maandag 3 mei 2010 opnieuw naar Ekkergem en werd opnieuw doorgeschakeld met iemand van de Dienst Opzoeken. Een agent vertelde me toen dat hij niets kon terug vinden, noch op onze naam, noch op datum of gebeurtenis. Uiteindelijk verwees hij me door naar mijn politiecommissariaat.

Een agent van het commissariaat Muide-Meulestede deed wat opzoekingswerk en achterhaalde wie de dienstdoende inspecteurs waren. Daarop heeft hij een mailtje naar hen verstuurd met zijn ongenoegen betreffende de werkwijze.

Op vrijdag 7 mei 2010 nam ik opnieuw contact op met de agent en meldde hem dat ik nog steeds niks had vernomen. Hij heeft toen terug naar de inspecteurs gemaild met de vraag contact met mij op te nemen.

Korte tijd nadien krijg ik plots een telefoontje van een

overste van de sectie van de .bewuste inspecteurs met een pv-nummer. Waar kwam deze pv plots vandaan?

Het komt erop neer dat in mijn geval de politie een interventie deed op 25 april 2010, eventjes naar ons verhaal luisterde en de nummerplaten noteerde. Er werd geen pv opgemaakt en uiteindelijk ging er geen melding van het gebeurde worden gemaakt.

Indien ik zelf niet had geïnformeerd, was er nooit iets van geweten. Ben ik de enige bij wie zoiets gebeurt, of gebeurt dit regelmatig? Dit was blijkbaar niet erg genoeg om dit op te volgen of te onderzoeken.

Onderzoek:

De klacht van verzoekster wordt verder onderzocht door de Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie. De DIT zegt dat er inderdaad een fout werd gemaakt door de intervenanten en naar aanleiding van deze klacht zullen er binnen de politiezone de nodige maatregelen getroffen worden.

De DIT vermeldt nog dat de intervenanten kort na de feiten zelf telefonisch contact opnamen met verzoekster om duiding te geven, waarbij zij volgens de intervenanten begrip toonde voor de situatie.

Het is ons niet duidelijk welke concrete maatregelen hier genomen werden en of ze ook effectief zijn.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Concretiseer genomen maatregelen.

redelijkheid en evenredigheid

professionaliteit

Verzoek: 201007-270

Verdacht Marcelleke

Op woensdag 21 juli 2010 was ik met mijn man, vier kleinkinderen, dochter en schoonzoon in het Zuidpark op de Gentse Feesten. Een van de organistoren heeft toen met haar gsm een foto van mijn man gemaakt en naar de politie doorgestuurd omdat ze vond dat hij er verdacht uitzag. Een grootvader met kleinkinderen (?). Op zondag 25 juli waren we met de hele familie op uitstap. Voor mijn man die een drukke huisartsenpraktijk heeft is dit niet evident. De familie-uitstap werd een hel!

Plots werd mijn man opgepakt als grote crimineel. Wij hebben met de familie uren zitten wachten op het politiebureau, niet wetende wat er gebeurde. De kleinkinderen en wij hebben een trauma opgelopen.

Kan dat, dat ze zomaar een foto nemen omdat je er verdacht uitziet en dat ze je dan oppakken en uren ondervragen?

Hij had een short aan en een marcelleke, want het was die dag zeer warm. Hij heeft geen piercing en geen tatoos, hij is 1m94 groot. Moet je op de Gentse Feesten dan een broekpak dragen?

Onderzoek:

Op 21 juli 2010 nam een medewerker van het Rode Kruis een foto van de echtgenoot omdat hij zich volgens de medewerker verdacht gedroeg: hij was 'raar' gekleed, hij had een grote tas bij zich, hij sprak en speelde met de aanwezige kinderen en hij gedroeg zich zenuwachtig.

Op 25 juli 2010 werd de echtgenoot op basis van die foto staande gehouden door de politie om 16u50. Hij werd geïdentificeerd en mocht toen verder gaan. Enige tijd later vroeg de behandelende politieofficier aan de echtgenoot toch nog eens langs te komen op kantoor. Hij meldde zich aan om 17u25 en verliet het kantoor weer om 17u54. Uit het onderzoek van de Dienst Intern Toezicht (DIT) bleek het ongenoegen van verzoekster en haar man vooral te liggen aan een ongepaste opmerking van een politiemans bij het verlaten van het commissariaat. Op basis van de beschrijving die zij gaven, kon de DIT echter niet achterhalen om wie het ging. Er werden wel verontschuldigungen aangeboden uit naam van het korps.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De echtgenoot van verzoekster werd zeker geen uren ondervraagd. De tussenkomst van de politie was dus wel onaangenaam, maar zeker niet onredelijk.

De opmerkingen over de kledingstijl van de echtgenoot waren onprofessioneel en daarvoor werden ook verontschuldigungen aangeboden.

Klager heeft dit gewaardeerd. Ook had ze waardering voor het toch wel alerte optreden ondanks alles.

professionaliteit

Verzoek: 201008-278

Bomauto.

Vandaag [31 juli 2010] zagen mijn vriendin en ik aan het tankstation bij de Colruyt aan de Rooigemlaan een man met een grote SUV een aantal grote bidons benzine vullen in zijn wagen. Een ruwe schatting lijkt me een 400-500 liter aangezien de bidons echt groot waren. Ik vond dat veel te gevaarlijk om daar te blijven

aanschuiven en ben ergens anders gaan tanken. Aan het tankstation naast het politiekantoor aan Ekkergerm waren net een aantal agenten ijsjes gaan kopen. Terwijl ik tankte is mijn vriendin die agenten gaan vertellen wat er aan de hand was. Met 'we zullen straks wel eens gaan kijken', maakten zij zich ervan af.

Ik vind dat gedrag van die agenten bijna even onverantwoord als dat van die man die benzine ging opslaan. In het allerergste geval (waar ik zelf relatief gerust in ben dat het niet zo is) bereid die man een of andere aanslag voor. In het beste geval raakt die benzine veilig waar ze hoort te zijn. U weet net als ik hoe ontvlambaar benzine is en hoe gevaarlijk zulke hoeveelheden zijn. Bij een ongeval zou de pas gerenoveerde Colruyt er nauwelijks nog staan.

Ik had echt verwacht dat men daar naartoe zou snellen, de omgeving ontruimen en de brandweer die benzine op een veilige manier laten overpompen. In plaats daarvan laten agenten iemand (en zelfs al is die man van goede wil en zich van geen kwaad bewust) rondrijden met een bomauto waarbij een klein ongeval tot gevolgen zou kunnen leiden die we niet willen in onze stad, in geen enkele stad. Ik ben van mening dat er daar zeer achteloos met de veiligheid van honderden mensen is omgegaan.

Onderzoek:

We vragen de Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie om dit te onderzoeken. Op basis van de gegevens die verzoeker gaf, kan de DIT de identiteit van de betrokken agenten niet achterhalen. Verzoeker kan ook geen extra gegevens meer geven. Hij vindt dit jammer, maar bedankt toch omdat er werk van werd gemaakt.

Beoordeling: geen oordeel

Meer empathie van de politiemensen was hier mogelijk op zijn plaats geweest.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201008-286

Werken op feestdagen.

In onze straat is er een schrijnwerker. Ik had eerder al eens geklaagd over de hinder die we daarvan ondervinden en toen kreeg ik van de Milieudienst een brief waarin stond dat volgens Vlarem II art.5.19.1.3 "luidruchtige werkzaamheden verboden zijn tussen 19 uur en 7 uur, alsook op zon- en feestdagen."

Toen de schrijnwerker enkele maanden geleden toch op een feestdag aan het werken was, belde ik de

Gentse politiezone, maar na een interventie wouden zij niet optreden wegens twijfel over bovenvermelde artikel in verband met het al dan niet mogen werken op feestdagen.

Ik interpreteer dit wel degelijk als het niet mogen werken op feestdagen, de Gentse politieagenten interpreteerden dat hij wel mag werken op feestdagen.

Onderzoek:

Vlarem II, art.5.19.1.3. stelt dat "luidruchtige werkzaamheden verboden [zijn] gedurende de periode vanaf 19 uur tot 7 uur, alsook op zon- en feestdagen, tenzij anders vermeld in de milieuvergunning."

De Dienst Milieutoezicht deelt ons mee dat er voor het betrokken bedrijf geen afwijking opgenomen is. Dat betekent dus dat het bedrijf gesloten moet zijn na 19u00 en op zon- en feestdagen.

De Dienst Milieutoezicht is niet oproepbaar in het weekend, maar als dit toch regelmatig voorvalt, kan verzoeker de dienst op de hoogte brengen en dan plannen zij toch een controle.

De Politie zegt dat dit soort vergunningen soms gecompliceerd zijn en voor verwarring zorgen. Onder andere omdat dit voor de interventiedienst geen dagdagelijkse tussenkomsten zijn. De Politie stelt daarom voor dat verzoeker in de toekomst de informatie van Dienst Milieutoezicht bij de hand houdt en dit toont, mocht er opnieuw een politietussenkomst nodig zijn. Over de opvolging van de concrete oproep krijgen we geen verdere informatie van de Politie. Nochtans heeft verzoeker toen ook al een brief voorgelegd waarin verwezen werd naar Vlarem II, maar de betrokken inspecteurs gaven hier een andere interpretatie aan. Met andere woorden, hoewel verzoeker de vaststellers wees op de geldende wetgeving hebben zij toch niet opgetreden en de vraag is of zij dat in de toekomst dan wel zullen doen. Dit alles wekt wantrouwen in de hand en kan indruk wekken dat er voor het bedrijf mogelijks een oogje wordt dichtgeknepen.

Beoordeling: grond

Het ontbreekt de politiemensen op het werkveld aan nodige informatie om accuraat op te kunnen treden. Dergelijke materie is ook erg gespecialiseerd. Het is niet de verzoeker die politie moet informeren, wel omgekeerd.

Aanbeveling:

Zorg dat de politiedienst over de nodige info kunnen beschikken.

Weeg af of het interessant is om een cel milieupolitie op te richten.

Directie Financiën en Middelenbeheer

redelijke termijn

adequate communicatie

Verzoek: 201011-453

Geen antwoord, wel factuur.

Op 4 juni 2010 werd ik onterecht getakeld. Ik heb dan ook verweer aangetekend, maar ondertussen kreeg ik wel facturen. Ik heb dan in oktober contact opgenomen met het Politieparket, maar daar was het pv blijkbaar nog niet toegekomen. Ze raadden mij daarom aan om contact op te nemen met de Politie.

Op woensdag 3 november 2010 rond 9u30 in de morgen had ik iemand van de Politie - cel Takelingen aan de lijn. Volgens hen was het dossier wel doorgestuurd naar het parket (het parket beweert dus van niet). De dame aan de telefoon ging nog eens navragen.

We zijn nu 25 november 2010 en ik heb niets meer gehoord. Tot vandaag: een brief in de post met de aanmaning om die 200 euro te betalen, plus 25 euro administratiekosten. Over of het dossier al dan niet op het parket is beland geen enkel nieuws.

Onderzoek:

Takeldossiers worden via het Gerechtelijk Administratief Centrum (GAC) van de Politie doorgestuurd naar het Parket. Het dossier van verzoeker was op 3 november 2010 echter nog steeds niet doorgestuurd omdat er door een langdurige ziekte een grote achterstand was ontstaan in het GAC. Die wordt na een reorganisatie binnen de dienst geleidelijk aan weggewerkt.

Nadat de cel Takelingen op 3 november 2010 contact opnam met het GAC werd het dossier van verzoeker eindelijk doorgestuurd.

Verzoeker krijgt van de cel Takelingen de raad om de takelfactuur toch al te betalen, maar dat weigert hij omdat hij bang is dat dit als een schuldbekentenis beschouwd zal worden bij het Parket en dat er dan ook geen uitspraak zal komen. Zonder uitspraak van het Parket kan hij ook zijn geld niet meer terug krijgen. Uiteindelijk wordt het dossier van verzoeker geseponeerd door het Parket op 25 januari 2011. Met deze uitspraak kan hij zijn takelfactuur laten crediteren bij de Politie.

Uit dit dossier blijkt vooral dat de burger bij een takeling geprangd zit tussen de politieadministratie en het Parket. De aanmaningsprocedure bij de Politie verloopt namelijk volgens een vaste procedure die wel voldoende tijd laat aan de burger, maar die toch nog veel sneller werkt dan het Parket.

Ondertussen moet de burger dan ook nog eens voortdurend zelf bij de verschillende diensten naar informatie gaan vragen (en doorgeven) omdat Politie en Parket onderling niet efficiënt communiceren.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Onderzoek (in overleg met het Parket) de afhandelingsprocedure van takeldossiers en maak die klantvriendelijker.

Directie Steun

klachtenmanagement

redelijke termijn

Verzoek: 201001-23

Verkeerd gevolg.

Ter hoogte van de inrit van mijn garageboxencomplex was net voor de inrit een gele streep (parkeerverbod). Niemand stoorde zich echter aan dit parkeerverbod, maar wanneer er op die plaats een auto staat kunnen o.a. wagens met een aanhangwagen niet binnenrijden. Vele grotere wagens moeten dan in twee of meerdere keren manoeuvreren om binnen te kunnen rijden.

Ik vroeg aan de Politie om op deze plaats een paaltje te plaatsen zodat men er zich niet meer kon parkeren. Als reactie op mijn vraag heeft men de gele lijn uitgedaan zodat wie er nu staat zelfs correct geparkeerd is. De hinder is echter zo groot dat vele huurders klagen en nu zelfs dreigen weg te gaan.

Op 17 november 2009 stuurde ik een mail naar aanleiding van het feit dat er als reactie op een eerdere vraag van mij een kennelijk foutief gevolg gegeven is. Tot op heden (meer dan twee maanden later) heb ik hierop nog steeds geen antwoord gekregen. Graag wil ik dan ook aan u vragen of u zou willen tussenkomen om dit probleem te helpen oplossen, ofwel mij door te verwijzen naar de juiste persoon om dit probleem aan te pakken.

Onderzoek:

De Verkeerstechnische Afdeling (VTA) van de Politie deelt ons mee dat het bestaande parkeerverbod in de straat werd verwijderd naar aanleiding van een ander onderzoek.

Volgens de VTA stelden zij ter plaatse vast dat een gewoon voertuig zonder problemen het garagecomplex kan bereiken en verlaten. Verder merkt de VTA op

dat zij geen bijkomende maatregelen zullen treffen in functie van een voertuig met aanhangwagen. De VTA wil wel de situatie nog eens ter plaatse evalueren, maar daarvoor hebben zij graag dat verzoeker persoonlijk contact opneemt met hen.

Wat de non respons op de mail van verzoeker van 17 november 2009 betreft, krijgen we geen afdoend antwoord van de VTA. Ook na aandringen krijgen we hier geen reactie op.

Beoordeling: gegrond

Er was een interfererend onderzoek waardoor de vraag van verzoeker een ander gevolg kreeg dan verwacht. Hierover wordt echter niet gecommuniceerd naar verzoeker toe en ook op zijn mails wordt niet gereageerd.

efficiëntie en effectiviteit

redelijke termijn

Verzoek: 201012-476

Omleiding.

Een kleine opmerking aangaande de werken aan de Drieselstraat, Oude Veldstraat, Laurentiuslaan en Wolfputstraat: dit kruispunt is nu voor alle verkeer afgesloten, maar de signalisatie dienaangaande is niet alleen ontoereikend maar vooral slecht geplaatst.

Vooraf voor het verkeer dat van Hyfte de Oude Veldstraat inrijdt richting Wolfputstraat ontbreekt ze of is ze slecht geplaatst. Dit verkeer dient normaliter via de Mosstraat een omleiding te volgen. Een omleidingsbord werd hier niet geplaatst en de signalisatie "enkel plaatselijk verkeer", "doodlopende weg" staat ruim voorbij de afslag (en wordt meestal niet opgemerkt), zodat de chauffeurs die onbekend zijn met de werken, rechtdoor rijden om dan voor het kruispunt rechtsomkeer te maken. Heel wat nodeloos verkeer dat met behoorlijke signalisatie vermeden kan worden. Via de Ombudsvrouw heb ik dit meegedeeld aan de Verkeerstechnische Afdeling (VTA) van de Politie en die zeggen dat ze de situatie ter plaatse bekeken hebben en met de aannemer besproken. Die zou zijn signalisatie verplaatsen zodat deze duidelijk zichtbaar is ter hoogte van het kruispunt.

Aan de signalisatie is denk ik niets veranderd, deze staat nog steeds op dezelfde plaats. De aannemer heeft misschien een bord uitgespaard. Zijn redenering is mogelijks puur economisch, maar vooral de toezichthoudende overheid ontgoochelt mij in deze.

Blijkbaar wordt alles enkel formeel geregeld en voelt niemand achteraf zich geroepen om ter plaatse na te

gaan of hier een goede oplossing aan het probleem gegeven werd.

Ondertussen zijn we 11 december (mijn opmerking dateert van 11 oktober) en weet 99% van degenen die hier passeren wel hoe de vork in de steel zit en is er nauwelijks nog hinder, dus... Als bewoner kun je dan alleen maar concluderen dat, indien in deze manier van werken niets verandert, reageren geen zin heeft. Frustrerend, al denk ik niet dat dit de bedoeling is.

Van de VTA heb ik, sinds mijn opmerkingen van 11 november, niets gehoord en aan de signalisatie is niets veranderd. Men gaat er daar waarschijnlijk van uit dat dit nu toch niet veel zin meer heeft en inderdaad dit zou enkel voor iemand die hier voor het eerst passeert nog een toegevoegde waarde hebben. Dat zijn er steeds minder. Het is echter bedroevend hoe die dienst werkt, voor degene die uit de richting Hyfte komt, is er zelfs geen bord wegomleiding en dat merkt die dienst niet eens op. Ik kan alleen maar hopen dat daar iemand is met een beetje beroepsernst die een en ander kritisch bekijkt. Het kan alleen maar beter gaan.

Onderzoek:

We meldten dit de eerste keer aan de VTA op 12 oktober 2010. Na aandringen krijgen we op 8 november 2010 de reactie dat dit met de aannemer werd besproken en dat de signalisatie in orde wordt gebracht.

Wanneer we bij verzoeker polsen of het nu verbeterd is, deelt hij ons mee dat er helemaal niets veranderd is. We leggen dit op 17 november 2010 dus opnieuw voor aan de VTA. Na aandringen, krijgen we op 21 december 2010 een reactie van de VTA: waarom de aanpassingen nog niet gebeurden, is "een raadsel" voor de VTA. De wegendienst van Stad Gent wordt gevraagd om de signalisatie in orde te brengen en de kosten zullen verhaald worden op de aannemer.

Op onze vragen over de manier waarop signalisatie gecontroleerd wordt, en waarom er niet op de mail van verzoeker gereageerd werd, krijgen we geen verder antwoord.

Dit toont eigenlijk aan dat er bij de VTA efficiënter kan gewerkt worden: wat het evalueren van afspraken betreft en wat de communicatie met burgers en andere diensten betreft.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

**Evalueer de afspraken die gemaakt worden.
Zorg voor een degelijke communicatie met burgers en andere diensten.**

coördinatie

Verzoek: 201006-248

Vervelende paaltjes.

Het laden en lossen voor wie een laad- en losruimte heeft in het Gruuthuusestraatje is zeer moeilijk geworden sinds er een neerklappaaltje staat (waar de sleutels pas maanden later aan de bewoners en bezitters van laad- en losruimte zijn gegeven na hun eigen verzoek). Door dat paaltje moet er ook omgereden worden: voor de leveringen moet een grotere afstand afgelegd via de Korenlei ofwel via de Hooiaard, over het brugje of de kortste afstand mits negeren van verkeersbord in de Ravensteinstraat. Er zijn vorige week vrijdag vier paaltjes gezet ter hoogte van Hof van Fiennes in de Ravensteinstraat die de toegang versperren naar de Korenlei.

Volgens mij is de enige oplossing; de vier paaltjes weg in de Ravensteinstraat en een bord "verboden toegang" met een onderbord voor bewoners en diensten.

Als er dan toch paaltjes moeten komen vragen wij twee vaste paaltjes en één flexibel. Er zijn trouwens al paaltjes overreden... door schoonmaakdiensten van Ivago. Ik heb ook al gezien dat een aannemer dwars over de Korenlei rijdt.

Onderzoek:

De Verkeerstechnische Afdeling van de Politie bevestigt ons dat de Korenlei voetgangersgebied is, dus enkel voor voetgangers en fietsers toegankelijk. Het gaat hier om een beleidsbeslissing vastgelegd in het Mobiliteitsplan, goedgekeurd in 1997. De paaltjes, die eerder waren weggenomen omwille van bouwwerken, werden dus teruggeplaatst. Enkel hulpdiensten mogen de paaltjes overrijden of neerleggen. Omdat het hier gaat om een beleidsbeslissing, die besproken en goedgekeurd is door de gemeenteraad, komen wij niet verder tussen. Wij brengen wel een dialoog tot stand tussen de Dienst Mobiliteit, verantwoordelijk voor het opstellen van de mobiliteitsplannen, en een verantwoordelijke van de instelling die het plan in vraag stelt. Bedoeling is uitgebreid te communiceren over de motivatie van het instellen en vrijwaren van de voetgangerszone, het zoeken naar mogelijke alternatieve routes en het beter coördineren van de leveringen tussen de verschillende betrokken bedrijven. Verzoekers zijn tevreden over het gesprek, al zijn ze wat ontgoocheld dat het plan op korte termijn niet bijgesteld zal worden.

Beoordeling: geen oordeel

Het gaat hier voornamelijk over een beleidsbeslissing. Wij hebben ervoor gezorgd dat een gesprek tot stand kwam en dat de verzuchtingen van verzoeker gehoord werden.

Wijkdienst

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201004-148

Niet ernstig genoeg?

Vrijdag 16 april 2010 werd er rond 11 uur gebeld aan de deur beneden en toen ik luisterde wie het was, zei een man dat hij voor de verwarming kwam. Omdat ik al geruime tijd iemand verwacht om mijn boiler na te kijken, dacht ik dat het diezelfde man was en heb ik de deur opengedaan.

Toen de man binnenkwam ging hij kijken naar de verwarming en vroeg hij of ik een schroevendraaier had. Die heb ik in een andere ruimte moeten gaan halen (ik woon op een studio) en toen ik terugkwam vroeg hij of ik een trektang had, maar die had ik niet. Toen ik hem vroeg wanneer hij nu eindelijk naar de boiler zou kijken, zei hij dat hij maandag (19 april) zou terugkomen en toen is hij weggegaan.

Ik vond het toch wat eigenaardig en ben dan beginnen nakijken of ik niets kwijt was en toen bleek dat ik een gouden ring en nog iets, kwijt was.

Ik heb dan naar de politie gebeld om aangifte van diefstal te doen. Ik hoorde dat er werd genoteerd (getypt) terwijl ik mijn verhaal deed. Ik vroeg of er iemand kon langskomen.

Een uurtje later werd ik teruggebeld door de Politie met de woorden: "We hebben geen tijd om langs te komen maar als u naar de Belfortstraat kan gaan, dan zal daar nota worden genomen van uw klacht." Ik kon onmogelijk zelf naar de Belfortstraat gaan en toen ik naar daar belde, hebben ze terug alles genoteerd. Verder heb ik hier niets meer van vernomen.

Ik vraag me af of dit de normale procedure is? Zou het niet mogelijk zijn dat de Politie langskomt om een beschrijving te noteren van de dader want ik vermoed dat ik hem zou herkennen op een foto.

Het is alsof de diefstal niet ernstig genoeg is voor de politie om dit te onderzoeken.

Onderzoek:

In eerste instantie werd er traag gereageerd bij de 101-centrale. Pas na een uur kreeg verzoekster de mededeling dat ze zich tot de Wijkpolitie moest rich-

ten. Dit aspect wordt ook verder onderzocht door de Dienst Intern Toezicht van de Politie.

De Wijkpolitie zelf kan niet achterhalen wie verzoekster juist aan de lijn had. Via een algemene briefing zal hier echter op gewezen worden zodat naar de toekomst toe bijgestuurd kan worden.

Na onze tussenkomst wordt er trouwens een inspecteur van de Wijkpolitie langs gestuurd bij verzoekster om het onderzoek verder te zetten.

Beoordeling: gegronnd maar gecorrigeerd

In eerste instantie werd er maar traag gereageerd door de 101-centrale. Toen de melding uiteindelijk bij de Wijkpolitie terecht kwam, werd ook hier niet echt kortdaat gereageerd. Na onze tussenkomst gaat er wel een inspecteur persoonlijk langs bij verzoekster.

Wij krijgen overigens meer en meer signalen van dergelijke criminele praktijken. Een vlugge aanpak, respons, volledige registratie zou dergelijke praktijken mogelijks efficiënter aanpakken want dit is geen alleenstaand geval.

efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201005-172

Effectiviteit Politie?

Op eerder tijdstip heb ik al reeds beroep gedaan op uw diensten en het is uit het positieve contact, en mijn geloof in de professionaliteit en effectiviteit van uw dienst dat ik opnieuw u omtrent een prangende problematiek aanspreek.

Sinds januari 2010 leven wij met een continue overlast die komt van onze burens. Er gaat geen dag voorbij of wij worden op een of andere manier geconfronteerd met deze problematiek op elk mogelijk moment van de dag en de nacht. De overlast uit zich meer bepaald in luide muziek (dag en nacht), continu geschreeuw en geruzie, storten van huisvuil op de stoep en recentelijk verbale en fysieke intimidatie ter mijn personen en mijn vrouw.

Ik heb hier in het verleden het commissariaat van Ledeberg, in persoon van de wijkagent, op de hoogte van gebracht. Tot op heden is hier nog niets aan gedaan. De interventiepolitie is al reeds vijf maal geweest (ik kan mij vergissen qua aantal), waarbij twee positieve vaststellingen gedaan zijn.

Uit frustratie dat hier niets aan gedaan werd door de wijkagent, heb ik mij in direct contact gesteld met de commissaris. Ik heb hem recht op de man gevraagd waarom er niets wordt gedaan aan onze situatie. Hij

heeft mij geantwoord dat ik geen weet heb van de dingen die allemaal achter de schermen gebeuren en dat dit een werk van lange adem is. Toen ik hem dan vervolgens repliceerde dat dit misschien wel kan zijn, maar dat je als je veel achter de schermen doet je hier dan ook wel resultaat moet van zien, en op geen enkel moment heeft de Politie van Ledeberg bij ons ooit gevraagd of de situatie beter is. Toen ik hem dit zei, antwoordde hij dat (ik citeer letterlijk): "wij nog wel andere dingen te doen hebben".

Ik heb hem toen gevraagd waarom nooit het initiatief genomen werd om beide partijen bij elkaar te plaatsen met de Politie als bemiddelaar en kreeg toen het antwoord dat dit enkel wordt gedaan als de situatie ernstig is. Ik vind deze houding totaal onprofessioneel en ten zeerste beschamend voor een man in uniform.

Ik ben niet op zijn uitnodiging ingegaan om op bureau nogmaals voor de zoveelste keer de problematiek te gaan uitleggen, zeker niet na de manier van communiceren die ik van de commissaris via de telefoon ondervonden heb. De openingsuren van het bureau lenen zich er heel moeilijk toe voor iemand die werkt. Ook was de toon van het gesprek nogal defensief en heeft de commissaris op geen enkel moment gevraagd naar de aard van de problematiek. Hij was in zijn gat gebeten dat ik mij druk maakte om het feit dat de wijk-agent hier niets aan doet, en speelde het op de persoon (mijn ongenoegen) in plaats van te focussen op de kern van de zaak. Opnieuw werd ik geconfronteerd met het weinig competente optreden van de politie van Ledeberg.

Er zijn genoeg getuigen die de incidenten en overlast kunnen bevestigen. Zoals mijn kennis, maar ook de buurtbewoners. U kunt steeds de verklaringen en de positieve vaststellingen van de interventiepolitie navragen om deze zaken te bevestigen. De interventiepolitie heeft gezegd dat zij niet de bevoegdheid of de middelen hebben om aan onze problematiek iets te doen. Zij kunnen enkel interveniëren, maar geen structurele oplossingen bieden; dit is de taak van de Wijkpolitie. Nu, hier knelt het schoentje. Tot op heden hebben wij op geen enkele manier enige preventieve of interveniërende actie ondervonden van de Politie van Ledeberg. Ik heb bij de positieve vaststellingen telkens er op aangedrongen om de Politie van Ledeberg nogmaals op de hoogte te brengen van deze problematiek, en hier iets aan te doen. Tot op heden heeft niemand ons gecontacteerd, niemand iets gedaan of ons gevraagd hoe de situatie is. Het maakt met andere woorden niemand uit dat ik, mijn vrouw en mijn baby van nog geen week niet op een waardige manier kunnen leven. Ik kan u verzekeren moesten zij persoonlijk

dezelfde overlast hebben, zij vanuit hun functie wel doortastend zouden interveniëren.

Ik heb bewust geen direct contact meer opgenomen met het commissariaat van Ledeberg aangezien ik het meer dan beu ben dat ik telkens op een muur van inertie bots. Ik krijg altijd hetzelfde verhaal. Het is een verhaal van lange adem, het zijn Roma's, het is hun cultuur en ze spreken geen Nederlands en zo verder. Ik wens bij deze dan ook een formele klacht in te dienen tegen de ontoereikende werking van het commissariaat van Ledeberg wegens passiviteit en het laten escaleren van een problematiek, en stel hen als burger in gebreke. Ik stel voor dat de nabije bewoners in de straat ook eens bevraagd worden omtrent deze overlast, want het is geen overlast die enkel ons schaaft. Ik vind het onbegrijpelijk dat na twee positieve vaststellingen de politie van Ledeberg gewoon alles laat betijen en afwacht tot wanneer de situatie ernstig genoeg wordt om vervolgens in te bemiddelen. Wat zij verstaan onder ernstig weet ik niet, maar dit baart mij wel zorgen.

Ik wil voor het welzijn van mijn jong gezin dat deze overlast onmiddellijk stopt en dat zij die een mandaat gekregen hebben om de burger te beschermen dit mandaat ook effectief uitoefenen in functie van het welzijn van de burger. Geen nachtlawaai, geen geschreeuw, geen vuilniszakken laten slingeren op de stoep, maar vooral geen fysieke en verbale bedreigingen naar mijn gezin. Dit moet echt stoppen! Fysiek en mentaal ga ik hier zelf aan ten onder. Ik zie ook aan mijn vrouw dat zij hieraan kapot gaat.

Onderzoek:

We krijgen van de Wijkpolitie van Ledeberg verschillende lijvige verslagen waaruit blijkt dat er wel degelijk wordt opgetreden. Daaruit blijkt ook dat het hier eigenlijk gaat om twee verschillende families, want in februari 2010 verhuist het eerste gezin met twee kinderen en komt er een nieuw gezin wonen met zes kinderen (tussen 2,5 en 9 jaar).

De Politie ontkent zeker niet dat er overlast is, maar zij proberen dit zoveel mogelijk op te lossen door bemiddeling. De gedane vaststellingen zijn namelijk niet van die aard dat er dwangmaatregelen opgelegd kunnen worden.

Tijdens de persoonlijke contacten tussen de Wijkpolitie en verzoeker lijken de plooiën telkens wat gladgestreken te zijn en worden er goede afspraken gemaakt. Achteraf stuurt verzoeker echter telkens mails naar andere diensten waarin hij het heeft over het ontoereikende en onprofessionele functioneren van de Wijkpolitie. We merken dat dit bij de Wijkpolitie steeds

meer voor wrevel zorgt. Zij vragen zich namelijk af waarom verzoeker nooit rechtstreeks contact met hen opneemt en waarom hij in de rechtstreekse contacten een heel ander geluid laat horen dan in zijn mails.

Volgens de Wijkpolitie wenst verzoeker uiteindelijk ook geen persoonlijk contact meer. De Wijkpolitie blijft dit echter wel opvolgen en zij schakelen ook de Sociale Recherche en Straathoekwerk in.

Later deelt verzoeker mee dat hij verhuist en dat dit voor hem en zijn gezin een financiële aderlating betekent omdat hij nu naar een veel duurder appartement verhuist en omdat hij waarschijnlijk zijn waarborg niet terug zal krijgen.

Ondanks de vele tussenkomsten en de kadering van wat er effectief gedaan kan worden door de Wijkpolitie blijft verzoeker erbij dat er nood is aan krachtadig optreden van de Wijkpolitie en dat dit niet gebeurd is. Volgens hem werd hij als slachtoffer onvoldoende geholpen.

Beoordeling: geen oordeel

We kunnen vaststellen dat de Wijkpolitie geprobeerd heeft om hierover te communiceren met verzoeker en met de overlastbezorgers. Verzoeker heeft echter van in het begin op een heel negatieve manier gecommuniceerd, zowel qua inhoud als qua vorm. Toch moet aan deze familie duidelijk gemaakt worden dat overlast niet wordt getolereerd.

OCMW Gent

Departement Sociale Dienstverlening

consequent handelen
overeenstemming met regelgeving
professionaliteit
Verzoek: 201006-232

Zelfstandige.

Het OCMW heeft mij als zelfstandige in moeilijkheden niet correct verwezen naar het sociaal verzekeringsstelsel (deze info hebben ze dan te laat vernomen) en mij verplicht failliet te laten gaan vooraleer ze dan wilden iets aan mij dossier doen. Ze hebben mij in maart 450 euro voorschot gegeven en op de verkeerde rekening gestort en dat werd in beslag genomen door de bank. Ik had gevraagd om het op een rekening van de sociale kas te zetten.

Dit is eigenlijk niet wettelijk. Ik ben zelf geen handelaar (bijvoorbeeld winkelier), maar ik ben zaakvoerder van een bvba. Ze hadden mij moeten helpen als natuurlijk persoon.

Dus ik had als persoon recht op OCMW-steun. Ook al ben ik niet failliet gegaan.

Vanaf maart heb ik contact opgenomen met het OCMW omdat ik in de grootste miserie zat. Ik had geen inkomen meer. Ik ben zeker vriendelijk onthaald door mijn maatschappelijk werker. Toch heb ik de indruk dat zij het ook allemaal niet precies weet hoe een en ander in elkaar zit, wat haar bemoeilijkt om me vlug en vlot te helpen.

Zolang mijn vennootschap niet failliet was kon ik een sociale verzekering ten voordele van zelfstandigen in moeilijkheden aangaan. Een van de voorwaarden is: in een collectieve schuldenregeling zitten. Daar kan het OCMW mij begeleiden, maar dit is niet gebeurd. Ik vraag dit al sinds maart, maar ze heeft mij gezegd: wij kunnen niets voor u doen, want ge zijt zelfstandig en ge moet eerst failliet gaan.

De crisispremie bestaat maar sinds juni vorig jaar. Dus ik heb er bij de aanvang van mijn zaak niets over gelezen, maar je kan er toch van uit gaan dat een maatschappelijke adviseur mij toch moet correct verwijzen. Pas later ben ik te weten gekomen dat dit bestaat.

Volgens mij had ik gedurende zes maanden voorschotten op crisispremie kunnen krijgen als ze me correct hadden doorverwezen naar de sociale kas voor die crisispremie. Ik voldeed aan de voorwaarden als ze mij ook geholpen hadden voor die collectieve schuldbemiddeling.

Concreet: ik zit van maart zonder enige inkomsten behalve een keer 450 euro die verkeerd gestort werd en in beslag is genomen. Ik had nochtans uitdrukkelijk

gezegd op welke rekening dit moest komen. Daarop heeft de maatschappelijk werker gereageerd: ik zal nogmaals een voorschot aanvragen. Dat is geweigerd door de juridische dienst, zonder uitleg.

Dus als je zelfstandige bent dan geldt artikel 1 van het OCMW niet? Een zaakvoerder is geen handelaar (die moeten eerst failliet gaan), maar is wel een zelfstandige (zie bijvoorbeeld de wet op collectieve schuldbemiddeling).

Ondertussen ben ik uit mijn huis gezet omdat ik de huur niet kon betalen en dit via vonnis met kosten deurwaarder. En ben ik in de grootste miserie gekomen.

Ik ben dan uiteindelijk in mei failliet verklaard, maar omdat ik al een voorschot 'kreeg' van 450 euro zou ik pas op 28 juni 450 euro krijgen voor de tweede helft van juni.

Ik zou toch graag eens weten of ik nu correct behandeld en geadviseerd werd.

Natuurlijk ben ik dringend op zoek naar werk (ik ben bachelor in hotelbeheer), maar ik moet 9 maanden achter elkaar gewerkt hebben om recht te doen gelden op stempelgeld. Ik heb als zelfstandige 5 jaar gewerkt maar ik heb dus geen enkel recht opgebouwd. Had ik het geld gehad om die vennootschap deftig stop te zetten (voor een vereffening; dat kost 3000 euro plus schuld) dan had ik wel leefloon gehad, maar ik had dus niets meer over en zat dus in een enorme cirkel.

Onderzoek:

Wij ontvangen deze vraag in juni, maar het duurt tot oktober tot wij, na herhaald aandringen de versie van het OCMW ontvangen.

Uit ons onderzoek blijkt dat het OCMW werkt aan een draaiboek rond hulpverlening bij zelfstandigen, omdat dit altijd complexe situaties zijn. Het is daarbij niet noodzakelijk dat het OCMW alles regelt, er is ook een correcte doorverwijzing naar de juiste instanties nodig. Bij elke aanvraag wordt er op maat gewerkt. Er is geen algemene regel voor alle zelfstandigen. Toch merken we hier bij een aantal klachten dat er een wekerend patroon is bij klagers. Wel gaat het OCMW er van uit dat iemand die zelfstandig is voldoende inkomen voor zichzelf (en het gezin) kan genereren. Indien een zelfstandige zijn activiteit uitoefent, maar er onvoldoende inkomsten uit haalt, dan zal er - afhankelijk van de reden van de lage inkomsten - al dan niet steun worden toegekend. Groot probleem is om het maandelijkse inkomen van een zelfstandige te berekenen. Als uit het maatschappelijk onderzoek blijkt, dat er geen toekomst meer is voor de zelfstandige, zal het OCMW deze persoon oriënteren naar een stopzetting (of faillissement indien er geen stopzetting meer mogelijk is

wegens teveel schulden). Het OCMW kan geen sponsor zijn van een zelfstandige.

Ook betreffende de situatie van verzoekster ontvangen wij de versie van het OCMW. Uit die versie blijkt dat de diverse aspecten van de vraag gedurende maanden grondig werden onderzocht. Er werd ook een aantal keer leefloon uitgekeerd. Later werd ook een tussenkomst in huurwaarborg van 1024 euro verleend, nadat de vrederechter had besloten tot uithuiszetting.

Het OCMW handelde professioneel en in overeenstemming met de regelgeving. Door de complexiteit van de situatie van verzoekster kon niet op alles onmiddellijk een oplossing worden aangeboden, maar eens de diverse aspecten waren onderzocht, werd alles consequent aangepakt.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Gebrek aan adequate communicatie.

Er is duidelijk een 'andere' aanpak nodig om problemen met zelfstandigen beter te kunnen inschatten en te begeleiden.

Aanbeveling:

Maak draaiboek rond hulpverlening bij zelfstandigen. Tracht ook info te halen uit de klachten hieromtrent.

doorschuifgedrag

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201003-111

Gent of Antwerpen?

Ik ben 23 jaar, momenteel verblijf ik op kot in Gent. Ik heb mijn beide ouders verloren op tienjarige leeftijd. Sinds mijn dertiende ben ik bij mijn grootouders in Antwerpen opgegroeid. Maar dat contact is verstoord. Ik studeer in Gent sinds september.

Het probleem is dat het Antwerpse OCMW mij doorstuurt voor leefloon, eerst naar Deinze (waar ik kort verbleef) en nu naar Gent maar dat ik terug word gestuurd naar Antwerpen. Ik had de jongste maand geen inkomsten.

Ik was tot april 2009 gedomicilieerd in Antwerpen bij mijn grootouders. Zij stonden financieel in voor mij tot ik werd opgenomen in een ziekenhuis in Gent op mijn eigen verzoek. Ik zat op dat moment op kot in Gent. Ik wens geen binding meer met mijn grootouders.

Ik was 13 maanden opgenomen in dat psychiatrisch ziekenhuis en heb het tegen de zin in van het ziekenhuis verlaten. Momenteel woon ik onder begeleiding. Toen ik in het ziekenhuis was, kreeg ik leefloon van

OCMW Antwerpen, als samenwonende.

Nadat ik het ziekenhuis had verlaten ging ik eerst met een vriendin in Deinze samenwonen en nadien vond ik een studio in Gent. Maar sinds het verlaten van het ziekenhuis zegt OCMW Antwerpen niet meer bevoegd te zijn maar wel OCMW Deinze.

OCMW Deinze zegt dat ik student ben en onder een specifieke regelgeving val: Antwerpen moet betalen.

Antwerpen zegt dat, als ik een studio heb in Gent ik moet aankloppen in Gent want daar is het OCMW bevoegd.

In Gent zeggen ze dat het overduidelijk Antwerpen is. Dus terug naar Antwerpen: "Wij zijn zeker dat het Gent is, maar we zullen POD aanschrijven". Tot nu toe geen antwoord vanuit Antwerpen.

Concreet wil dit zeggen dat ik sinds 10 februari zonder enig inkomen zit. Ik doe ook geen beroep op mijn grootouders. Ik heb wel een studiebeurs en een voorschot van de sociale dienst van de universiteit ontvangen die ik gebruikt heb om te leven en huurwaarborg te betalen. Maar nu heb ik niets meer, want ik moet ook nog 1000 euro terugbetalen aan de sociale dienst van de universiteit.

Ik kom hier op aanraden van mijn begeleider om duidelijkheid te krijgen in verband met de verantwoordelijkheid van het OCMW en om dit geloop van het kastje naar de muur te stoppen.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat het OCMW Gent erkent dat verzoekster de laatste weken inderdaad wat 'van het kastje naar de muur' werd gestuurd. Dit is te wijten aan de wetgeving (wet betreffende recht op maatschappelijk integratie van 2002) en een 'bevoegdheidsconflict' tussen OCMW's.

Volgens het OCMW Gent werd het begin maart 2010 gecontacteerd door de begeleidster van verzoekster voor informatie en advies omdat verzoekster bij twee OCMW's niet geholpen werd en omdat beiden weinig informatie kregen en niet goed wisten wat er aan de hand was en wat zij verder dienden te doen.

Onmiddellijk na dat onderhoud werd de situatie binnen OCMW Gent besproken. De conclusie van het OCMW Gent was en is dat (ook volgens OCMW Deinze) OCMW Antwerpen bevoegd is en blijft op basis van het gegeven dat verzoekster als studente leefloon genoot via OCMW Antwerpen tijdens haar studies (op basis van haar adres in Antwerpen), en dit ondanks het feit dat zij ondertussen (tijdens de periode van toekenning van leefloon) officieel ingeschreven werd in Gent (adres van het ziekenhuis). Deze inschrijving dateert immers van na de toekenning van leefloon als studente door OCMW Antwerpen.

Volgens het OCMW Gent is duidelijk welk OCMW, volgens de wetgeving, bevoegd blijft voor de hele ononderbroken duur van de studie. Concreet is dit het OCMW van de gemeente waar de student in het bevolkings- of vreemdelingenregister (niet het wachtregister) is ingeschreven, op het moment van de aanvraag. Dit OCMW blijft bevoegd, ook al gaf het geen steun of was er een onderbreking in de steun, als de studies ononderbroken zijn, ongeacht een positieve of negatieve beslissing van het OCMW.

Dezelfde dag koppelde het OCMW Gent telefonisch terug naar de begeleidster. Er werd afgesproken dat verzoekster zich opnieuw zou aanmelden bij OCMW Antwerpen, wat blijkbaar ook gebeurde. Dit was omdat ook OCMW Deinze verzoekster doorverwees naar Antwerpen op basis van zelfde reden. Echter, OCMW Antwerpen verklaarde zich, net zoals OCMW Deinze, onbevoegd. Hierdoor diende de minister van Maatschappelijke integratie te beslissen welk OCMW bevoegd is.

Op 19 maart, enkele dagen voordat verzoekster zich tot de ombudsvrouw richtte, ontving het OCMW Gent van het Ministerie van Maatschappelijke Integratie een officiële brief waarin vermeld staat dat OCMW Gent ten voorlopige titel aangewezen wordt als OCMW om de aanvraag te behandelen onverminderd eventuele latere administratieve of rechterlijke beslissingen met betrekking tot territoriale bevoegdheid van de betrokken OCMW's. Dit dossier werd binnen het OCMW Gent onmiddellijk toegewezen aan een maatschappelijk werkster.

Enkele dagen later nam het OCMW Gent contact op met de begeleidster en de aanvraag werd behandeld. Volgens het OCMW Gent is het allerbelangrijkste dat verzoekster uiteindelijk geholpen kan worden door een OCMW, in concreto OCMW Gent.

Toch vindt het OCMW Gent het niet correct dat deze cliënte wordt toegewezen, maar toch wenst het dat het dossier bij het OCMW Gent blijft en stelt het geen beroep in tegen de beslissing van de minister, dit in het belang van de cliënte.

De beslissing van de minister is moeilijk in overeenstemming te brengen met de regelgeving, maar is in het belang van verzoekster toch aanvaardbaar. Wij vellen geen oordeel over de beslissing van de minister. De onduidelijke regelgeving ligt trouwens

Beoordeling: geen oordeel

Wij spreken ons niet uit over de geldende federale regelgeving die aan de basis ligt van het doorschuifgedrag, noch over de beslissing van de minister die uiteindelijk in het belang van verzoekster is getroffen.

overeenstemming met regelgeving

adequate communicatie

Verzoek: 201006-244

Onduidelijk.

Ik beklaag mij erover dat mijn leefloon herhaaldelijk niet tijdig wordt gestort. Vorige maand heb ik geen leefloon gekregen en mijn zoon ook niet.

Ik vraag mij af wat er aan de hand is.

Ik ben analfabeet en kan moeilijk volgen. Ik heb heel wat medische kosten en schulden te betalen. Wat is er eigenlijk aan de hand?

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat verzoekster voor een bepaalde maand niet tijdig werd uitbetaald door het OCMW. Zij woont immers samen met haar zoon en om het bedrag te kunnen berekenen waarop zij recht heeft, dient zij elke maand op tijd de loonfiches van die zoon te bezorgen. Indien het OCMW dat document op tijd ontvangt, wordt ook op tijd uitbetaald.

Er komt even later echter ook aan het licht dat verzoekster tot nader order geen leefloon meer zal ontvangen. Het verstrekken van leefloon is immers aan voorwaarden verbonden. Een van die voorwaarden, die al langer werden meegedeeld, is dat verzoekster zich inschrijft voor een cursus Nederlands. Verzoekster werpt op dat zij analfabeet is, maar er zijn ook cursussen Nederlands voor analfabeten. Verzoekster stelt ook dat haar gezondheidstoestand niet toelaat om lessen te volgen, maar op basis van de verklaringen van haar huisarts en de adviserende arts besluit het OCMW dat ook hier geen beletsel bestaat. Het uitstellen van beslissingen leidt er uiteindelijk toe dat zij een aantal maanden geen leefloon ontvangt en in een zeer erbarmelijke situatie terecht komt.

Er blijkt wel dat het OCMW amper een week vooraf de uitnodigingen voor de hoorzittingen opstuurt.

Bovendien blijkt uit verder onderzoek dat deze burger toch tracht tegemoet te komen aan de opgelegde voorwaarden maar dat ze de lessen niet kan volgen omdat er lange wachttijden zijn.

Het komt in dit dossier tot een rechtzaak.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Gegrond wat betreft het verzenden van de uitnodigingen voor de hoorzittingen; amper een week vooraf is te kort.

Bovendien komt dan, door het intrekken van het leefloon gedurende maanden, deze burger in zeer erbarmelijke omstandigheden terecht en is het zeer de vraag

of hier art. 1 van de OCMW-wetgeving is gevolgd. De opgelegde voorwaarden werden in eerste instantie door klager om allerlei redenen (analfabetisme, aanwijzingen ernstig ziektebeeld) niet gevolgd maar toen ze ze wenste te volgen was dat onmogelijk door de lange wachttijd. Het ging hier om een zeer kwetsbare maar ook koppige burger die uiteindelijk voor de rechtbank haar zaak heeft moeten aankaarten waardoor ze wegens maandenlang ontbreken van een leefloon in een diepe cirkel van armoede is terecht gekomen (stapels achterstallige facturen)

Aanbeveling:

Verzend de uitnodigingen voor de hoorzittingen tien dagen à twee weken vooraf om zo toe te laten dat een OCMW-cliënt tijdig iemand kan zoeken om zich te laten bijstaan.

hoffelijkheid
adequate communicatie
professionaliteit
Verzoek: 201009-319

Dictator.

Ik ben het slachtoffer van haat, jaloezie, onbegrip, enzovoort. Het is mijn hoop dat mijn menselijke waardigheid wordt erkend en dat de waarheid wordt gesproken.

Door omstandigheden moet ik gebruik maken van ondersteuningspakketten en bij deze wil ik ook hulde brengen aan de mensen die mij helpen: het OCMW en een vzw. Het raakt mij diep hoe die mensen mij en anderen in zulke omstandigheden helpen. Toch zijn er enkelen die als een dictator misbruik maken van de zwakke positie van andere mensen.

In een bepaalde organisatie bijvoorbeeld worden uitspraken gedaan die niet kunnen. Bezoekers worden geaffronteerd, maar durven niet reageren omdat ze anders worden buitengezet. Een tweetal weken geleden waren de deuren ook gesloten zonder enige verwittiging en ondertussen stonden wel vijftien hongerige mensen voor de deur te wachten. Dit doet mij pijn. Ik draai echter niet rond de pot en ik zeg het zoals het is. Daardoor wordt ik echter weggejaagd.

Toen ik de voorzitter van het OCMW mijn hulde wou laten blijken omdat hij zich tussen ons voegde en omdat hij elke dag opkomt voor de zwakkeren, werd ik direct teruggefloten. Ik had eerst toestemming moeten vragen, maar we leven toch in een vrij land en niet in een dictatuur. En zo zette de dictator van die organisatie bijvoorbeeld een medewerker tegen mij op en die

heeft mij op de grond geduwd. Ondertussen werd er ook de Politie bij betrokken en die gaf mij de raad er gewoon weg te blijven. Ik sta hier trouwens niet alleen, ook anderen vinden dat de verantwoordelijke zich als een dictator gedraagt, maar zij moeten zwijgen. Ik niet. Overal waar ik kom om eten te halen wordt ik nu geweigerd. Ik ben ervan overtuigd dat de dictator iedereen tegen mij opzet. Ik word met een kluitje in het riet gestuurd. "Er zijn te veel klachten over u", zeggen ze dan. Of: "Uw papier is vals." Nochtans zijn mijn papieren ondertekend door de schitterende dame van het OCMW die mijn dossier in handen heeft en ook het logo van het OCMW staat erop. Ik heb de waarheid gesproken en het is mijn grote hoop dat ook anderen de waarheid spreken, maar ik vrees van niet. Toch wil ik niet meer dat men mij tegen de grond slaat. Ik wil dat men mij erkent in mijn menselijke waarde.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat op een van de doorverwijsbrieven een foutieve datum werd ingevuld. Door die foutieve datum werd een voedselpakket geweigerd in de vzw.

Over de zaken die gebeur(d)en in de vzw spreken wij ons niet uit omdat wij daarvoor niet bevoegd zijn.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Gegrond wat betreft de foutieve datum op een doorverwijsbrief.

Wij spreken ons niet uit over de vzw.

overeenstemming met regelgeving
afdoende motivering

Verzoek: 201009-349

Geen beslissing.

Ik woon samen met mijn moeder. Samen hebben wij een leefloon van ongeveer 950 euro.

Het OCMW wil, zonder de beslissing van de raad af te wachten, mijn leefloon intrekken. Dus eind deze maand zou ik niet betaald worden maar ook het bedrag van mijn moeder wordt dan niet aangepast.

Ik meen dat dit niet kan. Wij zitten dan onder het levensminimum en er is nog geen beslissing van de raad.

Mijn leefloon zou ingetrokken worden omdat ik te weinig pogingen zou doen om werk te zoeken. Ik ben 26. Ik heb geen diploma, wel enkele jaren een opleiding voor tuinbouw. Ik word telkens geconfronteerd met de vraag of ik ervaring heb.

Onderzoek:

Het is de OCMW-raad die de beslissing moet nemen en verzoekers moeten eerst worden gehoord, tenzij er sprake is van fraude. Natuurlijk zijn er voorwaarden verbonden aan het ontvangen van leefloon. Volgens het OCMW is dit geen absoluut recht. Dit is juist maar er is wel het artikel 1 van de OCMW-wet en de hooplicht.

Verder blijkt dat enkele dagen nadat verzoeker zich tot ons richt, het Bijzonder Comité Sociale Dienst beslist om hem uit te nodigen op een hoorzitting. Na de hoorzitting beslist het OCMW dat verzoeker alle kansen heeft gekregen om zijn werkbereidheid te tonen maar dat hij niet voldoet aan de 'werkbereidheidsvoorwaarde'. Er wordt dus beslist om hem geen leefloon meer uit te keren. Alleen aan de moeder wordt nog leefloon als samenwonende uitgekeerd.

Het OCMW handelt, na onze tussenkomst, in overeenstemming met de regelgeving en motiveert op afdoende wijze de beslissing nadat verzoeker is gehoord wordt de beslissing genomen. Een schorsing zonder de cliënt te horen is echter in strijd met de hoorplicht.

Beoordeling: ongegrond

Departement Ouderenzorg

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201002-68

Turkse affiche.

De drie voorziene voorlichtingsvergaderingen in dienstencentra, in samenwerking met het ING, de Turkstalige moskeeën en drie ziekenfondsen, zijn achter de rug.

Ik was in de gelegenheid aanwezig te zijn op de slotbijeenkomst in DC De Thuis haven.

Naast enkele autochtone personeelsleden waren mijn echtgenote en ik als enige autochtone Gentenaars aanwezig. De vergadering verliep in het Nederlands met vertaling naar het Turks door een gelegenheidstolk wegens het afhaken van de officiële stadstolk.

Bij een bezoek aan het DC Speltincx gisteren zag ik dat de gewraakte affiches verhuisd zijn naar beneden in de toegangshal.

Welke bedoeling heeft het OCMW-bestuur deze affiches blijvend op te hangen in DC Speltincx?

Bij deze vraag ik ook aan de heer Gouverneur in welke taal mededelingen aan het publiek in Gent dienen opgesteld te zijn in openbare gebouwen. Is het ophan-

gen van affiches enkel in het Nederlands en het Turks overeenkomstig de taalwetten?

Onderzoek:

Volgens het OCMW is het, wat de taalwetgeving betreft, zo dat elke overheidsdienst van het Vlaamse taalgebied verplicht is om in het Nederlands te communiceren. Hierop worden echter een aantal nuanceringen toegepast. De Vaste Commissie voor Taaltoezicht hanteert hierbij volgende regels:

- Er mag niet systematisch, maar alleen beperkt én uitzonderlijk een andere taal gebruikt worden.
- Het gebruik van een andere taal moet verantwoord worden door een bijzonder doel, zoals het informeren van bevolkingsgroepen die alleen in die andere taal geïnformeerd kunnen worden. Dat doel moet bovendien een maatschappelijk belang hebben.
- De informatie moet ook altijd in het Nederlands verspreid worden en de inhoud van beiden moet gelijk zijn. Bovendien moet blijken dat de anderstalige tekst een loutere vertaling is van de Nederlandse. Best is dus meertalige versies te gebruiken. Als dat niet kan (bijvoorbeeld affiches) dan moet er altijd een Nederlands en een anderstalig drukwerk zijn met identieke lay out, die samen verspreid worden.
- Er moet steeds op staan dat de anderstalige tekst een vertaling is.
- Altijd eerst Nederlandse en daarna vertaling. In Gent is het zo dat bij affiches de Nederlandstalige bovenaan moet hangen, de anderstalige eronder.
- Het moet duidelijk zijn dat de informatie in een andere taal bestemd is voor anderstalige personen die het Nederlands niet machtig zijn.

De taalwetgeving is van toepassing op elke publicatie die een initiatief is van een overheidsdienst, van een vzw of een privépartner die in opdracht van de overheid een opdracht van algemeen belang uitvoeren (of deeltaken ervan).

Men kan een klacht indienen wegens schending van de taalwetgeving. De toezichtsinstanties bekijken het dan geval per geval.

Het OCMW geeft toe dat er in dit specifieke geval sprake was van - wat het noemt - een menselijke fout, die onmiddellijk werd rechtgezet na het ontdekken ervan.

De regelgeving ter zake werd niet gevolgd. Er volgde een rechtzetting.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Stadsontwikkelingsbedrijf

adequate communicatie
rechtszekerheid
Verzoek: 201004-166

Uiterste datum.

Ik heb mijn klacht hieronder reeds overgemaakt aan de Burgemeester die ze op zijn beurt heeft overgemaakt aan de schepen van wonen, waarvan ik een negatief antwoord heb ontvangen. Uit mijn mailcommunicatie met de Stad blijkt dat ik toen al bezig was met info te verzamelen voor de verschillende attesten die nodig zijn om aan de voorwaarden te voldoen om in aanmerking te kunnen komen als kandidaat-koper gebaseerd op een puntensysteem. Ik kan veel begrip opbrengen voor een uiterste inschrijvingsdatum en dat kandidaat-kopers zich daar moeten aan houden, maar in mijn geval was het zo dat ik mij uitsluitend heb gebaseerd op mijn telefonisch gesprek met een medewerkster van de Stad die me toen had gezegd dat deze uiterste inschrijvingsdatum 15 april was. Het is alleen om deze reden dat ik mijn dossier niet vroeger heb ingediend. Het is door deze communicatiefout die in deze niet erkend wordt door de medewerkster dat mijn aanvraag niet in aanmerking komt.

Ik dien mij jammer genoeg neer te leggen bij deze beslissing en betreur ten eerste dat ik als eenvoudige Gentse burger nergens persoonlijk kan ontvangen worden om gehoord te worden over een telefonische communicatiefout met één van de medewerkers van dit project. U kan zich mijn ontgoocheling hieromtrent best voorstellen.

Onderzoek:

Wij gaan zelf eerst op zoek naar de informatie die aan het grote publiek is bezorgd. Het is duidelijk dat over het project nogal wat in de pers is verschenen. De verschillende artikels en ook de website van de Stad vermelden telkens de datum van 8 april als uiterste inschrijvingsdatum. Ook in de verkoopbundel staat dezelfde datum van 8 april. Volgens de Dienst Vastgoedbeheer heeft de betrokken medewerkster de juiste datum meegedeeld, daar zijn ze heel zeker van. Naar aanleiding van de klacht van verzoeker heeft de dienst aan de Juridische Dienst gevraagd om te onderzoeken of er toch een mogelijkheid bestaat om de laattijdige inschrijving te aanvaarden. Het antwoord is negatief: volgens de Juridische Dienst is er meer dan voldoende gecommuniceerd over de uiterste inschrijvingsdatum. De communicatie sluit ieder misverstand uit. Zou men de laattijdige inschrijving wel aanvaarden dan zou volgens de Juridische Dienst het gelijkheids-

beginsel geschonden worden. Uit ons onderzoek blijkt duidelijk dat er hier geen ruimte is voor bemiddeling: de inschrijvingsdatum is voldoende en duidelijk gecommuniceerd en dit geldt voor iedereen.

Beoordeling: ongegrond

Er is duidelijk gecommuniceerd en de regels laten geen uitzondering toe.

redelijke termijn
vertrouwen

Verzoek: 201009-356

Gescheurde muur.

Ik heb een klacht over het Stadsontwikkelingsbedrijf. Een hele tijd geleden werden de woningen naast het huis van mijn ouders afgebroken door het Stadsontwikkelingsbedrijf (SOB). Tijdens de afbraakwerken is er een scheur ontstaan in de tuinmuur van het huis van mijn ouders. Ik heb toen contact opgenomen met het SOB en men is komen kijken naar de muur, maar tot hier toe is er nog niets gebeurd. Ondertussen is men al begonnen met het bouwen van sociale woningen naast hun deur maar aan die scheur is er nog niets gedaan. Ik heb al enkele mails gestuurd naar het SOB, maar ik krijg geen antwoord. Ik heb beloofd aan mijn ouders (die moeilijk Nederlands spreken) dat ik zou zorgen dat dit opgelost wordt, maar ik heb het gevoel dat ik van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

Onderzoek:

Het Stadsontwikkelingsbedrijf bevestigt ons dat zij op de hoogte zijn van het probleem en dat de projectverantwoordelijke al ter plaatse is geweest. Er was afgesproken met de werfleider en met de aannemer van de sociale huisvestingsmaatschappij dat zij voor de herstelling zouden zorgen, zegt het SOB. Het bedrijf betreurt dat dit nog niet gebeurd is. Dit komt ook voor een deel door de langdurige afwezigheid van de projectleider, wat voor ons een uitleg is maar geen excuus mag zijn om de continuïteit van de dienst en de opvolging van de dossiers in het gedrang te brengen. Er is nu een nieuwe projectleider aangesteld die het schadegeval verder zal opvolgen en hij belooft alles in het werk te stellen om de herstellingswerken zo vlug mogelijk te laten uitvoeren. Blijkt dat de aannemer niet onmiddellijk de werken kan uitvoeren, maar er wordt beloofd om dit zeker in het oog te houden en zodra het kan de herstellingen te doen.

Opvolging:

Vier maanden later is er nog altijd niets gebeurd, ondanks ons aandringen en regelmatige rappels. Volgens het Stadsontwikkelingsbedrijf, dat wel antwoordt op onze rappels en ook contact genomen heeft met verzoekers, ligt de fout bij de aannemer. Wij begrijpen dan ook niet waarom het Stadsontwikkelingsbedrijf geen andere oplossing zoekt, wanneer een jaar na de melding de aannemer de opdracht nog niet heeft uitgevoerd. Waarom kijkt men niet uit naar een andere aannemer? Uiteindelijk, beslist het SOB een andere aannemer in te schakelen, die heel kort daarop de werken aanvat.

Beoordeling: gegrond

De klacht van verzoekers is gegrond. Wij begrijpen niet waarom het Stadsontwikkelingsbedrijf, in wiens opdracht de afbraakwerken zijn uitgevoerd, geen beroep doet op een andere aannemer om die klus te klaren. Dit dossier is onvoldoende opgevolgd en wij hebben de indruk dat men alleen actie onderneemt wanneer wij nog eens aandringen.

Aanbeveling:

Volg klachtendossiers over schade bij de burgers ten gevolge van werken nauwgezet op en zoek naar alternatieve oplossingen als het probleem niet opgelost geraakt, zeker na een jaar van aandringen en rappels.

HOOFDSTUK 4

CO-ACTOREN

Burgers komen voor volgende Co-actoren naar de dienst Ombudsvrouw Stad Gent: Ivago, TMVW, Eandis, Vlaamse Ombudsman, Federale ombudsman, Ombudsman Pensioenen, Telecommunicatiebedrijven, Energiebedrijven en Huisvesting

De Gentse ombudsvrouw beschikt over een goed draaiend netwerk met andere klachtenbehandelaars en ombudslui. Dat laatste vertaalt in 3 zitdagen op de maand. Eén voor de Vlaamse ombudsman, één voor de Ombudsman van de Pensioenen en één voor de Federale ombudsman.

Wat is de meerwaarde van dergelijke samenwerking met Nutsbedrijven en andere overheden.? Er is maar sprake van meerwaarde als het voor beide kanten iets oplevert.

Het kan natuurlijk niet ontkent worden dat voor de nutsbedrijven de samenwerking met de Stad Gent belangrijk is omdat de Stad de beheerder blijft van het openbaar domein of soms de grootste opdrachtgever is (Ivago) en er met meerdere nutsbedrijven sterke bindingen zijn. Zo sterk dat de burger allang geen onderscheid meer maakt of tussen het bos de bomen niet meer ziet. Of is het eerder omgekeerd?

Belangrijk voor alle actoren is de informatie die klachten kunnen inhouden.

De ombudsvrouw van de stad Gent beschikt over een jarenlange expertise qua klachtenbehandeling. Het spreekt vanzelf dat ze aan de actoren waar er een protocol voorhanden is dit graag ter beschikking heeft gesteld met name: het OCMW en het Stadsontwikkelingsbedrijf.

Het kan niet de bedoeling zijn dat vooral eerstelijnsklachten haar zouden bereiken. Het afhandelen van klachten op het lokale vlak maakt evenzeer dat er kort op de bal kan gespeeld worden en ook met kennis van lokale aspecten. Ook al gebeurt dit op tweedelijns met de nodige afstand om de klacht in alle onafhankelijkheid te kunnen behandelen. Wie buiten een organisatie staat komt soms met andere invalshoeken. Klachten die opgenomen worden in woorden van klagers geven inhoudelijk meer informatie. Ook al zijn ze bijv. ongegrond dan nog kan men er beter de percepties uithalen. Op eerstelijns is het meestal onmogelijk om klachten in woorden van klagers mee te geven en worden ze meestal in woorden van de medewerker samengevat.

Een aantal trends kunnen we alvast meegeven.

Energie

De klachten over energiebedrijven zijn bij de lokale ombudsvrouw drastisch gedaald en dit sinds het bestaan van de ombudsman van de energie.

TMVW

Opvallend is het aantal kleine mankementen en beschadigingen aan het materieel in het zwembad Van Eyck, recent gerenoveerd maar toch al heel wat beschadigingen. Vandalisme? Onaangepaste materiaalkeuze?

De verhoging van inkomgeld zwembad Rosas heeft reacties uitgelokt.
(zie Sportdienst)

De meeste klachten gingen echter over putjes, slordig achterlaten van trottoir na uitvoering werken en hadden dus vooral te maken met optreden van aannemers in opdracht van TMVW. Dit is een aandachtspunt want het wekt veel frustraties op.

En het 'nageloop' door de burger, door diensten (Gentinfo, Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, Ombudsvrouw, Tmvw-klachtenbehandelaar) is er teveel aan en is mogelijks kostelijker dan het herstel van het trottoir.

De klachten over ondoorzichtige facturen zijn volledig verdwenen. Betwistingen over facturen worden door de klachtenbehandelaar van TMVW binnen de twee weken behandeld.

Belgacom

Achtergelaten putjes na werken.

De Lijn en NMBS

De veranderde uurregeling is duidelijk niet in de smaak gevallen van de Gentenaars.

De coördinatie qua communicatie tussen De Lijn en NMBS en naar de pendelaars toe was ondermaats net als de bewegwijzering tijdens de werken aan Gent-Sint-Pieters. Heel wat reizigers en voetgangers liepen te zoeken naar tram en bus. Kan er ook eens niet gecommuniceerd worden op tram en bus en trein via lichtkranten? Maar daarvoor is interne en vlotte doorstroming van informatie broodnodig. Eén centraal intern informatiekanaal zou handig zijn.

De ombudsman van de NMBS wordt door de meeste burgers rechtstreeks gevonden.

Eandis

Verlichting ligt gevoelig in het bijzonder aan grote werven. Vorig jaar melden we het al: het is ofwel te donker ofwel blijft het dag en nacht branden rond het Maria Hendrikaplein. In 2011 zijn de klachten gedaald behalve de klachten over de achterkant van het station, daar is het te donker. Echt te donker en zoals al gezegd: verlichting wordt gekoppeld aan veiligheid en daar zijn de werken nog volop aan de gang.

Federale overheid

Hier horen we bij herhaling de opmerking van jonge automobilisten “we hebben ons te pletter gezocht naar de automobielinspectie in Gent, kunnen die echt eens geen duidelijke bordje aanbrengen waar die zich bevinden (bijv de Kortrijksesteenweg)”. Een kleinigheid maar we horen dit nu al jaren.

De meeste burgers zoeken contact met de Federale ombudsman omdat hun regularisatiedossier zoek is in Brussel, ze te lang op een antwoord zitten te wachten en ze ondertussen ook niet kunnen gaan werken, soms hun werk hebben moeten opgeven omdat ze zonder papieren zitten en ze zitten te wachten op een antwoord of hun verblijfsvergunning nu al dan niet wordt verlengd. Zij hebben ook geen recht op leefloon. Het gaat meestal om migranten uit niet-Europese landen die in Gent wonen en ook meestal de middelen niet hebben om zich naar Brussel te begeven.

Pensioenen

De Ombudsman van de Pensioenen wordt geconfronteerd met burgers die soms eveneens moeten rondkomen met een klein pensioen of die zich mogelijks moeilijker kunnen verplaatsen naar Brussel voor een persoonlijk onderhoud. Het valt ons op dat vooral voor burgers die wensen of moeten met pensioen gaan en die een samengestelde loopbaan hebben gehad opmerkingen hebben naar de lokale ombudsvrouw die ze toch niet ventileren naar de ombudsman van de pensioenen. Zo is het niet gemakkelijk tussen het bos de bomen te zien want er ontbreekt bij de Dienst Pensioenen coördinatie en overzicht. Wie tegelijkertijd als werknemer, zelfstandige, bediende en in openbare dienst heeft gewerkt om de verschillende diensten te contacteren ook al bevinden zich sommige pensioendiensten in hetzelfde gebouw en konden ze onderling de gegevens uitwerken en de ontbrekende via de burger aanvullen...

Vlaamse Ombudsman

Bij de Vlaamse ombudsman komen vooral klachten over Huisvestingsmaatschappijen en De Lijn.



In 2010 zijn er duidelijke verschuivingen

HOOFDSTUK 5

EINDCONCLUSIE

In 2010 stellen we volgende evoluties vast.

Opvallende verschuiving

1. Het is het eerste jaar sinds 1997 dat het leeuwendeel van de klachten uitgaat naar te trage en geen respons in plaats van het criterium 'overeenstemming met de regelgeving'. Dit laatste blijft een aandachtspunt, maar schuift naar een tweede plaats.

2. De trage respons is bijna volledig te wijten aan de te lange doorlooptijd (tegenover de wettelijke termijn) van de migrantendossiers. We stellen ook vast dat er gegronde klachten zijn op het niet meer opnemen van telefoons door het Loket Migratie en soms ook door Parkeerbedrijf in de namiddag. En dan is er ook de te lange doorlooptijd van subsidiedossiers (premies merkwaardige gebouwen en andere premies).

Meer dan 70 procent van de klachten over redelijke termijn bij het Departement Bevolking en Welzijn zijn gegrond. Trage respons geldt ook voor het onderhoud van sociale woningen. Ook de wegendienst krijgt een aantal klachten over onafgewerkte putjes op trottoirs die te lang blijven liggen, maar hier zijn de meeste klachten ongegrond naar de dienst toe omdat het meestal om werken van nutsbedrijven gaat. Voor de burger blijft het wel een trage respons.

3. Trage en logge bureaucratie is een mes dat aan twee kanten snijdt en het kan ook misbruikt worden door minder behoorlijke burgers om vooral migrantendossiers nodeloos te rekken.

Vooraf ontbreekt er een overzicht van gegevens tussen de verschillende overheden om hier klaarheid te scheppen.

4. Er kwamen meer klachten over OCMW. Dat heeft te maken met de strengere controle op toekenning van leefloon. Wie niets meer te verliezen heeft, overwint de drempel van de schroom en stapt toch naar de ombudsvrouw.

Voorts is die stijging van het aantal klachten ook gekoppeld aan een betere eerstelijns klachtenbehandeling. Dit klinkt contradictorisch, maar een goeie eerstelijns verwijst ook naar de mogelijkheid tot beroep. Het ombudsteam kwam overigens tot de vaststelling dat de meeste klachten ongegrond waren. Toch is er extra aandacht nodig voor de hoorplicht.

Blijvers en dalers

Zwerfvuil blijft de belangrijkste ergernis voor de Gentenaars als signaal naar het beleid toe. De klachten bij de Ombudsvrouw gaan vooral over wat klagers noemen: een 'toenemende' verloedering van de parken, naast zwerfvuil op de oevers en waterwegen.

Opvallende dalers waren de klachten omtrent... de Politie. Meer en meer blijkt uit gesprekken met burgers dat er rechtstreeks naar de burgemeester wordt geschreven of dat er een soort moedeloosheid is ontstaan dat 'klagen' toch niet meer helpt.

Invordering per deurwaarder

2010 Is het jaar van de invordering van parkeerretributies via deurwaarders. De klachten in 2010 waren echter vaak ongegrond. Wel kan de communicatie per brief nog beter. En heel wat burgers gingen er vanuit dat er door de jarenlange niet inning van de retributies een soort gedoogbeleid was ontstaan. Burgers blijven hier zoeken naar uitvluchten en omwegen om die retributies te omzeilen. Het blijft een moeilijk te betalen bedrag.

Jonger en jonger

Wie meent dat vooral oudere burgers klagen, heeft het verkeerd voor. In 2010 blijkt heel duidelijk dat de klagers jonger en jonger worden: de leeftijd ligt nu tussen de 20 en 40 jaar. In 1997 was het grootste aantal klagers boven de 60 jaar.

Jongere mensen klagen vooral in verband met parkeerretributies, migrantendossiers, subsidiedossiers en huisvesting.

Behoefte aan persoonlijk contact

Heel wat burgers opteren voor een persoonlijk gesprek met de ombudsvrouw: 40% komt op bezoek in de Mammelokker. Dit is het hoogste aantal van alle lokale ombudsdiensten. Daardoor wordt ook een publiek bereikt van allerlei afkomst en opleiding. Ook al leidt dit niet altijd tot een dossier, dit wederzijds contact lokt meestal bevredigende reacties uit.

Oplossingsgraad en opvolging

Alle klagers wensen een oplossing. Bij de gegronde klachtendossiers (dat is de helft van alle dossiers) is de oplossingsgraad 96%. Wat ook duidt op de goede medewerking van de meeste stedelijke diensten.

Ook worden de klachten sinds 2010 structureler aangepakt: Departement Bevolking en Welzijn, Departement Cultuur, Departement RUMODO, en Departement Facility Management volgen de tweedelijnsklachten nu ook via de directiecomités op.

Elk jaar is er ook een politiek antwoord op de klachten. Ook de politie zorgt voor een schriftelijke opvolging van de klachten. Hier zou echter ook een structureler overleg nuttig kunnen zijn.

BIJLAGE

Politiek antwoord op jaarverslag 2009
door de bestuurders van Stad Gent en OCMW Gent.

Dit antwoord kan geraadpleegd worden op de website www.gent.be/ombudsvrouw en ligt ook in gedrukte versie ter beschikking op het kantoor van de Ombudsvrouw.

Foto's:
Dominique Dierick
Lay-out:
Denis Verstichel
Druk:
Stadsdrukkerij

Verantwoordelijke uitgever:
Rita Passemiers

Mammelokker
Botermarkt 17
9000 Gent
tel.: 09 266 55 00
fax: 09 266 55 19
e-mail: ombudsvrouw@gent.be