Jaarverslag 2009

Inhoud

Woord Vooraf ... 10

Trends
2009: het jaar van ... 12

Hoofdstuk 1 – Analyse per Departement ... 20

1. De Ombudsnormen of Beoordelingscriteria
1.1. Wet- en regelgeving ... 22
1.1.1. Overeenstemming met de regelgeving ... 22
1.1.2. Letter en interpretatie ... 22
1.1.3. Veel gebruikte en specifieke regels ... 22
1.2. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur ... 23
1.2.1. Rechtzekerheidsbeginsel ... 23
1.2.2. Vertrouwensbeginsel ... 24
1.2.3. Redelijkheidsbeginsel (= proportionaliteit) ... 24
1.2.4. Zorgvuldigheidsbeginsel ... 24
1.2.5. Zuinigheidsbeginsel ... 25
1.2.6. Fair playbeginsel ... 25
1.2.7. Onpartijdigheidsbeginsel ... 25
1.2.8. Redelijke behandelingstermijn ... 25
1.3. De dienstverleningsnormen ... 26
1.3.1. Correcte bejegening ... 26
1.3.2. Soepelheid ... 26
1.3.3. Proactief handelen ... 26
1.3.4. Inventieve houding ... 26
1.3.5. Professionaliteit ... 26
1.3.6. Coördinatie ... 26
1.3.7. Doorschuifgedrag ... 26
1.3.8. Duurzaamheid ... 26
1.3.9. Toegankelijkheid en bereikbaarheid ... 26
1.3.10. Hoffelijkheid ... 26
1.3.11. Billijkheid ... 26
1.3.12. Continuïteit ... 27
1.3.13. Consequent gedrag ... 27
1.3.14. Efficiëntie en effectiviteit ... 27
1.3.15. Adequate communicatie ... 27
1.3.16. Deugdelijke correspondentie ... 27

2 . De Obstakels

3. Departement Bevolking en Welzijn
3.1. Structuur ... 29
3.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement ... 29
3.3. Selectie klachten per dienst ... 32
3.3.1. Dienst Burgerzaken ... 32
3.3.2. Integratiedienst ... 52
3.3.3. Jeugddienst ... 54
3.3.4. Dienst Sociale Voorzieningen ... 54
3.4. Opvolging ... 57
3.5. Aanbeveling ... 57

4. Departement Brandweer
4.1. Structuur ... 61
4.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement ... 61
4.3. Selectie klachten per dienst ... 61
4.3.1. Brandweer ... 62
4.4. Opvolging ... 65
4.5. Aanbeveling ... 65

5. Departement Cultuur
5.1. Structuur ... 67
5.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement ... 67
5.3. Selectie klachten per dienst ... 68
5.3.1. Stadsarchief ... 68
5.3.2. Stedelijke Openbare Bibliotheek ... 70
5.3.3. Dienst Monumentenzorg ... 77
5.3.4. Museum voor Schone Kunsten ... 78
5.3.5. Dienst Receptieve Ruimten ... 78
5.4. Opvolging ... 79
5.5. Aanbeveling ... 79

6. Departement Facility Management
6.1. Structuur ... 81
6.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement ... 81
6.3. Selectie klachten per dienst ... 82
6.3.1. Dienst Bouwprojecten ... 82
6.3.2. Dienst Onderhoud Gebouwen ... 86
6.4. Opvolging ... 91
6.5. Aanbeveling ... 91

7. Departement Milieu, Groen en Gezondheid
7.1. Structuur ... 93
7.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement ... 93
7.3. Selectie klachten per dienst ... 94
7.3.1. Gezondheidsdienst ... 94
7.3.2. Groendienst ... 97
7.3.3. Milieudienst ... 105
7.4. Opvolging ... 107
7.5. Aanbeveling ... 107

8. Departement Onderwijs en Opvoeding
8.1. Structuur ... 109
8.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement ... 109
8.3. Selectie klachten per dienst ... 110
8.3.1. Dienst Kinderopvang ... 111
8.3.2. Onderwijsinstellingen, incl. het Centrum voor Leerlingenbegeleiding ... 113
8.3.3. Pedagogische Begeleidingsdienst ... 118
8.4. Opvolging ... 119
8.5. Aanbeveling ... 119

9. Departement Personeel en Organisatie
9.1. Structuur ... 121
9.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement ... 121

9.3. Selectie klachten per dienst 122
9.3.1. Dienst Personeelsbeheer 122
9.3.2. Dienst Rekrutering en Examens 123
9.4. Opvolging 124
9.5. Aanbeveling 124

10 Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein
10.1. Structuur 127
10.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement 127
10.3. Selectie klachten per dienst 129
10.3.1. Dienst Administratie 129
10.3.2. Dienst Coördinatie 136
10.3.3. Dienst Mobiliteit 136
10.3.4. Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning 141
10.3.5. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen 145
10.3.6. Dienst Wonen 161
10.3.7. Parkeerbedrijf 170
10.4. Opvolging 194
10.5. Aanbeveling 194

11 Departement Stafdiensten
11.1. Structuur 197
11.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement 197
11.3. Selectie klachten per dienst 197
11.3.1. Dienst Belastingen 198
11.3.2. Juridische Dienst en Kennisbeheer 198
11.3.3. Lokale Preventie en Veiligheid 199
11.3.4. Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgerichte Werking 202
11.3.5. Dienst Gemeenschapswachten 203
11.4. Opvolging 206
11.5. Aanbeveling 206

12 Departement Stadspromotie en Sport
12.1. Structuur 209
12.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement 209
12.3. Selectie klachten per dienst 210
12.3.1. Dienst Feestelijkheden 210
12.3.2. Sportdienst 212
12.4. Opvolging 215
12.5. Aanbeveling 215

13 Departement Werk en Economie
13.1. Structuur 217
13.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement 217
13.3. Selectie klachten per dienst 217
13.3.1. Dienst Economie 218
13.3.2. Dienst Markten en Foren 218
13.4. Opvolging en Aanbeveling 219

14 Diensten van de Stadssecretaris
14.1. Structuur 221
14.2. Trends en zwakke plekken 221
14.3. Selectie klachten per dienst 221
14.3.1. Dienst Protocol en Logistiek 222
14.3.2. Dienst Bestuursondersteuning 222
14.4. Aanbeveling 223

15 Kabinetten
15.1. Structuur 225
15.2. Trends en zwakke plekken 225
15.3. Selectie klachten per kabinet 226
15.3.1. Kabinet van de Burgemeester 226
15.3.2. Kabinet schepen van Milieu en Sociale Zaken 227
15.3.3. Kabinet schepen van Openbare Werken, Stadswoningen en REG 227
15.3.4. Kabinet schepen van Personeelsbeleid, Informatica en Administratieve Vereenvoudiging 229
15.3.5. Kabinet schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen 230
15.4. Aanbeveling 231

16 Fractiesecretariaten
16.1. Trends en zwakke plekken 233
16.2. Selectie klachten 233
16.3. Aanbeveling 236

Hoofdstuk 2 – Co-Actoren 238

1 Lokale Politie
1.1. Structuur 241
1.2. Trends en zwakke plekken 241
1.3. Selectie klachten 243
1.3.1. Directie Operaties – Interventiepolitie 243
1.3.2. Directie Operaties - Operationele Steundienst 249
1.3.3. Directie Operaties – Wijkdienst 253
1.3.4. Federale Politie 257
1.4. Opvolging 258
1.5. Aanbeveling 258

2 OCMW Gent
2.1. Structuur 261
2.2. Trends en zwakke plekken 261
2.3. Selectie klachten 262
2.3.1. Directie Algemeen Maatschappelijke Dienstverlening 262
2.3.2. Selectie en Examens 272
2.3.3. Dienst Personeelsbeheer 273
2.3.4. Directie Ouderenbeleid en Thuiszorg 274
2.4. Opvolging 276
2.5. Aanbeveling 276

3 Stadsontwikkelingsbedrijf Gent
3.1. Trends en zwakke plekken 279
3.2. Selectie klachten 279

4 Andere co-actoren
4.1. TMVW 283
4.1.1. Trends en zwakke plekken 283
4.1.2. Selectie klachten 283

4.2. Eandis 285
4.2.1. Trends en zwakke plekken 285
4.2.2. Selectie Klachten 285
4.3. De Lijn en NMBS 286
4.3.1. Trends en zwakke plekken 286
4.3.2. Selectie klachten 286
4.4. Ivago 288
4.4.1. Trends en zwakke plekken 288
4.4.2. Selectie klachten 288
4.5. Energieleveranciers en telecombedrijven 294
4.5.1. Trends en zwakke plekken 294
4.5.2. Selectie klachten 294
4.6. Aquafin 296
4.6.1. Trends en zwakke plekken 296
4.6.2. Selectie klachten 296
4.7. Netwerk van ombudslui 296
4.7.1. Het internationale netwerk 296
4.7.2. Ombudsman voor Pensioenen 298
4.7.3. Federale Ombudsman 299
4.7.4. Vlaamse Ombudsman 307

Hoofdstuk 3 – Voorbeeldfunctie 318

1. Voorbeeldfunctie 320
1.1. Selectie van klachten 320
1.2. Aanbevelingen 325

Hoofdstuk 4 – Werking van de Ombudsdienst 326

1. Cijfers en Grafieken
1.1. Aantal verzoeken en dossiers 329
1.2. Wijze van ontvangst (intake) 329
1.3. Soorten dossiers 330
1.4. Behandelingstermijn 330
1.5. Beoordeling 330
1.6. De klachtendossiers 331
1.6.1. Indeling volgens criteria 331
1.6.2. Indeling volgens onderwerp en wijk 332
1.6.3. Indeling volgens departement 333
1.7. De klagers 334
1.7.1. Leeftijd en geslacht 334
1.7.2. Herkomst 334
1.8. Het ombudsteam in 2009 335

Bijlagen 336

1.Passemiers (R.): 'De Lokale Ombudsman en de Lokale Politie: partners of tegenpolen', Bijdrage studiedag Klachtenbehandeling en Management bij de Politie, Leuven, 26/11/2009.

Overzicht van alle klachten: enkel elektronisch raadpleegbaar via www.gent.be/ombudsvrouw

REGELS
Hoezo, doe ik niet goed dan?

Loesje

Woord Vooraf

Geachte raadsleden

In een wereld van specialisten en ambtenaren, die vooral op hun terrein deskundig zijn, is de ombudsvrouw een generalist die een helikopterbeeld heeft over een organisatie.
Dit helikopterbeeld krijgt u als lezer van het jaarverslag 2009. Het rapport omvat een gedrukte selectie van de belangrijkste trends en klachten in 2009. Een gedetailleerd overzicht van alle klachtendossiers krijgt u via de website. Voor wie niet over een computer beschikt is ook van alle klachtendossiers een gedrukte versie beschikbaar in de Mammelokker.

De klachten gaan zowel over ‘de straat als over het huis’ en over de samenhang die soms meer en meer verloren gaat door een uitsluitend gespecialiseerde aanpak.
Vandaar krijgt u als inleiding, die meteen ook de conclusie is, de meest opvallende trends in 2009 van klachten en signalen die in dat jaar bij het ombudsteam kenbaar zijn gemaakt.

Naast de burgers, de ambtenaren en de gemeenteraad wordt de ombudsvrouw via klachten ook geconfronteerd met de meeste co-actoren van de Stad.
Een stad wordt allang niet meer alleen bestuurd door politici. Uit klachten blijkt dat de rol van die co-actoren altijd maar toeneemt. Vooral het Stadsontwikkelingsbedrijf, Ivago, TMVW, Eandis, de energieleveranciers, Aquafin, de sociale huisvestingsmaatschappijen, de uitvoerders van openbare werken en allerlei vzw's die nauw verbonden zijn met de Stad en het dagelijkse leven van de inwoners. En natuurlijk is er ook de lokale politie die een bijzonder belangrijke rol speelt in het stadsgebeuren. De relatie tussen de ombudsvrouw en de interne klachtendiensten van de politie wordt uitvoerig beschreven in de bijlage.

Het is van belang dat de gemeenteraadsleden en de OCMW-raadsleden over de actoren en co-actoren permanente signalen krijgen die ook één keer per jaar gebundeld worden in een jaarverslag.

Dit helikopterbeeld van 2009 krijgt ze ook van de burgers.
De verzoekers komen uit alle lagen van de bevolking. De doelgroep is immers: alle burgers met een hardnekkige klacht over de werking van de lokale overheid die er zelf niet in slagen om ze op te lossen met de dienst.

In dit verslag krijgt u niet alleen te maken met koele cijfers maar ook met klachten neergeschreven in de woorden van de burger en getoetst aan de versie van de ambtenaar.
Op die manier nemen we u ook mee naar het “terrein” zonder dat u zich hoeft te verplaatsen… Ondanks alle mailverkeer ontvangt de ombudsvrouw heel wat klagers persoonlijk waardoor ook burgers die minder mondig zijn hun klachten kunnen uiten. In Gent is van bij het begin geopteerd voor persoonlijk contact en het motto 'keep it simple'. Hou het eenvoudig is ons motto.

U leest ook de aanbevelingen per departement om hier en daar bij te sturen zonder er vanuit te gaan dat een gemeentelijke overheid een zelfbedieningszaak is. Burgers moeten ook in de oplossing aangemoedigd worden door de ombudsman of -vrouw om niet te afhankelijk te worden van een overheid.

Kortom, dit jaarverslag wordt u voor de 11de keer door de ombudsvrouw aangeboden als een inspiratiebron, gebaseerd op informatie uit hardnekkige ongenoegens, waaruit kan geput worden om klachten in de toekomst te vermijden. Wat het samen leven in Gent nog aangenamer kan maken.

Rita Passemiers
Ombudsvrouw Stad Gent, OCMW en Stadsontwikkelingsbedrijf

Van mij mag je alles onderzoeken
als de liefde maar onverklaarbaar blijft

Loesje

Trends in 2009

2009: het jaar van...

De klager tussen 40 en 60 jaar.

Uit de cijfers en de aard van de onderwerpen blijkt dat in 2009 de doorsnee klager bij de Ombudsvrouw, meestal een man is tussen 40 en 60 jaar met hoogstwaarschijnlijk een beroeps- of technische opleiding, die woont in het centrum van de stad, met een klacht over het Parkeerbedrijf (Worden de regels wel correct toepast? Of is er geen uitzondering op de regels mogelijk?) of hij zal een signaal geven over wonen in Gent.

In 2009 stellen we een opvallende stijging vast van het aantal klagers uit de deelgemeenten en van buiten Gent. Dat laatste heeft vooral te maken met discussies over parkeerretributies. Burgers uit de deelgemeenten komen vooral met klachten over burgerzaken, over problemen met groen, afval en nutsbedrijven.

Het aantal tussenkomsten blijft dalen, maar we kunnen wegens het ontbreken van een rapport over de eerstelijns-klachten niet uitmaken of het totaal aantal klachten gedaald is. Wel stellen wij tot onze tevredenheid vast dat meer en meer klagers ons als een beroepsinstantie benaderen, waardoor we ook een grondiger onderzoek kunnen voeren naar de oorzaken van een klacht.
Tot onze spijt merken we dat we op onze vragen naar cijfergegevens, om een klacht te kunnen inschatten, niet altijd vlot een antwoord krijgen.

Aangezien 43 procent van de verzoeken via persoonlijk contact gebeurt (waardoor we ook naar de opleiding kunnen informeren), merken we dat ook minder mondige burgers een beroep kunnen doen op het ombudsteam waardoor er geen sprake is van het Mattheuseffect. Burgers van allerlei leeftijd, opleiding en herkomst vinden vlot de weg naar de Dienst Ombudsvrouw.

Maar cijfers tonen nooit helemaal wat er echt op het terrein gebeurt... vandaar ook hieronder nog een inhoudelijke analyse.

Leegstand sociale woningen

De onderwerpen waarover ook in 2009 het meest worden geklaagd in Gent (en niet alleen in Gent...) zijn: wonen en parkeren.

Dit is geen nieuws, maar de informatie die uit de nu toch al herhaalde signalen kan gepuurd worden, is wel verhelderend. Burgers komen vooral bij een ombudsvrouw als ze menen onbehoorlijk te worden behandeld. Ze stellen namelijk vast dat sommige sociale panden die niet volledig moeten worden gerestaureerd (dus verhuurbare woningen) maanden, soms zelfs meer dan een jaar, leegstaan.
Telkens wordt op basis van een concreet signaal nagegaan of dit wel klopt en we moeten vaststellen dat dit inderdaad het geval is. Het gaat bovendien niet altijd om grote herstellingen, die na het verlaten door een huurder van het pand moeten worden uitgevoerd. Het gaat niet alleen om panden van de Stad, maar ook over panden van diverse sociale verhuurmaatschappijen.

Een grondiger analyse wat de stadswoningen betreft (cijfers over de duur en aantal van dit soort leegstand werd herhaaldelijk in 2010 aangevraagd), kreeg het ombudsteam nog niet voldoende om dit probleem in zijn geheel in te schatten. Toch tonen de nu al jarenlange signalen bij de Ombudsvrouw dat deze klachten enkel het topje van de ijsberg kunnen zijn en ze vragen een verder grondig onderzoek en oplossing.
De maandenlange leegstand en dus ook het verlies van huurinkomsten (op basis van de staat van bevinding moeten huurders de herstellingen betalen bij het verlaten van het pand, maar sommige panden staan nadien meer dan drie maanden leeg) worden door burgers op een moment van een tekort aan betaalbare woningen, als bijzonder onbehoorlijk ervaren.

Zeker als je weet dat af en toe ook daklozen zich bij de ombudsdienst aanmelden, of burgers die in erbarmelijke panden gehuisvest zijn. Alles wijst erop dat de omvang van het probleem de jongste jaren niet voldoende werd ingeschat. Hier zouden cijfers nochtans verhelderend kunnen zijn.
Uit klachten over laattijdige herstellingen blijkt ook dat aanbestedingen niet tijdig gebeuren, dat de werklui die herstellingen moeten uitvoeren niet voldoende op elkaar worden afgestemd en er mogelijkerwijs ook een tekort is aan goede vaklui.
Maar er lijkt ons vooral behoefte aan wat men zou noemen 'een conducteur der werken', een goed management, coördinatie van eventuele uitbestedingen en het ontbreken hieromtrent van proactief handelen.
En dat mogelijkerwijs de meeste huisvestingsmaatschappijen hier in Gent in hetzelfde bedje ziek zijn en dat dit in elk geval een gezamenlijke uitdaging is die zo vlug mogelijk aangepakt moet worden.

Bitsige discussies over parkeren

Dat er al jaren een spanningsveld is tussen de burger en het Parkeerbedrijf in Gent is ook geen nieuws. Maar in 2009 wordt het duidelijk dat, waar de voorgaande jaren de klachten en signalen van burgers naar het Parkeerbedrijf vooral gingen over de dienstverlening van het bedrijf, de bereikbaarheid (de openingsuren), het ontbreken van een e-loket, het niet opsturen van de bewonerskaarten,… (interessante discussies overigens waar het Parkeerbedrijf ook bijgestuurd heeft), gaan de klachten nu vooral over betwistingen van retributies.
De discussies hierover zijn bitsig: het Parkeerbedrijf hanteert hier sinds 2009 zeer strikte regels, annuleert nog zelden omdat het ook vaststelt dat een aantal burgers met tickets sjoemelen en om het gelijkheidsbeginsel niet te schaden. Maar soms ontbreekt elke vorm van billijkheid. Kortom, we zien sinds 2009 een verstrakking langs beide kanten en dit zowel van de burger als van het Parkeerbedrijf met daartussen de Ombudsvrouw.

Ook in 2009 klagen motorrijders dat ze door het Parkeerbedrijf worden gediscrimineerd. Een wat zware uitdrukking voor de terechte opmerking dat er voor hen nog altijd geen plaats in de meeste ondergrondse parkeergarages is voorzien.

Doorschuiven naar e-loket en telefoon

Vanaf 2009 stellen we vast dat, tot groot genoegen van veel burgers, de Stad ook verschillende e-loketten aanbiedt.
Maar we stellen tezelfdertijd vast dat ambtenaren burgers die zich persoonlijk aanbieden, terugsturen naar... het e-loket. Of dat ze zelfs, wanneer ze zich ter plaatse aanbieden, meer documenten moeten tonen dan dat ze het via een e-loket hadden opgelost. We stellen zelfs vast dat een dakloze aangeboden wordt dat men de info per e-mail zal doorsturen.

Kortom, meer en meer krijgen we de indruk dat er automatisch van uit wordt gegaan dat alle burgers over een computer beschikken of in de mogelijkheid zijn om elektronisch contact op te nemen. Het is uitgesloten dat diensten alleen elektronisch bereikbaar zijn of de dienstverlening onder dezelfde voorwaarden zouden aanbieden. Een openbare dienstverlening moet openbaar zijn en kan naast een loketfunctie ook op andere manieren bereikbaar zijn. Het werken op afspraak (en dus wachten tot je een afspraak kan krijgen) kan, maar moet uitzonderlijk blijven en moet duidelijk gemotiveerd worden ook al omdat het om een duurdere dienstverlening gaat wegens zaterdagwerk.

Verwarrende openingsuren

Voor een burger is het aangewezen dat alle publieksgebonden diensten zoveel mogelijk dezelfde openingsuren hebben. Dit is duidelijker, eenvoudiger en dus minder verwarrend en meer toegankelijk. Hiervan kan afgeweken worden bij uitzonderlijke omstandigheden (bijv. grote toeloop elektronische IK, regularisaties,...). Maar dit wordt als tijdelijk aangekondigd.

Dat er tussen sommige diensten en departementen verschillen zijn, hebben we al eerder geschreven. In 2009 stellen we vast dat binnen eenzelfde dienst er twee verschillende openingsuren gelden.
Namelijk bij de Dienst Burgerzaken – bureau Bevolking in het Administratief Centrum zijn er ruimere openingsuren (ook in de namiddag) dan bij het bureau Vreemdelingen. Twee diensten die zich in 2009 op de gelijkvloerse verdieping bevinden.
Overigens zijn er diverse publieksgebonden diensten waarvan de uren afwijken. Verschillende uren binnen eenzelfde dienst kunnen voor de burger niet alleen verwarrend zijn en tot frustraties leiden, maar het vraagt ook meer zoekwerk. Ook de Stad heeft er baat bij zich als een eenheid naar de burger toe te profileren en dan is er meer nodig dan een logo.

Het Parkeerbedrijf is dan weer na de kantooruren niet bereikbaar voor wie buiten Gent werkt. Dit kan niet voor een openbare dienstverlening. Het e-loket zorgt hier gedeeltelijk voor een oplossing voor wie hierover kan beschikken, maar het vervangt de loketfunctie niet.

Lek of geen lek? Grote werven

In 2009 stelden we aan de hand van een klacht vast dat het vooral voor RUMODO aangewezen is om commercieel interessante info nog beter te beveiligen en een oplijsting te maken van de risicofactoren. Ook beveiliging en controle van elektronische programma's om eventuele lekken op te sporen is aan de orde.

Grote werven: Station, Kuip, Londenstraat.

De werf in de Londenstraat waarvoor heel wat burgers aanklopten om te bemiddelen of om "iedereen te overtuigen dat er meer gezond verstand nodig is," laat meteen zien hoe beperkt de rol van een ombudsman of -vrouw is wanneer er naar de rechtbank is gestapt. Op zo een moment kan en mag een ombudsvrouw niet meer tussenkomen ook al werd er even gezocht naar een oplossing voor een stuk dat niet voor de rechtbank ter sprake kwam. De burgers zitten daar nog altijd in de miserie.

Gelukkig zijn ook heel wat burgers tevreden en stellen we zelf vast dat, ondanks de grote werven in Gent, namelijk het Sint Pietersstation en in de Kuip, burgers bereid zijn om toch wat kommer en kwel te verdragen als er maar vooruitzicht is op beterschap. We krijgen hierover bijzonder weinig klachten, tenzij enkele opmerkingen na valpartijen (waaruit blijkt dat burgers op zijn minst toch een vriendelijk briefje verwachten wanneer ze soms zware valpartijen melden aan de Stad). Die meldingen gaan soms verloren omdat burgers niet goed weten waar ze precies naar toe moeten met hun brief of schadeclaim.

Achtergelaten signalisatieborden

2009 Blijft het jaar van de vele signalen en klachten over putjes in trottoirs, maar vooral over het teveel aan hindernissen op de trottoirs.
In 2009 kregen we opvallend wat signalen over achtergelaten verkeersborden en rubberen voeten (wat doet vermoeden dat de borden werden gestolen). Deze signalen stimuleerden ons op tweedelijn om dit probleem aan de hand van cijfers van de Stadswacht in een juister kader te plaatsen. Die cijfers bevestigden ons vermoeden. Achtergelaten signalisatieborden waren in 2009 inderdaad een plaag. Dit kan vooral voorkomen worden door duidelijker afspraken met aannemers en door betere opvolging na afmelding van de werken. In 2010 merkten we hierin enige verbetering. Ook achtergelaten hoopjes zand moeten door de aannemers meegenomen worden.

Grotere impact van co-actoren

In 2009 wordt aan de hand van klachten ook de stijgende impact van co-actoren duidelijk:
- de toegenomen rol van TMVW sinds het beheer van de stedelijke sportcomplexen;
- de Stad en de burger die, bij langdurig uitblijven van herstel van straatverlichting, afhankelijk zijn van de tussenkomsten van Eandis;
- of de Stad die de klachten krijgt over verspilling bij het langdurig aanblijven (dag en nacht) van verlichting;
- uit de klachten van de burger over de betwistingen van facturen met energieleveranciers blijkt de wanverhouding tussen een individuele burger, kmo's en deze energieleveranciers.

Een over- en inzicht van deze co-actoren door de overheid en dus ook de Stad is hier aangewezen om de burger te beschermen. De samenwerking met de grootste energieleverancier en de Gentse ombudsvrouw bij klachten is constructief wat voor alle betrokkenen een meerwaarde kan zijn en in elk geval een doorverwijs naar de ombudsman van de energie voor de burger meestal onnodig maakt.
Het netwerk van ombudslui, met zitdagen in Gent, lost voor diverse burgers op een eenvoudige manier de moeilijkste klachten met andere overheden op.

Zo blijkt bijvoorbeeld uit klachten over pensioenen dat er tot op vandaag nog altijd Gentenaars zijn die een pensioen ontvangen dat onder het gewaarborgd inkomen voor bejaarden ligt. Ze moeten immers zelf nog altijd de stap zetten om dit minimum aan te vragen. We zijn er in geslaagd om samen met de collega voor de pensioenen enkele van deze burgers te helpen. De ombudsman van de pensioenen streeft naar een automatisch toekennen van het gewaarborgd minimum inkomen via de pensioendienst. Maar tot nu toe is dit nog niet het geval en het gaat ook niet op voor wie al gepensioneerd is.

Klachten over toedienen van medicatie in rusthuizen

In 2009 bleek uit een klacht dat het toedienen van medicatie aan rusthuisbewoners er ondermeer door de toenemende gelijkvormigheid van de medicijnen door de witte producten nog meer zorgvuldigheid en aandacht vraagt dan vroeger. Voorts stellen een aantal familieleden de vraag of, op basis van rekeningen voor slaapmiddelen, het niet aangewezen is om het voorschrijfgedrag met betrekking tot slaapmiddelen voor rusthuisbewoners eens samen met de huisartsen te analyseren en hieruit de nodige conclusies te trekken.

Ongenoegen over nieuwe regeling containerpark

Burgers die bij de ombudsvrouw hun beklag doen, klagen wat de ombudsnormen betreft vooral over de toepassing van de regelgeving. En in 2009 was dit meer dan ooit het geval.
Dat Gentenaars altijd klagen wanneer er veranderingen worden ingevoerd, is zeker voor de ombudsvrouw geen onbekend gegeven. Maar bijna altijd verdwijnt dit soort klachten na een tijdje.
Niet dat ze meteen komen vertellen hoe goed die gewijzigde regel nu is, maar als ze toch blijven klagen dan stellen wij vast dat klagers de nieuwe regeling als bijzonder onrechtvaardig ervaren en dit ook meestal kunnen motiveren. Een regelgever kan immers niet alles op voorhand inschatten.
Het was vooral de nieuwe regeling in de containerparken die in 2009 leidde tot opvallend veel klachten en ongenoegens.
Enerzijds waren er klachten over de lange wachttijden en de chaos bij het binnenrijden. Terechte klachten, waar bijsturing volgde. En dan waren er de ongenoegens over de grootte van de wagens, enzovoort.
Pas na enige bijsturing, verdwenen ook die klachten in 2010.

2009 Was ook het jaar van de klachten over de ophaling van grof huisvuil van de huurders van sociale appartementsblokken ten gevolge van onduidelijke afspraken tussen de Dienst Wonen en Ivago.

Zwerfvuil en urinoirs

Klachten over zwerfvuil en vandalisme waren in 2009 en tot midden 2010 gelinkt aan de andere ophaaluren van Ivago in de studentenbuurten. Kort nadat Ivago deze uren veranderde, wezen we erop dat dit op zijn minst tot terechte opmerkingen heeft geleid van bezorgde kotbazen en buurtbewoners en gaven we, in het kader van de klachten, als aanbeveling om die uren te herzien. Iets wat uiteindelijk na vele klachten en ergernissen in mei 2010 gebeurde.
Reeds jaren zijn er klachten, dus ook in 2009, over de urinoirs in de Belgradostraat en aan Sint-Jacobs. Dat die klachten zich blijven herhalen, komt ook omdat wat beloofd werd, namelijk de aanpassing van het urinoir in de Belgradostraat met een groter rooster, tot midden 2010 niet werd uitgevoerd en ook de beloofde schoonmaak tijdens de weekends niet werd gerealiseerd.
Opvallend in 2009 en ook in 2010 waren de klachten over zwerfvuil op vroegere taluds en oevers van onze waterlopen in de binnenstad. Afspraken hieromtrent zijn duidelijk verwaterd.

Samenlevingshinder rond pleinen en parkjes

In 2009 herhalen zich de klachten van nachtlawaai op pleintjes tijdens de zomermaanden. Het gaat over het E. Seghersplein, pleintjes in Nieuw Gent, het Storyplein en het achterlaten van zwerfvuil op de Gras- en Korenlei. Dit laatste is vooral in 2010 gecoördineerd aangepakt.

In de klachten over een drietal pleinen gaat het telkens om groepjes jongeren die tot in de vroege uurtjes voetballen, lawaai maken en de buurt wakker houden. De klachten in verband met het E. Seghersplein zijn er vooral tijdens de Ramadan-periode en komen zowel van allochtone als autochtone omwonenden.

Burgers klagen bij de ombudsvrouw vooral over het feit dat ze door de Wijkpolitie gevraagd worden de 101 te bellen terwijl ze door de 101 naar de wijk worden verwezen om dan te horen dat die maar tot 22 uur kunnen optreden en dus ook niet later kunnen observeren. Kortom, ze voelen zich van pier naar pol gestuurd en er ontstaat een gevoel van onmacht dat heel wat frustraties kan opwekken. Er zijn zonder meer tussenkomsten van de politie maar die missen slagkracht, waardoor de klachten zich blijven herhalen. Missen ze slagkracht omwille van de mogelijk te beperkte interne communicatie tussen de politiediensten onderling, waardoor ook het probleem niet voldoende is geanalyseerd om met de nodige slagkracht te kunnen optreden of het probleem te vermijden? Klagers melden ons dat meer en meer oudere burgers niet meer buiten komen met de klachten, ook uit schrik voor deze jongeren die blijkbaar volgens klagers 'zich heel wat mogen permitteren', inclusief het negeren van de Politie en de regelgeving. Dat dit af en toe nog wel bij de ombudsvrouw gebeurt, komt door het feit dat een ombudsman of -vrouw een vertrouwenspersoon is die ook naamloos (niet anoniem) klachten kan behandelen en de signalen kan doorgeven, eventueel met aanbevelingen. Veelal stellen we dan vast dat de Politie aandringt om de namen van klagers te kennen, daar waar net die burgers klagen dat er zelden of nooit naar de identiteit van de lawaaimakers wordt gevraagd...

Doorschuifgedrag van de burger

Meer en meer krijgen we burgers over de vloer met opvallende eisen naar de overheid toe en die er vanuit gaan dat alles van één kant, de overheid, moet komen. Op de vraag wat zij al van de maatschappij hebben ontvangen, wat ze er nog van verwachten, wat zij aan de maatschappij te bieden hebben of al hebben geboden en wat ze op iets langere termijn zouden kunnen bieden omdat je als burger toch niet te afhankelijk mag worden, wordt meestal met verwondering gereageerd. Nochtans lijkt dit ons een redelijke vraag. Maar hieruit blijkt ook dat sommige burgers een te groot verwachtingspatroon hebben naar de overheid. Het is van belang om uit te zoeken hoe het komt dat sommige burgers een dergelijk verwachtingspatroon hebben vooraleer dit, zo nodig, bij te sturen.

Anderzijds stellen we vast dat een aantal allochtone burgers die hier wensen te werken en ook heel wat te bieden hebben, zelfs na regularisatie (en we stellen vast dat een aantal dossiers met de jongste regularisatiegolf op 5 maanden is afgewerkt door DVZ), soms maanden op een IK moeten wachten waardoor ze ondertussen geen officieel werk (ondanks soms aanbiedingen) kunnen zoeken en vinden en dus in elk geval al die maanden aangewezen zijn op een leefloon.

De voorbeeldfunctie

Het valt sommige Gentenaars op dat ambtenaren en de overheid in het algemeen, af en toe haar eigen regelgeving niet opvolgen. Gentenaars hebben een kritische ingesteldheid tegenover hun overheid en aarzelen niet om dit te melden aan de ombudsvrouw.
Zo zijn er na 12 jaar nog altijd terechte klachten over de bevlagging. In 2009 konden we voor het eerst een grondiger analyse bezorgen aan de Dienst Protocol. Begin juni kregen we een overzicht van de te bevlaggen gebouwen. Want alles begint bij een inventaris.

Zo merken we dat federale regelgeving op zijn minst af en toe toch wel heel vrij wordt geïnterpreteerd bij Dienst Burgerzaken, en dat ambtenaren meer en meer eigen interne regels creëren onder druk van omstandigheden.

Ook Ivago heeft een voorbeeldfunctie: burgers worden aangemoedigd om te selecteren, maar die komen dan soms met klachten dat hun mooi gesorteerde spullen dan maar meteen in een vrachtwagen verdwijnen of dat een borstelploegje van een veegmobiel onder het moto ‘schoon Gent’ zelf afval in de straat achterlaat. Politie die met de combi op een trottoir parkeert moet hiervoor echt wel een gegronde reden hebben.
Daarom hebben we dit keer het beoordelingscriteria ‘voorbeeldfunctie’ als thema behandeld in dit jaarverslag. Ook al omdat vertrouwen in een overheid begint bij vertrouwen in de ambtenaren. Wij stellen vast dat heel veel ambtenaren dit vertrouwen waardig zijn en dat dus net die enkelen ook hun collega's in een slecht daglicht plaatsen. Dergelijk wantrouwen maakt samen leven op zijn minst minder prettig en kan maar bijgewerkt worden door de problemen aan te pakken of percepties recht te zetten. Een ombudsman zoekt zelden naar de schuldige en heeft geen disciplinaire bevoegdheid maar tracht toch de oorzaken van de zwakke plekken bloot te leggen en vooral de klachten in de toekomst te vermijden door aanbevelingen te doen als inspiratiebron voor het management.

Een zwakke manager gedraagt zich als een bruistablet
Hij wordt pas actief als alles is opgelost

Loesje

HOOFDSTUK 1

ANALYSE PER DEPARTEMENT

In dit hoofdstuk komt u te weten over welke diensten de burgers bij de ombudsvrouw vooral klagen.
Over wat, en in welke bewoordingen ze hun ongenoegen uiten.
Maar u krijgt ook meteen het standpunt van de ambtenaar te lezen en de beoordeling door de ombudsvrouw.

Een ombudsman of –vrouw werkt op woord en wederwoord. Beide versies, dus de versie van de burger en die van de dienst, worden dan getoetst en onafhankelijk beoordeeld om uit te maken of het hier al dan niet om een terechte klacht gaat. Dan wordt, in samenwerking met de dienst, een oplossing gezocht en kan ook een aanbeveling naar dienst en beleid volgen.
Het valt op dat in Gent al tijdens de behandeling van de klacht, in bijna 80 procent van de klachten en signalen, er een oplossing gevonden wordt (dit kan ook een duidelijk gemotiveerd antwoord zijn naar de burger om mee te delen waarom er niet kan ingegaan worden op zijn verzoek).
De Dienst Ombudsvrouw werkt dus op woord en wederwoord en beoordeelt de klachten op basis van de zogenaamde ombudsnormen, die internationaal door heel wat ombudslui worden gebruikt.

Want wat is kwaliteit bij een gemeentelijke overheid? Wat zijn de toetsingscriteria?
De klachten over de kwaliteit van een overheid gaan zowel over de dienstverlening want daar betaal je meestal als burger ook belastingen voor. Maar ze gaan ook over recht en rechtvaardigheid. Zo kan een ombudsvrouw of –man zich ook uitspreken over billijkheid Maar dat moet hij of zij wel motiveren: billijkheid kan slechts heel uitzonderlijk ingeroepen worden. Zo mag de voorgestelde oplossing geen schade berokkenen aan een derde. Kortom, het blijft een moeilijke evenwichtsoefening voor een ombudsman of –vrouw die er ook altijd vanuit gaat dat een overheid geen zelfbedieningszaak is en dat het gemeenschappelijke belang voor een overheid het uitgangspunt is (een overheid is geen zelfbedieningszaak), maar ook nooit mag vergeten dat de verhouding tussen een individuele burger en de overheid er ook één kan zijn van David tegenover Goliath en dat die individuele burger zijn recht moet krijgen zonder te vergeten dat hij ook een eigen verantwoordelijkheid moet opnemen.
Een ombudsman of –vrouw werkt binnen de bestaande regelgeving, maar kan ook aangeven of die regels wel billijk zijn, of dat aanpassingen zijn aangewezen op basis van info gehaald uit de klachten. Kortom, regel is regel, maar dit is niet genoeg.

Maar waarvoor staan precies die ombudsnormen? De lokale ombudslui beschikken over een netwerk en hebben samen met een stagiaire bij de Dienst Ombudsvrouw in Gent, Aagje Couvreur, een en ander nog even op een rij gezet. Het resultaat leest u hieronder.

1. De Ombudsnormen of Beoordelingscriteria

Om een klacht naar waarde te kunnen schatten, dient de ombudsdienst de klacht ook te beoordelen. Daarbij dient enerzijds de grond van de zaak beoordeeld te worden, maar anderzijds ook de voorafgaande interne klachtbehandeling.
De beoordelingscriteria vormen een leidraad om na het objectieve onderzoek de waarnemingen in meer objectieve banen te leiden. De aard en het aantal die geschonden werden, wegen het zwaarst door in het eindoordeel van de ombudsdienst.

1.1. Wet- en regelgeving

1.1.1. Overeenstemming met de regelgeving

De overheid moet handelen in overeenstemming met de normen en verplichtingen zoals die door een wettelijke regeling –op alle niveaus (bijvoorbeeld gemeentelijke reglementen, decreten; Koninklijke Besluiten, federale wetten enzovoort) – werden vastgelegd.
De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

1.1.2. Letter en interpretatie

De overheid moet de wettelijke normen en voorschriften met algemene en abstracte draagwijdte naleven met respect voor de fundamentele mensenrechten. Wanneer een bepaling niet duidelijk is, moet de administratie die bepaling toepassen in overeenstemming met de wil van de wetgever of in de betekenis die de rechtsleer en de rechtspraak er gewoonlijk aan geven.

1.1.3. Veel gebruikte en specifieke regels

1.1.3.1. Gelijkheidsplicht

Gelijkheid is een algemeen principe dat iedere burger (grondwettelijk) gelijke rechten en een gelijke behandeling in gelijke gevallen toekent. Het gelijkheidsbeginsel vertoont twee aspecten:

1. Het verbiedt dat personen die zich in eenzelfde situatie bevinden, op verschillende wijze behandeld worden.
2. Het verzet zich er tevens tegen dat personen die zich in verschillende situaties bevinden, op dezelfde wijze behandeld zouden worden.

Gelijke gevallen moeten gelijk behandeld worden. De grondwet is het uitgangspunt. Dit betekent niet dat incidentele fouten in andere vergelijkbare gevallen moeten herhaald worden. Een verandering van beleid is echter mogelijk. Een verschil in behandeling kan maar voor zover dit verschil op een objectief criterium berust en redelijk verantwoord is. Een variant op dit principe is het niet-discriminatiebeginsel.

1.1.3.2. Motiveringsplicht

De overheid moet haar beslissingen ten aanzien van de burger motiveren door de argumenten op een afdoende en juiste manier toe te lichten en te verduidelijken in een verstaanbare taal. De motiveringsplicht gaat echter verder dan de louter formele motivering en legt de nadruk op de kwaliteit van de motivering. Een goed gemotiveerde beslissing is een beslissing die de burger kan begrijpen. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is bijgevolg ontoereikend. Een bondige motivering volstaat echter indien ze duidelijk is en op maat van de burger.

1.1.3.3. Openbaarheid van bestuur

Openbaarheid van bestuur houdt in dat de werking van het bestuur voor de burger doorzichtig is en toegankelijk voor het publiek. Het wordt geregeld door inzagerecht en informatievertrekking.

Openbaarheid van bestuur omvat twee aspecten:

1. Passieve informatieverstrekking
   De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.
   Wanneer de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien. De informatievraag kan zowel schriftelijk als mondeling worden gesteld en beantwoord.
   Wanneer de wet het toelaat, gebruikt de administratie bij voorkeur het communicatiemiddel en -kanaal dat de burger verkiest.

2. Actieve informatieverstrekking
   De administratie moet doorzichtig handelen en uit eigen beweging het publiek zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt.
   Deze actieve informatieverstrekking kadert in de taak die de overheid heeft om de wettelijke regels en voorschriften, en de administratieve praktijken toegankelijker en begrijpelijker te maken voor een zo breed mogelijk publiek. Haar informatie moet correct, volledig, ondubbelzinnig, doeltreffend en actueel zijn. De administratie moet duidelijke en begrijpelijke taal hanteren. Haar communicatie moet doeltreffend zijn. Zij moet verschillende en adequate communicatiekanalen benutten om het grootst mogelijk aantal burgers te bereiken.

1.1.3.4. Hoorplicht (beginsel van behoorlijk bestuur)

Elke burger heeft het recht om zijn opmerkingen mondeling of schriftelijk te doen kennen wanneer hij zijn belangen moet vrijwaren, zelfs indien dit recht niet uitdrukkelijk in de wet is opgenomen of indien de wet de administratie niet oplegt om de burger te horen voordat zij haar beslissing neemt.
Dit recht moet in elk stadium van de beslissingsprocedure kunnen worden uitgeoefend en ook - in alle redelijkheid - na de beslissing. Dit principe zorgt ervoor dat zowel de belangen van de burger als van de administratie worden gevrijwaard: de burger heeft de mogelijkheid om zijn argumenten naar voor te brengen en de administratie heeft de garantie dat zij met kennis van zaken een beslissing neemt.

1.1.3.5. Deontologie (Integriteit)

De ambtenaar moet integer zijn dit wil zeggen: hij of zij moet handelen volgens de deontologische code en zijn of haar statuut en weloverwogen beslissingen nemen. Hij of zij heeft een voorbeeldfunctie en mag niet aan machtsafwending of machtmisbruik doen. Hij of zij mag zich niet laten verleiden tot belangenvermenging. Hij/zij moet onpartijdig zijn en heeft een voorbeeldfunctie. De rechtsliteratuur definieert machtafwending als de onwettigheid waarbij een bestuurorgaan de bevoegdheid die de wet hem heeft gegeven om een bepaald oogmerk van algemeen belang te dienen, gebruikt voor het nastreven van een ander doel. De rechtspraak voegt daaraan toe dat het ongeoorloofde doel het enig nagestreefde doel moet zijn om van machtsafwending te kunnen spreken.

1.1.3.6. Interne klachtenbehandeling

De interne klachtenbehandeling is geregeld in het gemeentedecreet.
Dit betekent dat een interne klachtenbehandeling verplicht is en de burger klachtrecht heeft. Tot nu toe, in tegenstelling tot in Nederland is een gemeentelijke ombudsman niet verplicht.

1.1.3.7. Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met klanten dienen ambtenaren de privacy te respecteren.

1.2. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

De algemene beginselen van behoorlijk bestuur zijn een reek ongeschreven regels die in de rechtspraak ook worden gebruikt. Zelfs al handelt de overheid volledig in overeenstemming met het recht, dan nog kan haar optreden bekritiseerbaar zijn, omdat ze onvoldoende rekening houdt met de algemeen aanvaardbare ongeschreven regels.

1.2.1. Rechtszekerheidsbeginsel

De overheid moet duidelijkheid en zekerheid over de rechtsnormen waarborgen. De burger moet duidelijk weten wat zijn rechten en plichten zijn. Ze moeten kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken. Het bestuur moet actief gevolg geven aan gerechtelijke beslissingen en moet zelf de regels toepassen.

De rechtszekerheid verbiedt dat terugwerkende kracht wordt verleend aan wettelijke en reglementaire bepalingen. Het garandeert een gelijke en onpartijdige behandeling, stelt grenzen aan de vrijheid van de administratie en sluit willekeur uit.

1.2.2. Vertrouwensbeginsel

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

1.2.3. Redelijkheidsbeginsel (= proportionaliteit)

De overheid moet blijk geven van redelijkheid, gevoel van juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen. Het resultaat van elke beslissing moet redelijk zijn. In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger. Zo moet bijvoorbeeld het gebruik van geweld in verhouding zijn met het beoogde doel en de bedreiging

De beslissing van de administratie wordt als onredelijk beschouwd, wanneer ze niet heeft gehandeld zoals elke normaal voorzichtige en zorgvuldige ambtenaar in dezelfde omstandigheden zou doen.

In toepassing van het evenredigheidsbeginsel geeft de normaal zorgvuldige ambtenaar de voorkeur aan de maatregel die optimaal rekening houdt met de belangen van de burger enerzijds en met de doelstellingen van algemeen belang van zijn administratie anderzijds.
Wanneer de burger in een onbillijke situatie terechtkomt als gevolg van een administratieve regel of praktijk, moet de administratie alles in het werk stellen om dit te verhelpen. De gelijke behandeling van alle burgers in gelijke omstandigheden moet ook in dat geval worden gevrijwaard en machtsoverschrijding moet worden vermeden.

1.2.4. Zorgvuldigheidsbeginsel

Het is het meest algemene beginsel dat geldt voor de overheid als voor de betrokken ambtenaar. Het slaat zowel op het eigen handelen van de overheid, dat plichtbewust en nauwgezet moet zijn bij de voorbereiding en in het nemen van een besluit en het maken van een dossier en de opvolging als op de interactie met de burger: daar moet de overheid vriendelijk en zorgzaam zijn.

De overheid moet een besluit zorgvuldig voorbereiden en nemen: correcte behandeling van de burger, zorgvuldig onderzoek naar de feiten en belangen, procedure goed volgen en deugdelijke besluitvorming.

Iedere administratie moet op zorgvuldige wijze handelen en beslissen. Dit veronderstelt eerst en vooral dat de administratie voldoende informatie inwint om met kennis van zaken beslissingen te nemen. De administratie moet beschikken over alle juridische en feitelijke gegevens die voor de beslissing noodzakelijk zijn.

Bij de totstandkoming van haar beslissing moet de administratie zich baseren op controleerbare feiten, rekening houden met de toepasselijke bepalingen en alle pertinente elementen van het dossier, en alles wat daaraan niet beantwoordt buiten beschouwing laten.
Het voorzorgsbeginsel maakt integraal deel uit van de zorgvuldigheidsplicht.

Voorbeelden van onzorgvuldigheid zijn: een niet-weloverwogen beslissing, een onvolledig dossier, procedurefouten en materiële misslag.

1.2.5. Zuinigheidsbeginsel

Zuinigheid verwijst naar voorzichtig financieel beheer, waaronder het verminderen van de kosten door efficiëntere processen en besparingen, zonder dat de kwaliteit van de output of de doelstellingen wordt aangetast.

Het zuinigheidsbeginsel schrijft voor dat de door de overheid, met het oog op de verwezenlijking van zijn doelstellingen, ingezette middelen tijdig beschikbaar worden gesteld in de gepaste hoeveelheid en kwaliteit en tegen de beste prijs.

1.2.6. Fair playbeginsel

Het vereist dat bestuursorganen open en eerlijk optreden, geen informatie achterhouden of burgers ongeoorloofd onder druk zetten. Een gebrek aan fair play kan blijken uit een overdreven traagheid of spoed door de overheid. Dit abnormaal tempo kan de rechten van de burger bemoeilijken of beknotten.

Elke burger heeft het recht om zijn opmerkingen mondeling of schriftelijk te doen kennen wanneer hij zijn belangen moet vrijwaren, zelfs indien dit recht niet uitdrukkelijk in de wet is opgenomen of indien de wet de administratie niet oplegt om de burger te horen voordat zij haar beslissing neemt. Dit recht moet in elk stadium van de beslissingsprocedure kunnen worden uitgeoefend en ook - in alle redelijkheid - na de beslissing.
Dit principe zorgt ervoor dat zowel de belangen van de burger als van de administratie worden gevrijwaard: de burger heeft de mogelijkheid om zijn argumenten naar voor te brengen en de administratie heeft de garantie dat zij met kennis van zaken een beslissing neemt.

1.2.7. Onpartijdigheidsbeginsel

De overheid/ambtenaar moet onvooringenomen zijn en zich niet door persoonlijke belangen, voorkeur of genegenheid bij zijn oordeel laten leiden. Het beginsel zal in het gedrang kunnen komen in geval alleen al een schijn van partijdigheid wordt gewekt.
Wanneer de administratie een dossier behandelt, mag zij zich niet laten leiden door enige vorm van persoonlijk, familiaal of nationaal belang, door druk van buitenaf of door religieuze, politieke of filosofische overtuigingen. Niemand van de administratie mag betrokken zijn bij een beslissing waarbij hijzelf of een van zijn naasten belang heeft of lijkt te hebben. Deze onthoudingsplicht geldt eveneens wanneer tegen een beslissing beroep wordt ingesteld, indien een ambtenaar betrokken was bij het nemen van die beslissing ten gronde.

1.2.8. Redelijke behandelingstermijn

Een dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijke voorziene termijn behandeld, of anders binnen een redelijke termijn.

Elke vraag moet door de administratie binnen een redelijke termijn worden behandeld.

De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld: in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijk negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger. De redelijke termijn houdt voor de administratie in bepaalde omstandigheden de verplichting in om haar beslissing te nemen binnen een termijn die korter is dan de maximumtermijn in de wet.

Indien geen behandelingstermijn door de wet is voorgeschreven dan geldt het Charter voor een klantvriendelijke overheid als leidraad. Indien de administratie niet in staat is om een vraag te beantwoorden binnen drie weken, moet ze de belanghebbende een ontvangstmelding sturen waarin ze hem daarvan op de hoogte brengt en een antwoordtermijn vooropstelt. De administratie moet inspanningen leveren om binnen de vier maanden een beslissing te nemen. Voor een uitgesproken complex dossier bedraagt die termijn acht maanden.

Een dossier wordt bij afwezigheid van een normatieve termijn of bij overschrijding van een termijn van orde binnen een normale, redelijke termijn behandeld. De redelijke termijneis is afhankelijk van de complexiteit van de zaak, het belang en het dringende karakter van de zaak en het gedrag van het bestuur en de bestuurde.

1.3. De dienstverleningsnormen

De ombudsnormen vormen niet echt een aparte, eenduidige of algemeen aanvaarde categorie van normen, maar groeperen en aantal bijkomende criteria zoals die gaandeweg in de praktijk van een aantal ombudsmannen werden ontwikkeld en verfijnd. Het zijn criteria die ook gebruikt worden binnen kwaliteitszorg, dat oorspronkelijk uit de private sector afkomstig is en vooral betrekking hebben op klantvriendelijkheid met dien verstande dat de overheid geen zelfbedieningzaak is.

1.3.1. Correcte bejegening

Een medewerker van een overheidsdienst stelt zich in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

1.3.2. Soepelheid

De ambtenaar moet zich binnen het reglementaire kader soepel en flexibel opstellen binnen de regelgeving.

1.3.3. Proactief handelen

De burger heeft recht op een goede service. De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om burgers voort te helpen, ook als ze bij hem niet aan het juiste adres zijn. Hij moet pro-actief handelen.

1.3.4. Inventieve houding

Van een ambtenaar wordt verwacht dat hij problemen op een inventieve en constructieve wijze oplost of vermijdt en rekening houdt met het reglementaire kader.

1.3.5. Professionaliteit

Een burger mag erop vertrouwen dat een ambtenaar de nodige kennis en vorming heeft om zijn functie na behoren uit te voeren.

1.3.6. Coördinatie

Overheidsdiensten, van welk niveau ook, moeten efficiënt met elkaar communiceren en samenwerken en onnodige stappen uitsluiten. Overzicht is hierbij noodzakelijk.

1.3.7. Doorschuifgedrag

Nemen van verantwoordelijkheid.

1.3.8. Duurzaamheid

Bij het geven van advies moet de ambtenaar rekening houden met de duurzaamheid van onder andere de gebruikte materialen, ontwerpen, enzovoort en vooruitziendheid aan de dag leggen.

1.3.9. Toegankelijkheid en bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

1.3.10. Hoffelijkheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

1.3.11. Billijkheid

Er zijn situaties waarin vriendelijk, correct en volgens de regels gehandeld worden, waarbij men algemeen met het gevoel blijft zitten: deze uitkomst is niet goed. Het gaat altijd om uitzonderingssituaties, waar de bestaande regels niet in konden voorzien:

- In strikt uitzonderlijke situaties.
- Geen schade aan derden.
- Kan nooit in financiële dossiers (belastingen, …).

1.3.12. Continuïteit

Een burger moet kunnen rekenen op daadwerkelijke aanwezigheid van medewerkers, zeker tijdens de kantooruren. De betrokken medewerker checkt of de collega die de opvolgende dienst moet verrichten hiervan op de hoogte is of niet afwezig is door ziekte of anderszins. Bij geconstateerde afwezigheid van de opvolgende dienst wordt de coach of manager op de hoogte gesteld, zodat in overleg adequate maatregelen genomen kunnen worden om de continuiteit van ondersteuning aan cliënten te garanderen. Bijvoorbeeld het opvolgen van dossiers bij personeelswissels.

1.3.13. Consequent gedrag

Zorgen voor een zelfde manier van handelen of informeren.

1.3.14. Efficiëntie en effectiviteit

De overheid moet hier doelgericht werken en moet ook nagaan of het doel wordt bereikt en dit op een efficiënte manier, namelijk dat de ingezette middelen efficiënt gebruikt worden.

1.3.15. Adequate communicatie

1.3.16. Deugdelijke correspondentie

2. De obstakels.

In 2009 hebben nog twee andere mannelijke stagiairs (studenten Hogeschool Gent) een onderzoek gedaan naar de aanwezigheid (of het ontbreken) van hindernissen die een goed klachtenmanagement in de weg kunnen staan. De stage resulteerde in een masterproef van Wouter Merckaert en Jeroom Van Lindt: 'Barriers en Enablers van klachtenmanagement binnen de Stad Gent'.
Hieruit blijkt dat het qua betrokkenheid van het management (twee departementen, acht diensten) tegenover klachtenbehandeling goed zit (99 procent) en de betrokkenheid van de top tegenover klachtenmanagement geen hindernis is om een goed klachtenmanagement uit te bouwen en dat er ook een vrij behoorlijke betrokkenheid van het management aanwezig is om de uitbouw te ondersteunen. Er moet vooral een voldoende kennis bij de top aanwezig zijn over klachtenmanagement en kwaliteitszorg om een goede klachtenbehandeling te kunnen uitbouwen. Het onderzoek laat echter tegenover de andere obstakels (naast tekort aan engagement van de top, onvoldoende klantgericht denken, jobontevredenheid/gebrek aan arbeidsvreugde, onvoldoende efficiënte middelen (bijvoorbeeld een te ingewikkeld registratiesysteem kan een echt obstakel zijn), te kort aan kennis van klachtenmanagement en kwaliteitszorg en opleiding, te weinig betrokkenheid van de werknemers, te grote werkdruk of role overload) een meer genuanceerd, maar over het algemeen een positief beeld zien.

In een overheidsorganisatie waar er onvoldoende 'klantgericht denken' en onvoldoende opleiding is, maar ook waar de jobtevredenheid (arbeidsvreugde) laag is en weinig betrokkenheid van de werknemers (bijvoorbeeld door de introductie van een te ingewikkeld registratiesysteem), is de kans groot dat een klachtenbehandeling maar moeizaam van de grond komt.

De masterproef is ter beschikking voor intern gebruik bij de Dienst Ombudsvrouw.
`

Naast de theorie leest u in dit hoofdstuk ook de praktijk.

De overheid weet alles over mij
Maar aan het gemeenteloket
Ben ik weer een nummer

Loesje

3. DEPARTEMENT BEVOLKING EN WELZIJN

3.1. Structuur

Betrokken diensten

DIENST	KLACHTEN	SIGNALEN & VRAGEN	GEGROND
Dienst Burgerzaken	62	3	31
Dienst Buurtwerk	3	0	1
Dienst Sociale Voorzieningen	8	1	2
Dienst Straathoekwerk	0	0	0
Integratiedienst	2	0	0
Jeugddienst	1	0	1
Seniorendienst	0	1	0

Bevoegde schepen(en)
Schepen van Burgerzaken en Protocol en ambtenaar van de Burgerlijke Stand

3.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

Dit departement ligt de burgers heel nauw aan het hart en dat merk je ook aan het aantal en aan de inhoud van de tweedelijnsklachten die bij de ombudsvrouw worden geuit.
Het aantal is voldoende om er interessante info uit te halen. Zo is het interessant om na te gaan waar en welke klachten achterwege zijn gebleven na het invoeren van correcties, of waar bijsturingen aangewezen zijn.
De aanbevelingen van de ombudsvrouw kunnen hierbij een permanente inspiratiebron zijn voor leidinggevenden en management. Naast interne en externe uitgevoerde audits, die interessante momentopnamen zijn.

Dit departement wordt geconfronteerd met wat burgers emotioneel sterk raakt: huwelijk, begrafenis en geboorte. Aan een vergissing (wat iedereen kan overkomen) wordt dan ook zwaarder getild, zeker als een pijnlijke vergissing nog eens wordt herhaald.
Controle van bijvoorbeeld de lijsten van gouden jubilarissen vooraleer uitnodigingen te versturen, behoort tot een goed administratief gedrag.

Vergissingen, bijvoorbeeld bij het wegnemen van zerken waarvan de concessie nog niet verstreken is, komen gelukkig zelden voor. Wordt een zerk ten onrechte weggehaald dan is dit meestal te wijten aan een onnauwkeurige inventaris van de zerken. Zo is er een discrepantie tussen de elektronische inventaris en de geschreven lijsten of fiches.
Hier moet dringend werk van gemaakt worden om de inventaris te verfijnen.

We krijgen ook bij herhaling klachten van burgers die op zoek zijn naar hun voorouders en dus aan stamboomonderzoek doen en daarbij toch wel soms heel lang moeten wachten op een kopie van de gegevens uit de oude bevolkingsregisters die zich bevinden in het archief van de Dienst Burgerzaken. Sommige antwoorden laten een half jaar op zich wachten… Voorts klagen ze ook het feit aan dat deze oude registers, of beter gezegd de kopieën,

niet ter beschikking worden gesteld in het Stadsarchief zodat ze zelf de opzoekingen kunnen doen en waarvoor ze ook niet hoeven te betalen.
Ze menen dat Gent werkelijk zeer moeilijk doet op dat vlak in tegenstelling tot andere gemeenten.
Uit onderzoek blijkt dat Gent strikt de regels volgt wat de inzage in deze documenten betreft, maar dat de respons op de verzoeken wel heel erg traag is omdat nu eenmaal verzoeken van notarissen prioriteit hebben. Misschien moet er eens gedacht worden aan het tijdelijk inschakelen van jobstudenten (Geschiedenis)? Er moet immers ook betaald worden voor deze dienstverlening.
Er moet ook aan burgers duidelijk gemaakt worden dat het niet het Stadsarchief is, maar wel het archief van de Dienst Burgerzaken en de Burgerlijke Stand die deze opzoekingen doet. Want daarover bestaan heel wat misverstanden (zie ook klacht Departement Cultuur).

Uit de info in 2009 blijkt dat enkele, maar herhaalde, klachten vooral te maken hebben met de manier van communiceren tussen de Dienst Burgerzaken en Politie. Sommige klachten ontstaan omdat de medewerkers bij de Dienst Burgerzaken niet tijdig beschikken over de historiek van gestolen en teruggevonden identiteitskaarten. Dit zou mogelijks kunnen verholpen worden door een vrij eenvoudige technische ondersteuning, namelijk eenzelfde computerprogramma voor de Wijkpolitie en de Dienst Burgerzaken dat op het moment van de melding van terugvinden wordt ingevuld. Nu worden nog altijd nieuwe identiteitskaarten aangevraagd op het moment dat de Politie al over de info beschikt dat ze zijn teruggevonden. Nodeloze kosten voor de burger en energieverlies voor de ambtenaar of politieman die meestal daar nog bovenop met een gefrustreerde burger worden geconfronteerd.

Burgers melden ons af en toe, maar toch ook bij herhaling, dat ze op de dienstencentra soms 'andere' info krijgen. Kortom, dat ze een dienstverlening krijgen die afwijkt van degene die ze in het Administratief Centrum krijgen. Dit wekt verwarring in de hand en gaat ten koste van het imago van de dienstverlening in de dienstencentra. Het komt immers vreemd over dat het de burger is die de ambtenaar informeert over wat al dan niet kan binnen de Stad.

Zo kregen in 2009 burgers in de dienstencentra te horen dat het aanvragen van een geboorteakte niet kon via het e-loket. Terwijl in het Administratief Centrum op het Zuid, burgers de info kregen dat dit wel kon. Kortom, het is belangrijk dat alle medewerkers, waar ook tewerkgesteld, dezelfde informatie over nieuwe technische ontwikkelingen zoveel mogelijk gelijktijdig krijgen. Naast het feit dat zowel burgers als ambtenaren zich proactief kunnen opstellen.

Uit klachten blijkt ook het belang van een vlugge huisnummering omdat dit heel erg verbonden is met persoonlijke bereikbaarheid en administratie. Het 'opsparen' van dergelijke taken leidde tot klachten in Wondelgem.

Het goede nieuws is dat voor sommige dienstencentra (waar we eerder nogal wat klachten over kregen) de tweedelijnsklachten zo goed als verdwenen zijn. Er zijn hier duidelijk ingrepen gebeurd, zeker in de dienstencentra waar we de voorbije jaren nogal eens wat klachten kregen over de dienstverlening.
Waren er in 2009 nog klachten, dan gingen die meestal over verkeerde info aan de burgers omdat de medewerkers zelf niet de info was meegedeeld of de medewerkers niet voldoende hadden gecheckt of de burger het niet bij het rechte eind had (bijvoorbeeld klacht over e-loket). Ook de invoering van de automatische betaalkaart in de deelgemeenten wordt door de burgers gewaardeerd. In ons jaarverslag van 2000 meldden we dit als een verzuchting, vooral nadat deze betaalwijze al enkele jaren terug was ingevoerd in het Administratief Centrum In 2009 hebben we nog geen weet van de introductie van het beloofde mobiel kantoor voor onder andere de gemeenten Desteldonk en Mendonk.

Dat efficiënte ingrepen ook kunnen leiden tot de daling van de herhaalde tweedelijnsklachten blijkt meer specifiek uit de daling van de klachten van buitenlandse studenten over te trage inschrijvingen. In 2010 zijn die zo goed als verdwenen na de invoering van de gezamenlijke inschrijving via het studentenhuis.

Toch is er in 2009 nog altijd minder goed nieuws voor het bureau Vreemdelingen.
In 2009 blijven we klachten registreren over te logge bureaucratie, lange wachttijden, toepassen federale regelgeving en voor het eerst ook klachten over onvriendelijke bejegening aan het loket.

Maar ook ambtenaren klagen over onbeleefde en veeleisende burgers. Daar waar een tevredenheidstest, uitgevoerd in 2007, de loketmedewerkers van bureau Vreemdelingen voor attitude hoog scoorden.
In elk geval laten de bijsturingen, die in 2009 werden ingevoerd (werken op afspraak op zaterdag, een onthaalloket en een aangekondigde verhuis), zich in 2009 nog niet echt voelen bij de Dienst Ombudsvrouw. Behalve wat het werken op afspraak op zaterdag betreft.

Het werken op afspraak heeft voor de medewerkers, maar ook voor de burgers voordelen. Hier merken we op dat deze werkmethode de zeer grote zichtbare wachtrijen op zaterdag totaal heeft opgelost. Maar de machtsverhouding burger-overheid is hier aan de hand van enkele klachten hierover ook eveneens duidelijk: het zijn nu de ambtenaren die bepalen voor wat je nu al dan niet op zaterdag terecht kan en waarvoor je een afspraak moet maken. Wie geen afspraak heeft over de specifieke dienstverlening op zaterdag riskeert niet geholpen te worden. Hoe ver kan je hierin gaan als 'openbare' dienstverlening? Burgers worden hier niet alleen geconfronteerd met regels en procedures, maar ook met interne afspraken.
Kortom, het werken op afspraak op zaterdag moet uitzonderlijk blijven en weloverwogen.

Voorts blijven klachten komen dat er, net op het moment dat de meeste burgers zich aanmelden om 8 uur 's morgens, de loketten in de week volgens klagers onderbemand zijn waardoor de wachttijden en werktijden langer uitlopen in de voormiddag. Dat heeft dan vooral te maken met de afweging: behoeften van de dienst tegenover de behoeften van de burger.

De invoering in 2009 van een onthaalloket (dispatchingloket) waar al meteen kleinere verzoeken kunnen worden opgelost, is een goede zaak. Op voorwaarde dat het vanaf 8 uur 's morgens dagelijks bemand is en voldoende gekend en zichtbaar is bij de burgers, en de medewerkers over voldoende brochures en technische ondersteuning beschikken om burgers vlug te kunnen verwijzen en te informeren.
Herhaalde klachten bij het bureau Vreemdelingen en het bureau Huwelijken gaan over het gebrek aan informatie en het ontbreken van brochures. Ook al is het geen sinecure om burgers uit diverse landen met elk hun documenten, correct te informeren, gezien die evolutie in de regelgeving. Heel wat vragen en wachttijden zouden mogelijkerwijs kunnen verminderd worden door overzichtelijke (elektronische?) brochures op maat waar een aantal geldende procedures klaar en helder worden uitgelegd (naar gelang land van herkomst). Er zijn aanwijzingen dat het gebrek aan klare geschreven informatie leidt tot heel veel misverstanden en overbevraging aan de loketten.

Het is in 2009 duidelijk dat bureau Vreemdelingen gewrongen zit tussen zeer bureaucratische en voortdurend veranderde regelgeving. Het afwegen van tevredenheid van werknemers tegenover de behoeften van de dienst, het zuinigheidsbeginsel, namelijk: het evenwicht tussen het beperkte aantal burgers (15 procent?) en het aantal in te zetten personeelsleden. Maar dat de eerste correcties, toch zeker wat de inschrijvingen van de buitenlandse studenten betreft in 2010, zeker een positief resultaat heeft. Klachten over zeer laattijdige inschrijvingen zijn in 2010 verminderd. De gemiddelde termijn zou sinds de ruimere invoering van de afspraken gedaald zijn tot gemiddeld 5 weken. Maar dit is een gemiddelde termijn en de klagers bij de ombudsdienst vallen daar duidelijk buiten en van wanneer begint deze termijn?

Voor de Dienst Sociale Voorzieningen ontvingen we vooral signalen. Al jaren worden we geconfronteerd met de verzuchtingen van jonge en bejaarde burgers die met een grote afvalberg van luiers en afval worden geconfronteerd wegens ziekte of geboorte. Steeds wordt hier een oplossing van de overheid of Ivago verwacht door een financiële tussenkomst. Toch vragen enkele burger zich af er geen rol voor de Dienst Sociale Voorzieningen is weggelegd om inventiviteit aan te moedigen zodat diensten en burgers op zoek gaan naar een andere oplossing: een middel om die afvalberg te verkleinen, te recupereren.

Dat we in 2009 ook geconfronteerd werden met een vernieuwd overheidsgebouw dat op een bepaalde verdieping ontoegankelijk was voor rolstoelpatiënten maakt duidelijk dat de preventieve rol van de toegankelijkheidsambtenaar zeker nog verfijnd kan worden.

3.3. Selectie klachten per dienst

Alle klachtendossiers kan u lezen op de website: www.ombudsvrouw.be

Hieronder krijgt u een selectie ter illustratie van bovenstaande analyse.

3.3.1 Dienst Burgerzaken

Verzoek: 200911-433

Oranje kaart

Mijn man, van Nepalese afkomst, kreeg vandaag zijn oranje kaart. We zijn natuurlijk heel erg blij. Toch wou ik graag nog enkele zaken melden over de dienstverlening aan vreemdelingen, omdat er toch een en ander schort en ik denk dat vreemdelingen misschien moeilijk de weg naar u vinden.
Allereerst denk ik dat het bureau Vreemdelingen van de Stad wat onderbemand is. Dit is blijkbaar geen tijdelijk probleem dat te maken heeft met de regularisatie, maar is al meer dan een jaar zo. Er worden dagelijks 120 vreemdelingen bediend aan het loket. Zodra het 120ste ticket door de machine is afgeleverd, wordt de machine afgesloten. Dit is ergens tussen 9u00 en 10u00 's ochtends. Gevolg: vreemdelingen moeten tussen 7u00 en 7u30 's ochtends komen aanschuiven als ze die dag zeker nog bediend willen worden. Maandag was hij er rond 7u30, hij was dan nummer 63 en werd bediend rond 12u00. Vanmorgen was hij er om 6u15 en kreeg hij nummer 15. Een tweede zaak is dat er toch wel een tekort aan informatie is over de procedure en de verblijfssituatie. Noch bij de huwelijksaangifte, noch bij de afsluiting van het huwelijk kregen we info over hoe hij zijn verblijfsvergunning zou krijgen. Ik wist dat hij een oranje kaart moest aanvragen, maar veel meer dan dat wist ik niet. Bij de aanvraag kreeg hij een 'bijlage 15' mee. Daar staat heel weinig uitleg op. Ik ging ervan uit dat hij daarmee niet mocht werken. Gisteren vertelde een bevriende advocate me dat dit eigenlijk wel mag. Het zou toch wel handig zijn als ze bij zo 'n bijlage (er bestaan er geloof ik zo'n 30-.tal verschillende, ook de meeste advocaten raken er niet aan uit) een blaadje zouden geven met wat je daarmee al of niet mag en hoe de procedure verder verloopt.

Onderzoek:
Uit vorige dossiers weten wij dat het probleem zoals het hier wordt beschreven, al langer bekend is. De bevoegde Dienst Burgerzaken voerde het jongste jaar al enkele ingrepen door, maar deze zijn blijkbaar ontoereikend want deze klachten blijven ons bereiken. Wij geven de suggesties van verzoekster door aan de Dienst Burgerzaken, maar ondanks ons aandringen komt hierop geen reactie.

Beoordeling: geen oordeel
Verzoekster formuleerde alleen een signaal.

redelijke termijn
Verzoek: 200901-9

Zes maanden

Vorig jaar heb ben ik verhuisd van Nederland naar Gent om hier te studeren en te werken. Ik ben toen naar het gemeentehuis geweest om mij in te schrijven en had hier toen de mededeling gekregen dat de politie langs ging komen op mijn opgegeven adres om te kijken of ik daar ook echt woonde. Dat was gebeurd op mijn adres. Hierna kreeg ik een brief via de post voor een afspraak in februari om terug te komen naar het gemeentehuis met een paar pasfoto's en 7 euro voor mijn tijdelijk identiteitsbewijs en mijn paspoort. Toen ik daar was, werd mij verteld dat ik een tijdelijk identiteitsbewijs kreeg dat een paar maanden geldig was en dat ik, voor dat die verlopen zou zijn, via de post weer een andere afspraak zou ontvangen voor mijn nieuw identiteitsbewijs op te halen en zo ook mijn rijksregisternummer zou krijgen. Ook kreeg ik een brief mee die door mijn werkgever moest worden ingevuld. Dit is ondertussen al lang gedaan maar zes maanden nadat mijn identiteitsbewijs vervallen is heb ik nog steeds geen nieuwe afspraak gehad. Ik wist niet goed wat ik moest doen en ben teruggegaan naar het gemeentehuis in de woensdagnamiddag en ik kon hier niet meer terecht. Ik werk in de horeca en ken zo een journalist en hij had mij verteld dat ik mijn probleem het beste bij u kan voorleggen. En dat u mij zeker de juiste informatie kon geven.

Onderzoek:
De bevoegde dienst antwoordt dat er in dit dossier eigenlijk geen probleem is. Volgens de dienst werd verzoekster ingeschreven op 29 februari 2008 en zij heeft bovendien een rijksregisternummer. De kaart is vervallen sinds juli 2008, maar als verzoekster zich aanmeldt met een arbeidscontract van minimum 12 uren/week, dan kan de dienst haar de elektronische identiteitskaart, die vijf jaar geldig is, onmiddellijk aanvragen.

Besluit:
Het is niet duidelijk waarom verzoekster niet werd herinnerd aan het verstrijken van de geldigheid van haar verblijfsdocument. In elk geval speelt de dienst direct en adequaat in op het probleem dat wordt gemeld, maar deze klacht had kunnen vermeden worden mits adequate en meer proactieve informatie.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De klacht had kunnen vermeden worden door de burger op voorhand een informatiebrochure te bezorgen. Dan zullen ook burgers meer gerichte vragen kunnen stellen en worden mogelijkerwijs wachttijden minder lang.

hoffelijkheid
toegankelijkheid en bereikbaarheid
professionaliteit
Verzoek: 200901-29

Begrepen

Sinds enkele maanden verblijft er bij mijn vriendin een Filippijnse student. Hij is hier via Erasmus Mundus en vertrekt op 31 januari naar Berlijn voor een nieuw semester.
Begin december kregen wij bezoek van de wijkagent, waarna een uitnodiging volgde dat betrokkene zich op 12 februari - niettegenstaande onze mededeling aan de agent dat hij per 31 januari 2009 vertrok - moet aanmelden op het bureau Vreemdelingen.
Midden december neem ik contact op met de bediende die mij verzekert dat, als betrokken student een bewijs kon voorleggen, hij eerder een afspraak zou krijgen.
Zo gezegd zo gedaan.
Vanmiddag om 15u00 (na tien keer proberen) raak ik binnen op de dienst en vraag ik naar die bediende. Betrokkene blijkt in verlof te zijn. Haar duidelijk verveelde collega stelt eerst dat ik maar moet terugbellen, na aandringen zegt ze dat onze verblijfsstudent een papier moet kunnen voorleggen. Ik zeg dat ik zulk papier heb en nu bel voor een nieuwe afspraak. Betrokken student zit midden in zijn examens. Mevrouw meldt mij dat een nieuwe afspraak onmogelijk is. Mevrouw is duidelijk verveeld met mijn aandringen. Ik krijg laconiek te horen dat zij dat papier eerst moeten zien, en dat ze dan wel zullen zien voor een nieuwe afspraak. Als ik repliceer dat de student morgen zal langskomen, krijg ik nog een arrogant 'voilà, ge hebt het begrepen' als toemaatje. Waarvan akte.
Ik vind dit geen manier van werken. Mensen worden van het kastje naar de muur gestuurd. Ik ben jarenlang OCMW- en gemeenteraadslid geweest en bij ons werden dergelijke praktijken niet getolereerd. Is dat de dienstbaarheid van de Stad Gent? Graag een reactie.

Onderzoek:
Wij leggen dit voor aan de betrokken dienst maar krijgen, ook na herhaald aandringen, geen reactie.
Uiteindelijk richten wij ons tot verzoeker die ons meedeelt dat deze student werd ingeschreven kort nadat het probleem aan ons werd voorgelegd. Enkele dagen later kon de student vertrekken naar Berlijn.
Besluit:
Vermits de dienst niet reageerde op onze vragen kunnen wij ons niet uitspreken over de opmerkingen die verband houden met hoffelijkheid, bereikbaarheid en professionaliteit van de dienst. Wij stellen wel vast:
- Non-respons naar ons toe;
- De inlichtingen die de dienst gaf aan de burger . waren ontoereikend.
- Het probleem van deze burger werd opgelost, ... maar er is geen structurele aanpak.

Opvolging:
Vreemde studenten worden in groep geregistreerd in een lokaal van de universiteit. Niet-Europese studenten worden eerst ingeschreven. Men kan zich ook on line laten registreren.
In het begin had deze nieuwe regeling nog duidelijk kinderziektes, ook te wijten aan de studenten zelf.

Beoordeling: gegrond
Wat de respons betreft

doorschuifgedrag
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200902-51

Duurzame relatie.

Ik ben studente fotografie aan de hogeschool en dit nu het derde jaar. Ik heb nog een .jaar te doen. Ik heb een samenlevingscontract met mijn partner sinds september 2007.
Ik ben Indonesische.
Mijn verblijfskaart is verlopen op 13 oktober 2008, ik heb verlenging aangevraagd net voor dat de kaart verlopen was. Ik wacht nog altijd op mijn elektronische kaart. Ik moet nu nog drie weken wachten. Dit betekent dat een interim bureau, ook al ben ik student, mij weigert te werk te stellen door ontbreken van papieren. Zo creëert men eigenlijk mensen zonder papieren en de onmogelijkheid om in hun eigen onderhoud te voorzien. Ik heb me hiervoor tot nu toe vier keer verplaatst, maar ik vrees dat het zelfs meer is.
Tezelfdertijd loopt mijn aanvraag voor een verblijfsvergunning op basis op samenwoonst. En daarover gaat het precies.
Ik heb mij woensdag samen met mijn partner (die hiervoor speciaal een dag vakantie had genomen) op 28 januari aangeboden aan het loket Vreemdelingen om de aanvraag op basis van een samenwoonst te doen.
We hadden een paar uur staan wachten (nummer getrokken om 9u20 en aan de beurt na 12u00. We stellen de vraag: kan een dossier geopend worden op basis van samenwoonst en tonen het samenlevingscontract.
Antwoord: ik ben niet zeker dat ik de aanvraag kan doen en dus dossier openen omdat ik meen dat dit samenlevingscontract mogelijkerwijs moet geactualiseerd worden. Ze ging in de namiddag haar chef vragen of dit nu kon of niet. We vroegen: “Oke, maar kan u toch al de aanvraag opstarten zodat we niet nodeloos moeten terugkomen?” Als het kan is er dan toch geen tijd verloren. In de namiddag is effectief teruggebeld: we kregen een afspraak op zaterdag omdat het toch in orde was en er geen andere stappen moesten gezet worden: afspraak om 11u30.
We komen zaterdag en wachten onze beurt af. Dat viel mee, we konden om 12u30 bediend worden en toen kregen we te horen van een andere dame: dat aanvragen op basis van samenlevingscontracten niet kunnen op zaterdag. Toen zei ik dat we net die afspraak van een collega hadden gekregen, de chef werd er bij gehaald en ze verdedigden zich dat zij de afspraak niet hadden gemaakt dus we konden terug. Ze waren niet bereid om ons te helpen: voilà dat zijn de regels op zaterdag. Daarom kreeg ik een afspraak om 10u30 met de dienstchef, alleen had die een andere afspraak om 10u30, daar heb ik begrip voor als er maar iemand mij zou helpen. Dus dan loket en dan mocht ik binnen komen en werd ik direct geholpen door een bediende. Op twee minuten was het gedaan...
Nu lees ik dit formulier en vraag ik me af of het correct is ingevuld want ik begrijp niet goed het begrip 'gelijkgestelde partner'. Want dat is aangekruist (hoewel het bij ons toch gaat om een duurzame relatie).

Onderzoek:
De bevoegde dienst antwoordt dat er inderdaad interne afspraken zijn dat nieuwe inschrijvingen en ‘aanvragen voor kaarten van 5 jaar' niet op zaterdag gebeuren. Volgens de dienst wordt dit reeds geruime tijd in de wachtzaal geafficheerd.
Het diensthoofd heeft echter alle begrip voor de klacht en wenst zich daarvoor te verontschuldigen. Als een collega een foute afspraak maakt op zaterdag dan moeten zij bediend worden, aldus nog de dienst. Overigens deelt de dienst mee dat de aanvraag ondertussen is gebeurd en gefaxt naar DVZ in Brussel. Sinds 1 juni 2008 wordt geregistreerd partnerschap ook als een gezinsherenigingformule beschouwd. Dit betekent dat verzoekster vanaf 3 juli (5 maanden na de aanvraag) haar elektronische kaart type F als gezinslid van een EU-burger kan komen halen.
Besluit:
Hier was inderdaad sprake van een vorm van doorschuifgedrag, waarvoor de dienst zich verontschuldigt. Alles verliep echter in overeenstemming met de regelgeving, die echter redelijk recent werd gewijzigd. Ook werd er voldoende geafficheerd over de interne afspraak.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Ongegrond wat betreft de toepassing van de regelgeving.
Gegrond wat betreft het doorschuifgedrag.
Verder wijzen wij ook nog even op het oubollig taalgebruik 'gelijkgestelde partner'.

Aanbeveling:
Het taalgebruik 'gelijkgestelde partner' is niet duidelijk, ook niet voor wie het Nederlands de moedertaal is. Verduidelijk dus die begrippen op het formulier.

overeenstemming met regelgeving
coulance
proactief handelen
Verzoek: 200902-58

Londen

Zaterdagnamiddag 31 januari fietste onze zoon naar de scouts. Onderweg verloor hij zijn portefeuille waarin o.a. zijn identiteitskaart en SIS-kaart zaten. Samen met hem hebben we zaterdagavond het hele parcours nog eens overgedaan en omdat we de portefeuille niet vonden, deden we aangifte bij de politie.
Daarbij werd het gsm-nummer genoteerd om hem gelijk wanneer te kunnen verwittigen als de documenten/portefeuille terecht waren.
Een week later, zaterdag 7 februari hebben we nog steeds niets gehoord en verstrijkt eigenlijk het tijdelijke document/attest dat de politie afleverde. Bovendien heeft onze zoon tegen 26 februari absoluut een identiteitskaart nodig voor de driedaagse met zijn klasgenoten naar Londen. We gaan dus bij de dienst op het Wilsonplein zaterdagvoormiddag plichtsbewust een nieuwe kaart aanvragen.
Tot onze vreugde vinden we gisteren bij onze post een envelop van de politie met de portefeuille.
Groot is echter onze verbijstering als we de begeleidende brief lezen waarin staat dat "de actieve identiteitskaart op 5 februari werd overgemaakt aan de dienst bevolking voor eventuele teruggave." Mijn telefoontje naar de dienst was zo mogelijk nog meer verbijsterend. De dame in kwestie bevestigde dat ze de kaart inderdaad 's morgens met de post ontvangen had en vernietigd had omdat ze zag dat er een nieuwe was aangevraagd.
U zal begrijpen dat wij absoluut niet tevreden zijn over dit gebrek aan communicatie. Alle begrip als een gevonden/verloren kaart van bij de politie eerst naar de dienst bevolking moet, maar waarom worden wij daar dan niet telefonisch van op de hoogte gebracht (op 5 of 6, à la limite zaterdagochtend 7 februari) of waarom heeft de dienst bevolking geen signalement gekregen van de politie dat deze kaart die als verloren was aangegeven teruggevonden was? Het kan toch maar een kleine moeite zijn om dat voor elkaar te krijgen in onze moderne communicatiemaatschappij? Maar blijkbaar is het evidenter om omslachtige procedures op te starten voor de aanvraag van een nieuwe kaart en de burger nodeloos op kosten te jagen.
We kunnen ons uiteindelijk nog verzoenen met de 15 euro die we vorige zaterdag - totaal nutteloos - betaald hebben voor de aanvraag van een nieuwe kaart, die overbodig was aangezien de politie toen al twee dagen wist dat de oude kaart terecht was. Waar we ons helemaal niet kunnen in vinden is het feit dat we riskeren speciale procedures te moeten opstarten om die nieuwe kaart tijdig in ons bezit te krijgen zodat hij op 26 februari met school naar Engeland kan afreizen. De school is hierin zeer strikt: wie op donderdagochtend op school geen geldige identiteitskaart kan voorleggen, mag terug naar huis vertrekken.
De dame die me vertelde dat ze de oude kaart gisterenochtend vernietigd had, zei dat de kans klein was dat de kaart tijdig zou afgeleverd worden. De aanvragen zouden pas vandaag vertrekken en als de kaart dus volgende week vrijdag (20 februari) niet op de dienst bevolking aankwam, zou het voor onze zoon te laat zijn (want dan moeten er nog 3 dagen verlopen voor de code, die per post verstuurd wordt, bij ons is - zodat we dan op woensdag 25 februari de kaart zouden kunnen afhalen).
We kunnen er ons totaal niet in vinden dat we nu ofwel moeten opteren voor die wilde gok dat de kaart toch tijdig afgeleverd wordt of dat we een speciale snelle procedure moeten starten (die bijna honderd euro zou kosten) of een reispas aanvragen, die ook 10 werkdagen op zich zou laten wachten.
Bestaat er werkelijk geen manier om hem aan een tijdelijk document te helpen voor zijn schooluitstap of om de procedure zonder extra kosten vlot te laten verlopen en de kaart tijdig af te leveren?

Onderzoek:
Omdat de aanvraag van een nieuwe identiteitskaart enkele weken duurt, wordt aan verzoekster aangeraden om een reispas aan te vragen zodat de zoon zonder problemen naar Londen kan reizen.
Via de Juridische Dienst wordt ook een schadeclaim ingediend. De verzekeringsmaatschappij beslist om verzoekster te vergoeden voor de geleden kosten.
Uit ons onderzoek blijkt deze chronologie:
- Op zaterdag 31januari verliest de zoon zijn identiteitskaart. Verzoekster doet aangifte bij de Politie.
- Donderdag 5 februari ontvangt de Politie vanwege De Post een omslag met daarin de gevonden portefeuille en de identiteitskaart. De Politie meldt dit via mail aan het bureau Bevolking. De Politie stuurt de teruggevonden identiteitskaart naar het bureau Bevolking. De Politie stuurt verzoekster een brief.
- Vrijdag 6 februari vraagt het bureau Bevolking aan de bevoegde federale dienst de reactivatie van de teruggevonden identiteitskaart.
- Op zaterdag 7 februari vraagt verzoekster bij

het bureau Bevolking een nieuwe identiteitskaart aan. Men weet op het bureau niet dat een dag eerder de reactivatie van de oude identiteitskaart werd gevraagd.
- Op maandag 9 februari ontvangt verzoekster de brief die de Politie op 5 februari heeft verzonden. Verzoekster belt hierover naar het bureau Bevolking. Dezelfde dag ontvangt het bureau Bevolking vanwege de Politie de teruggevonden identiteitskaart en vernietigt deze.

Het bureau Bevolking geeft toe dat door het ontbreken van de nodige historiek in het programma telkens controles zouden moeten gebeuren op diverse plaatsen, wat niet altijd evident is met het drukke loketwerk.

Die bewuste zaterdag werd dit in dit geval blijkbaar over het hoofd gezien.

Besluit:
De betrokken diensten handelden in overeenstemming met de regelgeving. Het ontbrak het bureau Bevolking echter aan coulance en proactief handelen. Men maakte immers niet de reflex om, bij de aanvraag van een nieuwe kaart, zich af te vragen of de oude eventueel niet terecht was. Bovendien ontbreekt de technologische knowhow in het programma waardoor een medewerker niet onmiddellijk de historiek kan oproepen.

Beoordeling: gegrond

overeenstemming met regelgeving
redelijke termijn
Verzoek: 200902-76
Moeilijke omwisseling

Ik heb geprobeerd om mijn rijbewijs om te wisselen. Dit proces is sinds december 2008 pijnlijk geweest want ik was in een maand zo vaak gevraagd om terug te gaan. Ik heb het hele document de eerste week van januari 2009 gegeven. Het is nu zes weken geleden en het is nog niet klaar. Mag ik u vragen welke procedure te volgen is zodat ik het spoedig kan krijgen. Dit heeft mijn leven en werk beïnvloed. Ik heb in andere vijf landen gewoond en dit is de eerste keer. Dat is te lang voor een rijbewijsuitwisseling.
Mag ik ook erop wijzen dat Indonesië één van de landen is die de Overeenkomst van Genève over verkeersverordeningen erkent en dat ik geen probleem had in andere landen voor uitwisseling.
Zo, als ik u kan bedelen wat het is dat ik moet doen? Ik heb een goede burger geprobeerd te zijn, leerde de taal, de cultuur, betaal hoge belasting enz. Zo hoop ik dat de Stad mijn inspanning kon waarderen en mijn twee maanden frustratie verlichten.

Onderzoek:
Uit het onderzoek blijkt dat op 9 januari verzoeker zijn Indonesische rijbewijs indiende bij het bureau Rijbewijzen voor omwisseling naar een Belgisch rijbewijs.
Op 12 januari stuurde het bureau Rijbewijzen dit Indonesische rijbewijs door naar de lokale politie Gent.
Op 16 stuurde de lokale politie het rijbewijs door naar de federale politie te Brussel.
Op 27 februari keerde het Indonesische rijbewijs terug van de federale politie, via de lokale politie, naar bureau Rijbewijzen.

Op 2 maart wordt verzoeker door bureau Rijbewijzen uitgenodigd. Dat is bijna twee maanden na de aanvraag.
Tijdens dit onderzoek verwijst verzoeker naar iemand uit Denderleeuw die ook van vreemde nationaliteit is en die zijn rijbewijs heeft aangevraagd, twee weken na hem, en het al zou hebben gekregen na twee weken.
Volgens het bureau Rijbewijzen duurt de procedure normaliter drie à vier weken. Echter, een vreemd rijbewijs dient opgestuurd te worden naar de federale politie in Brussel. Dus kan het zes weken duren. Nog volgens de dienst kan men niet vergelijken met een andere (kleinere) gemeente omdat daar de politie dikwijls naast het gemeentehuis huist, hetgeen sneller zou kunnen gaan. In kleinere gemeenten worden minder vreemde rijbewijzen doorgestuurd naar de federale politie in Brussel. Daar worden ze onderworpen aan een grondig onderzoek. Het is mogelijk dat dit vlugger gaat voor een vreemd rijbewijs van iemand die in een kleinere gemeente woont. De Stad Gent heeft per jaar ongeveer 600 vreemde rijbewijzen ter omwisseling. In de Stad Denderleeuw zal dat minder zijn.

Besluit:
De periode die de federale politie nodig heeft, om de echtheid van het rijwbewijs te controleren, is lang. Dit valt echter buiten onze bevoegdheid.
De bevoegde stadsdienst behandelt deze procedure, in overeenstemming met de regelgeving, binnen een redelijke termijn.

Beoordeling: Ongegrond wat de bevoegde stadsdienst betreft.
Over de lange termijn die de federale politie nodig heeft, kunnen wij ons niet uitspreken.

zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 200903-86
11 euro

Vorige week woensdag heb ik in het dienstencentrum aan de Zuid mijn rijbewijs laten vernieuwen van categorie B naar C. Ik heb aan het loket alle benodigde documenten plus pasfoto's afgegeven en 11 euro betaald met een biljet van 20 euro. Vervolgens heeft de bediende mij 9 euro wisselgeld weergegeven plus mijn vernieuwd rijbewijs.
Tevreden met het nieuwe rijbewijs keerde ik terug huiswaarts. Een week later ontvang ik per post een uitnodiging van de dienst rijbewijzen. Omdat op woensdag de loketten tot 18u00 open zijn, ben ik onmiddellijk naar de Zuid gegaan. Daar kreeg ik van de loketbediende te horen dat ik hen nog 11 euro verschuldigd ben. Ik zei natuurlijk dat dit een vergissing was, want ik heb namelijk betaald en het rijbewijs is me reeds overhandigd. De loketbediende vertelde me dat zij er niks aan kan doen en dat haar collega, die me vorige week heeft bediend, me niet als betaald heeft genoteerd. Ik vroeg waarom ze me geen betalingsbewijs hebben afgegeven. Dit wordt namelijk alleen maar gedaan op aanvraag, om alles wat vlotter te laten verlopen. Ik heb ook gevraagd wat er gebeurt als ik weiger (nog eens opnieuw) te betalen. Ik kreeg te horen dat een wijkagent me zou komen bezoeken, en dat zijzelf het rijbewijs niet kunnen verwerken/registreren! Ik heb niet betaald, gewoonweg omdat ik op dat moment geen geld bij me had. Door een nalatigheid van één persoon zit ik nu zonder geldig rijbewijs. Ik heb aan de loketbediende mijn gsm-nummer doorgegeven.
Conclusie: zonder enige overtreding heb ik nu een ongeldig rijbewijs, dat ik nodig heb voor mijn job. En niet te vergeten, voor het behalen van rijbewijs C is het een dure opleiding, het gaat hier niet enkel om 11 euro.

Onderzoek:
Een rijbewijs wordt enkel meegegeven na betaling. Het zou dan zeer verwonderlijke zijn dat hiervan werd afgeweken. Bovendien wordt toch ook dagelijks een kassa-inhoud geteld?
Twee dagen nadat verzoeker contact met ons nam, meldt hij dat hij is gecontacteerd door de bediende ik kwestie, die haar fout heeft toegegeven en zich heeft verontschuldigd. Zij zou gewoonweg de betaling vergeten noteren zijn. Zij zou hem hebben verzekerd dat alles nu in orde is.

Besluit:
Bij de bevoegde dienst werd inderdaad een fout begaan: een betaling werd niet geregistreerd.

Beoordeling: gegrond

zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 200903-95
Boek of computer?

Voor mij is alles in orde gekomen, maar ik zou niet graag hebben dat andere mensen hetzelfde zouden voorhebben en dat het dan slecht afloopt.
Mijn kindje is gestorven in 1998 en het ligt begraven op de Westerbegraafplaats. De concessie was destijds geldig voor acht jaar. Toen ik de concessie wou vernieuwen, vertelden ze mij dat de concessie ondertussen tien jaar geldig is en ik zou op de hoogte worden gebracht als het tijd was om de concessie te vernieuwen.
Ik ga elke zondag op bezoek bij het graf en de laatste tijd zag ik in de omgeving steeds meer graven met een kaartje eraan om de concessie te vernieuwen. Ik kreeg echter geen brief en er kwam ook geen kaartje aan het graf. Uiteindelijk ben ik dan op 6 maart 2009 aan het loket van de begraafplaats inlichtingen gaan vragen en daar zeiden ze mij dat ik eigenlijk al te laat was.
Toen de bediende in de computer keek, was het graf van mijn kindje nergens terug te vinden. Het stond wel in het boek, maar dus niet in de computer. De bediende heeft toen ook nog eens verder gekeken en blijkbaar waren er nog graven die wel in het boek stonden, maar niet in de computer. Het versturen van brieven en het hangen van kaartjes gebeurt echter op basis van de gegevens in de computer en naar het boek wordt niet gekeken.
De bediende heeft voor mij direct naar de Zuid gebeld en alles in orde gebracht en de dag nadien ben ik ook al gaan betalen. Ik zou er niet mogen aan denken dat het graf van mijn kind zomaar wordt verwijderd. Ook voor andere mensen ben ik er niet helemaal gerust in en daarom kom ik bij de ombudsvrouw. Ik wil zeker niet dat er iemand gestraft wordt of zo. Die bediende heeft mij trouwens heel goed geholpen. Maar als dit bij

mij gebeurd is, kan dat ook bij anderen gebeuren en daar mag ik gewoon niet aan denken.

Onderzoek:
Uit het onderzoek blijkt dat de bevoegde dienst weet dat het bestand niet betrouwbaar is. Daarom is men sinds enkele maanden begonnen met het te actualiseren. De dienst doet dit begraafplaats Wondelgem na begraafplaats en dit vraagt veel tijd. Het bestand moet worden nagezien, dan is er controle ter plaatse en dan wordt het bestand geactualiseerd. Met het huidige personeelsbestand zal het nog minstens drie jaar zal duren alvorens het bestand volledig in orde zal zijn.
Nog volgens de dienst hoeven de familieleden zich geen zorgen te maken indien een graf niet in het bestand zit, want dan kan zo een graf ook nooit op de lijst komen van de uit te breken graven. In zo een situatie krijgen de familieleden altijd de mogelijkheid om de concessie te verlengen.

zorgvuldigheid - fouten
redelijke termijn
hoffelijkheid
Verzoek: 200903- 106

Gouden bruiloft?

Wij krijgen een brief van de dienst Huwelijken waarin er wordt meegedeeld: "met plezier hebben wij vernomen dat u binnenkort 50 jaar getrouwd bent. Van harte gefeliciteerd!"
Een vriendelijke brief gestuurd op 2 februari 2009, ware het niet dat mevrouw op 11 juli 2008 is overleden. Wat voor mij en vijf kinderen een bijzonder pijnlijk verlies is.
De brief komt dan ook hard aan. Ik heb het al moeilijk om het verlies van mijn vrouw te verwerken en al helemaal begrijp ik niet hoe het komt dat het bureau Huwelijken niet nakijkt of iemand al dan niet overleden is vooraleer een dergelijke, overigens goedbedoelde, brief te versturen.
Ik wens dit toch wel te signaleren en ik wens toch een reactie.
Ik heb dit al gemeld maar men doet zich zelfs niet de moeite doet om zich te verontschuldigen en ik overweeg om een cynische brief te schrijven naar de dienst Huwelijken om mee te delen dat ze welkom zijn op het jubileum maar dan op de begraafplaats. Mijn kinderen raden mij aan om dit niet te doen en naar de ombudsvrouw te gaan al was omdat cynisme niet de manier is waarop je zoiets oplost en ik hoop toch dat ik verontschuldigingen krijg van de dienst Huwelijken, uitleg krijg hoe dit kan gebeuren in het tijdperk van de computer waar gegevens toch gemakkelijk kunnen gecheckt worden, dat ik overtuigd ben dat het niet opzettelijk is gebeurd maar dat na zijn eerste klacht ik niet ernstig ben genomen en dat neem ik wel kwalijk.

Onderzoek:
Uit het onderzoek blijkt dat de betrokken brieven niet door bureau Huwelijken worden verstuurd, maar vanuit het centraal bijwerkingskantoor van de Dienst Burgerzaken omdat de mailing gebaseerd was op een selectie opgemaakt in samenwerking met Cevi.
Door een samenloop van omstandigheden is door de mazen van het net een fout geglipt.
Er werden nu door de diensten de nodige maatregelen getroffen om, in de toekomst, de selectie nog te verfijnen. Dit wordt alvast meegedeeld.
Het bureau Huwelijken was dan de verdere afhandeling van de oorspronkelijke klacht van verzoeker uit het oog verloren, zodat er geen antwoord werd verzonden naar verzoeker. Naar aanleiding van dit verzoek belt het bureau Huwelijken verzoeker op en er volgt ook een brief met verontschuldigingen.

Besluit:
De bevoegde dienst beging een fout wat betreft zorgvuldigheid. Bovendien werd de vraag in eerste lijn van verzoeker niet binnen een redelijke termijn

Besluit:
Verzoekster wees terecht op een fout die bij de bevoegde dienst echter bekend is, wordt hersteld en vermeden in de toekomst.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:
Werk de bestanden bij, eventueel met vrijwilligers of jobstudenten.

beantwoord. Het feit dat excuses niet op tijd werden geformuleerd kwam als bijzonder pijnlijk over.

Opvolging:
Deze klacht wordt nog pijnlijker als drie maanden later deze burger opnieuw felicitaties krijgt voor hem en zijn vrouw vanwege een politieke fractie in de gemeenteraad, waaruit onmiddellijk blijkt dat opnieuw een onzorgvuldige lijst via het stadssecretariaat werd overhandigd en dat er niet werd opgetreden nadat de klacht via onze dienst werd bekendgemaakt. [zie dossier 200906/224]
Kortom: er werd opnieuw niet gecontroleerd vooraleer de lijst door te geven.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Verfijn de selectie en controleer altijd de lijsten en volg klachten zorgvuldiger op.

overeenstemming met regelgeving
hoffelijkheid
afdoende motivering
Verzoek: 200903-108

Brochure

Ik heb de brochure 'De elektronische kaart voor vreemdelingen' gelezen en ik zie staan:"U kan uw kaart aanvragen: ...op eigen verzoek, op voorwaarde dat u over een verblijfsrecht van onbepaalde duur beschikt."
Ik ben gisteren naar mijn stadhuis gegaan. Ze vonden dat ik geen kaart op eigen verzoek kan krijgen - niet omdat ik geen verblijf van onbepaalde duur heb - omdat mijn blauwe kaart tot 2011 geldig is, en ik zal een elektronische in 2010/2011 krijgen.
Mijn vraag is nu: wat klopt hier niet? De brochure van FOD Binnenlandse Zaken, of de informatie die ik van het stadhuis krijg? En als het stadhuis verkeerde info verspreidt, hoe kan ik toch mijn kaart krijgen? Ik wil dezelfde mogelijkheden hebben als alle werkende Belgen (ik werk ook, ik betaal ook belasting en wil ook dat mijn documenten beter beveiligd zijn dan een papieren versie, of ik wil ook gebruik kunnen maken van Tax on web enz.). Waarom moet ik twee jaar wachten om '(...) zich ten volle in te schakelen in de elektronische maatschappij.'? Waarom worden de regels van FOD-brochure niet gerespecteerd?
Ik wil opmerken dat mevrouw X (ik heb haar naam niet gezien want ze droeg geen badge, maar ik kan haar herkennen) die me heeft ontvangen zeer onbeleefd was tegen me en ze wou niet naar me luisteren. Ze heeft gezegd dat die brochure 'zomaar' wordt afgeprint, dat ik nog twee jaar moet wachten, en wou geen antwoord geven op mijn vraag: 'hoe moet ik met mijn blauwe kaart Tax on web gebruiken?'. Haar collega heeft een opmerking gegeven: 'De regels zijn misschien veranderd' maar ze reageerde niet. Ze heeft gezegd dat het niet geeft dat mijn land ook in EU zit en dat ik ook werk en belasting betaal. En dat ik dezelfde rechten heb als alle andere werkende mensen.
Het is discriminerend. Het kan niet dat de mensen in de publieke plaatsen zich op zulke manier gedragen en op zulke manier de mensen behandelen.
Ik werk ook en ik ben beleefd tegen mijn klanten.
Is het mogelijk om een uitleg te geven a.u.b.

Onderzoek:
Samen met de Federale Ombudsman komen wij tot de conclusie dat de algemene onderrichtingen betreffende deze materie duidelijk zijn en weinig manoeuvreerruimte laten aan de stedelijke dienst.
Deze onderrichtingen betreffende de vreemdelingenkaarten en de verblijfsdocumenten bepalen onder 'overgangsbepalingen' dat de betrokkene onmiddellijk om een nieuwe elektronische kaart kan verzoeken ook al zal zijn huidige kartonnen kaart niet binnenkort vervallen.
Op het eerste gezicht is dit duidelijk en kan worden begrepen dat verzoeker niet verstaat waarom deze onderrichtingen niet worden toegepast en dat verzoekster meent dat de stedelijke overheid hier een loopje neemt met een onderrichting van hogerhand.
De periode van twee jaar waarin de elektronische kaarten moeten vervangen worden en waar naar de betrokken stedelijke dienst verwijst slaat niet op de burgers-vreemdelingen.
Maar anderzijds is er ook het probleem dat hierover geen wetsartikel in de wetgeving bestaat waarop deze instructie steunt. Hij lijkt dus om een ingewikkelde instructie te gaan.
De studiedienst van Dienst Vreemdelingenzaken bevestigt dat er geen wettelijke basis bestaat. De betrokken vreemdeling moet de mogelijkheid hebben om de kartonnen kaart in te ruilen naar een elektro-

nische kaart, mits het betalen van de kosten voor de vernieuwing.
Op basis van deze bevindingen past het bureau Vreemdelingen de werkwijze aan.
Besluit:
Het bureau Vreemdelingen paste de federale regelgeving niet toe en past de werkwijze aan, dit als gevolg van de bevindingen van ons onderzoek.
Inzake de opmerkingen over hoffelijkheid aan het loket blijkt dat de bevoegde dienst ook bedenkingen heeft over de wijze waarop verzoekster zich uitdrukte tegenover het personeel.

Opvolging:
Verzoekster gaat haar elektronische kaart ophalen aan het loket Vreemdelingen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Gegrond wat betreft de aspecten 'overeenstemming met regelgeving' en 'afdoende motivering'.

redelijke termijn
Verzoek: 200903-112

Huisnummers

Ik heb een klacht naar aanleiding van het Dienstencentrum Wondelgem voor het toekennen van nieuwe huisnummers voor onze nieuwbouw. Na een telefonisch onderhoud met de bediende stuur ik op haar vraag op woensdag 18 februari een eerste mail met de aanvraag voor deze huisnummers. Deze heb ik dringend nodig voor mijn dossier om nieuwe watermeters te kunnen aanvragen. In deze mail zitten alle plannen vervat van de nieuwbouw en een voorstel voor eventuele huisnummers. Vandaag, 17 maart, bel ik opnieuw naar het Dienstencentrum Wondelgem en krijg de betreffende wijkinspecteur aan de lijn. Ik vraag nogmaals dringend bij ons langs te komen om onze nieuwe huisnummers toe te kennen. De reactie? Ik kan deze week niet komen, ik noteer uw telefoonnummer om volgende week een afspraak te maken.
Hierbij nog volgende opmerking. In eerste instantie had ik contact opgenomen met de Stad Gent, omdat ik dacht dat wij onder hun bevoegdheid zouden zijn, daar zeiden ze mij dat als ik nu een aanvraag deed ik dan na drie, vier dagen mijn huisnummers toegekend zou krijgen.

Onderzoek:
De bevoegde dienst meldt dat de nummering van gebouwen een activiteit is waar heel wat tijd wordt aan besteed en - in Wondelgem en Muide-Meulestede - gegroepeerd gebeurt. Volgens de dienst heeft het bureau informatieverwerking van de Dienst Burgerzaken verzoekers meegedeeld dat een nummering binnen de vier dagen zou zijn afgerond. Dit blijkt echter voor een dienstencentrum een onmogelijke termijn. De dienst zal deze informatieverstrekking voortaan op elkaar afstemmen.
Nog volgens de dienst werd onmiddellijk na de klacht bij de ombudsvrouw met verzoekers een afspraak gemaakt dat de medewerkster op 25 maart de situatie ter plaatse zal bekijken en de nummering zal toekennen.
De dienst neemt daarna de communicatie met de nutsbedrijven - zoals altijd blijkbaar - voor zijn rekening.
Nummering van gebouwen is een taak van de Dienst Burgerzaken. Het komt in de praktijk voor dat de politie wordt gevraagd een handje toe te steken om bepaalde situaties te deblokkeren en vooruit te helpen. De eindverantwoordelijkheid blijft echter bij de Dienst Burgerzaken.
Besluit:
Een maand wachten op een huisnummer is veel te lang. Het groeperen van aanvragen maakt de doorlooptijd langer.

Beoordeling: gegrond
Meer dan een maand wachten op een huisnummer is voor de burger veel te lang.

Aanbeveling:
1. Hier blijkt het interessant om na te gaan hoeveel nieuwe nummeringen er in Wondelgem en Muide worden aangevraagd: om uit te zoeken of een maand doorlooptijd een redelijke termijn is. Want dit wijkt wel heel erg af van een doorlooptijd van vier dagen die werd meegedeeld.
2. Overweeg om dit proces te vereenvoudigen zodat dit kan worden versneld.

redelijke termijn
Verzoek: 200904-145

Verlenging

Mijn bewijs van inschrijving in het vreemdelingenregister is vervallen sinds 7 februari. Ik heb tijdig, 40 dagen voordien, de verlenging aangevraagd.
Ik heb nu problemen daardoor met mijn werkgever. Ik ben mijn werk kwijtgeraakt doordat zijn papieren niet meer in orde zijn. Ik heb drie kinderen.
Volgens mij zijn de papieren vrij laat naar Brussel opgestuurd zijn vanuit Gent.
In elk geval vraag ik dat mijn papieren zo dringend mogelijk in orde komen.
Wat is de reden dat mijn verlenging er niet tijdig komt?
Mijn documenten zouden pas op 6 maart van Gent naar Brussel opgestuurd zijn. Ik heb al drie maand geleden mijn verlenging aangevraagd.
Ik ben al vijf keer zelf naar de Zuid geweest, drie keer ook gebeld naar Brussel.

Onderzoek:
Wij steken ons licht op bij de bevoegde stadsdienst en bij de federale ombudsman.
Van de stadsdienst ontvangen wij geen reactie.
De federale ombudsman neemt contact op met de bevoegde dienst bij de dienst
Vreemdelingenzaken (DVZ). Daaruit blijkt dat de aanvraag tot verlenging vanwege de Stad Gent werd ontvangen op 5 januari 2009, maar dat dit door een verkeerde codering pas na het rappel van de gemeente van 6 maart 2009 werd herkend als een aanvraag tot verlenging. DVZ belooft aan de federale ombudsman om nog dezelfde dag het dossier te behandelen, en dat de beslissing vervolgens per fax naar de Stad Gent zal worden verstuurd.
Een maand later vernemen wij dat de verlenging in orde is.
Besluit:
Er was blijkbaar een administratieve fout gebeurd op het niveau van de federale overheid, waardoor de redelijke termijn voor het afleveren van de verblijfstitel werd overschreden.

Beoordeling: ongegrond
Wij zijn niet bevoegd om ons uit te spreken over een fout van de federale overheid, maar de stadsdienst treft hier geen fout.

redelijke termijn
adequate communicatie
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 200904-154

Verdwenen graf

Het graf van onze ouders is weggenomen, hoewel de concessie nog liep. Er is ook nooit uitgemaakt hoe dit is kunnen gebeuren.
Wij hebben met de dame die verantwoordelijk is voor de begraafplaats van Gentbrugge herhaaldelijk contact gehad om tot een oplossing te komen en wij hebben de voorgestelde oplossing aanvaard. Namelijk wij zullen na ontvangst van een kleine 5.000 euro een nieuw identiek graf door dezelfde grafmaker laten maken, op dezelfde plaats waar de stoffelijke resten zich nu bevinden op de begraafplaats in Gentbrugge.
In oktober 2008 hebben wij klacht ingediend bij de dienst en tot nu toe zou het bedrag al goedgekeurd zijn door de gemeenteraad, maar tot nu toe hebben wij nog altijd niets ontvangen. Telkens wij naar de verantwoordelijke gaan deelt zij mee: over acht dagen, dan over veertien dagen, staat het op de rekening. Op Allerheiligen hebben wij wel een houten kruis gekregen. Maar wij verstaan niet waarom dit geld nog niet op hun rekening staat zodat wij een nieuw graf kunnen laten maken. In elk geval hebben wij ook geen overzicht van het bedrag dat is goedgekeurd door het college.
Wij worden aan het lijntje gehouden door de dienst maar de verantwoordelijke is bijzonder vriendelijk en zij kan er waarschijnlijk zelf ook niets aan doen. Dus het is zeker geen klacht naar die persoon wel naar de logge procedure. En wij willen meer informatie.
Het is de bedoeling dat er een nieuw graf komt.

Onderzoek:
Uit het onderzoek blijkt inderdaad:
a) dat dit graf onterecht werd weggenomen;
b) dat er een prijsofferte voor een nieuwe grafzerk werd gevraagd aan de steenkapper. De burger ging er van uit dat de steenkapper dit naar de Stad had gestuurd, wat pas na onze tussenkomst gebeurde.
c) dat al deze maanden de burger op een verkeerd been was gezet door het krijgen van verkeerde informatie, maar dat ook de Dienst Burgerzaken geen correcte informatie had ontvangen;

d) dat de Juridische Dienst spreekt van een 'misverstand'.

Maar eind goed al goed: de burgers krijgen het bedrag voor een nieuwe zerk van 1.846 euro, ook al hebben ze er een paar jaar moeten op wachten.

Besluit:
De redelijke termijn werd ruim overschreden. De communicatie verliep niet adequaat, noch tegenover verzoekers, noch intern bij de verschillende betrokken diensten, inclusief de Juridische Dienst.

Beoordeling: gegrond

zorgvuldigheid - procedure
adequate communicatie
doorschuifgedrag
Verzoek: 200906-209
Nog geen stap verder

Op 11 mei ontving ik de goedkeuring van mijn stedenbouwkundige aanvraag tot sloping van een eengezinswoning en voor het bouwen van een meergezinswoning namelijk drie appartementen.
Om de aanvraag tot aansluiting voor elektriciteit te doen bij Eandis bleek dat een openingsdossier slechts kon gebeuren na toekenning van de nieuwe huisnummers.
Op 12 mei ga ik naar het Dienstencentrum Nieuw Gent om deze nieuwe huisnummers aan te vragen. De loketbediende kon me echter niet helpen daar de persoon welke de huisnummering behandelde afwezig was (ziek). De bediende stuurde me naar het hoofdkantoor aan de Zuid.
Op 18 mei ging ik naar het kantoor aan de Zuid. In lokaal 303 kreeg ik te horen dat dit op lokaal niveau moest gebeuren namelijk in Nieuw Gent. De dame belde naar de lokale dienst Nieuw Gent en kreeg eveneens te horen dat de persoon welke de huisnummering behandelt ziek was en dat geen van de aanwezigen dit kon overnemen, maar dat de persoon op dinsdag 19 mei terug aanwezig zou zijn. Ik was echter niet in de mogelijkheid om diezelfde week nog eens persoonlijk naar Nieuw Gent te komen.
Op woensdag 27 mei ga ik terug naar Nieuw Gent voor de aanvraag van de nieuwe huisnummers maar wat blijkt? De bevoegde persoon voor de huisnummers is, jawel, terug afwezig (ziek). De persoon aan het loket is een vervanger en kan geen huisnummers creëren alsook de loketbediende ernaast kan dit niet. Na enige tijd van onderling overleg is er beslist wie een informatief telefoontje zal doen naar een andere dienst. Uit het gesprek had ik begrepen dat dit naar Drongen zou zijn, doch tevergeefs de persoon daar was niet aanwezig in de voormiddag, wel in de namiddag. Men neemt een kopie van mijn vergunning en noteert mijn telefoonnummer, daar men 's namiddags info zou nemen bij een collega en men mij iets zou laten weten. Noch woensdagnamiddag noch donderdag krijg ik een antwoord op het probleem.
Op vrijdag 29 mei 's morgens bel ikzelf terug naar Nieuw Gent, aan de lijn terug een andere persoon die geen kennis heeft van de situatie. Deze persoon informeert zich bij de collega's. Niemand weet van iets en ik krijg koudweg het volgende antwoord: "bel volgende week eens terug".
Van 12 tot 29 mei, zijnde bijna drie weken, ben ik nog geen stap verder en kan ik nog geen aanvraag doen bij Eandis voor het openen van de aansluitingsdossiers voor elektriciteit.
Op 2 juni, aanvang van de vierde week, bel ik terug en er wordt mij meegedeeld dat alle gegevens overgemaakt werden naar de Zuid wegens overbelasting van de dienst Nieuw Gent. Tot op heden heb ik nog geen enkel schriftelijk of telefonisch bericht mogen ontvangen.

Onderzoek:
Wij nemen nog dezelfde dag contact op met de bevoegde dienst die antwoordt dat er die morgen reeds contact was met betrokken persoon om hem te vragen de plannen door te faxen, wat hij ook direct gedaan heeft.
Aan de hand daarvan wordt hem door de dienst dezelfde dag nog de juiste huisnummering doorgegeven via fax en post.
Nog volgens de dienst had verzoeker zich inderdaad aangeboden in lokaal 303 voor het privaat gebruik van de openbare weg. Dit bureau kent echter geen huisnummers toe. Dit gebeurt in dit geval in Nieuw Gent. Nieuw Gent zou hebben gevraagd aan de centrale dienst om de dringende gevallen op te lossen daar men momenteel geen huisnummering kan doen.

Besluit:
De betrokken dienst volgt zorgvuldig de procedure maar, als gevolg van de afwezigheid van een bediende, verzeilt men in een doorschuifgedrag. Er kan wel eens iemand ziek zijn, maar adequate communicatie zou op haar plaats zijn.

Opvolging:
Wij delen de resultaten van ons onderzoek mee aan verzoeker. Hij vraagt waarom er geen automatisme is tussen de gegevens in verband met een stedenbouwkundige vergunning en het toekennen van huisnummers.

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure
afdoende motivering
Verzoek: 200906-214
Weigering

Ik ben een Nederlands geneesheer in een Gents ziekenhuis en ben het niet eens met de weigering om op mijn verzoek in te gaan (ik moet wachten tot ik word opgeroepen) om mijn verblijfskaart (vijf jaar) om te vormen tot een elektronische kaart.
Ik verwijs ook naar de brochure die op het dienstencentrum Nieuw Gent ter beschikking ligt en waarin duidelijk staat dat de kaart onmiddellijk kan ingewisseld worden (zie algemene onderrichtingen). Ik heb geen enkele klacht over de ontvangst en behulpzaamheid van het personeel in het dienstencentrum maar ik kan mij niet verzoenen met de procedure dat ik zou moeten wachten op een elektronische kaart tot ik wordt opgeroepen omdat op dit moment alle Belgen over een dergelijke kaart zouden moeten beschikken.
Ook in de artsenkrant stond een klein artikel over dit probleem bij de Stad Gent.
Waarom wens ik een elektronische kaart? Omdat ik deze kan gebruiken voor alle formaliteiten binnen het ziekenhuis (net zoals de andere Belgische artsen) maar vooral ook voor tax on web.
Ik heb weinig tijd gezien mijn drukke werkuren om mij herhaaldelijk aan te melden voor mijn papieren en als ik dan nog hoor dat ik, niettegenstaande het anders wordt vermeld, onverrichterzake moet weerkeren was ik toch een beetje gefrustreerd, niet kwaad maar ik zou toch graag zo vlug mogelijk een elektronische kaart hebben en als dit niet kan een correcte motivering waarom dit wordt geweigerd.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Is hier geen klantvriendelijke en eenvoudige procedure mogelijk? Men kan ook de suggestie van verzoeker overwegen: er zou een automatisme moeten bestaan tussen een stedenbouwkundige vergunning en het toekennen van huisnummers.

Onderzoek:
Na onze tussenkomst verfijnt het bureau Vreemdelingen zijn werkwijze overeenkomstig de algemene richtlijnen die door de federale overheid worden opgelegd.
Dit betekent concreet dat op vraag van verzoeker (te doen bij het dienstencentrum) hem een elektronische identiteitskaart moet aangemaakt worden. Verzoeker hoeft dus niet meer te wachten tot hij wordt opgeroepen.
De kaart is dan vijf jaar geldig. Dit betekent dat hij houder is van een verblijfsrecht van onbepaalde duur (de kaart kan immers verlengd worden na 5 jaar).
Dit zijn wde richtlijnen die binnen de Stad Gent van toepassing zijn voor elektronische vreemdelingenkaart:
Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ, federale overheid) heeft algemene richtlijnen voor de aanvraag van de elektronische kaart. Er is een brochure beschikbaar.
- Men kan de kaart komen omwisselen na uitnodiging door de Stad Gent (bijvoorbeeld na akkoord van DVZ bij verlenging van een A-kaart of adreswijziging, enz.).
- Tussen de 45ste en 30ste dag voor de vervaldatum van de huidige kaart (bijvoorbeeld student, voor aanvraag verlenging bij DVZ).
- Op eigen verzoek op voorwaarde dat houder een verblijfsrecht voor onbepaalde duur geniet (ongeacht de vervaldatum van de kaart).

Besluit:
De betrokken dienst stelt de eigen procedure bij, in overeenstemming met de federale regelgeving om zich op afdoende wijze te kunnen motiveren over deze procedure.

Beoordeling: gegrond

adequate communicatie
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200906-222

Nepal

Sinds eind april probeer ik tevergeefs een huwelijksaangifte te laten registreren bij de Dienst Burgerzaken. Mijn vriend is Nepalees en verblijft momenteel ook in Nepal. Natuurlijk begrijp ik dat dit een niet-alledaagse situatie is die misschien wat administratieve moeilijkheden met zich meebrengt, maar na verschillende contacten met de Dienst Huwelijken krijg ik echt de indruk dat ik niet correct behandeld word.
Een eerste probleem heeft te maken met zijn geboorteakte. Bij mijn eerste bezoek aan de dienst Huwelijken zei men me dat zijn geboorteakte niet goed was, maar niemand kon me uitleggen wat er precies fout mee was. Ik drong echt lang aan, vroeg of het de vorm of de inhoud was, maar niemand gaf me een antwoord. Toen ik op 15 mei met een nieuw geboortecertificaat langskwam, wist men me plots te zeggen dat enkel een kopie uit het geboorteregister aanvaard wordt. In zijn geboortestad werden geboorteregisters pas twee jaar na zijn geboorte ingevoerd. Ik heb intussen wel wat informatie ingezameld over problemen met geboorteregistratie in Nepal, maar ik vrees dat dit weinig zal uithalen.
Een tweede probleem zijn de legalisaties. De laatste keer dat ik met alle documenten naar de dienst Huwelijken trok (15 mei) zei men me dat alle documenten (behalve de geboorteakte) in orde waren, maar dat de legalisatie op het originele document moest aangebracht worden. De secretaris van de consul had de legalisaties op een eensluidend verklaarde kopie aangebracht. Ik nam contact met de secretaris en zij dacht dat alle documenten in orde waren. Na veel aandringen raadde ze me aan alle documenten terug te sturen, ze zou alles nog eens nakijken.
Vandaag kreeg ik alle documenten terug, opnieuw zonder legalisaties op de originelen maar met gelegaliseerde eensluidend verklaarde kopieën. Het consulaat zegt dat alle documenten in orde zijn en dat ze wettelijk niet bevoegdheid heeft om legalisaties op de originele documenten aan te brengen.
Ik weet niet goed hoe het nu verder moet. Op 27 juni vertrek ik voor twee maanden naar Nepal, en ik zou graag zijn visumaanvraag om in België te komen huwen in orde brengen voor ik vertrek.

Onderzoek:
Uit het onderzoek blijkt dat dit voor het bevoegde bureau Huwelijken een toch wel moeilijke vraag was die nogal wat opzoekwerk vraagt. Bovendien blijkt dat de Belgische ambassade in Nepal een fout zou hebben gemaakt bij de legalisatie van de vertaling van de geboorteakte. Ook zouden de betrokken burgers vrij laat geweest zijn met het aanvragen in april van een visum voor gezinshereniging, die normaal gezien een drietal maanden duurt.
Nauwelijks enkele dagen na onze vraag kan het bureau Huwelijken toch een zeer gedetailleerde lijst bezorgen van alle nodige documenten, alsook van alle elementen die deel uitmaken van de procedure.
Verzoekster ontvangt dan al deze gegevens op tijd, enkele dagen voordat zij naar Nepal vertrekt.

Besluit:
Het bevoegde bureau Huwelijken dient zich strikt aan de geldende regelgeving te houden. Omdat een huwelijk in Gent met een Nepalees niet alledaags is, kon de gevraagde informatie niet onmiddellijk worden meegedeeld. Misschien had het bureau aan verzoekster beter kunnen communiceren aangaande de moeilijkheidsgraad van de vraag.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond wat betreft het feit dat beter had kunnen worden gecommuniceerd aan verzoekster.
Ongegrond wat betreft het volgen van de geldende regelgeving.

redelijke termijn
Verzoek: 200907-242

Het ligt op mijn bureau

Ik ben zelf van Kirgizistan. Ik ben getrouwd met een Belg. Ondertussen hebben mijn echtgenoot en ik ons trouwboekje nog altijd niet.
Toen ik een hele tijd geleden informeerde op bureau Huwelijken hoe het daarmee zat, zei de mevrouw mij dat we nog even geduld moesten hebben: het lag op haar bureau (en ze toonde het ons ook).
Ondertussen zijn we acht maanden getrouwd en we hebben ons trouwboekje nog altijd niet. Hoe zit het daar nu mee?

Onderzoek:
Wij steken ons licht op bij het bureau Huwelijken dat ons bevestigt dat het huwelijk op 18 november 2008 werd geregistreerd, zodat verzoekster en haar echtgenoot als gehuwd genoteerd stonden in het rijksregister. Voor deze registratie tracht het bureau Huwelijken altijd zo vlug mogelijk te zorgen, zodat de betrokkenen zich met alles in regel kunnen stellen (als gehuwden). Dat is natuurlijk het belangrijkste.
Maar het klopt inderdaad dat het huwelijksboekje op zich laat wachten:

a) Wegens achterstand door personeelstekort.
b) Door een fout in de vertaling waardoor het opnieuw naar de vertaler moest.

Uiteindelijk wordt de huwelijksakte overgeschreven op 8 juli. Dat is vier dagen nadat verzoekster zich tot de ombudsvrouw richtte. Men zou verzoekster via de telefoon hebben gemeld dat zij haar trouwboekje mocht afhalen vanaf 10 juli. Wij gaan er van uit dat verzoekster dit ondertussen ook heeft gedaan en dat zij in het bezit is van haar trouwboekje.
Besluit:
Acht maanden is beduidend meer dan de redelijke termijn. Uiteindelijk gebeurt het nodige trouwens pas na onze tussenkomst.

Beoordeling: gegrond
Acht maanden is beduidend langer dan een redelijke termijn.

Aanbeveling:
Stel het nodige in het werk om dit soort formaliteiten systematisch binnen een redelijke termijn in orde te brengen.

actieve informatieverstrekking
continuïteit
Verzoek: 200909-292

Gesloten

Ik had vandaag enkele uren vrijaf genomen om wat zaken op de bevolkingsdienst van Gentbrugge te regelen en kwam tot de constatatie dat die dienst onaangekondigd gesloten was (en dit binnen de vermelde openingsuren van de dienst).
Ik verwachtte toch ten minste een aankondiging of een permanentie op een bevolkingsdienst gedurende de vermelde openingsuren.
Zou u zo vriendelijk willen zijn mij de reden over te brengen waarom deze dienst gesloten was of heb ik me verkeerd geïnformeerd over de openingstijden?
Zal dit nog voorvallen in de toekomst? Het was in ieder geval niet prettig om daar enkele uren vrij voor te nemen en ik zou dit niet graag twee keer voorhebben.

Onderzoek:
De Dienst Burgerzaken bevestigt dat het Dienstcentrum Gentbrugge op vrijdag 28 augustus uitzonderlijk gesloten was. Men verontschuldigt zich voor het ongemak dat dit heeft veroorzaakt.
De dienst geeft als reden van deze uitzonderlijke sluiting op: personeelsgebrek. Het is zo dat in het dienstencentrum vijf personeelsleden werken, waaronder de dienstchef. De algemene regel is dat minstens twee personeelsleden moeten aanwezig zijn om een minimale dienstverlening aan dat ene loket te kunnen verzekeren. In die zin was ter plaatse alles geregeld qua vakanties. Iemand extra was uitgevallen (in dit geval door ziekte), en vanuit andere dienstencentra kon men geen personeel laten bijspringen of anders kwam daar de dienstverlening in het gedrang. Men had het probleem van vrijdag 28 augustus zien aankomen en sluiting was volgens de dienst blijkbaar de enige oplossing.
De dienst wijst er nog op dat elke Gentse burger voor zijn dienstverlening ook in een ander dienstencentrum of in het Administratief Centrum terecht kan. De dienst geeft ook toe dat men over het hoofd had gezien om dit op de website aan te kondigen of om aan te duiden op

de toegangsdeur dat men ook in een ander dienstencentrum terecht kon of op het AC Zuid.
Besluit:
De klacht qua gebrekkige communicatie is terecht. Het sluiten van een dienstencentrum tijdens de openingsuren kan enkel in het geval van bewezen overmacht.

Opvolging:
Verzoeker is tevreden met de uitleg van de dienst. Toch vragen wij aan de dienst of hier echt geen andere oplossing bestond dan alleen sluiten.
In elk geval worden deze klachten in de toekomst vermeden en gaf de dienst blijk om met onze aanbeveling rekening te houden.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Het sluiten van een dienstencentrum dient via alle mogelijke kanalen te worden aangekondigd en meegedeeld. Ondermeer dient te worden vermeld dat elke burger voor alle verrichtingen in elk dienstencentrum alsook in het Administratief Centrum terecht kan.
Sluitingen tijdens de openingsuren moeten worden vermeden, want hier is het bewijs van een zwakke plek in de organisatie die de continue dienstverlening niet kan waarborgen en dit kan slechts worden aanvaard bij overmacht. In elk geval moet dit zowel binnen als buiten de organisatie worden bekendgemaakt.

overeenstemming met regelgeving
professionaliteit
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 200909- 330

Antedateren

Ik word geconfronteerd met volgend probleem, welke volgens mijn bescheiden mening, een dringende oplossing vraagt.
Maandag 21 september om 08u15 uur, heb ik me aangeboden in het dienstencentrum te Gentbrugge, met een aangifte van verlies van rijbewijs (opgesteld door de politie) en het verzoek me een duplicaat te overhandigen.
Na voorafgaande telefonische contacten tussen de dienstdoende beambte en andere diensten(?) werd me medegedeeld dat ik geen duplicaat kon ontvangen; er diende nog contact gelegd te worden met de wijkinspecteur.
Er werd nota genomen van mijn gsm-nummer. Ik zou verwittigd worden van zodra een beslissing werd genomen. Omstreeks 15u25 ontving ik een telefonische mededeling dat ik mijn duplicaat mocht ophalen.
Aangezien het loket bevolking sluit om 16u00 besloot ik en melde ik aan de beambte het document 's anderendaags (dinsdag 22 september) op te halen.
Vandaag melde ik me terug aan bij de Dienst Burgerzaken. Ik werd aangesproken door een andere beambte, die me het duplicaat (en andere stukken?) wou laten ondertekenen.
Op het rijbewijs stond ondermeer "Afgegeven op 22/09/2009", waarop ik repliceerde dit geantidateerd stuk niet te zullen ondertekenen (valsheid in geschrifte). Ik vroeg me een document af te leveren waarop de daadwerkelijke datum van afgifte (vandaag dus woensdag 23 september) zou geakteerd worden. De beambte en haar aanwezige collega's weigerden dit.
De Dienst Burgerzaken achtte het nodig het advies van de lokale politie in te roepen (buren in het dienstencentrum). Een politiebeambte (dragend drie sterren; adjunct-commissaris) trad de beambten van de Dienst Burgerzaken bij en gaf me eveneens de aanbeveling de geantidateerde stukken te ondertekenen met als argumentatie dat ik "moeilijk deed". Op mijn beurt repliceerde ik dat ik ook nooit een verkeerd gedateerd proces-verbaal of verhoor zou ondertekenen.
Bijgevolg verzoek ik om de dringende tussenkomst van de ombudsdienst of andere bevoegde gemeentelijke overheid teneinde me correct gedateerde stukken te laten ondertekenen (datum van daadwerkelijk afgeven van de stukken, morgen aldus 25 september) en een duplicaat van mijn rijbewijs te doen overhandigen.
Momenteel stel ik me bloot aan een bekeuring en boete indien ik me op de openbare weg begeef en een motorvoertuig bestuur, zonder in het bezit te zijn van een geldig rijbewijs.

Onderzoek:
Tijdens ons onderzoek blijkt dat elke vraag tot verduidelijking die wij aan verzoeker stellen, tot nieuwe onduidelijkheden leidt. Omdat elke onduidelijkheid dient te worden opgehelderd en verzoeker in de loop van onze zoektocht naar een antwoord op elke vraag opnieuw en voortdurend tal van spijkers op laag water ontmoet, sleept dit onderzoek maanden aan. Bovendien schrijft verzoeker behalve ons, ook nog de schepen van Burgerlijke Stand, de burgemeester en tal van andere overheden en diensten aan met vragen, klachten en bedenkingen over diverse nichekwesties. De behandeling van deze zaken werkt ook nog eens vertragend.
Uit ons onderzoek blijkt uiteindelijk dat op de rijbewijzen veel beter het woord 'opmaakdatum' zou staan dan de vermelding 'afgeleverd op' of 'afgegeven op', wat dergelijke onzinnige discussies zou uitsluiten. Wij maken dit over aan de Federale Ombudsman, want dit heeft niets met het optreden van de lokale administratie te maken.
Verzoeker laat uiteindelijk zijn nieuwe rijbewijs, tegen betaling, door zijn echtgenote afhalen op 22 januari 2010. Dat is vier maanden nadat hij zijn klacht indiende omdat de dienst het hem een enkele dag na datum wou afleveren.

Besluit:
Het Dienstencentrum Gentbrugge (Dienst Burgerzaken) handelde in overeenstemming tot de federale regelgeving die weliswaar voor een kleine aanpassing vatbaar is. Verder handelde het betrokken personeel professioneel en zorgvuldig volgens de gangbare procedure.
Het is voor ons duidelijk dat deze burger meer 'ambtenarees' te werk ging dan de ambtenaren en dat hij dit ook vanuit een bepaalde achtergrond deed. Alle redelijkheid bij deze burger is zoek. Ook uit de achtergrond van dit dossier werd een en ander duidelijk.

Beoordeling: ongegrond

professionaliteit
gelijkheid
efficiëntie en effectiviteit
Verzoek: 200910-346

Baar geld

Vrijdag hebben mijn echtgenote en ikzelf in het dienstencentrum Drongen een nieuwe reispas aangevraagd. Kostprijs 2 x 86 euro of 172 euro. Groot is onze verbazing dat er met baar geld moet betaald worden. Dit dienstencentrum beschikt over geen betaalterminal. Gelukkig zijn er op het Drongenplein voldoende banken aanwezig om geld op te halen.
Vindt u dit in het jaar 2009 verantwoord dat er geen betaalterminal aanwezig is? Is Drongen voor de Stad nog altijd een achterlijk gebied? Nochtans betalen wij evenveel gemeentelijke taks als die van 't stad. Geef toe,dit kan toch niet.
Uw antwoord is te voorzien:budgetten? Bevoegdheden? Is voorzien, behoort tot onze prioriteiten, wij denken eraan, zal binnenkort opgelost worden, vele klachten in die zin en ga zo maar voort.
Vraag twee: Waarom bedraagt bij een spoedprocedure de kostprijs van een reispas 255 euro/persoon? Werkt men dan 4x zo snel?

Onderzoek:
Wij vernemen van de stadsontvanger dat eerstdaags aan het college een opdracht tot gunning wordt voorgelegd voor de installatie van een groot aantal terminals, o.a. in de Dienst Burgerzaken (zowel centraal als decentraal in de dienstencentra). De procedure heeft langer geduurd dan gepland omdat bij de eerste ronde alle offertes onregelmatig waren en daardoor een tweede procedure moest worden gestart. In die tweede ronde heeft een aanbieder een offerte ingediend die financieel veel voordeliger is waardoor de Stad heel wat kosten kan sparen. De weken daarna worden de terminals geïnstalleerd.
Dan, in verband met de tweede vraag, wordt de prijs van een spoedprocedure voor een nieuwe reispas voor het grootste deel bepaald door de federale overheid. Er is namelijk 240 euro bestemd voor de FOD Buitenlandse Zaken (voor het opmaken van de reispas 210 euro + voor de kanselarijrechten 30 euro). De resterende 15 euro is een belasting op de afgifte van administratieve stukken van de Stad Gent.

Besluit:
De Stad Gent werkt professioneel aangaande de procedure om betaalterminals te installeren in diverse diensten, waaronder de dienstencentra om zo alle inwoners gelijk te behandelen op efficiënte en effectieve wijze.
Wat betreft de prijs van een reispas werkt de dienst conform de regelgeving.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De installatie van een betaalterminal in de dienstencentra liet inderdaad te lang op zich wachten, maar dit probleem wordt opgelost. De prijs van de reispas is voor het grootste deel een gevolg van wat door de federale overheid wordt bepaald en dit valt buiten onze bevoegdheid.

professionaliteit
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200910-349

Dienstencentrum

Via deze weg had ik graag een klacht ingediend tegen de dienst bevolking van Sint-Denijs-Westrem. Ik diende reeds een klacht in via de reguliere weg, maar kon hier slechts zeer summier mijn klacht weergeven.
Gezien het me erg hoog zit en ik het héél erg belangrijk vind dat er eindelijk iets fundamenteels verandert, zou ik nu mijn klacht nog eens uitgebreid aan u willen bezorgen.
Algemene klacht: dienst bevolking Sint-Denijs-Westrem maakt zéér veel fouten.
Klacht 1 (circa vier jaar geleden): Foute einddatum voorlopig rijbewijs ingegeven (twee maanden later dan eigenlijke vervaldatum). Gevolgen: Inschrijven voor rijexamen niet langer mogelijk wegens rijbewijs ongeldig geworden. Twee maanden zonder zelf te weten onwettelijk gereden (want voorlopig rijbewijs toen al vervallen, terwijl dit niet op mijn rijbewijs stond).
Klacht 2 (2006): Einddatum nieuw voorlopig rijbewijs fout ingevuld. Vervaldatum klopte niet.
Klacht 3 (juli 2009): Volgens dienst Bevolking SDW kan een wettelijk samenwoningscontract enkel opgesteld worden indien beide personen zich aandienen.
Geen enkele andere manier is mogelijk en beide personen moeten zich verplicht samen aanmelden. Dit regelen via internet is absoluut onmogelijk (deze vraag wordt op gelach onthaald), Telefoontje leert me dat het ook gewoon aan dienst bevolking van Gent-Zuid kan of via internet, dus brachten we via internet alles in orde.
Klacht 4 (vandaag): Ik wil voorlopig rijbewijs met begeleider (36 maanden) laten vervangen door voorlopig rijbewijs waarbij ik alleen mag rijden (18 maanden). Volgens rijschool, waarbij ik 20 uren les volgde, heb ik nu recht op een nieuw voorlopig rijbewijs van 18 maanden. Dienst Bevolking weigert dit te doen en geeft mij voorlopig rijbewijs 18 maanden dat vervalt op vervaldatum oude rijbewijs (12 november 2009). Dit ondanks mijn herhaaldelijk wijzen op wat de rijschool meedeelde. Ze verwijten me te willen sjoemelen of hen te overhalen de wet te overtreden. De rijschool adviseert me contact op te nemen met de dienst Rijbewijzen van de Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer. Zij controleren mijn rijbewijs en stellen vast dat er effectief een fout is gemaakt op de dienst in Sint-Denijs-Westrem. Ze raden me aan onmiddellijk terug te gaan en de dienst te vragen meteen contact met hen op te nemen, terwijl ik daar ben. De dienst Bevolking weigert niet alleen me te geloven, maar weigert bovendien ook contact op te nemen met de betreffende instantie. Na lang aandringen, bellen ze uiteindelijk met iemand van Gent zelf en krijg ik uiteindelijk het juiste rijbewijs. Ze excuseren zich op geen enkel moment (enkel "We hebben blijkbaar een klein foutje gemaakt"). Bovendien wordt er, ondanks mijn herhaaldelijk aandringen, nog steeds geen contact opgenomen met de dienst Rijbewijzen van de Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer. De persoon in kwestie diende (drie kwartier later) zelf naar hen te bellen.

Onderzoek:
Niettegenstaande een aantal zaken ouder zijn dan een jaar onderzoeken wij alle klachten.
Bij klacht 1 stelt de Dienst Burgerzaken dat het voorlopige rijbewijs (toen nog model 3) op de naam van verzoekster werd afgeleverd op 1 december 2005 met als einddatum 30 november 2006. De geldigheidsduur was toen een jaar.
Bij klacht 2 stelt de dienst dat de hervorming van de voorlopige rijbewijzen van kracht werd op 1 september 2006. De omwisseling van het oude voorlopige rijbewijs voor een model 36 gebeurde op 13 november 2006. Als einddatum stond 12 november 2009, met andere woorden drie jaar.
Bij klacht 3 stelt de dienst dat, indien de burgers inlichtingen inwinnen en vermelden dat ze moeilijk tijdens de week kunnen langskomen, er wordt verwezen naar de mogelijkheid om op zaterdag naar het Administratief Centrum (Gent-Zuid) te gaan. De coördinerende dienstchef van de dienstencentra vroeg dit na - naar aanleiding van deze klacht - en stelde vast dat geen enkel dienstencentrum op de hoogte was van de mogelijkheid een verklaring wettelijke samenwoonst af te handelen via het e-loket. Dit zal eerstdaags worden aangepast in het procedureboek.
Bij klacht 4 stelt de dienst dat verzoekster zich op 30 september 2009 aanbood bij het dienstencentrum om het model 36 te laten omwisselen naar een model 18. Door een foute interpretatie werd het model 18 afgegeven met dezelfde einddatum als het model 36. Volgens de dienst was dit een fout en dit wordt ook als dusdanig erkend. Verzoekster zou zich dan een half uur later opnieuw hebben aangeboden, aan het loket. Men zou hebben gemeld dat de einddatum van het voorlopige rijbewijs fout was. De medewerkster zou dan met het voorlopige rijbewijs bij de lokale dienstchef gegaan zijn.
Laatstgenoemde zou onmiddellijk contact hebben opgenomen met het (centrale) bureau Rijbewijzen van de Stad Gent om advies te vragen. Dit is volgens de dienst de afgesproken procedure. Het bureau Rijbewijzen zou hebben bevestigd dat het dienstencentrum een fout beging. De lokale dienstchef zou dit aan verzoekster hebben gemeld en zou haar verontschuldigingen hebben aangeboden. De dienstchef zou hebben gezegd dat deze fout direct zou worden hersteld en vroeg om even te wachten.
De dienst bevestigt dat verzoekster zou hebben gezegd om een bepaald nummer (FOD Mobiliteit) op te bellen. Volgens de dienst wou de lokale dienstchef dit doen na de afhandeling van het nieuwe voorlopige rijbewijs. Terwijl de dienstchef het voorlopige rijbewijs aan het uitprinten was, kreeg zij een telefoon van de FOD Mobiliteit. Een medewerker van deze dienst wees de lokale dienstchef op de fout en deze laatste antwoordde dat de fout al was rechtgezet. De FOD controleerde of dit inderdaad zo was en bevestigde dat alles in orde was. Bij de afgifte van het document zou de lokale de dienstchef zich nogmaals hebben geëxcuseerd.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Bij een van de klachten geeft de dienst toe dat een fout werd begaan, die onmiddellijk werd rechtgezet.
Voorts is het ook opvallend dat geen enkele dienstencentrum op de hoogte zou zijn van de mogelijkheid om een verklaring van wettelijk samenwonen af te handelen via het e-loket.

Aanbeveling:
Informeer de loketten in het Administratief Centrum en in de dienstencentra gelijktijdig.

redelijke termijn
professionaliteit
toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 200911-407

Organisatie

Ik ben een aantal jaren geleden als Nederlander al in contact gekomen met de loketten van het bureau Vreemdelingen. Toen stond er ook zo een wachtrij. Nu twee jaar later merk ik, is het nog op zijn minst altijd even erg, ondanks alle beloften.
Ik kan dit echt niet geloven zelfs al zijn er hogere regelgevingen enzovoort. Het is aan de organisatie om daar korter op de bal te spelen en duidelijk de 'verworven rechten van medewerkers' af te wegen aan de behoeften van burgers die - laat ons wel weten - deze mensen betalen via hun belastinggeld.
Waarom ik dit zeg? Allereerst: er wordt mij meegedeeld dat, als ik niet wens te wachten, ik een afspraak moet maken. Sorry hé, maar dat is gewoon het probleem verleggen als ik dan nog een aantal weken of maanden zelfs moet wachten om op een zaterdag een afspraak te krijgen, dan is het precies alsof dit de normale gang van zaken is.
Helemaal niet voor een openbaar bestuur maar ik kan aannemen dat het ook geen oplossing is voor een beperkte groep van burgers die mogelijks voor een maatschappij ook nog niet echt hun nut hebben kunnen bewijzen in verhouding een te groot aantal personeelsleden in te schakelen maar het moet me van het hart: ik zit daar en ik merk om 8u00 dat er hoogstens twee loketten bij de vreemdelingen bemand zijn. Nogal wiedes dat men dan om één uur niet gedaan heeft om iedereen te ontvangen. Natuurlijk werkt men mogelijks liever op een zaterdag minder uren om een halve dag in de plaats te krijgen? Je ziet, ik heb me goed geïnformeerd. Niet moeilijk want ik heb ook vrienden die bij de Stad werken en mij meedelen dat een ambtenaar het recht heeft om met zogenaamde glijdende uren te werken. Dat zal wel, maar dit kan toch maar volgens de behoeften van de dienst? Als ik merk dat er bij de dienst bevolking 'Belgen' meerdere loketten op hetzelfde moment bemand zijn die met hun vingers zitten te draaien in vergelijking met die twee medewerkers aan de loketten vreemdelingen dan is het misschien eens tijd na twee of is het drie jaar klagen dat men er echt eens iets organisatorisch aan doet. En ja dat zal moed vragen maar misschien moet men deze mensen aan de loketten vreemdelingen op andere manieren compenseren of stimuleren.
Er was 's morgens om 8u00 ook niemand die kleinere of vluggere vragen via een soort dispatchingbalie kon oplossen. Neen, die heb ik niet gezien vorige week.
En een apart loket voor mensen uit de Benelux heb ik ook niet gezien.
Of ik zelf een suggestie heb? Ja. Ik wil gerust meer betalen voor een vluggere bediening als ik moet zitten wachten. Dan kan ik ook mijn werk niet doen en het zal plaats maken voor de mensen die het dan niet kunnen of willen betalen. Ik betaal ook meer voor een paspoort in een spoedprocedure.
Maar ook hier eerst kijken of er organisatorisch alle ingrepen zijn toegepast, ik ga er van uit dat dit extra betalen kan om een personeelslid mee te betalen als men eerst gekeken heeft of wel organisatorisch alles gedaan heeft.
Kortom: ik stel met mijn eigen ogen vast dat men organisatorisch het probleem niet heeft opgelost voor mensen die tijdens de publieksuren wensen te komen.

Onderzoek:
Volgens de dienst Burgerzaken werkt men al enkele jaren aan een reorganisatie van het bureau Vreemdelingen en sinds maart 2009 ook aan de reorganisatie van de Dienst Burgerzaken in zijn geheel. Die reorganisatie is noodzakelijk omdat de Gentse bevolking steeds maar toeneemt. Dit heeft vooral te maken met een aangroei van de niet-Belgen waardoor meer complexe verrichtingen dienen te gebeuren en alle themaloketten van de dienst Burgerzaken gevat worden. Niet enkel de loketten voor vreemdelingen maar ook de loketten huwen, geboorten, overlijden, reizen, ... ondervinden de gevolgen van de gestage toename van de niet-Belgen in onze stad.
De Dienst Burgerzalen stelt dat de financiële situatie niet toelaat extra personeel aan te werven. De dienst heeft enkele jaren geleden beslist interne verschuivingen door te voeren en extra medewerkers toe te voegen aan de loketten voor vreemdelingen. Enkel met meer personeel zouden de loketten voor vreemdelingen niet gebaat zijn. Er moeten ook meer loketten zijn. Meer loketten kunnen niet gerealiseerd worden op de locatie waar bureau Vreemdelingen nu is. Er werden twee snelloketten ingevoerd voor afhalen van documenten (EVK, arbeidskaarten). Dit heeft tot een betere service geleid voor de niet-Belgen die korte verrichtingen dienen te doen. Aan de infobalie in het AC kan men ook terecht voor eenvoudige informatieve vragen. De Dienst Burgerzaken heeft ook de afspraken op zaterdag ingevoerd. Meestal kunnen mensen die bellen, de eerstvolgende zaterdag al geholpen worden.
Volgens de Dienst Burgerzaken klopt het niet dat je weken tot maanden moet wachten. De dienst zou een goede respons krijgen op de afsprakenservice.
Om aan de beperkte ruimte te verhelpen zullen de loketten voor vreemdelingen op een andere locatie worden uitgebouwd. Die plannen zouden zijn goedgekeurd door de gemeenteraad. De werken zouden starten begin 2010. Het gelijkvloers in blok B van het AC Zuid zal hiervoor worden ingericht. Men hoopt te kunnen verhuizen in april-mei 2010.Er zullen tien loketten zijn, waar men een diversificatie zal kunnen doorvoeren (EU-ers, studenten, ...). Er zal een grotere en comfortabelere wachtruimte zijn.
Nog volgens de Dienst Burgerzaken zal ook meer personeel (helaas ten koste van de werking van de andere bureaus) en een betere en ruimere locatie zullen niet alle problemen oplossen. Daarom werd gezocht naar nieuwe werkmethodes die een efficiëntere werking moeten mogelijk maken. Er komt een onthaalbalie (tickets, info en korte check van nodige documenten) en een screeningbalie (grondiger onderzoek en gerichte doorverwijzing).
De dienst promoot ook digitale verrichtingen door middel van een vernieuwd en performanter e-loket. Ook worden de dossiers gedigitaliseerd en bouwt men een beter klassement uit.
De dienst wenst alles zo snel mogelijk te realiseren maar is ook afhankelijk van externe factoren en van het besluitvormingsproces.
De dienst vindt extra laten betalen door de burger helemaal geen optie. Men vindt dat alle burgers gelijk zijn en differentieert de dienstverlening niet op basis van al dan niet in de mogelijkheid zijn iets meer te betalen, maar op basis van de inhoud van de vragen.
Tot slot vreest de dienst dat verzoeker niet optimaal gebruikt heeft gemaakt van alle mogelijkheden die er nu toch al zijn, bijvoorbeeld een afspraak op zaterdag. De burger wordt dan geholpen op het tijdstip van zijn afspraak.

Besluit:
Ondanks alle voorbereidingen en inspanningen is er voorlopig nog geen resultaat zichtbaar. Er blijven klachten komen want in de praktijk staan daar nog elke dag heel wat wachtenden, ook om 8u00 wanneer er twee loketten open zijn. Om 9u00 is de bezetting iets groter. Er blijven ook klachten komen over onvriendelijkheid langs beide kanten.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
De klachten zijn gegrond, maar de dienst is volop bezig om eraan te verhelpen. Wij wachten nog op resultaat.

3.3.2. Integratiedienst

gelijkheid
afdoende motivering
Verzoek: 200907-257

Schaden van belangen

Ik schreef een brief aan de heer schepen van Sociale Zaken. Aangezien het hier een beleidskwestie betreft en geen persoonlijk geschil, ben ik zo vrij dit al bij uw diensten aan te kaarten, nog voor ik een standpunt krijg van de bevoegde schepen.
Ik meen te kunnen zeggen dat mijn standpunt ernstig gefundeerd is, gezien het 'gratis vertalingen'-beleid de sociale noodzaak voorbijgaat en de belangen schaadt van een beroepsklasse.
Ik meen bovendien een alternatief voor te stellen dat de sociale noodzaak volledig dekt.
In mijn brief druk ik immers mijn verontwaardiging uit dat de Stad Gent een gratis vertaaldienst verstrekt voor iedere bewoner of kandidaat-bewoner van de Stad Gent.
Deze dienst wordt verstrekt ongeacht de sociale achtergrond van de aanvrager. Dit is te beschouwen als oneerlijke concurrentie voor de zelfstandige vertalers die, zoals ik, hun werd sterk gereduceerd zien.

Onderzoek:
Wij zijn niet bevoegd voor klachten die slaan op beleidskeuzen. Toch proberen wij ons steentje bij te dragen in dit debat. Immers, verzoeker voelt als zelfstandige vertaler oneerlijke concurrentie door het sociale vertaalbureau dat werkt in opdracht van de Stad.
De schepen van Milieu en Sociale Zaken bezorgt na een tweetal maanden en na onze tussenkomst een antwoord op de brief van verzoeker. In dat antwoord verduidelijkt de schepen ondermeer het beleid betreffende het sociaal vertalen van de Stad Gent door de vzw Tolk- en Vertaalservice Gent.
Uit ons onderzoek blijkt dat het sociaal vertalen door die vzw in principe gratis gebeurt. Er wordt een nieuwe werkwijze voorbereid waarbij aan de burger een bijdrage zou worden gevraagd.
Ook blijkt dat in Antwerpen aan de burger een bedrag wordt aangerekend.
Uiteindelijk bezorgen wij aan de schepen en aan het bevoegde departementshoofd een bundel met relevante informatie alsook de visie van verzoeker op het sociaal vertalen.
Deze zaken worden door de schepen en het departementshoofd meegenomen bij de voorbereiding van het aanpassen van het stedelijke beleid qua sociaal vertalen.
In de marge merkt verzoeker ook nog op dat elke vertaler als deontologische regel heeft, dat hij moet vertalingen maken op basis van een origineel document. Volgens verzoeker maakt TVG wel eens vertalingen op basis van fotokopieën.
Besluit:
Na onze tussenkomst bezorgt de bevoegde schepen aan verzoeker een afdoende motivering van het beleid qua sociaal vertalen. Verzoeker is het niet eens met dit beleid want hij voelt een vorm van ongelijkheid aan, maar uiteindelijk betreft dit een beleidsaangelegenheid waarin wij enkel kunnen aanbevelen om na te gaan:
a) wat wordt verstaan onder sociaal vertalen;
b) uit te zoeken of dit gratis aanbod inderdaad concurrentie is;
c) of vertalingen op fotokopieën gebeuren.

Opvolging:
In december 2009 volgt er een aanpassing.

Beoordeling: geen oordeel
Want dit is een beleidsaangelegenheid.

Aanbeveling:
Goed omschrijven wat wordt verstaan onder sociaal vertalen.
Uitzoeken of dit gratis aanbod inderdaad geen concurrentie is voor zelfstandige vertalers.
Indien het klopt dat de vzw Tolk- en Vertaalservice Gent vertalingen maakt op basis van fotokopieën, dit voortaan alleen te dien op basis van originele documenten.

proactief handelen
Verzoek: 200909-333

Afval zigeuners

Ik heb verleden jaar hetzelfde probleem gemeld aan uw dienst, maar het geraakt maar niet opgelost. Het gaat om het terrein aan het E17-bos te Gentbrugge dat uitgerust is om groepen zigeuners te ontvangen. Er is vandaag een grote groep zigeuners vertrokken. Je zou eens moeten zien welke troep ze achtergelaten hebben. Overal uitwerpselen, papieren, vuil en afval. Er zijn daar openbare toiletten, maar je moet niet denken dat ze daar gebruik van maken. Ik ben het beu om dat altijd te melden. De Politie is op de hoogte. Ik zou toch willen dat het probleem ernstig wordt aangepakt. Vandaar dat ik nog eens bij de ombudsvrouw kom. Er zijn al veel buren bij mij komen klagen, vandaar dat ik het initiatief neem.

Onderzoek:
Een consulent van de Integratiedienst houdt regelmatig toezicht op het terrein en is ook het aanspreekpunt voor de zigeuners. Zo werden de vervuilers van het terrein verwijderd en zij mogen ook niet meer terug komen. Het vuil werd opgeruimd en de factuur wordt nagestuurd. Het probleem van zwerfvuil en uitwerpselen blijft echter een probleem bij een aantal families.
Vanaf volgend seizoen zullen de woonwagenbewoners terecht kunnen op een daartoe speciaal ingericht terrein. Dan zal er meer mogelijkheid zijn op controle en is er ook meer slagkracht voor de diensten.

Opvolging:
In 2010 krijgen we identieke klachten.

Beoordeling: ongegrond
De opmerking over de vervuiling is terecht.
De woonwagenbewoners worden gesensibiliseerd en er wordt ook preventief gewerkt door het plaatsen van sanitair. Bij sommigen heeft dat echter geen effect en dan wordt er restrictief opgetreden. Dit is een proces dat enige tijd in beslag neemt, maar er wordt wel degelijk opgetreden tegen de vervuilers, dus ongegrond voor optreden stadsdiensten.

3.3.3. Jeugddienst

actieve informatieverstrekking
klachtenmanagement
Verzoek: 200901-34
Ladderzat

Hierbij wil ik klacht neerleggen tegen de overlast als gevolg van de fuif te Oostakkerdorp op zaterdag 24 januari. De fuif vond plaats in het ontmoetingcentrum in Oostakker.
Tientallen dronken jongeren met flessen sterke drank op het grasveld aan de kerk; velen ladderzat.
Vechtpartijen.
Vandalisme aan appartementen: parlofoniesysteem kapot gemept door aanhoudend op de bellen te bonken, urine alom in de private doorrit tot op de klavieren van de toegangscontrole, fietsen blokkeerden de doorrit, slapende ladderzatte jongeren in de private doorrit, pogingen om de poort en de toegangsdeur in te beuken, enz.
.Constant zwaar basgedreun uit de zaal; zijn hier dan geen geluidsbeperkingen of worden deze gewoon niet nageleefd of omzeild?
Ik snap niet dat ondanks de tientallen klachten van de afgelopen twee jaar (fuifzaal is nu circa twee jaar open) er nog steeds geen afdoende regeling is om de overlast voor de omwonende Oostakkernaars te minimaliseren of zelfs te laten verdwijnen. (Bijvoorbeeld een cocktail van enerzijds het beperken van het aantal fuiven tot bijvoorbeeld tien stuks per jaar plus strengere geluidsbeperking in de zaal plus strengere politiepatrouilles gedurende deze fuiven).Er werden evenmin flyers rondgedeeld.

Onderzoek:
Volgens de Jeugddienst is intussen een afspraak zijn gemaakt met de beheers-vzw van de zaal en de organisatoren van de school door wie die fuif was georganiseerd. De verantwoordelijke van de Jeugddienst gaat daar samen met de politiecommissaris naartoe.
De Jeugddienst heeft bovendien het signaal opgevangen dat er een 'bende' regelmatig zou rondhangen in en rond fuiven in Oostakker. Deze bende komt amok maken (het zouden jongeren zijn die van elders komen).
De Jeugddienst neemt ook dit verder op met de politie en de beheers-vzw (van de zaal) en het jeugdhuis (die in hetzelfde complex zit). De Jeugddienst stelt dat men nooit 100 % zicht zal hebben op de huurders van de zaal, of op groepen jongeren die van buitenaf komen, met als doel 'problemen zoeken'.
Daarom probeert men kort op de bal te spelen van zodra er zulke signalen binnen komen.
De Jeugddienst betreurt dat er na constructief overleg met de buurt, toch nog af en toe zulke zaken gebeuren.
De Jeugddienst vindt dat de buren hiermee terecht niet akkoord mee gaan.
Burhers mogen ook rechtstreeks contact opnemen met de Jeugddienst, of met Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgerichte Werking of met de politiecommissaris.
De diensten stellen dat zij hun best doen om zulke situaties zo snel mogelijk uitgeklaard te krijgen met de gebruikers van de zaal, en indien nodig sommige huurders te verbieden om daar nog iets te organiseren.

Besluit:
Er was inderdaad een probleem met het actief verstrekken van informatie. Naar aanleiding van dit dossier wordt het klachtenmanagement van de betrokken diensten bijgesteld.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
De oorzaak van de overlast ligt niet bij de Stad maar bij de fuifnummers
De info en opvolging klachten konden beter.

3.3.4. Dienst Sociale Voorzieningen

Verzoek: 200911-417
Hindernissenparcours

Velen ergeren zich mateloos aan het misbruik van voetpaden voor alles en nog wat zoals -fietsers die zich steeds driester gedragen en alle respect voor de voetganger aan hun pedalen lappen. Gezellig winkelen en wandelen wordt, zeker voor ouderen, steeds moeilijker en gevaarlijker bijzonder gevaarlijk is de Nederkouter waar fietsers met tientallen per dag de verboden rijrichting op het voetpad de voetgangers van hun sokken rijden.
Alle soort straatmeubilair, reclamepanelen, afvalcontainers, holderdebolder achtergelaten rijwielen door elkaar, geparkeerde voertuigen, enzovoort. Zonder te spreken van drollen, zwerfvuil, horecaterrassen die de volledige breedte van het voetpad innemen en de voetganger dwingen de rijweg te gebruiken. De aangebrachte groene stippen staan er voor niets en het terras groeit of verplaatst zich mee met de stand van de zon. Controle is er niet en zeker niet na de uren of in het weekend. Op het veel beloofde blauw in de straat moet de voetganger niet rekenen om zijn beklag te doen.

Onderzoek:
Dergelijke klacht krijgen wij regelmatig voorgeschoteld niet alleen van mensen die slecht te been zijn of slechtziend zijn. Dagelijks stellen wij zelf vast dat het openbaar domein meer en meer wordt ingenomen door allerlei zaken die een veilige doorgang beletten.
Ook de toegankelijkheidsambtenaar moet beamen dat er gewoon teveel zaken op de trottoirs gezet worden, met of zonder vergunning. In een vorig dossier uit 2008 had de Dienst Administratie ons gemeld dat het project STROOM een oplossing zou moeten brengen voor alle innemingen van de openbare weg. Maar ook in 2009 bleven de klachten komen. Wij vragen ons af of men hier beter de vergunningen voor de innamen van het openbaar domein niet zou beperken, en in ieder geval de controles efficiënter uitvoeren.

Beoordeling: geen oordeel

hoffelijkheid
overeenstemming met regelgeving
adequate communicatie
Verzoek: 200901-38
Stoma

Mijn man en ik zijn stomapatiënten en worden dus geconfronteerd met meer afval. Wij vroegen aan Ivago of er geen toelage of tegemoetkoming is voor het ophalen van ons huisvuil. Ivago verwees ons naar de Stad Gent. Wij belden naar de sociale dienst. Wij stelden daar onze vraag. Men wist daar niets eens wat stoma was. Wij hebben dat toen uitgelegd en men wist ons te zeggen dat er een toelage is voor het ophalen van incontentinentiemateriaal. Dat is niet wat wij bedoelen. Verder kon men ons niet echt informeren en verwees ons naar de ombudsvrouw.

Onderzoek:
De huidige regelgeving is ontoereikend om aan dit specifieke verzoek een oplossing te kunnen bieden, ook al voorziet de Stad in een aantal situaties wel een sociale correctie. Maar verzoekers komen voor de bestaande regels niet in aanmerking.
Specifiek wat deze situatie als stomapatiënten betreft, werken de Stad Gent en Ivago aan een nota over dit probleem en gelijkaardige problemen (namelijk dat de dienstverlening niet voldoende op maat is van personen met stoma en incontinentie, stedelijk dan wel landelijk gebied). Deze nota zou dan aan het college van burgemeester en schepenen worden overgemaakt.
Binnen de huidige dienstverlening van Ivago bestaat er nu op de vraag van verzoekers geen antwoord, maar iedereen is zich bewust van omvangrijke praktische problemen waarvoor mensen in dit geval staan.
Wanneer er concreet een beslissing komt is niet bekend.
Verder stelt de Dienst Sociale Voorzieningen stelt dat men daar weldegelijk weet wat stoma is. De directeur van deze dienst getuigt van het feit dat hij naast zijn medewerker zat die deze telefoon toen behandelde.

Opvolging:
Enige tijd later vernemen wij van de Dienst Sociale Voorzieningen, dat inderdaad een nota over deze problematiek en voorbeelden uit de praktijk in andere gemeenten werd opgemaakt en overgemaakt aan de schepen van Milieu en Sociale Zaken. De schepen zou de vraag hebben voorgelegd aan Ivago. Na studie zou dan zijn meegedeeld dat een vuilnisophaling op maat van de behoeften van deze doelgroep niet haalbaar zou zijn. Als reden wordt gegeven dat Gent heel wat groter is dan andere gemeenten en dat de doelgroep in vergelijking tot de totale bevolking kwantitatief niet omvangrijk is en verspreid leeft.

Beoordeling: ongegrond
Maar wel een interessante vraag

toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 200902-63

Lift

Er zijn al enkele mankementen aan de nieuwe Vierde Zaal naast dienstencentrum Gentbrugge. Er is namelijk een lift voor gehandicapten geïnstalleerd, wat bijzonder goed is. Alleen staat de trapleuning in de weg als wij er eruit komen. De toegang naar de douche is veel te smal, ook voor doorsnee burger.

Onderzoek:
Naar aanleiding van enkele van deze opmerkingen bevestigt de bevoegde dienst dat de handgreep langs de trap te ver van de muur was geplaatst waardoor de trapplateaulift niet kon passeren. Naar aanleiding van de vraag zou deze handgreep ondertussen zijn verwijderd en dichter tegen de muur herplaatst.
Men geeft toe dat de doorgang naar de douche wat te smal is maar deze douche zou zijdelings betreden kunnen worden. Deze doorgang is evenwel niet bruikbaar voor rolstoelgebruikers.

Bij de eerstesteenlegging zou gebleken zijn dat de eerste verdieping niet toegankelijk is voor personen met een handicap en rolstoelgebruikers. Men zou hebben aangedrongen op de plaatsing van een volwaardige lift. Toch werd gekozen voor een trapplateaulift.
Uit dit alles blijkt dat er geen toegankelijkheidsadvies op voorhand werd gevraagd.
Ondertussen is er binnen de dienst een engagement om, in de toekomst, bij het opmaken van plannen voor bouwen en verbouwen een toegankelijkheidsadvies te vragen. Of het nu al dan niet wettelijk verplicht is een dergelijk advies aan te vragen: in elk geval is de noodzaak ervan duidelijk bewezen, wil een overheid komen tot een echt toegankelijk publiek gebouw.

Beoordeling: gegrond

overeenstemming met regelgeving
coulance
Verzoek: 200908-270

De kleine lettertjes

Mijn man is gehandicapt en moet zich in een rolstoel verplaatsen. Wij zijn lid van de Minder Mobielen Centrale en betalen ons lidgeld. Vandaag belde ik daar naartoe om vervoer te regelen voor mijn man, die op 26 augustus naar de dokter moet. Ik vroeg aan de dame aan de telefoon of de persoon die mijn man moest vervoeren, naar boven kon komen. Ik ben 72 jaar en heb een zeer zware medische behandeling ondergaan, waardoor ik nog heel weinig kracht heb. Ik kan mijn man in zijn rolstoel dus niet meer voortduwen. Die dame antwoordde dat dit niet kon: er stond niet in het contract dat men de mensen naar boven moest gaan halen en ik moest dus met mijn man naar beneden komen. Ik versta het niet: tot nu toe is dat nooit een probleem geweest, waarom nu plotseling wel? Ik heb noodgedwongen moeten zeggen dat ik in dit geval de rit moest afbellen. Ik heb toen naar Henderickx gebeld om een rit te reserveren en voor hen was dit geen probleem om naar boven te komen. Maar ik zal veel meer moeten betalen. Ik versta de houding van de MMC niet. Ik had wel een beetje meer menselijkheid verwacht en minder kleine lettertjes.

Onderzoek:
Het diensthoofd van de Dienst Sociale Voorzieningen zegt dat volgens de interne procedure de mensen die door de chauffeurs van de Minder Mobielen Centrale worden vervoerd, opgehaald worden aan de feitelijke huisdeur (huis of appartementsgebouw) of aan de receptie of inkomhall van het bezoekadres. Dit is de regel. Voor mensen die echt problemen hebben kan gevraagd worden dat de chauffeur hen binnen gaat ophalen, maar er kan hierover geen sluitende garantie gegeven worden. Maar volgens de dienst zijn er tot nu toe hiermee geen problemen geweest. Als de dispatchers op de hoogte gebracht worden dat de burger ernstige mobiliteitsproblemen heeft, wordt er voor de chauffeur meer tijd uitgetrokken om de mensen tot in hun appartement te gaan ophalen.
In het geval van verzoekster en haar man: de medewerker had zelf contact opgenomen met het taxibedrijf dat in opdracht van MMC rijdt, zonder enige meerkost, om de rit te regelen.

Ze trachtte dan opnieuw contact op te nemen met verzoekster, maar een sereen gesprek was niet mogelijk. Na de klacht neemt de coördinator contact met verzoekster om alles uit te klaren en om de afspraak vast te leggen dat de chauffeur haar man op hun verdieping zal komen ophalen en de rolstoel zal voortduwen. Blijkbaar is de klacht het gevolg van een verkeerd gelopen eerste gesprek en kan de dame ons bevestigen dat alles nu in orde is.

Beoordeling: geen oordeel
De dienst zegt de strikte richtlijnen met de nodige coulance toe te passen, maar in dit geval zou de communicatie met de burger verkeerd gelopen zijn, waardoor de burger meende op geen enkel begrip te kunnen rekenen.

Aanbeveling:
Het is aangewezen om in de communicatie met de burger, die zich in een moeilijke situatie bevindt, in de eerste plaats ruimte te geven aan het menselijke aspect, vooraleer het stringente van de regelgeving te benadrukken.

3.4. Opvolging

Een aantal correcties die zich ook laten voelen op het aantal tweedelijnsklachten is in de inleiding verwerkt.
In 2009 was het nog te vroeg om de impact te meten van een aantal correcties die zijn ingevoerd na audit.
Behalve wat de inschrijvingen buitenlandse studenten betreft die enigszins moeilijk op gang kwamen, maar die in 2010 maken dat we zo goed als geen klachten op tweedelijn kregen. Een volledig beeld kan pas bekomen worden als ook de eerstelijnsklachten worden gerapporteerd.
Het stadhuis werd toegankelijker voor rolstoelgebruikers (vooral Trouwzaal).

3.5. Aanbeveling

Vraag ook eens aan de burger wat hij voor de overheid kan doen, ook dat is participatie.
Zo is er dringend nood aan een verfijnde inventaris van de grafzerken op onze begraafplaatsen. Zo komen er op de ombudsdienst al jaren burgers die een grote interesse hebben voor dit funerair erfgoed. Of gewoon deze info willen bewaren en verfijnen in het kader van stamboomonderzoek. Soms kan de overheid de vraag stellen: wat kan een burger voor de gemeenschap doen zonder meteen hier aan belastingen te denken? Ook dit is volgens sommige burgers participatie.

Overweeg de installatie bij Wijkpolitie en Dienst Burgerzaken van een elektronisch ondersteuningsprogramma dat de historiek bij verlies van de identiteitskaart weergeeft.

Er is behoefte aan het opstellen van heldere brochures met antwoorden op de meeste gevraagde info door buitenlandse Gentenaars bij bureau Vreemdelingen en bureau Huwelijken.

Bestudeer niet alleen het aantal loketten maar ook de bezettingsuren van de loketten bij bureau Vreemdelingen.

Controleer altijd lijsten van persoonsgegevens (bijvoorbeeld jubilarissen) vooraleer uitnodigingen op te sturen.

Het is aangewezen om kort op de bal te spelen bij toekenning van huisnummers, gezien de impact voor burgers.

Vermijd tegenstrijdige informatieverstrekking tussen Administratief Centrum en dienstencentra wat betreft invoering technische vernieuwingen (bijvoorbeeld introductie e-loket). Breng alle medewerkers hierover gelijktijdig op de hoogte.

Het is aan te bevelen het werken op afspraak te toetsen aan de vraag hoever je hierin kan gaan. Kortom, om voor- en nadelen af te wegen voor burgers en de organisatie.

Het is mogelijkerwijs interessant om uit te zoeken of buitenlandse Gentenaars al dan niet terecht meedelen dat de lokale administratie in Finland en Nederland 'zoveel beter is'. En waarom of waarom niet?

Overwegen of de Dienst Sociale Voorzieningen een rol kan spelen in het stimuleren van een inventieve oplossing voor de grote rekeningen ten gevolge van de luier-afvalberg, al dan niet samen met Ivago.

Uitzoeken hoe het komt dat nieuwe of vernieuwde overheidsgebouwen nog altijd gebreken kunnen vertonen wat de toegankelijkheid voor gehandicapte burgers betreft.

De klachtenafhandeling op eerste lijn moet volgens het Vlaamse gemeentedecreet gebeuren op het ambtelijke niveau en niet op het politieke niveau.

Naast de inschakeling van een auditbureau is er een permanente structurele aanpak nodig van de opvolging van de tweedelijnsklachten op departementaal niveau.

Verschillende openingsuren binnen dezelfde Dienst Burgerzaken leidt tot perceptie en verwarring.

Oorlog
Dat is wanneer ze de sirene op
Niet van te voren aangegeven
Tijdstippen testen

Loesje

4. DEPARTEMENT BRANDWEER

4.1. Structuur

Betrokken diensten

DIENST	KLACHTEN	SIGNALEN & VRAGEN	GEGROND
Brandweer	2	1	1
Hulpcentrum 100	0	0	0

Bevoegde schepen(en)
Burgemeester

4.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

Zoals altijd is het aantal klachten over de Brandweer zeer beperkt. Klachten over interventies tijdens een brand krijgen we zo goed als nooit. Integendeel uit de signalen die we hier ontvangen kunnen we voorzichtig besluiten dat de burger een uitgesproken vertrouwen heeft in de Brandweer. De Brandweer komt ook niet tussen om burgers op de vingers te tikken wat de relatie zonder meer vergemakkelijkt. Integendeel de burger ziet de Brandweer juist als een hoeder van zijn veiligheid.

Krijgen we dan toch een klacht dan gaat die meestal over de Brandweer als buur.

De klacht over de Brandweer, die herhaaldelijk de jongste jaren bij het ombudsteam wordt geuit, gaat over geluidsoverlast veroorzaakt door de geluidsinstallaties in de brandweerwagens en vooral in de regelmatig uitrukkende ambulances. In de volksmond ook wel ‘sirenes’ genoemd. Ook in 2009 registreerden we dit ongenoegen.

De Brandweer staat niet alleen met deze klacht. Ook de Politie werd hier de voorbije jaren meermaals mee geconfronteerd. Vreemd natuurlijk, als u weet dat juist deze dienst moet optreden tegen lawaaioverlast.

Maar er zijn nog meer paradoxen: deze korpsen staan in voor de veiligheid van de burgers, maar die lawaaierige sirenes werken volgens sommige klagers in Gent net een onveiligheidsgevoel in de hand.
De klachten komen vooral van buren die, meestal ‘s nachts, bij het uitrukken van de brandweerwagens, hiermee geconfronteerd worden. En dit zowel de buren rond de vroegere kazerne als rond de huidige.
Af en toe valt het ook andere inwoners op dat Gent toch meermalen wordt ‘geteisterd’ door sirenes van ambulances; politiewagens en brandweerwagens.

Maar er zijn gelukkig ook overeenkomsten: Brandweer en klagers zijn het erover eens dat geluidstoestellen nodig zijn om vlug ter plaatse te kunnen zijn, wat bij een brand onontbeerlijk is. Maar moeten ze zo luid zijn? Moeten ze al van bij het uitrijden van de kazerne ingeschakeld worden en zo ja, op welke sterkte? En zijn er geen andere, meer maatschappelijk aanvaardbare oplossingen, mogelijk? En is het juist dat in andere Europese steden er minder dergelijk lawaai wordt gemaakt? Dat zijn de vragen.
“Ja, ze moeten zo luid zijn”, zegt de Brandweer in een eerste reactie. Zeker vandaag meer dan vroeger. Auto’s zijn beter geïsoleerd, autoradio’s staan luider dan vroeger, … Ook uit een beperkt onderzoek van onze kant blijkt dat

politionele diensten klagen dat burgers vandaag minder gezag en respect hebben voor anderen en trager uit de weg gaan of minder vlug stoppen voor wagens die wettelijk dergelijke toestellen mogen gebruiken. De vraag is natuurlijk of je dit met luidere sirenes oplost. Uit een beperkte rondvraag bij buitenlandse collega's blijkt dat deze klacht ook bij hen niet vreemd is, maar dat er op de markt diverse toestellen zijn die minder lawaai maken, maar toch ook op efficiëntie werden getoetst. In 2010 werd duidelijk dat de Brandweer de klachten ernstig neemt en werd er meegedeeld dat het merendeel van de ambulances van de Brandweer ondertussen werden uitgerust met een toestel dat ook trillingen veroorzaakt.

Zo registreerden we in 2009 nog een klacht over hoog opschietend onkruid op de trottoirs rond de brandweerkazerne. Het is moeilijk aan burgers uit te leggen dat zij wel hun trottoir rein moeten houden. Ook het antwoord van de Brandweer, namelijk dat dit niet hun taak is, was voor burgers nogal onbegrijpelijk omdat ze opmerkten dat de brandweerlui toch niet alle dagen worden opgeroepen om te blussen. In elk geval, na ongeveer een jaar was uitgemaakt voor wie het onkruid wieden wel was weggelegd en de trottoirs rond de kazerne werden opgekuist.
De enkele overige klachten hadden betrekking op betwistingen in verband met facturen. Het ging altijd over tegenstrijdige informatie: wat klagers horen op het terrein zou niet kloppen met de reglementering.
Sommige klachten zijn ook het gevolg van tegenstrijdige info op het terrein over de kostprijs van een optreden en de reglementering ter zake. Hier is het aangewezen om na te gaan of alle brandweerlui wel op de hoogte zijn van de reglementering en facturering bij tussenkomsten.

4.3. Selectie klachten per dienst

Voor alle klachtendossiers verwijzen we naar deel II van het jaarverslag
op de website: www.ombudsvrouw.gent.be

4.3.1. Brandweer

Verzoek: 200909-303
SIRENES!

Ik heb enkele opmerkingen en vragen aangaande de sirenes van de hulpdiensten in de Stad Gent. Ik woon in Gent en heb zwaar te lijden onder het oorverdovende lawaai van de sirenes die onze stad teisteren. Ziekenwagens, politievoertuigen en brandweerwagens - waarvan ik het nut niet in twijfel trek - maken de stad minder leefbaar door de geluidssterkte en het veelvuldige gebruik van hun sirenes.
Sinds enige tijd passeert de nieuwe route van de brandweer langs mijn woonst en dat is echt een probleem. Dag en nacht komen de brandweerwagens met een hels kabaal voorbijgereden. Daarnaast zijn overal in Gent bijna constant wel ergens sirenes te horen.
Het voorbije jaar was ik in verscheidene Europese steden, en nergens heb ik zoiets vastgesteld. Het gaat om steden die vaak groter zijn dan Gent, en toch kunnen zij blijkbaar functioneren zonder dat storende en allesoverheersende geloei.
Wat ik mij afvraag: is die hoge geluidssterkte wel wettelijk? Die is zeker hoger dan 90 decibel. Ik dien mijn oren af te dekken wanneer een brandweerwagen voorbij rijdt omdat mijn trommelvliezen anders pijn doen. Het geluid is schadelijk voor kinderen en verstoort soms meermaals per nacht de slaap.
Is die hoge geluidssterkte veilig? Doordat de sirenes zo luid zijn geraak je gedesoriënteerd en weet je niet van waar het geluid komt. Ik merk het aan mezelf en aan de anderen om me heen dat ze het harde geluid niet kunnen lokaliseren.
Is die hoge geluidssterkte en dat veelvuldig gebruik van sirenes nuttig? Volgens mij versterken die vele en luide sirenes het onveiligheidsgevoel. Dat is te betreuren, want Gent is een leuke en gezellige stad.
Ik vind het gebruik van de sirenes van de hulpdiensten moeilijk te rijmen met het imago dat Gent zich wil aanmeten. Het komt niet overeen met het beeld van een sympathieke plaats om te wonen. Bij het horen van de sirenes zeggen de buren dan ook schamper: "Het is hier weer Chicago..." Toch iets om eens bij stil te staan.

Onderzoek:
Artikel 37.3 van de wegcode stelt dat een prioritair voertuig het speciaal geluidstoestel mag gebruiken als het een dringende opdracht uitvoert. In een ministeriele omzendbrief van 19 mei 2004 wordt daarbovenop gesteld dat het geluidstoestel moet (!) gebruikt worden wanneer het voertuig een kruispunt nadert en het rood licht wil voorbijrijden en om de andere weggebruikers te verplichten de doorgang vrij te maken en voorrang te verlenen.
Over dit laatste zegt de Brandweer dat ze gewoon niet doorgelaten worden als ze het geluidstoestel niet gebruiken.
Zowel de Brandweer als de Politie hebben (buiten deze verplichting) interne richtlijnen om het geluidstoestel zo weinig mogelijk te gebruiken.
De Politie zegt nog dat er geen wettelijk kader is voor de geluidssterkte, maar dat het onvermijdelijk is dat de sterkte toeneemt omdat auto's steeds beter geïsoleerd worden en omdat de meeste bestuurders ook de autoradio aan hebben.

Beoordeling: geen oordeel

zorgvuldigheid – fouten
Verzoek: 200910-359
Factuur voor buur

Aan ons huis waren een paar loshangende ornamenten. Wij hebben naar de Brandweer gebeld met de vraag of dit verwijderd kon worden. We hebben ook gevraagd of daar kosten aan verbonden waren en ze hebben ons gezegd dat dit gratis was. De Brandweer kwam dan op 25 augustus 2009 bij ons langs en de werken waren al snel gedaan. Een buurman van achter de hoek heeft de Brandweer dan ook aangesproken en daar hebben ze lang gewerkt: wegnemen van een antenne, dakgoot controleren, bomen controleren, enzovoort.
Op 14 september kreeg ik echter een factuur van 168 euro voor de uitgevoerde werken. Ik heb mij hier met een brief over beklaagd, want die werken werden niet bij mij uitgevoerd, maar bij een buur. Toch blijft de Brandweer mij aanschrijven voor die factuur.
Kunt u hierin tussenkomen?

Onderzoek:
Op 25 augustus 2009 belde verzoekster naar de Politie voor een ornament dat zou kunnen vallen. Zij werd doorverbonden naar de Brandweer. Volgens verzoekster zei de vrouw aan de lijn dat de interventie gratis is, maar er kan niet achterhaald worden wie die vrouw was.
Het ornament werd verwijderd door de Brandweer. Er was op dat moment geen sprake van noodweer en volgens het interventieverslag was het ornament al een ruime tijd los van de gevel. Op basis van het retributiereglement werd er dus gefactureerd.
Na deze interventie werd de Brandweer inderdaad aangesproken door een buur en bij hem werden een aantal losse gevelstenen verwijderd. Ook voor hem werd een (aparte) factuur opgemaakt.
Alle manschappen van de Brandweer hebben de duidelijke instructie om tijdens interventies geen uitspraken te doen over facturatie. De overste van de interventieploeg zegt ook dat hij, noch één van zijn manschappen een uitspraak hebben gedaan over al dan niet facturatie. De Brandweer zal in de toekomst trouwens een brochure meegeven met informatie over welke interventies gratis zijn en welke niet.

Beoordeling: geen oordeel
De interventie werd terecht gefactureerd. Over de uitspraken aan de telefoon kunnen we niet oordelen, omdat de persoon in kwestie niet bekend is. Over de uitspraken tijdens de interventie is het woord tegen woord.

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200911-420

Duur waterlek

Ik ben op 14 september 2009 geconfronteerd met veel water in mijn kelder. Het gaat om leidingwater ten gevolge van een breuk in de leiding buiten onder het voetpad. Dit is ook vastgesteld door de Brandweer die TMVW heeft verwittigd. Dank zij de Brandweer had ik voldoende gekregen omdat de leidingen werden afgesloten om de herstelling buiten te kunnen doen. Nu krijg ik een rekening van de Brandweer van 84 euro voor het leegpompen van de kelder. Dat er moet betaald worden begrijp ik. Maar ik meen dat dit onrechtvaardig is omdat de oorzaak bij dat lek buiten mijn huis ligt en dat ik al extra schade heb opgelopen voor opkuis.
Ik heb gebeld naar de Brandweer om te zeggen dat die factuur niet voor mij is. De Brandweer heeft mij naar TMVW verwezen, TMVW heeft mij naar mijn eigen brandverzekering verwezen en die verwijzen naar de familiale,enz. Maar haar franchise is 200 euro... dus draai ik er toch zelf voor op. Ik heb geen groot pensioen en ik vind het ook onrechtvaardig.

Onderzoek:
Het retributiereglement van de Brandweer zegt dat voor het leegpompen van ruimtes moet betaald worden. Uitzondering: bij wateroverlast ten gevolge van noodweer of indien te wijten aan een externe oorzaak, is het leegpompen gratis. In dit geval was de wateroverlast in de kelder van verzoekster te wijten aan een breuk in de waterleiding, vóór de meter, dus een externe oorzaak. Wij vragen ons dan ook af waarom de Brandweer een factuur heeft opgemaakt. Wij krijgen hier geen duidelijk antwoord op van de Brandweer: er wordt ons beloofd samen met de Juridische Dienst hierover een overleg te hebben, maar vier maanden later hebben wij nog geen antwoord, ondanks ons aandringen. Ondertussen heeft TMVW het op zich genomen om de factuur te betalen, omdat de breuk niet achter de meter was. TMVW zegt dat de factuur die de Brandweer naar verzoekster stuurde, door haar aan haar verzekeringsmaatschappij moest gestuurd worden en dat haar verzekeringsmaatschappij dan een schadeclaim moest indienen, om zo het bedrag terug te krijgen. Heel die procedure lijkt ons veel te ingewikkeld. Waarom verzoekster lastig vallen, waarom niet de factuur, als er al een factuur moest opgemaakt worden, onmiddellijk naar TMVW sturen? TMVW was immers door de Brandweer opgeroepen. Wanneer wij het retributiereglement vergelijken met de brochure die de Brandweer verspreidt, stellen wij vast dat in de brochure staat dat wanneer een lek zich vóór de meter situeert men de factuur naar de watermaatschappij stuurt, terwijl in het goedgekeurde reglement staat dat het leegpompen in dit geval gratis is. Logisch dat een burger dus geen factuur verwacht in dergelijk geval. Nu heeft TMVW om aan de administratieve rompslomp een einde te maken, de retributie van 84 euro aan verzoekster betaald zodat zijzelf de factuur van de Brandweer kon vereffenen. Maar wij blijven erbij: het had veel eenvoudiger gekund.

Opvolging:
Enkele maanden later laat de Brandweer ons weten dat men aan de gemeenteraad een wijziging van het retributiereglement zal voorleggen en dat een nieuwe folder in de maak is.

Beoordeling: gegrond
Volgens het retributiereglement was het leegpompen van de kelder gratis. Verzoekster had dus geen factuur mogen ontvangen. In ieder geval is er verwarring tussen het reglement en de brochure.

Aanbeveling:
Pas het bestaande reglement aan zodat er geen verwarring mogelijk is: als het leegpompen gratis is dan moet er naar de burger geen factuur gestuurd worden.

integriteit - voorbeeldfunctie
Verzoek: 200909-294

Onkruid

Ik zou willen melden dat de trottoirs in de Roggestraat, aan de Brandweerkazerne en aan de kant van het parochiehuis overgroeid zijn met onkruid. Het is zelfs zo erg dat wij verplicht zijn om van het trottoir te stappen. Ik dacht dat iedereen zijn eigen trottoir moest onderhouden. De Stad dan toch ook? Ik weet dat het een nieuwe brandweerkazerne is en dat voor dit onderhoud misschien nog geen opdracht gegeven is, maar toch… Ik sta niet alleen met die opmerkingen en heb al verschillende omwonenden over het onkruid op het trottoir horen klagen.

Onderzoek:
Wij vragen aan de Stadswacht om de toestand ter plaatse eens te bekijken. De Stadswacht antwoordt dat zij op de hoogte zijn van het probleem dat hen regelmatig door de omwonenden gesignaleerd wordt. De Stadswacht voegt eraan toe dat dit een algemeen probleem is: onkruidbestrijding op de openbare weg ter hoogte van de stadsgebouwen en terreinen. De Stad heeft hier nochtans een voorbeeldfunctie, want van de burger wordt verwacht dat hij zijn trottoir onkruidvrij houdt. De diensten afzonderlijk zijn daar niet voor uitgerust, dus moet er een globale oplossing gevonden worden, .binnen de werkgroep Onkruidbestrijding, die hiervoor is opgericht en door de Milieudienst wordt getrokken. Bedoeling is een éénvormige aanpak te bepalen, waarbij ook het Lokaal Werkgelegenheidsbureau wordt betrokken. Ondertussen komen we te weten dat de Groendienst verantwoordelijk is voor het onderhoud van de trottoirs en voetpaden grenzend aan groenzones. Het is dus de Groendienst die naar aanleiding van de klacht de trottoirs in de Roggestraat opkuist en verder zal onderhouden. Niettemin had de Brandweer het initiatief kunnen nemen om de Groendienst te vragen het trottoir onkruidvrij te maken; tenslotte gaat het hier om het trottoir van de Brandweer. Ook burgers moeten ervoor zorgen dat hun trottoir onkruidvrij is, dat zij het nu zelf doen of het aan iemand anders opdragen.

Beoordeling: gegrond
De Stad is verantwoordelijk voor het onderhoud van het trottoir ter hoogte van zijn eigendommen en grenzend aan groenzones. Onduidelijkheid over wie wat moet dan, kan geen excuus zijn om bepaalde taken niet of onvoldoende uit te voeren.

Aanbeveling:
Zorg ervoor dat heel dringend een duidelijke taakomschrijving komt voor de diensten die betrokken zijn bij de onkruidbestrijding. De Stad heeft hierin een voorbeeldfunctie: het kan niet dat het stadsbestuur zijn eigen verordeningen niet naleeft.

4.4. Opvolging

De brandweerleiding heeft in elk geval bij de uitrusting van zijn ambulances rekening gehouden met de klacht van lawaaioverlast door sirenes.

4.5. Aanbeveling

Informeer ook de interventieteams over de kostprijs van tussenkomsten zodat juiste info ook op het terrein wordt gegeven. Brochures kunnen hierbij ondersteuning geven.

Verzorg het goede nabuurschap en geef het goede voorbeeld wat betreft de zorg voor de omgeving van de kazerne.

Een kantoor is niet breed genoeg
Voor mijn vleugels

Loesje

5. DEPARTEMENT CULTUUR

5.1. Structuur

Betrokken diensten

DIENST	KLACHTEN	SIGNALEN & VRAGEN	GEGROND
Design Museum Gent	0	0	0
Dienst Architectuur	0	0	0
Dienst Kunsten	0	0	0
Dienst Monumentenzorg	2	0	2
Dienst Receptieve Ruimten	1	0	0
Dienst Stadsarcheologie	0	0	0
Museum voor Industriële Archeologie en Textiel	0	0	0
Museum voor Schone Kunsten	1	0	1
Stadsarchief	1	0	0
Stedelijke Openbare Bibliotheek	7	0	3
	0	1	0

Bevoegde schepen(en)

Schepen van Cultuur, Toerisme en Feesten

5.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

We registreerden voor dit departement weinig klachten, maar we vinden er toch één hardnekkige tussen. En dat is een verzoek dat eigenlijk verkeerdelijk aan het Stadsarchief wordt gesteld. Het gaat om een herhaalde verzuchting van de (vele) amateur-historici die aan stamboomonderzoek doen.

Deze burgers beklagen zich erover dat zij bijzonder moeilijk inzage krijgen in meer dan honderd jaar oude bevolkingsregisters en ze betwisten ook of het K.B. dat de inzage regelt, wel rechtsgeldig is. Ook al hebben klagers hier mogelijk een punt, het is niet aan de ambtenaar om dit K.B. dat de inzage in bevolkingsregisters sterk beperkt (ook al gaat het om oude registers in een archief) zomaar naast zich neer te leggen.

Volgens klagers zijn ze in het Stadsarchief van Gent wel bijzonder gesloten. Ze spreken zelfs van een unicum. Ze menen dat de Stad Gent een eigen interpretatie aan de regels ter zake geeft om hun inzage te weigeren. Ze melden er wel meteen bij dat sinds kort ‘de Stad’ wel in hun plaats wil zoeken dus zo onwillig zijn ze nu ook niet. Maar er moet wel iets voor betaald worden. Wat voor gepensioneerde burgers het toch wel een dure hobby maakt. Voorts menen ze dat de Dienst Burgerzaken oude registers iets vlugger zou moeten overmaken aan het archief.

De ombudsvrouw vroeg advies aan prof. F. Schram, historicus en deskundige wat betreft openbaarheid van bestuur. Zolang de huidige regelgeving blijft bestaan wordt de inzage van deze registers in het archief terecht geweigerd in Gent. Toch moet het mogelijk zijn dit spanningsveld te verminderen.

Opvallend weinig klachten ook aan het adres van de Bibliotheek maar toch gaan de weinige klachten steeds over discussies over beschadigingen van teruggebrachte boeken. Die discussies zijn toegenomen sinds burgers zelf

boeken kunnen inscannen. Het is de discussie van de gedeelde verantwoordelijkheid: wie als burger een boek inscant moet nog eens goed kijken of alles wel in orde is, maar ook de Bibliotheek moet teruggebrachte boeken steeds controleren op beschadigingen. De medewerker die het boek aanvaardt, moet zorgvuldig te werk gaan en beschadigingen of het ontbreken van tijdschriftnummers bijvoorbeeld onmiddellijk meedelen.

Sinds 2009 vinden ook meer en meer toeristen de weg naar de Mammelokker. Zo is er de klacht van een toerist die opmerkt dat er een gevaarlijke put ligt dichtbij de kantelen van het Gravensteen en dat die maar blijft liggen niettegenstaande er al ongelukken gebeurd zijn. Ook de ombudsvrouw stelt vast dat een veilige oplossing te lang uitblijft. Ook is er bij een tentoonstelling in de Sint Pietersabdij een bezoeker in een open haard gesukkeld.

5.3. Selectie klachten per dienst

Voor alle klachtendossiers verwijzen we naar deel II van het jaarverslag
op de website: www.ombudsvrouw.gent.be

Hieronder vindt u een selectie die bovengaande analyse illustreert.

5.3.1. Stadsarchief

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure
zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 200906- 213

Kaduuk

Als gepassioneerd genealoog mag ik u vriendelijk verzoeken kennis te nemen van onderstaande tekst uit de nieuwsgroep van de Vlaamse Vereniging voor Familiekunde.
Het is inderdaad zo dat men op het stadsarchief van Gent geen enkele info kan bekomen uit de registers van de burgerlijke stand, zelfs van deze van meer dan 200 jaar oud (vanaf de Franse periode en de invoering van de burgerlijke stand in onze gewesten). Een unicum in België.
De Stad Gent heeft (...) eigen opvattingen over de toepassing van het grondrecht inzake openbaarheid van bestuur. Zij steunen zich in uw geval op het geheimhoudingsvoorschrift vervat in een koninklijk besluit dat voorafgaat aan de invoering van het grondwetsartikel 32, dat dit grondrecht invoerde met ingang van 1 januari 1995.
In dat grondwetsartikel staat bovendien dat uitzonderingen op het principe van de openbaarheid slechts kunnen voortvloeien uit de wet, het decreet of de regel bedoeld in art. 134 Grondwet. Een KB is zeker geen wet of decreet! Het geheimhoudingsvoorschrift is dus volledig kaduuk! De commissie openbaarheid van bestuur heeft daar in 1997 reeds een advies over gegeven aan de minister van Binnenlandse zaken, maar die heeft daar blijkbaar nog niets mee gedaan.
Er is toch een lichtpunt: de Stad wijkt al af van haar principieel negatief standpunt en stelt je voor in je plaats te zoeken. In andere gevallen rekenen ze daar zelfs kosten voor aan op basis van een tariefreglement. Hopelijk is dit de voorbode van een geleidelijke ommekeer tot meer respect voor de grondwet. Daar zouden vele genealogen blij mee zijn. Het is zeker onbegrijpelijk dat registers (BS en bevolking) die geen actualiteitswaarde meer hebben voor het actieve bestuur, nog altijd in de kantoren van de stadsadministratie zitten en nog niet in het stadsarchief."

Onderzoek:
Burger vergist zich. Het gaat hier niet om een weigering van het stadsarchief 'De Zwarte Doos' maar wel om het archief van Burgerzaken.
De klacht van klager is inhoudelijk wel duidelijk: hij betwist de weigering van het Gentse archief Burgerzaken om hem rechtstreekse inzage te geven in de meer dan 100 jaar oude bevolkingsregisters of in kopieën die er gedeponeerd zijn. Hij klaagt dat tot voor kort stamboomonderzoek in het 'Gentse stadsarchief' direct of indirect onmogelijk was. Dat klopt inderdaad omdat deze archieven zich daar niet bevinden maar ook in het archief in het AC waar de bevolkingsregisters zich bevinden is geen inzage mogelijk. Maar dat sinds kort hij wel op de medewerkers kan rekenen die dan op zoek gaan in zijn plaats. Dit klopt, maar hij verwart beide diensten.
Hij meent dat er sprake is van willekeur en dat er geen wettelijke grond is voor die weigering op basis van het K.B. van 1992. Hij wijst erop dat blijkbaar alle Belgen dus niet gelijk zijn voor de wet want in andere gemeentelijke archieven zou er wel toegang gegeven worden aan familiekundigen.
Uit ons onderzoek blijkt dat een en ander het gevolg is van de grondwetswijziging van 1995 en het niet aanpassen van het al voordien bestaande KB van 1992. Anderzijds is er ook geen specifieke regeling voor inzage in meer dan 100 jaar oude bevolkingsregisters.
Klager heeft een punt wanneer hij meedeelt dat dit KB van 1992 dat de inzage in gemeentelijke bevolkingsregisters sterk beperkt, ondergeschikt is aan de grondwet die in art. 134 zegt dat uitzonderingen op het principe van de openbaarheid slechts mogen voortvloeien uit een wet of decreet. Inderdaad is een KB geen wet of decreet. Ook professor Schram is het hiermee eens maar: in tegenstelling tot Nederlandse ambtenaren mogen Belgische ambtenaren dit betwiste K.B. niet naast zich neerleggen en moeten ze het uitvoeren.
Pas wanneer de federale overheid hier een correctie uitvoert kan hieraan misschien verandering komen in de praktijk.
Hoe komt het dan dat Gent een unicum zou zijn wat betreft dit beperken van inzage in de bevolkingsregisters en dus ook in de oude registers in het archief Burgerzaken?
Volgens het Stadsarchief wordt het inzagerecht in de bevolkingsregisters in verschillende gemeenten verschillend geïnterpreteerd. Volgens professor Schram komt dit omdat sommige gemeentelijke archieven nog steeds op dezelfde manier te werk gaan als voor het KB van 1992.
Gent is dan wel heel erg strikt in die zin dat het ook door gemeentelijk personeel tot voor kort ook geen stamboomonderzoek liet uitvoeren. Burgers hebben wel het recht om uittreksels aan te vragen.
Klager heeft dus een punt dat de verschillende houdingen van de gemeentelijke archieven de rechtszekerheid aantasten. Maar hij heeft geen punt dat het de dienst Burgerzaken hier het betreffende KB niet correct interpreteert.
Uit ons onderzoek blijkt dat inderdaad dit KB zeer sterke beperkingen oplegt aan de inzage in de bevolkingsregisters. En dat inderdaad zeer strikte regels gelden in verband met inzage in deze bevolkingsregisters.
Allereerst dit: originelen kunnen nooit ter inzage gegeven worden. Dat heeft niets te maken met dit KB dat heeft te maken met de authenticiteit van deze documenten (en de daaruit vloeiende consequenties voor burgers en hun afstammelingen) die ten alle tijde moet gevrijwaard worden.
Maar ook kopieën kunnen op basis van dit KB niet ingekeken worden. Afschriften van uittreksels kunnen echter altijd door familieleden aangevraagd worden (mits betaling).
Stamboomonderzoeken in stedelijke archieven kunnen tot nu toe strikt genomen enkel door gemeentepersoneel.
De archiefwet die de openbaarheid van alle archiefstukken ouder dan 100 jaar garandeert kan hier niet ingeroepen worden. Dit geldt enkel voor stukken van hogere overheden. De gemeente is niet verplicht deze stukken over te maken aan het archief.
De archiefwet (die volop herwerkt wordt) komt enkel tussen voor gemeentelijke documenten wat betreft het vernietigen ervan.
Kortom: zo lang dit KB blijft bestaan, dat volgens ons onderzoek strijdig is met art. 134 van de grondwet zal het spanningsveld, dat er altijd wat begrijpelijker wijze heeft bestaan, tussen familiekundigen die vooral hun eigen familiegeschiedenis willen opzoeken en medewerkers in de archieven die verplicht zijn dit KB toe te passen nog groter worden.
Het plezier voor de amateur-historicus die aan eigen onderzoek wil doen in kopieën van meer dan 100 jaar oude registers is totaal zoek wanneer hij totaal aangewezen is op de medewerkers van het archief. Bovendien beschikken ze ook niet altijd over de juiste naam of schrijfwijze van hun familieleden zodat ze aan de medewerkers niet altijd de juiste opdracht kunnen geven om gericht te kunnen zoeken. Bovendien is daar ook dikwijls een kostenplaatje aan verbonden en gaat het meestal om gepensioneerde burgers die hun inkomen meestal toch niet hebben zien aangroeien na hun pensioen.
Anderzijds vragen sommige van deze amateur-historici nogal wat begeleiding in hun zoektocht en zou het mogelijkerwijs in de toekomst aangewezen zijn om infobrochures te drukken die de zoektocht voor alle partijen efficiënter zou maken. Men zou ook nog eens nadruk kunnen leggen op het belang van zorgzaam omspringen, zelfs met kopieën, door burgers.
In elk geval komt de Ombudsvrouw tot het besluit dat het archief Burgerzaken hier het betreffende KB niet naast zich neerlegt wat niet van alle stedelijke archieven kan gezegd worden, maar dat een bijsturing van dit KB zich mogelijks opdringt in het kader van behoorlijk bestuur. Het archief Burgerzaken in Gent volgt hier de afspraken van de Werkgroep Lokaal Overheidsarchief.

Beoordeling: geen oordeel
De verwarrende en tegenstrijdige regelgeving moet rechtgezet worden door de federale overheid.

Het is duidelijk dat het indienen van het verzoek via het mailadres van het stadsarchief verwarrend is voor een burger. Het is voor een burger niet duidelijk dat de opzoekingen gebeuren in het archief Burgerzaken. Maar dit verandert niet wezenlijk iets aan de inhoud van de klacht.
De ambtenaar mag het KB niet naast zich neerleggen en moet inzage weigeren maar toch is hier sprake van onredelijk lange wachttermijn vooraleer hij van het archief Burgerzaken een antwoord krijgt. Naar het stadsarchief toe wordt geen beoordeling uitgesproken. Ze hadden mogelijks iets duidelijker kunnen melden dat de opzoekingen gebeuren in het A.C. en niet in de Zwarte Doos.

Aanbeveling:
Digitaliseren zou op langere termijn een oplossing kunnen bieden.

Verwarring kan voorkomen worden door de oude registers van de Burgerlijke stand ook onder te brengen in de Zwarte doos.
Achterstand kan weggewerkt worden door inzage te verlenen in kopie (maar dit blijft onderworpen aan strenge regels inzagerecht ook voor oude registers tot nu toe) of door tijdelijk inschakelen van jobstudenten geschiedenis die de gevraagde opzoekingen doen tot de achterstand is weggewerkt.
Bekend maken bij herhaling van de inspanningen die het Stadsarchief en vrijwilligers al geleverd hebben om interessante gegevens voor stamboomonderzoekers te digitaliseren en ter beschikking te stellen.

5.3.2. Stedelijke Openbare Bibliotheek

overeenstemming met regelgeving
actieve informatieverstrekking
Verzoek:200902-53

Boete

Ik zit met een probleem. De situatie is als volgt: ik ontleende op 12 december drie boeken bij de stadsbibliotheek Gent (Zuid). Ik verblijf tijdens de week in Gent, maar in het weekend ben ik thuis (te Ieper). Na de kerstvakantie ben ik terug naar Gent gekomen. Wat ik niet wist, was dat mijn moeder die drie boeken gewoon in mijn boekenkast had gestopt, in de overtuiging dat het boeken van thuis waren. Deze week belde mijn moeder mij echter op om te zeggen dat ze een brief ontvangen had met daarop de vermelding mijn boeken zo snel mogelijk terug te brengen. Toen realiseerde ik mij uiteraard dat ik die ontleende boeken nog niet had teruggebracht.
Ik ben er wel van op de hoogte uiteraard dat ik hoe dan ook te laat die boeken heb teruggebracht. Waar ik echt van achterom viel, was de boete die men mij wou laten betalen. Blijkbaar is er per 1 januari een nieuw boetesysteem in voege wat laattijdige terugbrengingen betreft. En net daarover heb ik eigenlijk twee opmerkingen. Enerzijds vind ik dat dit zeker niet goed genoeg is gecommuniceerd. Ik heb gehoord dat in de bibliotheek zelf wel enkele blaadjes en zo uithangen om de lezers daarop attent te maken. Op zich vind ik dat al zeker niet voldoende. Het is ook zo dat bij mijn ontleningen, op 12 december 2008, de persoon aan de balie mij niets heeft verteld over dat nieuwe boetesysteem dat per 1 januari zou worden ingevoerd. Dit stond ook nergens op mijn ticket te lezen. Ten tweede vind ik de nieuwe tarifering ook enorm hoog; 22,5 euro zou ik moeten betalen. Akkoord, door voornoemde omstandigheden was ik inderdaad te laat bij het terugbrengen van mijn ontleende boeken, daar bestaat geen discussie over. Ik ben uiteraard ook bereid een bepaalde boete te betalen. Ik ga echter formeel niet akkoord met de regel 'per item, per dag' wat het boetesysteem betreft. Eerlijker vind ik dan bijvoorbeeld een eenvoudige 'per dag'-regel, waarbij het aantal items niet ter zake doet.
Want meestal is het zo als mensen vergeten een boek binnen te brengen, zullen ze waarschijnlijk ook de andere twee boeken die ze ontleend hadden ook vergeten, lijkt me logisch. Zowel de communicatie rond als de nieuwe boeteregel zelf vind ik voor verbetering vatbaar. Ik ben uiteraard bereid een boete te betalen, maar dan graag conform de vorige tariferingen. Het is ook zo dat mijn ontlening nog dateren van voor 1 januari, dus meen ik aanspraak te kunnen maken op het vorige boetesysteem. Het lijkt me vanzelfsprekend de boete te betalen volgens de tarifering van op het moment dat ik de boeken heb ontleend. Het gaat mij dus zowel om een principe- als geldkwestie. Ik ben in de toekomst, bij eventuele laattijdigheid bij het terugbrengen, bereid het nieuwe boetesysteem te volgen, ondanks het feit dat ik bezwaren heb tegen die nieuwe regel. Daarentegen ben ik van mening dat in mijn specifieke geval ik recht heb op het boetesysteem van voor 1 januari 2008 wat betreft de ontleningen van 12 december. Ik hoop oprecht dat u mij hierin kunt volgen. Ik schrijf deze brief niet om moeilijk te doen, maar omdat ik overtuigd ben van mijn argumenten.

Onderzoek:
Uit het onderzoek blijkt dat aan verzoeker al vanwege de schepen van Cultuur een antwoord was beloofd. De schepen bezorgt inderdaad dit antwoord. Daaruit blijkt dat de bibliotheek de zaak heeft onderzocht.
Het nieuwe dienst- en retributiereglement dat werd goedgekeurd door de gemeenteraad trad in werking vanaf 1 januari 2009. Vanaf eind november 2008 werd een intense communicatiecampagne gevoerd. De bibliotheek heeft er alles aan gedaan om gebruikers te berichten rond de wijzigingen want niet alleen boetes verhoogden, maar alle uitleningen werden gratis (tegenover vroeger leengeld voor audiovisuele materialen), de leentermijn werd verlengd (vier weken in plaats van drie weken) en een aantal andere aanpassingen in de reglementering.
Gedurende de maand januari heeft de bibliotheek de verhoogde boetes niet toegepast. Het boetegeld voor boeken bleef 0,10 cent per dag tot 31 januari. Dit was een overgangsmaatregel die de Stad heeft ingesteld voor de vele leners die in december ontleenden en niet tijdig zouden terugbrengen in januari. Maar vanaf februari werkt de bibliotheek correct volgens de door de gemeenteraad goedgekeurde reglementering. Uit de gegevens blijkt dat verzoeker via internet buiten de bibliotheek de boeken heeft verlengd op woensdag 4 februari. Had verzoeker onmiddellijk na het ontvangen van de maningskaart gereageerd en de boeken elektronisch verlengd, dan was de boeteberekening nog binnen het oude systeem gevallen.
Verzoeker heeft echter niet gereageerd na de aanmaning van de bibliotheek en gewacht tot 4 februari vooraleer te verlengen. Een internetverlenging kan van om het even waar. Hierdoor heeft verzoeker de kans om gebruik te maken van de overgangsmaatregel gemist en wordt de correcte nieuwe boeteregeling aangerekend.

Besluit:
De bibliotheek nam deze maatregel in overeenstemming met de regelgeving en verstrekte actief de nodige informatie.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure
flexibiliteit
Verzoek: 200903-87

Koffievlek

Het gaat hem natuurlijk over mijn woord tegen dat van de bib, maar toch voel ik mij bij de neus gepakt omdat, als je zelf uitscant en je zelf inscant, je weinig verhaal hebt als je toch een beschadigd boek meegenomen hebt.
Ik heb het boek niet gelezen maar toch al teruggebracht en je kan het maar een keer verlengen...de beschadiging van een koffieplek op de hoek van het boek heb ik niet gezien als ik het zelf ingescand heb.
Om van alle gezever af te zijn zou ik betalen maar eigenlijk voel ik me toch onrechtvaardig behandeld en ik ga zelf nooit meer inscannen; uw vooruitgang is mijn achteruitgang.

Onderzoek:
Wij geven deze klacht door aan de bibliotheek die rechtstreeks aan verzoeker een antwoord formuleert.
De bibliotheek kijkt het beschadigde boek na. Het boek heeft inderdaad een grote koffieplek op de snede rond de hoek bovenaan.
Omdat er onduidelijkheid blijkt inzake de verantwoordelijkheid voor deze beschadiging wil de bib het voordeel van de twijfel geven. De kaart wordt geblokkeerd en men trekt de vordering in om 9 euro te betalen als vergoeding voor de beschadiging.
De bib vraagt wel om de materialen op voorhand te controleren. Op verschillende plaatsen in de bibliotheek - ondermeer via een bord aan de balie en de stickers op elk van de zelfuitleenbalies -, maar ook in het dienstreglement en in de bibliotheekfolder wordt de bibliotheekgebruiker aangemaand de materialen te controleren.
De bib verwijst ook naar de reglementering waarin staat: "Voor u de materialen die u wil lenen registreert, moet u de geleende materialen nazien op beschadiging en volledigheid. Als er problemen zijn, moet u het personeel verwittigen om te vermijden dat u zelf aansprakelijk wordt gesteld."
Als men dit doet, zal dit veel problemen voorkomen. Elk personeelslid kan een gemelde beschadigding checken in het bibliotheeksysteem of indien nodig noteren in het systeem.

Dit heeft volgens de bib niks te maken met de keuze uitlenen aan de balie of zelf uitlenen aan de zelfuitleenbalies.

Besluit:
De bibliotheek volgt nauwgezet de procedure en vertoont heel duidelijk soepelheid bij het behandelen van het verzoek. Toch merken wij op dat de bibliotheek haar verantwoordelijkheid moet opnemen en zorgvuldig de ontvangen boeken op beschadigingen moet controleren samen met de ontlener indien deze de boeken aan de baliebediende afgeeft.

flexibiliteit
actieve informatieverstrekking
Verzoek:200904-151

Boete

Op 3 maart leende ik vier boeken bij de bib aan het Zuid.
Ik ontving een reglement: binnen de vier weken terugbrengen zo niet boete.
Ik had het verkeerd voor en dacht vier weken, dat is een maand. De boeken moesten terug zijn voor 31 maart.
Ik bel voor verlenging op 2 april en hoor dat ik 2,40 euro moet betalen.
Zou het niet beter zijn dat de datum waarop de boeken moeten teruggebracht worden vermeld wordt op het uitleenticket?
Kan u voor mij pleiten, dat ik deze boete niet moet betalen? Ik ben altijd heel stipt bij het volgen van regels en reglementen en voel mij niet goed bij deze misvatting.

Onderzoek:
Volgens de bibliotheek wordt, zowel aan de uitleenbalies als aan de gewone balies, bij elke transactie een ticket gedrukt waarop de terugbrengdatum staat. Het kan niet anders dan dat daarop de terugbrengdatum afgedrukt staat op het ticket dat verzoekster in haar bezig heeft.
De bibliotheek kan niet ingaan om de retributie van 2,40 euro niet te moeten betalen. Volgens de bibliotheek werd verzoekster als lener correct behandeld en kan er geen 'telaatgeld' worden kwijtgescholden. Dit zou overigens niet fair zijn tegenover anders leners die deze retributie wel betalen.
Besluit:
De bibliotheek schiet niet te kort qua actieve informatieverstrekking wat betreft de datum van terugbrengen en kan geen flexibiliteit aan de dag leggen om de retributie kwijt te schelden omdat dit niet fair zou zijn tegenover andere ontleners.

Opvolging:
Wij delen onze bevindingen mee aan verzoekster die in eerste instantie betwist dat op haar ticket een terugbrengdatum staat. 's Anderendaags meldt zij ons echter dat zij die datum toch heeft gevonden op haar ticket.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - fouten
zorgvuldigheid – procedure
Verzoek: 200905-190

Twaalf Burda's

Ik ontleen voor mijn echtgenote twaalf Burda's (jaargang 2008) bij de Stedelijke Openbare Bibliotheek.
Al deze tijdschriften worden teruggebracht op 25 april.
Bij hun teruggave worden ze trouwens nageteld door de loketbediende van de bibliotheek die bevestigt dat alles in orde is.
Ik ontving tot mijn verbijstering een brief van de bibliotheek waarin gesteld wordt: dat er twee tijdschriften ontbreken, dat wij deze ofwel moeten terugbezorgen of betalen, dat mijn lenerspas van de bibliotheek ondertussen geblokkeerd is.
Dit gaat voor mij te ver. Niet alleen word ik beschuldigd van nalatigheid, maar blijkbaar heeft de Stedelijke Openbare Bibliotheek ook totaal geen vertrouwen in haar eigen medewerkers en de door hen uitgevoerde controles.
Ik sta erop dat deze zaak verder wordt uitgespit: vermits alle tijdschriften correct en volledig werden ingeleverd, kunnen de ontbrekende tijdschriften alleen maar verdwenen zijn na hun inlevering bij de bibliotheek.
Ik heb hierover nu een vraag gesteld aan de bibliotheek, maar ik kreeg nog geen antwoord.

Onderzoek:
Verzoeker richtte zich heel snel tot ons, nauwelijks drie dagen - inbegrepen een weekend - nadat hij zijn vraag stelde aan de bibliotheek. De redelijke termijn, voor het formuleren van een antwoord door de bibliotheek, werd dus nog niet overschreden.
In elk geval heeft de baliebediende de Burda's aanvaard en het gaat er hier niet om de klager het voordeel van de twijfel te geven. Het is duidelijk dat de bediende zorgvuldig had moeten zijn want eenmaal het materiaal aanvaard is, heeft de bibliotheek weinig verhaal. Wie zegt dat de Burda's na ontvangst niet verdwenen zijn? Moet de burger de bibliotheek het voordeel van de twijfel geven? Het is maar zoals je het bekijkt.
Besluit:
Wij stellen vast dat het controlesysteem van de bibliotheek niet waterdicht is.

Opvolging:
Wij brengen verzoeker op de hoogte van de resultaten van ons onderzoek. Verzoeker blijft argumenteren dat hem geen fout mag worden aangewreven. Zijn weigering om de kaart te deblokkeren zou ingegeven zijn door een principiële overweging. De stelling van de bibliotheek dat hem het voordeel van de twijfel wordt gegund, vindt hij indruisen tegen zijn eergevoel. Wij stellen vast dat de man een punt heeft. De Burda's werden door een baliebediende aanvaard.

Beoordeling: geen oordeel
De kaart werd volgens ons onterecht geblokkeerd. De twaalf Burda's die bij ontvangst zouden verdwenen zijn, zouden door een zorgvuldige medewerker zeker opgemerkt zijn geworden.

Aanbeveling:
Analyseren waar tijdschriften toch nog verloren zouden kunnen gaan.
Als iemand het ontleende materiaal teruggeeft aan de baliebediende, dan mag deze ontlener achteraf geen bericht meer ontvangen dat bepaalde materialen niet in orde zijn.

afdoende motivering
billijkheid
flexibiliteit
Verzoek: 200909-314

Diefstal

Als zeer onregelmatige bezoeker van de bibliotheek werd ik geconfronteerd met de nieuwe betalingswijze voor de fotokopieën in de bibliotheek.
Ik beschik nog over een deels gebruikte kaart van 16 en twee nieuwe kaarten van 50. Deze werden indertijd gekocht omdat ik toen voor mijn dochter haar eindwerk heel wat opzoekwerk heb verricht.
De verantwoordelijke op de tweede verdieping was zeer vriendelijk. Hij hielp mij met het maken van de kopies, gaf mij de nodige uitleg en vertelde mij ook dat ik het tegoed op de kaarten kon terug krijgen bij de algemene info aan de ingang.
Aan de algemene info werd ik door de bedienden meewarig bekeken. Het toestel om de kaarten in te lezen bleek al maanden stuk en 'ja het is spijtig maar er is niets aan te doen'. Het zou ook ergens ooit eens medegedeeld zijn en indien ik niet akkoord ging diende ik maar klacht neer te leggen en maandag eens terug te komen. Tot daar het verhaal.
Ik heb met een mail aan de bibliotheek gevraagd hoe ik het tegoed van deze kaarten kan recupereren. Ik neem aan dat dit moet kunnen.
Ik ontving als antwoord dat men twee jaar geleden is overgestapt naar een nieuwe werkwijze voor het maken van kopieën. Daarna zou het tegoed dat leners hadden op de eerder betaalde betaalkaarten terugbetaald zijn.
Het toestel zou niet meer functioneren. Volgens de bibliotheek zijn uitzonderingen niet mogelijk en kunnen de kaarten niet worden terugbetaald.
Ik heb geantwoord dat ik dit beschouw als zuivere diefstal. Ik ben inderdaad reeds een hele tijd niet meer naar de bibliotheek geweest en was niet op de hoogte van de maatregel.
Zelfs biljetten Belgisch geld kan ik nog via de Nationale bank inwisselen.

Graag verneem ik van u hoe ik alsnog mijn geld kan recupereren.

Onderzoek:
Wij gaan eerst na of er op die betaalkaarten een vervaldatum stond. Dat was niet het geval. De terugbetaling is geannuleerd via een gemeenteraadsbeslissing en die men niet naast zich neer kan leggen. Wij onderzoeken ook of hier toch nog afwijkingen mogelijk waren, maar volgens de bibliotheek is dit niet het geval. De kaarten raakten al in onbruik vanaf 2007.
In de Nationale Bank kan men nog een aantal omwisselingen doen. Maar ook deze instantie kan op een moment beslissen om sommige omwisselingen te stoppen en betaalkaarten kan men niet zomaar vergelijken met geld.

Besluit:
Ergens moet een grens worden gesteld en die was er al in 2007, met een gemeenteraadsbeslissing. Dit werd ook gecommuniceerd naar de gebruikers. Er werd voldoende redelijke inwisseltijd gegeven. De bibliotheekmedewerkers kunnen geen gemeenteraadsbesluit naast zich neerleggen.

Beoordeling: ongegrond
De bibliotheekmedewerkers kunnen geen gemeenteraadsbesluit naast zich neerleggen. Er was een redelijke termijn voor terugbetaling gegeven. De bibliotheek kan de beslissing motiveren.

hoffelijkheid
professionaliteit
Verzoek: 200910-390

Rumoer in Rio

Op 19 augustus had ik een boek ontleend van Peter Hoogenboom ("Vlaamse frieten, heilige koeien en groot applaus"). Ik denk dat ik dit boek heb teruggebracht op 9 september zonder dat er opmerkingen waren over de staat waarin ik het boek inleverde.
Ongeveer twee weken later ontving ik een brief van de bibliotheek. Daarin stond te lezen dat men achteraf toch schade had ontdekt in het boek. Ik zou 12,50 euro moeten betalen.
Ik had tijd tot 15 oktober om bij de dienstchef te gaan.
Op 9 oktober kon ik bij de dienstchef gaan. Zij toonde mij het boek. Inderdaad, het inbinden van een bepaalde katernen was losgekomen. Dit lijkt mij normale slijtage want dit boek was allicht al door heel veel kinderen ontleend en gelezen.
De dienstchef begon mij daar toch wel de les te spellen over hoe kinderen met boeken omgaan, op een manier die toch een beetje te was. Ik vraag mij ook af hoe het komt dat men die schade niet heeft opgemerkt bij het inleveren. Maar het meeste heb ik problemen met de manier waarop de dienstchef mij heeft te woord gestaan.
Ik heb die 12,50 euro nog niet betaald en de ontleenkaart is voorlopig geblokkeerd.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de titel van het beschadigde boek is: "Rumoer in Rio, dolle stieren en een geheime kluis", weliswaar van dezelfde auteur.
Volgens de bibliotheek bracht verzoekster het boek terug op 17 september. De bediende aan de inneembalie heeft blijkbaar - waarschijnlijk door de drukte - de beschadiging niet bemerkt. De beschadiging werd daarna echter onmiddellijk gesignaleerd door het personeel van de jeugdafdeling toen deze het boek terug wilden plaatsen op het rek. Het boek werd dan onmiddellijk naar de klantendienst gebracht. Het boek is voorgelegd op de eerstvolgende interne werkgroep beschadigde materialen van 22 september waar de boekbinder oordeelde dat het boek nog kon gerecupereerd worden door het opnieuw in te binden.
Volgens de bibliotheek betreft het toch een heel zware beschadiging. Men gaat er van uit dat de beschadiging is ontstaan doordat er verkeerd werd omgegaan met het boek. Bijvoorbeeld omdat de lener het boek in dubbelgevouwen toestand (achterflap tegen voorkant gevouwen) heeft gelezen. Het boekblok staat blijkbaar volledig krom. De middelste pagina's puilen aan de boekrand uit. De boekrand heeft de vorm van een kromme; het boek sluit zelfs niet meer normaal. Volgens de bibliotheek is dit absoluut geen normale slijtage.
De bibliotheek meldt trouwens dat er nog zeezand uit het boek op het bureau viel. Dit is uiteraard geen schade die moet/kan worden aangerekend, maar toch de staat illustreert waarin het boek werd teruggebracht.
De vergoeding die gevraagd wordt, is 9 euro (dit is blijkbaar een vast bedrag dat gevraagd wordt als bindkosten). Geen 12,50 euro dus. De brief zou verstuurd zijn op 28 september.
Wat nu betreft die dienstchef bij wie verzoekster kwam, geeft de verantwoordelijke bibliothecaris toe dat zij soms wat belerend overkomt. Wij gaan er echter van uit dat elke ambtenaar open staat voor opmerkingen die vanuit het publiek worden gegeven. Aan de andere kant is het toch haar plicht de leners te wijzen op de problemen die zich voordoen met beschadigingen, maar dit kan op een hoffelijke manier.
De bibliotheek geeft toe dat verzoekster beter onmiddellijk door de baliebediende was geconfronteerd met de beschadiging. Dit had deze discussie achteraf kunnen uitsparen.
De bibliotheek maant de bedienden constant aan om alert te zijn. Jammer genoeg zijn er nog steeds een aantal probleemgevallen die door de mazen van het net kruipen.
Besluit:
Wanneer een boek door de baliebediende in ontvangst wordt genomen, dan heeft de bibliotheek strikt genomen zeer weinig verhaal. De beschadigingen kunnen immers ontstaan na het inleveren. Dat negatieve boodschappen op een aanvaardbare manier moeten worden overgebracht, daaraan kan worden gewerkt. Dat dergelijke zware beschadigingen niet worden opgemerkt, doet toch wel vragen rijzen over de zorgvuldigheid van de baliebediende of de werkdruk. Kortom: verzoekster betaalt de 9 euro, want ze erkent enigszins de schade, maar strikt genomen had zij kunnen weigeren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Wanneer een boek door de baliebediende in ontvangst wordt genomen, dan heeft de bibliotheek strikt genomen zeer weinig verhaal. De beschadigingen kunnen immers ontstaan na het inleveren. Dat negatieve boodschappen op een aanvaardbare manier moeten worden overgebracht, daaraan kan worden gewerkt. Dat dergelijke zware beschadigingen niet worden opgemerkt, doet toch wel vragen rijzen over de zorgvuldigheid van de baliebediende of de werkdruk. Kortom: verzoekster betaalt de 9 euro, want ze erkent enigszins de schade, maar strikt genomen had zij kunnen weigeren.

Aanbeveling:
Als de ontlener ervoor kiest om het materiaal af te geven aan het baliepersoneel, en er zijn op dat moment geen opmerkingen, dan moet dit voor de ontlener betekenen dat er geen opmerkingen meer zullen volgen. Het is dan wel de bedoeling dat het baliepersoneel het materiaal zelf, onmiddellijk en grondig nakijkt.

zorgvuldigheid - procedure
vertrouwen
zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 200911-416

Futiliteit

Vandaag heb ik met de klantendienst van de bibliotheek Zuid toch een - naar mijn mening - zeer vreemde discussie meegemaakt.
Ik krijg vandaag een brief met de melding dat er een boek is binnengebracht dat beschadigd is en dat ik 17,50 euro hiervoor dien te betalen of een nieuw exemplaar te kopen.
Het betreft hier een boek dat ik een aantal weken geleden in Westveld heb - waarvan ik meen in goede staat - binnengebracht. Op het moment zelf is trouwens geen enkele reactie over de staat van het boek gekomen.
Ik val compleet uit de lucht en vraag het boek dan wel eens te mogen zien. Het boek heeft inderdaad op de laatste bladzijden verkleuring en de bladeren zijn gebogen. Dit kan wijzen op vocht. Men legt mij uit dat er een commissie heeft bepaald dat dit boek door mij moet vergoed worden en dat dit toch wel om geld van de gemeenschap gaat.
Nu sta ik toch wel verstomd van de engheid en bureaucratie en wel om volgende punten:
- Indien er inderdaad sprake is van beschadiging dan moet de persoon die de boeken ontvangt toch wel perfect in staat zijn om dit zelf vast te stellen.
- Enkele weken na datum de beschadiging verhalen op de laatste ontlener kan toch helemaal niet. In enkele weken heeft dit boek toch wel een traject afgelegd waar de beschadiging evengoed kan hebben plaatsgevonden.
  Dit is een slachtoffer zoeken om de tekortkomingen in het systeem te verhalen op e en burger.

Indien men mij bij teruggave van het boek had aangesproken dat er schade was, dan hadden we als volwassen mensen dit kunnen bespreken en had ik zeker mijn verantwoordelijkheid hierin genomen. Nu stelt men mij voor een voldongen feit en is het mijn woord tegen hun woord. De reactie was: de commissie is zeer betrouwbaar.
Impliceert dit dan dat ik onbetrouwbaar ben?
Ik heb een compromis aanvaard om een beschadiging van 7,50 euro te vergoeden maar ik kan mij hier eigenlijk totaal niet achterstellen. Ik vind dit puur machtsmisbruik. Dit geeft tot gevolg dat ik voor mij zelf veilig te stellen zeer voorzichtig zal zijn in het ontlenen van boeken en dat ik bij teruggave mij verplicht zal voelen een afschrift te vragen dat de boeken in goede staat zijn ontvangen. Eindeloze bureaucratie dus en tot welk nut?
In deze tijden is het blijkbaar moeilijk om zeer eenvoudige oplossingen te zoeken voor zeer eenvoudige feiten. Een boek beschadigd? Onmiddellijk vaststellen en communiceren. Niet enige weken later met weinig concrete feiten komen opdraven.
Deze, alles bij elkaar genomen, futiliteit ligt mij dermate op de lever, vandaar deze reactie.

Onderzoek:
Bij ons onderzoek wijzen wij de bibliotheek er op dat verzoekster het boek niet op de balie had gelegd, maar had afgegeven aan een bediende die zij daar nog niet eerder had gezien. Daarna verliet verzoekster het filiaal en de schade werd pas achteraf door de bediende vastgesteld. Wij stellen tegenover de bibliotheek dat, indien de baliebediende onmiddellijk de beschadiging had opgemerkt, de bibliotheek dan verzoekster achteraf niet had moeten opmerkzaam maken en een bedrag aanrekenen (dat later weliswaar van 17,50 naar 7,50 euro werd teruggebracht).
Toch kunnen wij enkel vaststellen dat eens het boek door de bediende van de bibliotheek is aanvaard, er achteraf nog weinig verhaal door de bibliotheek mogelijk is als burgers weigeren om op een minnelijke schikking in te gaan.
De bibliotheek wijst er nog op dat de bediende in kwestie een lange staat van dienst heeft en een groot verantwoordelijkheidsgevoel en correcte handelswijze heeft.
Bovendien vindt de bibliotheek het herleiden van de aangerekende schade van 17,50 naar 7,50 euro voldoende.

Besluit:
Wij stellen vast dat, eens het boek door de bediende van de bibliotheek is aanvaard, er achteraf nog weinig verhaal door de bibliotheek mogelijk is, zeker als de termijn van reageren op de beschadiging vrij kort is.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
- Speel kort op de bal bij het vaststellen van een beschadiging:

- Ga zeer zorgvuldig te werk bij het ontvangen van de boeken. Net zoals de burger die zelf scant en wordt verwacht dat hij zelf nog eens het boek controleert, is dit zeker voor de bibliotheek een redelijke vraag om bij teruggave zorgvuldig te controleren.

- Als een ontlener bij het terugbrengen het materiaal afgeeft aan de bediende, dan moet de ontlener op dat ogenblik kunnen weten of er al dan niet schade wordt vastgesteld. Wordt op dat ogenblik geen schade vastgesteld, dan moet de bibliotheek achteraf vastgestelde schade niet verhalen op de laatste ontlener.

- Indien de ontlener het teruggebrachte materiaal gewoon achterlaat op de balie of in de terugbrengbus, dan moet hij/zij weten dat hij/zij wel een risico loopt.

5.3.3. Dienst Monumentenzorg

proactief handelen
Verzoek: 200904- 150

Put

Ik ben een Antwerpse toerist. Ik ben bezorgd: als je in het Gravensteen naar de kantelen gaat via de trap kom je uit de donkerte en eenmaal boven bevindt er zich een put van ongeveer anderhalve meter diep.
Als je alleen of met twee bent zou je normaal die put moeten zien, maar daar is toch een gevaar om erin te vallen. Iemand van onze groep is er bijna in gedonderd.
Ik vraag mij af of er toch geen kleine aanduiding (die historisch niet storend is, maar wel veilig) kan gegeven worden. Ik had mijn bezorgdheid ook in het Gravensteen zelf geuit maar daar werd op gewezen dat veiligheid moet wijken voor het historische.
Ik heb het daar wat moeilijk mee omdat als er iemand invalt en zijn nek breekt, niemand nog zal moeten overtuigd worden. En dan zal toch een ingreep volgen.

Onderzoek:
Er is inderdaad een gevaarlijke situatie in het Gravensteen. Tot voor kort was de betrokken dienst zich hiervan niet bewust (vermoedelijk door de vertrouwdheid met het gebouw), maar recent is een ongeval gebeurd en dan is er nog deze klacht.
De dienst streeft nu naar het plaatsen van een ijzeren balustrade bij het bovenkomen op het platform. Dit is doorgegeven naar de technische diensten van de Stad, maar een uitvoeringstermijn is nog niet bekend.
Een aanduiding alleen zou het probleem niet oplossen.
Wij dringen echter aan op een dringende en voorlopige oplossing en ongeveer een half jaar later vernemen wij dat een voorlopige afsluiting werd geplaatst. In de loop van 2010 zal dan een borstwering worden uitgevoerd.
Besluit:
De betrokken diensten handelden duidelijk niet proactief. Pas na herhaald aandringen plaatst de dienst een voorlopige afsluiting niettegenstaande de dienst op de hoogte is van het gevaar. Ook samenwerking met andere diensten kan vlotter.

Beoordeling: gegrond
Er werd duidelijk niet proactief gehandeld. Ook na de melding was de respons te traag voor zo een onveilige situatie.

5.3.4. Museum voor Schone Kunsten

actieve informatieverstrekking
professionaliteit
Verzoek: 200912- 448

Replica

Ik heb een tijd geleden een replica gemaakt van een kunstwerk voor het Museum voor Schone Kunsten. Die replica staat tentoongesteld in het museum, maar zonder de vermelding dat het een replica is.
Bovendien heb ik een aantal bedenkingen waarop het museum restauratieopdrachten toewijst.

Onderzoek:
Allen de klacht over de replica blijkt terecht te zijn. De andere zaken zijn onterecht, wat door een grondig onderzoek wordt bewezen. Het ging vooral om veronderstellingen. Verzoekster is tevreden dat dit alles is uitgeklaard aan de hand van facturen en opzoekingen.

Opvolging:
Kort daarop wordt op het kunstwerk vermeld dat het een replica is.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

5.3.5. Dienst Receptieve Ruimten

actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200903-93

Open haard

Woensdag 25 februari ben ik naar de tentoonstelling van Vlaamse wandtapijten geweest in de Sint-Pietersabdij. Daar heb ik mij bij een smalle doorgang misstapt en ben ik in een open haard gevallen. De directie en de suppoosten waren heel behulpzaam en vriendelijk. Ze raadden me wel aan als ik 's anderendaags ergere pijn zou hebben, verzekeringspapieren bij het stadsbestuur aan te vragen omdat zij die niet voorhanden hadden. Ze zouden het ongeval aan u door melden. Gisteren (donderdag) ben ik naar de dokter geweest, omdat ik nog erge pijn had en die heeft een brief voorgeschreven om in het ziekenhuis foto's van mijn arm en schouder, die er momenteel het ergst aan toe zijn, te laten nemen.
In de hoop deze verzekeringspapieren zo vlug mogelijk te kunnen ontvangen dank ik u bij voorbaat.

Onderzoek:
Wij vroegen ons af waarom deze burger zich tot ons kantoor had gericht en nemen contact op met haar. In de Sint-Pietersabdij had men aan verzoekster blijkbaar gezegd dat zij haar papieren moest opsturen naar de Stad. Men had haar blijkbaar niet gezegd over welke dienst het ging. Thuis heeft zij dan de website van de Stad opgeroepen en dan maar het adres van de Dienst Ombudsvrouw genoteerd om haar brief naartoe te sturen. Wij geven verzoekster de raad om in elk geval haar ziekenkas op de hoogte stellen en wat betreft de Stad Gent vragen wij om haar papieren op te sturen naar de Juridische Dienst.
Volgens verzoekster had men op het ogenblik van het ongeval de juiste papieren niet voorhanden.
Als gevolg van onze raad, richt verzoekster zich tot de Juridische Dienst. Daar wordt het verzekeringsdossier alsnog op adequate wijze opgestart.
Vanuit de Kunsthal Sint-Pietersabdij worden de omstandigheden van het ongeval bevestigd. Zowel een toezichter als een verantwoordelijke zouden zich over verzoekster hebben ontfermd. Men zou haar hebben gezegd dat, als zij nadien toch nog blijvend last zou hebben, zij zich moest wenden tot de Juridische Dienst van de Stad Gent. De verantwoordelijke zou toen ook hebben gedacht dat men verzekeringspapieren zou kunnen invullen, maar blijkbaar waren die niet voorhanden. Dat zou de reden zijn waarom men mensen in deze situatie doorverwijst naar de Juridische dienst.
Dit zou allemaal mondeling zijn meegedeeld, en dit kan de reden zijn waarom verzoekster naderhand niet meer wist waar zij terecht moest met haar klacht en bijgevolg bij de ombudsvrouw is terechtgekomen.
Als gevolg van dit dossier zal de Kunsthal Sint-Pietersabdij voortaan, in een dergelijk geval, intern de gegevens doorgeven aan de Juridische Dienst. Daartoe ontvangt het personeel een instructie, op basis van een bestaande circulaire die blijkbaar uit het oog was verloren. De dienst erkent dat dit bij dit ongeval niet gebeurde. Men excuseert zich hiervoor.
Besluit:
Wie precies wat heeft gezegd is niet duidelijk.

Beoordeling: geen oordeel
In elk geval dient deze klacht om dergelijke situaties in de toekomst te vermijden.

5.4. Opvolging

Het gaat steeds over de opvolging van klachten geuit in jaarverslag 2008.

De Bibliotheek gebruikt mooie boekenleggers om de gebruiker op een prettige manier aan te sporen tot meer zorg voor het uitgeleende materiaal.
De eerstelijns klachtenbehandeling van de Bibliotheek gebeurt vlot en met empathie. Ook de samenwerking met het ombudsteam is constructief.

5.5. Aanbeveling

Onveilige situaties die vastgesteld worden in monumenten waar dagelijks bezoekers komen, moeten zo vlug mogelijk opgelost worden door een betere afstemming tussen de diensten.

De oorzaken van het stijgende aantal discussies over beschadigde boeken (na ontvangst door medewerker die de beschadiging niet heeft opgemerkt) onderzoeken en nagaan hoe dergelijke klachten kunnen vermeden of opgevangen worden.

Het samenbrengen van de oude bevolkingsregisters onder één dak, namelijk 'De Zwarte Doos', zou ook voor de amateur-historicus een aanwinst zijn.

Het overwegen van het inschakelen van jobstudenten Geschiedenis om de tijdelijke achterstand van de verzoeken in verband met stamboomonderzoek, momenteel nog altijd in het archief Burgerlijke Stand, weg te werken.

Het herhalend bekend maken van de inspanningen die al geleverd zijn door het Stadsarchief bij het digitaliseren van bestanden die interessant kunnen zijn voor stamboomonderzoek.

Het digitaliseren van de meer dan honderd jaar oude registers van de Burgerlijke Stand met hulp van vrijwilligers.

Je kunt de wind niet veranderen
Wel de stand van de zeilen

Loesje

6. DEPARTEMENT FACILITY MANAGEMENT

6.1. Structuur

Betrokken diensten

DIENST	KLACHTEN	SIGNALEN & VRAGEN	GEGROND
Dienst Aankoopbeheer	0	0	0
Dienst Bouwprojecten	3	0	3
Dienst FM-Ondersteuning	0	0	0
Dienst Onderhoud Gebouwen	7	0	6
Dienst Service & Logistiek	0	0	0
Dienst Vastgoedbeheer	0	0	0

Bevoegde schepen(en)
Schepen van Financiën, Facility Management, Sport en Haven

6.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

De externe klanten van het Departement Facility Management zijn er veel meer dan je op het eerste gezicht zou denken.
Bezoekers van een publieksgebonden dienst hebben op de een of andere manier, zonder dat ze het beseffen, indirect te maken met deze dienst: de werking van een uurwerk in het A.C., een gevaarlijke put in het Gravenkasteel, een draaideur of een lift die blokkeert… Het behoort tot het takenpakket van Departement Facility Management om hier een oplossing te zoeken.
Maar de meeste verzoeken die we in de Mammelokker registreren komen vooral van huurders van stadswoningen. En gaan over herstellingen. We merken hier een duidelijke evolutie. Waar het ons vorige jaren totaal ontbrak aan een overzicht of een duidelijk aanspreekpunt voor dit soort klachten van huurders die klagen dat een herstelling uitblijft, is dit van de baan. Er is een vlotte respons.
De herhaalde klachten hebben vooral te maken met fundamentele gebreken van sommige panden en er is duidelijk ook een machteloosheid van de medewerkers. Burgers die geconfronteerd worden met schimmels ten gevolge van constructiefouten. Erbarmelijke situaties waar burgers soms jarenlang lijdzaam deze ernstige mankementen ondergaan door de grote druk op de woonmarkt. Dit heeft impact op de gezondheid van de bewoners. Ook krijgen we meer en meer duidelijke signalen over de langdurige leegstand van sociale panden tussen twee verhuurperioden in.
Er zijn aanwijzingen dat dit een toestand is die al jaren is gegroeid en nooit echt objectief in beeld is gebracht door de Dienst Wonen. De overheveling van de taken confronteert nu het Departement Facility Management met dit structureel probleem. Ook de ombudsvrouw kon dit probleem de voorbije jaren minder goed inschatten omdat de huurders hier geen klachten kunnen indienen omdat het om leegstaande panden gaat. Signalen komen dus van burgers die op zoek zijn naar een woning en ook afgaan op hun eigen vaststellingen die echter geobjectiveerd moeten worden. Het bekomen van cijfergegevens hieromtrent bleek moeilijk. Het gaat hier dus niet over de perioden waarbinnen de panden volledig moeten gerenoveerd worden. Het gaat dus om verhuurbare woningen die mits het

uitvoeren van een aantal herstellingen (en dat zijn niet altijd echt zeer grote herstellingen), terug kunnen verhuurd worden, maar die nu meer dan drie maanden en soms tot een half jaar en anderhalf jaar (in enkele gevallen) leeg staan. Hierdoor gaan maanden huur verloren die gebruikt zou kunnen worden voor het uitvoeren van de herstellingen en dit op een moment dat we wekelijks dakloze burgers over de vloer krijgen.
Het goede nieuws is dat dit een organisatorisch probleem is dat opgelost kan worden. De signalen die we hierover krijgen beperken zich immers niet tot de woningen van de Stad, maar slaan ook op andere huisvestingsmaatschappijen.
Ook het opstellen van de staat van bevinding bij inkomst en verlaten van de woning gebeurt door een medewerker van Departement Facility Management en is voor correcties vatbaar, zoals blijkt uit onderstaande klachtenselectie. Controle is hier aangewezen. Maar ook de burger moet hier zijn verantwoordelijkheid nemen en zijn huurpand beheren als een 'goed huisvader'.

6.3. Selectie klachten per dienst

Voor alle klachtendossiers verwijzen we naar deel II van het jaarverslag op de website:
www.ombudsvrouw.gent.be

Hieronder vindt u een selectie die bovengaande analyse illustreert.

6.3.1. Dienst Bouwprojecten

proactief handelen
doorschuifgedrag
Verzoek: 200901-42

Schimmel

Ik heb schimmel in mijn appartement door vocht dat uit de bodem komt. Volgens de technische dienst van de Stad Gent is dat, na twee minuten dat hij komen kijken is, mijn eigen fout. Omdat ik een roostertje in mijn badkamer niet open heb gedraaid, dat heeft maar enkele kort tijd gesloten geweest. De vorige huurder had er ook al problemen mee want die had er folie tegen gezet.
Ik heb een dochtertje dat al lang altijd maar aan het hoesten was. Schimmels zijn echt gevaarlijk voor de gezondheid.
Ik wil dat dit probleem echt aangepakt wordt: mijn plinten waren nat, onder mijn balatum in de slaapkamer van dochter in de living, maar dat heb ik overschilderd.
Ik heb gewoon antwoord gekregen: loop maar naar alle diensten we doen er toch niets aan.

Onderzoek:
De bevoegde dienst is op de hoogte van dit probleem. Deze woningen werden een vijftiental jaar geleden gebouwd samen met een privé partner. Bij een aantal appartementen (vooral gelijkvloers) zijn er schimmelproblemen. De aannemer is in gebreke gesteld, omwille van constructiefouten.
Pas vorig jaar werden de woningen gekocht door het stadsbestuur. Er is nu een bedrag in de begroting ingeschreven voor structurele oplossingen (bv. geforceerde ventilatie, verluchtingsroosters in de ramen, enz.). De aanpassingswerken zouden plaatsvinden tijdens de eerste helft van 2010.
Ondertussen raden wij verzoeker aan om zijn appartement te verluchten daar waar het kan.
Besluit:
Verzoeker werd door de dienst blijkbaar onvoldoende ingelicht over de toedracht van het probleem. Bij de bouw van het appartement werd niet proactief gehandeld. Verzoeker had de indruk dat de diensten niets wilden doen en dat ook het doorschuifgedrag tot niets zou leiden.
De werken komen er, maar er kan niet worden meegedeeld wanneer precies. Het probleem sleept al jaren aan. De Stad is in elk geval de verhuurder en moet dus naar de huurders toe hoe dan ook dit probleem oplossen.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Geef de burger niet de indruk dat men niets wil doen aan het probleem en dat klachten indienen tot niets zal leiden, als men weet dat het probleem, de oorzaak en de oplossing gekend zijn.

afdoende motivering
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200909-293

Rampzalig

Ik heb van de Stad, voor een stadswoning die ik vroeger huurde, een rekening gekregen van 11.338 euro opknapkosten voor het verlaten pand.
Op de detailrekening opknapkosten zie ik posten zoals: herschilderen badkamer, vernieuwen vloer, dus kosten die normaal ofwel voor de nieuwe huurder of de eigenaar zijn.
De woning, toen ik er in 2002 kwam wonen, was een volledig onderkomen pand, bijzonder vuil en moest ik het volledig herschilderen op mijn kosten. Ik heb alles opgekuist.
Dat het bijzonder vuil was blijkt ook uit de toen opgemaakte staat van bevinding.
Waarom krijg ik nu een rekening van maar liefst 11.338 euro?
Ik heb geen enkele beschadiging toegebracht, integendeel ik heb het pand helemaal opgekuist.
Sinds wanneer moet een huurder ook de nieuwe schilderwerken in een woning betalen?
Toen wij erin kwamen hebben wij alle kosten op ons genomen hebben voor de schilderwerken.
Hoe worden dit bedrag en de uitgaven verantwoord? Ik ben tachtig procent invalide is. Ik heb een inkomen van 2.000 euro. Dit is gewoon rampzalig.

Onderzoek:
Fase 1: informatieronde.
A) De burger.
Verzoeker stelt dat hij nooit een uitgaande staat van bevinding heeft ondertekend en dat hij zich nooit akkoord heeft verklaard met de som van 11.388 die hij een absurd hoge som aan huurschade vindt die hij onmogelijk kan en wil betalen. Integendeel hij is ervan overtuigd dat hij bij het betreden van het pand een bijzonder vuile woning heeft aangetroffen die hij heeft opgeknapt en zelfs omdat hij lange tijd op een ingebouwde ijskast moest wachten, hij zelf de kost heeft gedaan om een ijskast op eigen kosten te kopen en die hij ook heeft achtergelaten. Hij zegt ook dat zonder zijn medeweten de waarborg al gedeblokkeerd is. Hij zegt dat hij in eerste instantie gerechtelijke stappen overwoog maar dat dit toch geld kost en er van af zal zien als hij een beroep kan doen op de ombudsvrouw. Hij wenst in elk geval een bemiddeling want met de dienst zelf geraakt hij er niet uit.
Hij meent dat hij in dit verhaal - waar hem 11.000 euro boven het hoofd hangt ('een donderslag bij heldere hemel') als David tegenover Goliath staat. Hij zegt erbij dat als hij dat moet betalen hij in de armoede terecht zal komen samen met zijn vrouw die in een rolstoel zit en gehandicapt is en samen hebben ze ook heel veel ziektekosten, hij heeft een probleem met zijn hart. Hij verstaat dat wie schade berokkent dit ook moet betalen maar hij begrijpt niet dat hij net door te schilderen en het volgens hem op te kuisen schade zou berokkenen. In elk geval was dit zeker niet zijn bedoeling, het tegendeel eerder en vooral voor hem is dit een fenomenaal bedrag voor een woning die misschien in opbouw drie keer die claim heeft gekost.
Beiden zijn verhuisd naar de serviceflats en wonen nu in een meer aangepast appartement en zijn daar ook voor dankbaar. Hij begrijpt het niet want hij heeft altijd een goede en correcte relatie gehad met de mensen van Dienst Wonen waar hij trouwens ook nooit klacht over heeft gehad. Integendeel hij vindt de mensen zeer vriendelijk.
Hij is erg geëmotioneerd door de hele zaak en vooral heel erg ongerust. Wat hem ook duidelijk is aan te zien en ondersteund wordt door een medisch attest.
B) Betrokken diensten
Het gaat zowel over Dienst Wonen als Departement Facility Management tot wiens bevoegdheid de opstelling van staten van bevinding behoort. Dienst Wonen wordt gehoord over het verloop van de procedure en wie doet wat.

Fase 2: objectivering.
Door plaatsbezoek en verzameling nodige documenten (twee staten van bevinding, lijst criteria bij herstellingen, diverse handtekeningen van klager, woord en wederwoord).
Twee medewerkers van Dienst Wonen gaan samen met de ombudsvrouw op plaatsbezoek. De ombudsvrouw stelt vast dat het hier niet om een vorm van vandalisme of om slordigheid gaat maar dat er wel degelijk een soort schade is ten gevolge van onkunde. Het pand is opgekuist maar door duidelijke onkunde wat betreft verfkeuze en uitvoering is er willens nillens schade in de zin van: aanrecht is geverfd, de stopcontacten eveneens omdat ze blijkbaar niet meer proper te krijgen zijn, er is een stuk linoleum kapot maar het is duidelijk dat de linoleum totaal verouderd is enz.. Voordeur die gevernist was is geverfd met lakverf enz. Het terug in orde stellen (afbijtsen bijvoorbeeld en wegwerken van spatten) zal zeker werk vragen maar mogelijkerwijs buiten het aanrecht is niets onherstelbaar (wel is een drempel gebroken maar die zit niet in staat van bevinding). Voor de rest is alles minutieus aangeduid.

Op dat punt is de staat van bevinding zorgvuldig opgesteld.
De meeste opmerkingen hebben te maken met aanbrengen van papier en verf dus roerende elementen.
Bij opstellen van de kosten overeenkomstig de schade is - waar het mogelijk was - rekening gehouden met een richtinggevende lijst met prijzen voor herstellingen.
Op wie de werken nu moet uitvoeren: de Stad of een aangestelde firma is niet duidelijk.

Fase 3: toetsing aan ombudscriteria 'regelgeving', 'procedure' en 'billijkheid', 'zorgvuldigheid'.
De procedure en regelgeving.
De Dienst Wonen deelt mee op welke manier en wie de staat van bevinding wordt opgesteld en wie er de prijzen op de herstellingen plaats en op basis van welke criteria.
De Juridische Dienst deelt mee na een algemene vraag aan welke vereisten een correcte staat van bevinding moet voldoen. Hierop wordt dan de betrokken uitgaande staat van bevinding getoetst.
Het spreekt vanzelf dat de huurder naast recht ook plichten heeft ook dat wordt in rekening gebracht.
En we merken op dat het opvalt dat bij het opstellen van de schade geen rekening werd gehouden met slijtage. Het gaat om prijzen bij vernieuwen van bijvoorbeeld linoleum.
Maar bovendien gaat het vooral om behang en verf die ook niet in de ingaande staat van bevinding werden opgenomen en dus ook niet vergelijkbaar zijn en dus ook weinig in rekening kunnen worden gebracht.
Bovendien kan ik ook geen aanwijzingen vinden in het contract dat de eigenaar een bepaald soort verf of behang zou opleggen.
Maar wat meer is: de uitgaande staat van bevinding is niet volgens de regels opgesteld en dat is nog zacht uitgedrukt.
Volgens de betrokken ambtenaar die de uitgaande staat van bevinding op tegenspraak moest opmaken zou de huurder zijn handtekening gezet hebben onder een niet ingevuld formulier en zou pas later het bedrag ingevuld zijn.
Dit lijkt mij onbehoorlijk en het is niet ondenkbeeldig dat een rechter dit als schriftvervalsing beschouwt.
Kortom: het is zeer de vraag of de staat op tegenspraak is opgesteld en hij is zelfs vervalst.
Bovendien werden pas twee vermeldingen van schade aangeduid tijdens de rondgang en de rest werd aangeduid met 'zie bijvoegsel'. Dit bijvoegsel werd pas later bijgevoegd en had klager niet gezien, kon hij ook niet gezien hebben als we er van uit gaan zoals de ambtenaar zegt dat na de rondgang het blanco voorblad werd ondertekend en de bijvoegsels foto's bevatten die pas later zijn ontwikkeld geworden. Klager zegt dat hij die foto's nooit heeft gezien en dit wordt ook niet tegengesproken. In elk geval zijn ze pas na de ondertekening bijgevoegd.
Wat meer is: de klager blijft erbij dat hij helemaal niets heeft ondertekend dat het enige wat hij na de rondgang te horen heeft gekregen dat "het waarschijnlijk hem veel zou kosten". Hij blijft erbij dat zijn handtekening is vervalst.
Daarover kan geen uitsluitsel gegeven worden maar in elk geval is voldoende geobjectiveerd geworden dat:

1. De uitgaande staat van bevinding niet reglementair is opgesteld geworden en daarom ook van generlei juridische waarde is.
2. De ingaande staat noch het contract vermeldt welke verfsoorten of behang er moeten gebruikt worden.
3. Dat de waarborg blijkbaar reeds gedeblokkeerd werd zonder akkoord van de burger.

Conclusie:
De Stad kan geen dergelijke schadeclaim opstellen op basis van een dergelijke staat van bevinding en de schadeclaim van 11.338 is zeer betwistbaar ook voor een rechtbank en een dergelijke manier van werken de dienst en dus ook de Stad in diskrediet kan brengen.
Alle sociale huurders hebben recht op een correct opgestelde inkomende en uitgaande staat van bevinding.
Maar ze hebben ook plichten los van dit juridische steekspel.
Een ombudsman oordeelt niet alleen op basis van reglementen, maar ook op basis van billijkheid tegenover alle partijen en daarom binnen de regelgeving ook op zoek kan gaan naar minnelijke schikkingen die aanvaardbaar zijn voor alle partijen. Na het bezoek aan het pand is er ook de ombudsvrouw vastgesteld dat het pand zeker nu al bewoonbaar is maar dat er nog een aantal werken moeten uitgevoerd worden om het netjes en in orde te stellen. Zo moet er een nieuwe vloerbedekking in de slaapkamer komen en ook de keukenkasten moeten zonder meer vervangen worden aar in staat van bevinding bij binnenkomst stond ook reeds vermeld dat deze zeer zwaar vervuild waren en dat is de reden (hij kreeg het niet meer proper) dat hij dit alles heeft geschilderd. Ook verfspatten op plaatsen die niet geschilderd horen te zijn noch waren (stopcontacten) zullen zeker moeten verwijderd worden.
Wij stellen een minnelijke schikking voor van 2.500 euro (2000 voor keukenkasten en 500 voor nieuwe vloerbedekking rekening houdend met het feit dat die ook al een aantal jaren oud was toen klager er in kwam) min de ijskast (die in perfecte staat is, die klager heeft achtergelaten en die volgens de inkomende staat moest vervangen worden maar waarvan volgens hem de vervanging door de stad niet was uitgevoerd). Kortom een minnelijke schikking van 2000 euro (wat bij hen overeenkomt met een maand inkomsten voor beide) min de waarborg natuurlijk die er al afgehaald is.
Het spreekt vanzelf dat de burger zich niet zal verzetten mocht de Stad van mening zijn dat ze de schadeclaim moet laten vallen.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Streven naar een minnelijke schikking.
Herziening werkwijze opstellen staat van bevinding.
Overwegen of hier gepast optreden in verband met mogelijke schriftvervalsing is aangewezen om dit in elk geval ook ter bescherming van de ambtenaar die zich mogelijkerwijs niet realiseert wat dit feitelijk inhoudt. Nagaan of dit geen werkwijze is die systematisch wordt gebruikt en of binnen de regelgeving geen efficiënte rechtsgeldige werkwijze mogelijk is. De Stad dient hier lessen uit te trekken en niet in het minst de dienst (ambtenaar en leidinggevende die belast is met opstellen staten van bevinding en controle ervan) uit deze klacht.
Ook de klager moet zijn lessen trekken en in zijn nieuwe stadswoning zorgzamer te werk gaan.

redelijke termijn
Verzoek: 200910-397
Schamele pastorie

Wettelijk is de stad verplicht om voor de dominee of de pastoor een ambtswoning te voorzien. Als dominee heb ik dit ook, alleen is de ambtswoning in een zodanig erbarmelijke toestand dat een grondige renovatie zich opdringt. Er staat schimmel op de muren, de ruimtelijke indeling is er erg krap, het sanitair is verouderd en versleten, elektrische voorzieningen zijn niet aangepast en er zijn ernstige lekkages. Alleen blijven de werken uit. Na een beroep op de bevoegde dienst en de bevoegde schepen is er heel vlug gereageerd, maar tot nu toe is dit nog niet tot een uitvoering gekomen en blijft de situatie zo goed als ongewijzigd. Ik vraag me af of er ook nog wel grondige herstellingswerken komen aangezien ze bijzonder ingrijpend en mogelijk ook duur en op lange termijn misschien moeten gepland worden. Ik vraag me af of het niet zou aangewezen zijn om een andere ambtswoning te voorzien? Bestaat de pastoorswoning nog van de Sint-Annaparochie? Of kan eventueel een leegstaande pastorie in een deelgemeente overwogen worden? Of zou ik een toelage kunnen bekomen waardoor ik elders in de stad een andere woning kan betrekken?
Ik ben in elk geval bereid een andere oplossing te aanvaarden. Ik zit nu al 4,5 jaar in een ruimte waarvan je de vraag kan stellen of ze echt nog als woning vandaag kan gebruikt worden. Of waarvan de kostprijs voor renovatie bijzonder duur kan uitvallen voor de stad. Ik ben naar de ombudsvrouw gestapt omdat er geen schot komt in de restauratiewerken waar ik al twee jaar op zit te wachten.

Onderzoek:
Wettelijk moet de Stad zorgen voor huisvesting voor bedienaars van een erkende eredienst. Dit is geregeld door het Keizerlijk Decreet van 1804 en door het decreet van het Vlaams Gewest van 2004. Indien de Stad geen woning kan aanbieden, dan kan ze, ter vervanging, een woonvergoeding betalen. Volgens de Dienst Onderhoud Gebouwen is de woning van de dominee volledig gerenoveerd in 1984, inbegrepen elektrische installatie, sanitaire installatie en keuken. De dienst geeft toe dat de ruimtes minder groot zijn dan gebruikelijk in een pastorie. De dienst geeft ook toe dat er sedert 2004 vochtproblemen zijn, die gedeeltelijk werden opgelost. Dat het zo lang geduurd heeft is te wijten aan het feit dat men pas kon herstellen nadat de muren waren uitgedroogd, maar vier jaar is wel veel. Blijft nu nog het probleem over van het gebrek aan verluchting in beide badkamers, die men

vlug hoopt op te lossen en waarvoor nu prioritair opdracht werd gegeven. Volgens de dienst werden de problemen met de elektrische voorzieningen heel vlug opgelost, kort na de melding. Ook vindt men de vraag van de dominee om de sanitaire installatie te vervangen, niet redelijk, want die is volgens hen niet versleten, 25 jaar na installatie. Omdat er in de buurt geen alternatief is voor de huidige woonst van de dominee, hebben wij ook onderzocht of het soms niet, ook voor de Stad, voordeliger zou zijn om de dominee een woonstvergoeding te geven zodat hijzelf een woning kon zoeken. Maar blijkt nu dat het bedrag, dat eertijds voorzien is door de gemeenteraad, helemaal niet beantwoordt aan de huidige levensduurte. Voor dit bedrag kan men niets deftigs vinden. De dominee wordt van de stand van zaken op de hoogte gebracht. Hij aanvaardt dat er voor hem geen alternatief is, buiten de beloofde aanpassingen af te wachten, want de huidige woonvergoeding zal hem geen betere woonst kunnen aanbieden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Een deel van de mankementen werd op korte termijn hersteld, maar de vochtproblemen hebben onredelijk lang geduurd. Het alternatief voor woonstaanbod, een woonstvergoeding biedt geen oplossing want deze is nooit aangepast aan de reële kost.

Aanbeveling:
Het is aangewezen om de woonstvergoeding voor de bedienaars van de erediensten op te trekken en aan te passen aan de levensduurte. De huidige vergoeding laat niet toe om een degelijke woning te huren. Deze aanpassing kan ook voor de Stad voordelig uitvallen, wanneer men de kosten van sommige herstellingswerken bekijkt.

6.3.2. Dienst Onderhoud Gebouwen

professionaliteit
zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 200903-122

Privé schoonmaak

Er wordt zo goed als niet gekuist in het Blok B op de Francisco Ferrerlaan.
Er is een brief en een mail verstuurd waarop de schepen ook een brief heeft teruggestuurd. Op een mail is geen antwoord gekomen.
Altijd hetzelfde: de schoonmaakster komt niet boven. Ze werkt een half uur maximum drie kwartier om de veertien dagen. Ze komt toe om 10u15 en om 11u00 is ze weg.
Ze is in acht maanden niet op de verdiepingen geweest, wat ze wel doet is aan de lift beneden en de gang van het fietsenrek.
Op de verdiepingen worden noch de overlopen waar de liften op uit komen en de gangen waar de deuren op uit komen. Er wordt niet schoongemaakt met het gevolg dat het gebouw verloedert.
Vooral op de derde verdieping zijn er problemen: daar wordt de was op de verwarming gehangen in de gang.
Sommige bewoners kuisen zelf de liften uit omdat het niet te zien is.
Er zou buiten ook beter een sigarettenkoker komen. Tapijten zijn vuil aan de ingang, tot een wc-pot in de lift. (een bewoner heeft dat uiteindelijk zelf weggenomen omdat hij het niet langer meer kon zien), was over balustrade.
De appartementen zelf zijn mooi.
Het gaat om een privé schoonmaakfirma. Wij gaan er van uit dat de Stad als verhuurder aan wie ze gemeenschappelijke kosten betalen (o.a. voor schoonmaak) hier toch een controle moet uitoefenen. Wij vragen zich af waarom er nog voor schoonmaak moet worden betaald als het helemaal niet onderhouden wordt. Of dat er zelf geen nazicht wordt gedaan.
Het is toch niet aan ons om die privé firma te bellen. Trouwens gelijk welke firma die ze nemen als er niet wordt gecontroleerd... en waarom geen conciërge die ook kuist, misschien is dit wel goedkoper.

Onderzoek:
De betrokken diensten zorgen ervoor dat, na onze tussenkomst, deze problemen worden aangepakt. Het schoonmaken zelf gebeurt inderdaad door een bedrijf. Er worden door de Stad ondermeer controles uitgevoerd in verband met het schoonmaken, maar blijkbaar waren die controles tot dan onvoldoende of niet efficiënt genoeg om gegronde klachten te vermijden.

Opvolging:
Enkele maanden later zijn er opnieuw klachten. Wij geven die door aan de bevoegde dienst die nogmaals maatregelen neemt naar het schoonmaakbedrijf. Enkele dagen later stelt iedereen vast dat de kwaliteit van het werk het gewenste niveau bereikt.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd:
Controles en evaluaties bleken onvoldoende om herhaalde klachten te vermijden, maar het is het schoonmaakbedrijf zelf dat verantwoordelijk blijkt.

Aanbeveling:
Regelmatig grondige en spontane controles inbouwen.

redelijke termijn
Verzoek: 200903-135

Geen licht

Mijn moeder woont in een stadsappartement, in een gebouw boven een dienstencentrum.
Twee weken geleden heb ik gemeld aan de dienst van stadswoningen dat de verlichting in de hal niet meer brandt. Ook het dienstencentrum zelf zou dat al hebben gemeld, alsook andere bewoners.
Ondertussen brandt het licht nog altijd niet. Dat is zeer gevaarlijk voor de oude mensen die daar wonen. Ik kan wel begrijpen dat het op een week niet hersteld wordt, maar op twee weken zou het toch al kunnen in orde gebracht zijn.

Onderzoek:
Wij melden dit aan de bevoegde dienst die ons antwoord dat deze melding inderdaad werd ontvangen. Er was echter een toevloed aan meldingen zodat dit niet sneller kon worden hersteld. In elk geval wordt erover gewaakt dat aan elke melding binnen de veertien wordt gevolg gegeven.
Twee dagen nadat wij deze klacht doorgaven werkt de dienst dit order af.
Besluit:
De bevoegde dienst werkte deze melding inderdaad niet onmiddellijk, maar toch binnen een redelijke termijn af. Toch zouden dergelijke kleine ingrepen in een publieke hal vlugger moeten kunnen gebeuren. Ook bij een toevloed aan meldingen is de ene meer prioritair (op basis van objectieve criteria) dan de andere.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn
efficiëntie en effectiviteit
Verzoek: 200905-179

Hardnekkige spoeling

Ik heb al meer dan één jaar problemen met het sanitair in mijn stadsappartement aan de Ferdinand Lousbergskaai. Ik bel maar altijd naar het meldpunt van de technische dienst aan het Zuid en daar zegt men altijd dat men het zal doorgeven. Al meer dan een jaar komen er techniekers van de Stad bij mij en het geraakt maar niet opgelost. Wat zijn mijn klachten? Om te beginnen het toilet: als de verdiepingen boven mij doorspoelen, komt dat bij mij terecht. Ze hebben mij al van alles gezegd: dat de leidingen te oud zijn, dat het komt door het dienstencentrum van het OCMW op het gelijkvloers, dat de septische put te vol is. Ze komen, ze kijken en ze zijn weer weg, ze zeggen dat ze er hun baas zullen over spreken. Dat is het dan. Ik word er ziek van. Maar dat is nog niet alles: in de keuken en in de lavabo van de badkamer komt er heet warm uit de koudwaterkraan.
Ik heb me al verschillende keren verbrand. Ik moet de kranen heel lang laten lopen om een beetje koud water te krijgen. Hoe kan dat nu? De mannen van de Stad hebben me gezegd dat ze volgend jaar al de leidingen zullen veranderen. Moet ik dit dan nog één jaar verdragen? Ik ben niet alleen: er zijn nog twee appartementen op mij gang die hetzelfde meemaken. Zou men ons probleem eens ernstig kunnen aanpakken en toch iets doen in afwachting van de vernieuwing?

Onderzoek:
Onderzoek bij de Dienst Onderhoud gebouwen leert ons dat de dienst op de hoogte is van de problemen en nog altijd op zoek is naar de oorzaak. Voor het toilet is de technische dienst al verschillende malen tussengekomen, ook in andere appartementen: men heeft de leidingen ontstopt, een gespecialiseerde firma heeft alle putten en leidingen leeggespoten, zonder resultaat. Men vermoedt dat sommige bewoners van andere appartementen niet altijd even zorgvuldig zijn en op die manier in .de onderliggende appartementen problemen veroorzaken. De problemen geraken moeilijk opgelost, er worden een aantal technische ingrepen uitgevoerd, de een met meer succes dan de ander. Vooral het warme water dat uit de koudwaterkraan komt, baart de dienst zorgen. De kraan wordt vervangen, maar dit lost het probleem niet op. Na heel wat opzoekwerk, wordt ontdekt dat het OCMW, in zijn dienstencentrum op het gelijkvloers twee thermostatische kranen, zonder terugslagklep, heeft geïnstalleerd. Ook in de stookplaats wordt een kraan gevonden zonder terugslagklep. Alle defecte kranen worden vervangen. Ook voor het toilet komt er een oplossing.

Opvolging:
Twee maanden later laat verzoekster ons weten dat er nog altijd geen oplossing is voor het koud water. Daarenboven heeft ze nu ook last van schimmelvorming in haar slaapkamer door een waterlek in de badkamer. De Dienst Onderhoud Gebouwen geeft toe dat ze met de handen in het haar zitten. In feite moeten een aantal appartementen gecontroleerd worden en het is niet eenvoudig om toegang te verkrijgen. Blijkt dan ook dat bepaalde herstellingen niet geholpen hebben en er weer mankementen zijn. Onze conclusie is dat het toch enigszins onverklaarbaar is dat men er niet in slaagt de oorzaak van de problemen te vinden en dus voor een degelijke herstelling te zorgen. Volgens de dienst zijn de problemen hoofdzakelijk te wijten aan het hele concept van het gebouw dat dateert van begin jaren 80. In plaats van ieder appartement een eigen boiler te bezorgen, werden er drie grote boilers geplaatst die door heel het appartementsgebouw worden gebruikt, met een groot aantal terugslagkleppen die allemaal kunnen defect geraken. Dan begint de zoektocht. Al blijkt deze uitleg ons aannemelijk, toch zijn wij van mening dat een termijn van meer dan een jaar toch onredelijk is.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond wat de redelijke termijn betreft. Over de aanpak en de efficiëntie spreken wij ons niet uit bij gebrek aan meer concrete gegevens. De dienst geeft ons regelmatig feedback, maar er is maar weinig positief nieuws.
De klacht toont wel aan hoe belangrijk een concept van een gebouw is.

Aanbeveling:
Blijven zoeken.

redelijke termijn
Verzoek: 200907-256

Verkommeren

Ik heb vroeger al een aantal keren problemen gemeld in verband met het appartementsgebouw waar ik woon. Ik deed die meldingen vroeger op de Zuid en daarna in de Kokerstraat. Men is toen wel eens komen kijken maar er werd niets aan gedaan.
Het gaat over het volgende. De kelder staat vol met vuil en stinkend water dat ondermeer afkomstig is van een lekkende wc-buis; men heeft er laarzen nodig om binnen te komen. Verder regent het binnen op zolder doordat de dakgoot verstopt of kapot is; ik woon op de derde verdieping en ik heb er schade door. En bovendien staat zowel in de kelder als op zolder gerief (dozen met kleren, oude frietpot, enz.) van mensen die hier niet meer wonen en hun spullen niet mee hebben verhuisd.
Het gebouw staat hier te verkommeren en het is spijtig dat er niets wordt aan gedaan.

Onderzoek:
Volgens de Dienst Onderhoud Gebouwen werd de dakgoot al twee keer ontstopt. Men onderzoekt om dakhaken te plaatsen zodat de goten voortaan op een veilige en verantwoordelijke manier kunnen worden gereinigd. Bepaalde bewoners zouden duiven voederen. De duivendrek zou de oorzaak kunnen zijn van de verstoppende dakgoot.
De afvoerbuis in kelder zou al op 15 juli hersteld zijn. Daarbij zouden alle putten en rioleringen zijn nagezien en doorgespoten. Men bevestigt dat er nog water in de kelder staat. Dit zou door voor een deel komen door de verstopping en door waterinsijpeling via de verluchtingsluiken van de kelders. Er zou ook geen opstand zijn tussen kelderopening en voetpad. Ook dit probleem zou de dienst aanpakken. De dienst meldt ook gemeld dat de kelder werd leeggemaakt.
Misschien zijn daarmee alle problemen nog niet opgelost, maar in elk geval wordt er werk van gemaakt. Sinds enkele maanden werd binnen de stadsdiensten een nieuwe werkwijze ingevoerd in verband met melding van defecten door bewoners van stadswoningen. Deze nieuwe werkwijze zou ertoe moeten leiden dat deze meldingen vlotter worden verwerkt. Wij vragen aan verzoekster om defecten of andere technische problemen aan haar woning voortaan te melden aan het technisch meldpunt stadswoningen.

Besluit:
Bepaalde problemen vinden hun oorzaak in het verleden. Door een nieuwe werkwijze binnen de diensten zouden die problemen nu vlotter moeten worden verholpen.

Opvolging:
Enkele maanden later meldt verzoekster zich opnieuw. Tijdens een korte periode met bijzonder veel regen zijn er opnieuw problemen. Wij melden deze zaken aan de dienst die tussenkomt.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

redelijke termijn
efficiëntie en effectiviteit
Verzoek: 200909-296

Duif is dood

Al van in juni bel ik regelmatig naar Facility Management van de Stad met de vraag om een door duiven bevuild terras van een leegstaand appartement te komen opkuisen.
Sedert begin juli ligt er op het terras nu een dode duif. Ik vind dat men zo iets niet kan verwaarlozen. De buren van het appartement komen bij mij om die toestand aan te klagen. Die dode duif ligt er nu al bijna twee maanden, ik moet u niet zeggen: van bij de buren ziet men de wormen kruipen. De mensen die ik aan de telefoon had zijn wel vriendelijk en zeggen dat ze het noteren, maar er gebeurt niets. Een dame sprak me over een raamcontract dat nog moest getekend worden, maar ik versta niet dat men niets doet. Ligt alles nu stil wat onderhoud van de sociale woningen betreft?

Onderzoek:
Volgens de Dienst Onderhoud Gebouwen worden dergelijke opdrachten, waar hygiëne en gezondheid in het gedrang komen, niet meer uitgevoerd door personeel van de Stad. Dergelijke opdrachten (opkuisen krengen, ontsmettingen) zullen worden uitbesteed aan een gespecialiseerde firma. Daar schort het schoentje: het raamcontract voor die opdrachten is nog niet rond en zo kan de gekozen firma nog niet aan het werk. Wij vragen ons af wat er ondertussen gebeurt met de meldingen. Is de Stad niet gehouden om haar woningen net en hygiënisch te onderhouden? Het kan toch niet dat een administratief probleem de gezondheid van de mensen in gevaar brengt. In tegenstelling tot wat gezegd wordt, namelijk dat het gaat om een volledig gesloten terras, dat de buren dus volgens de dienst geen hinder kunnen ondervinden van het kreng, zegt verzoekster dat het terras wel degelijk communiceert met het terras van de buur en dat er daar ook al ongedierte zijn weg gevonden heeft. Het had tenslotte heel wat voeten in de aarde met verwarring over welk terras het nu ging, eer de duif, of hetgeen ervan overbleef, door de klussencel werd opgeruimd.

Beoordeling: gegrond
Het getuigt niet van een efficiënt optreden, wanneer men essentiële opdrachten niet uitvoert omdat een contract niet op tijd getekend raakt. Dergelijk probleem brengt met zich mee dat men dan op zoek moet naar een alternatieve oplossing, wat niet zo moeilijk moet zijn aangezien de grootte of beter de beperkte omvang van het probleem.

Aanbeveling:
Wanneer om juridische reden een opdracht niet aan een privé firma kan worden uitbesteed, zorg dat een ploeg van de Stad die taak op zich kan nemen.

efficiëntie en effectiviteit
overeenstemming met regelgeving
adequate communicatie
Verzoek: 200912-463

Niet in orde

Ik heb een sociale woning gekregen op de Ferrerlaan. Ik heb op woensdag 15 december de sleutel ontvangen. Er is een persoon geweest voor staat van bevinding. Normaal is ons contract vanaf 1 januari 2010. Die persoon die is geweest om alles op te schrijven had gezegd als er iets is met de stopcontacten: ge moet maar bellen. Nu de stopcontacten van de kamers en de hal gaan niet, en de lichten ook niet. Ik heb gebeld naar de technische dienst. Ze zeiden dat wij zelf zouden moeten opdraaien voor de kosten. We wonen er zelf nog niet en we hebben nog maar pas de sleutels ontvangen. Dat kan toch niet: we wonen er nog niet en we moeten betalen om de elektriciteit in orde te brengen. Op 19 januari gaat de verhuis door en ik zou graag hebben dat de Elektriciteit in orde komt. Die vloerbekleding is ook kapot en versleten. Dat is opgeschreven en wij moeten daar ook zelf voor opkomen. Normaal zou er linoleum moeten liggen, maar het is vinyl dat er op ligt, kapot. We moeten gans het appartement kuisen (ik bedoel verven) en dat is voor ons. De kranen gaan ook niet goed van het bad, lavabo en in de gootsteen van de keuken. Ik ben echt machteloos.

Onderzoek:
Eerst infomeren wij bij Facility Management - Dienst Onderhoud Gebouwen waar men ons bevestigt dat de schade werd beschreven in de inkomende staat van bevinding. Ook de gebruikschade en de herstellingen werden doorgegeven aan de planning via de Dienst Wonen. De Dienst Wonen zegt niet op de hoogte te zijn van die klacht. Volgens die dienst is het al jaren zo dat zowel op de uitgaande als op de ingaande staten een nota wordt gemaakt met alle vastgestelde gebreken. Het is zo dat wat op de ingaande staat genoteerd staat ook "gratis" wordt vervangen, dus niet gefactureerd wordt aan de personen die hun intrek nemen. Wat de slijtage betreft zegt de Dienst Wonen dat de beoordeling over noodzaak van vervanging overgelaten wordt aan diegene die in opdracht van de dienst de staat van bevinding opmaakt. Het principe is dat er wordt gezorgd dat een leefbaar appartement geleverd wordt. Dit betekent niet dat alles vervangen wordt. Volgens de bediende die de inkomende staat heeft opgemaakt zijn een aantal gebreken genoteerd die dan ook werden doorgegeven aan de Dienst Onderhoud Gebouwen. Enkele weken later vernemen wij dan ook dat de meeste herstellingen zijn uitgevoerd zoals opgeschreven op de staat van bevinding, een kastje onder de gootsteen uitgezonderd.

Opvolging:
Enkele weken later vernemen we dat alles in orde is. Verzoekster blijft aandringen dat de vinyl vloerbekleding zou vervangen worden. Ten slotte gaat een controleur nog eens ter plaatse om te bekijken of vervanging toch aangewezen is. Omdat uit dit dossier blijkt dat er ook voor de diensten een aantal onduidelijkheden zijn over de afspraken voor het in orde brengen van vrijgekomen appartementen, komt een overleg tussen de Dienst Wonen en de Dienst Onderhoud Gebouwen, om sluitende afspraken hieromtrent te maken.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Er is duidelijk iets fout gelopen in de communicatie tussen de ambtenaar die de staat van bevinding heeft opgesteld en verzoekster, want het is niet zo dat de nieuwe huurder moet opdraaien voor de herstellingen ten gevolge van een vroegere bewoning. Uit ons onderzoek blijkt dat de dienst de regelgeving correct heeft toegepast en zeker niet de intentie had om de kosten aan te rekenen. Aan de andere kant hebben wij wel de indruk dat de verwachtingen van verzoekster een beetje te hoog lagen: zij verwachtte een totaal vernieuwd appartement, maar de Stad biedt enkel een appartement aan dat volgens hen volledig in orde is, zonder dat alles vernieuwd wordt. De herstellingen hadden volgens ons efficiënter kunnen gebeuren, want ze waren nog niet afgewerkt toen verzoekster en haar partner er hun intrek namen.

Aanbeveling:
Zorg ervoor dat er duidelijk gecommuniceerd wordt over de te verwachten herstellingen, die door de Stad zullen bekostigd worden, en maak dat ze ook op een efficiënte manier worden uitgevoerd.

6.4. Opvolging

Er is een duidelijk en vlot aanspreekpunt in verband met klachten van huurders van een stadswoning. De herstellingen in de bewoonde panden worden vlotter dan vroeger opgevolgd.

Er is een structurele samenwerking met dit departement en medewerkers wat de afhandeling van de klachten betreft.

6.5. Aanbeveling

1. Analyseer de periode, soort werken en oorzaken van de tussentijdse leegstand tussen twee verhuurperioden en breng ze vooral objectief in beeld samen met de Dienst Wonen.
2. Controleer of staten van bevinding met nodige kennis van zaken en volgens de regelgeving worden opgesteld.
3. De toepassing van de wooncode geldt ook voor de Stad als verhuurder. Ze heeft een ‘voorbeeldfunctie’.

In het kader van het milieubeleid
wordt iedereen verzocht
de bloemetjes vaker
buiten te zetten

Loesje

7. DEPARTEMENT MILIEU, GROEN EN GEZONDHEID

7.1. Structuur

Betrokken diensten

DIENST	KLACHTEN	SIGNALEN & VRAGEN	GEGROND
Dienst Milieutoezicht	4	1	1
Gezondheidsdienst	4	1	2
Groendienst	16	5	8
Milieudienst	2	0	2
Stadslaboratorium	0	0	0

Bevoegde schepen(en)
Schepen van Financiën, Facility Management, Sport en Haven

7.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

Dat klachten interessante informatie bevatten over het reilen en zeilen van een organisatie blijkt ook uit de klachten die we in verband met dit departement ontvingen. Het zijn er niet echt veel maar ze zijn interessant, want ze tonen aan dat klachten kunnen terugkomen, eenmaal de correctie, die ooit werd ingevoerd, opnieuw verdwijnt of lange tijd niet wordt uitgevoerd. Soms kan dit gebeuren omwille van bezuinigen of gebrek aan continuïteit of het onder de mat vegen van vroegere afspraken.

Zo merken we in 2009 dat er door langere afwezigheid van de kattenvanger opnieuw klachten zijn over hinderlijke zwerfkatten. We registreren ook herhaalde klachten over zwerfvuil op rivieren en taluds vooral in de centrumstad.

Kattenfans zijn ongerust en vrezen dat de Stad wegens bezuinigen zou afstappen van haar overeenkomst met de Faculteit Diergeneeskunde van de Universiteit Gent om gevangen zwerfkatten in de toekomst nog te laten steriliseren en dat ze voor meer drastische methoden zou kiezen.
In elk geval kan via de jaarverslagen van de Dienst Ombudsvrouw aangetoond worden dat vóór de komst van de kattenvanger en de afspraken met de universiteit (een oplossing waar alle actoren zich in konden vinden) het ombudsteam overspoeld werd met klachten over hinderlijke zwerfkatten in Gent en dat die pas verdwenen na de komst van de kattenvanger. Waardoor ook de populatie wilde katten binnen de perken bleef. Een voorbeeld dat ook in enkele andere steden werd gevolgd.
Of dit project nu wordt afgeblazen of niet, is nog niet duidelijk.

Uit herhaalde klachten van verschillende burgers over zwerfvuil op taluds blijkt dat deze klachten voorgaande jaren minder voorkwamen dan vandaag nadat ze door onze dienst een tiental jaren geleden werden aangeklaagd en er afspraken hieromtrent werden gemaakt. De voorbije twee jaar zijn ze echter opnieuw aan de orde.
Zijn de vroegere afspraken zoek geraakt?
Hier is dringend nood aan nieuwe afspraken en in elk geval een betere coördinatie tussen de verschillende actoren

voor een meer efficiënte aanpak van het zwerfvuil op de taluds in Gent.
Zwerfvuil is trouwens de grootste milieuklacht bij het ombudsteam, naast zwerfvuil op de taluds, zwerfvuil en sporen van vandalisme in de winkelwandelstraten en studentenbuurten (open geschopte vuilniszakken op vrijdagvoormiddag) op Gras- en Korenlei, aan de Brugse Poort en vooral in de buurt van het Manchestergebouw aan de Brugse Poort.
Bij de ombudsvrouw gaat het dan vooral over de klacht naar de overheid toe dat ze tot nu toe niet in staat is om dit probleem en de veroorzakers efficiënt aan te pakken. Ook al beseffen alle klagers dat dit geen sinecure is. De klachten tonen aan dat ze ondanks alles blijven vertrouwen in de stedelijke overheid en hopen op een nieuw soort oplossing, want uit de herhaling van de klachten blijkt duidelijk dat de huidige aanpak niet echt het probleem oplost.

Voorts kregen we in 2009 ook signalen dat hondenbezitters meer losloopweiden in Gent wel zien zitten, maar hier is duidelijk gecommuniceerd dat er tot 2013 geen extra budget is voorzien. Dit is een beleidsbeslissing waarover de Dienst Ombudsvrouw zich niet uitspreekt, maar ze juicht toe dat ook minder prettige boodschappen duidelijk worden meegedeeld zodat geen onterechte verwachtingen worden gecreëerd. Wat tot klachten zou leiden.

De klachten over wie doet wat met het onkruid op trottoirs vóór overheidsgebouwen kregen in de tweede helft van 2009 het begin van een oplossing: de Dienst Milieutoezicht zorgt voor de coördinatie van een meldpunt en de opvolging van de meldingen. Die klachten namen in 2010 dan ook af.

In 2009 en ook de voorgaande jaren wordt de Groendienst geconfronteerd met klachten die het gevolg zijn van een oorspronkelijk minder gelukkige boomkeuze jaren geleden. Bijvoorbeeld de aanplanting van elzen in een smalle straat lokken nogal wat ongenoegen uit door de opschietende wortels, zowel op het trottoir als op private opritten. Maar de meest opvallende en herhaalde klacht gaat over het snoeien van platanen.
Volgens burgers is de snoeiperiode van 5 tot 8 jaar veel te lang. In Parijs is dat maar 3 jaar. In elk geval klagen burgers er volgens ons niet onterecht over dat ze daardoor langer dan normaal een heel jaar gebruik moeten maken van kunstlicht. En energie is duur en zonlicht is prettig, zeggen ze. We menen dat sommige van die klachten steek houden.
Tot nu toe blijft de Groendienst bij haar standpunt.
De ombudsvrouw meent dat hier toenadering tot beide standpunten mogelijk is in overleg met het beleid.

7.3. Selectie klachten per dienst

Voor alle klachtendossiers verwijzen we naar deel II van het jaarverslag
op de website: www.ombudsvrouw.gent.be

Hieronder vindt u een selectie die bovengaande analyse illustreert.

7.3.1. Gezondheidsdienst

Continuïteit
Verzoek: 200909-339
Zwerfkatten op de dool

Mijn buurvrouw en ik hebben allebei een voederpas voor zwerfkatten. We zouden een probleem willen signaleren. Er zijn in onze buurt opnieuw zwerfkatten en het probleem is dat we niet meer terecht kunnen bij de Gezondheidsdienst, omdat de kattenvanger al heel lang afwezig is. Wij hebben al veel contact genomen met de Gezondheidsdienst en met het asiel in het Citadelpark.
Na het vinden op 30 mei van een zwerfkatje, kreeg ik iemand aan de telefoon die mij suggereerde om zelf het kattinnetje te laten steriliseren.
Ik ben dan via vrienden terecht gekomen bij het asiel van Evergem, maar het is toch niet de bedoeling dat Evergem de katten van Gent opvangt. Het afschaffen van het vangen en steriliseren van zwerfkatten zal overal in Gent overlast en problemen veroorzaken. Komt daarbij dat er in onze buurt ook een overlast is van eenden die het voeder van de katten willen afpakken. Die eenden, er zijn er wel 17, veroorzaken niet alleen lawaai, maar er wordt voor hen ook brood en etensresten gestrooid. Het wordt een echt sluikstort. Eind augustus vond ik zelf een pan met aangebrande karkassen van kippen. Wij hebben de Groendienst opgebeld, er is iemand komen kijken, maar er is niets gebeurd. Een buurvrouw heeft dit opgeruimd. Ik vraag me af wat er met alle dieren die in de Wondelgemse Meersen verblijven, zal gebeuren als men aan de geplande werken voor het fietspad en de tramstelplaats zal beginnen? Ik hoop dat het project voor het onder controle houden van zwerfkatten zal doorgaan.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij de Gezondheidsdienst blijkt dat de kattenvanger inderdaad heel lang afwezig is geweest wegens ziekte. Nu is hij terug maar moet hij nog veel vakantiedagen opnemen. Dit is de reden waarom zijn programma achterstand oploopt. Er is een heel lange wachtlijst die hij zo goed mogelijk probeert af te handelen. Ook de coördinator dierenbeleid komt tussen om de problemen op te vangen. De dienst verzekert dat ze hun best doen. Wat de eenden betreft zegt de dienst dat ze op de hoogte zijn en dat de oorzaak inderdaad ligt bij het voederen wat in feite verboden is. De Gemeenschapswacht treedt hierin op. Wij geven de contactgegevens van de gemeenschapswacht aan verzoekster zodat zij hen indien nodig rechtstreeks kan contacteren.

Opvolging:
In 2010 krijgen we opnieuw telefoon van de burgers die vernomen hebben dat in de toekomst de zwerfkatten niet meer zouden gesteriliseerd worden maar dat om bezuinigingsreden de katten zouden worden geëlimineerd.

Beoordeling: geen oordeel
Ontbreken van continuïteit in de dienstwerking.

redelijke termijn
Verzoek: 200905-186
Rattenvanger

Dinsdagmiddag 5 mei constateer ik dat de gele o zo dunne Ivago-zak die zich achteraan op een koertje van mijn huis in de Sportstraat bevindt, door ratten is open gevreten en dat bepaalde bruikbare deeltjes voor het nest van de rat, zoals keukenrolpapier, meegesleurd werden in een regenwaterputje dat een verbinding vindt in de hoofdriool.
Ik ga onmiddellijk naar de apotheker om rattengif te kopen en daar verneem ik dat reeds meerdere mensen in de buurt te kampen hebben met deze onaangename dieren.
Na een melding aan het Gentse gezondheidscentrum verneem ik van een verantwoordelijke aldaar dat er pas iemand kan langs komen op 15 mei, dus tien dagen na de melding: de dienst is onderbemand en er zijn een aantal zieken. De opleiding tot rattenvanger duurt maanden!
Rekening houdend met de snelle vermenigvuldiging van de rattenpopulatie (een koppel ratten maakt op een paar maanden honderd ratten) en met de onhandigheid van de bewoners bij het zelf verdelgen van ratten (hoeveel vogels en katten en insecten komen niet in gevaar door het gif?) stel ik mij de vraag of de Gezondheidsdienst van de Stad Gent wel degelijk functioneert.
Wanneer precies komen de rattenvangers in actie?

Onderzoek:
Wij vinden, wanneer men met ratten wordt geconfronteerd, dat daarvoor zo vlug mogelijk een oplossing moet zijn. Eerst zoekt men zo vlug mogelijk zelf een oplossing en dan zal men de bevoegde dienst inschakelen, waarvan men per kerende een tussenkomst verwacht.
Maar objectief moeten wij vaststellen dat er - ondanks de problematiek van onderbezetting die de Gezondheidsdienst inderdaad heeft - toch nog binnen de zes werkdagen wordt gereageerd. Verzoekster heeft vermoedelijk het weekend over het hoofd gezien, heel begrijpelijk gezien het onderwerp van de klacht. Wij oordelen dat er binnen een heel redelijke termijn wordt gereageerd, hoewel wij samen met verzoekster het liefste hadden gehad dat ze de dag zelf nog waren langs gekomen.
Dit laat ons toe toch op die onderbezetting (te wijten aan onvoorziene afwezigheden) te wijzen want net een Gezondheidsdienst moet soms bij heel ernstige gezondheidsrisico's zo vlug mogelijk reageren.
Volgens de dienst kan verzoekster zelf ook nog een paar efficiënte maatregelen nemen. Namelijk het aanbrengen van een metalen gaasdraad (< 5 cm) indien blijkt dat de rooster van het putje te brede openingen heeft (> 0,5 cm). Bovendien is het wellicht zo dat het rooster misschien niet goed meer afsluit; dit dient dan hersteld te worden. Op die manier kan men efficiënt bestrijden, maar dit dient samen met de burger te gebeuren. In afwachting van het bezoek ter plaatse op 15 mei (twee dagen later in dit dossier), zou de

Gezondheidsdienst verzoekster ondertussen hebben opgebeld om een en ander uit te leggen.

Besluit:
De dienst stelt alles in het werk om binnen een redelijke termijn een interventie te doen. Dit is om een aantal redenen niet eenvoudig voor de dienst en bovendien verwacht de burger in dergelijke situatie onmiddellijk actie.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn
continuïteit
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 200912-439

Katten

Ik ben 83 jaar en zit al een hele tijd geplaagd met een probleem dat blijkbaar niemand kan of wil oplossen: zwerfkatten. Ze komen in mijn klein tuintje en maken het daar vuil, overal in het gras vind ik uitwerpselen. Het probleem is dat mijn buurvrouw die beesten eten geeft. Ze plaatst onder haar afdak zelfs kartonnen dozen voor die wilde katten. Het zijn er ondertussen acht of negen. Er moet hier iets mee gebeuren. Ik heb dit al gezegd aan de politieagent, maar die zegt dat hij er niets kan aan doen. Ik heb ook gebeld naar de Gezondheidsdienst, maar daar hebben ze me geantwoord dat de kattenvanger heel veel werk heeft. Ze hebben mijn vraag genoteerd en de planning is dat hij kan langskomen in oktober 2010. Stel u voor! Hoeveel katten zullen tegen dan wel niet rondlopen? Ook de andere buren hebben er last van. Ik heb niets tegen katten maar nu zijn er gewoon teveel, ze zijn een plaag geworden. Ik ben te oud om dagelijks het vuil op te kuisen, zonder van de stank te spreken. Ik hoop dat de ombudsvrouw iets kan doen.

Onderzoek:
Volgens de Gezondheidsdienst is er een lange wachtlijst voor zwerfkatten. De planning is in handen van de kattenvanger, die de lijst met aanvragen afwerkt. Aangezien het ene dossier meer werk vraagt dan het andere kan de planning niet duidelijk worden afgelijnd.
Als men verzoeker zou hebben geantwoord dat het "oktober 2010" zou worden, dan lijkt dit volgens de Gezondheidsdienst op zijn minst 'ongelukkig'. De dienst denkt dat men hem zal kunnen bedienen in het voorjaar 2010. De kattenvanger zal verzoeker in ieder geval contacteren.
Vanuit de Gezondheidsdienst wordt nog de volgende raad meegegeven. Indien de zwerfkatten jongen hebben die in de tuin zouden kunnen terechtkomen, dan kan men bellen naar het dierenasiel. Men kan daar een vangkooi (laten) ontlenen. Op die manier kan men de jongen vangen. Eens de 'kittens' zijn gevangen worden ze door het asiel afgehaald dat dan zal zorgen voor een adoptie. Volgens de Gezondheidsdienst krijgen de katten op deze wijze een 'thuis' en worden ze niet aan hun zwerflot overgelaten; zeker jonge katten omdat zij nog handelbaar en plaatsbaar zijn.
Er zijn enkele diervriendelijke manieren om katten uit de tuin/tuinperken te houden. Er zijn bijvoorbeeld planten waar katten een hekel aan hebben. Verder wordt ook aangeraden om (gebruikt) koffiegruis tussen de beplanting te strooien. Dit blijft aan hun poten kleven en in de vacht zitten. Bij het schoonlikken zullen ze dit onaangenaam vinden en wellicht keren ze dan niet snel terug. Men kan ook stekelig snoeisel in de tuinperken strooien.
Wij vragen ook aan de Politie dat de buurtinspecteur zou kunnen bemiddelen bij de buurvrouw om haar te motiveren de katten te laten steriliseren/castreren. De Politie gaat in op deze vraag maar deelt na het bezoek mee dat de buurvrouw niet op de suggestie wou ingaan.
Besluit:
De klacht in verband met de (on)redelijke termijn voor het vangen van de katten is gegrond in deze zin dat deze termijn in werkelijkheid niet zo lang blijkt te zijn. Overigens volgt de Gezondheidsdienst zorgvuldig de gebruikelijke procedure.

Opvolging:
We ontvingen nog identieke klachten (zie jaarverslag website).

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond omdat de termijn niet zo lang is, als de Gezondheidsdienst eerst aan verzoeker zou hebben gezegd. Er ontbreekt ook continuïteit in de dienstverlening tijdens lange afwezigheid.
Ongegrond omdat de Gezondheidsdienst de geëigende procedure volgt.

7.3.2. Groendienst

Weloverwogen beslissing
Verzoek: 200902-60

Vuile, onaangepaste bomen

In onze straat zijn indertijd bomen geplant die in een park of bos thuis horen maar niet in een woonstraat: ze zijn veel te groot geworden, de wortels stuwen de trottoirtegels omhoog en de bomen geven zelf veel vuil af. Het zijn geloof ik elzen en wanneer ze hun elzenproppen verliezen moeten wij niet anders doen dan vegen want ze vormen bij nat weer een echte smurrie. Nu heeft men grote stukken van het trottoir, waarvoor wij indertijd wel betaald hadden, weggenomen (omwille van die wortels denk ik) en vervangen door gele dolomiet. Nu is het nog erger: die gele dolomiet kleeft aan de schoenen en ge brengt dat naar binnen en daarenboven kunnen wij die smurrie niet meer opvegen. Is het geen tijd om te overwegen om die bomen weg te doen en een meer aangepaste soort te planten? We willen ook ons trottoir terug.

Onderzoek:
We vragen aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, die een deel van de trottoirs heeft weggenomen of geen andere oplossing mogelijk is? Aan de Groendienst vragen wij om te overwegen die onaangepaste bomen te vervangen door exemplaren die beter passen in die straat. Ondertussen krijgen wij nog signalen van andere bewoners uit de straat die ook vinden dat die bomen hinderlijk zijn, in die mate dat de voetgangers niet meer op het trottoir maar op de straat lopen. De Dienst Wegen voert herstellingen uit aan de trottoirs die het nodig hebben en om de dolomiet op zijn plaats te houden en ook de betondallen te verstevigen, worden er boordstenen geplaatst. De Groendienst denkt er niet aan om de bomen te verwijderen en motiveren hun standpunt: de bomen zijn gezond en beeldbepalend voor de straat. Het klopt dat die bomen hinder kunnen geven in de korte periode in de lente wanneer ze hun vruchtjes verliezen en in de herfst bij bladafval. Bomen hebben nadelen maar ook voordelen. De dienst zegt dat die laatste hinder beperkt wordt doordat er in de herfst bladkorven worden geplaatst. Ze zijn bereid om de straat in het oog te houden en in te grijpen als het nodig is, en bepaalde bomen te vervangen wanneer de hinder in individuele gevallen te groot is.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De klacht toont wel aan dat hinder kan beperkt worden door meer aangepaste materiaalkeuze en overleg met Wegendienst. De oorspronkelijke keuze voor dit soort boom is niet weloverwogen genoeg gebeurd.

Voorbeeldfunctie - integriteit
Verzoek: 200909-321

Onkruidtuinen

Ik ben deze week in de Wolterslaan geweest
Het is een zeer mooie laan met bomen en (bloemen) perken langs de straat over de ganse lengte.
Vroeger was dit zeker een zeer goeie buurt met mensen met welstand. Trouwens nu nog .
Evenwel de laatste jaren en zeker dit jaar geraakt deze straat naar uitzicht in verval.
De voetpaden zijn (gras)paden of (onkruid)tuinen geworden.
De bloemperken zijn een en al (onkruid)tuinen.
Ik vind dit een beetje triestig aangezien Gent toch een plantsoendienst heeft.
Blijkbaar zitten daar de juiste mensen niet van toezicht.
Graag had ik hier verandering in gezien.

Onderzoek:
Tijdens ons onderzoek ontvangen wij ook een vraag van iemand die zelf in die straat woont. Zij werd aangespoord om het onkruid voor haar huis te verwijderen maar wijst ons er op dat op het trottoir voor een gebouw van de Stad zelf het onkruid welig tiert.
Het duurt enige tijd vooraleer wij verzoekers een samenhangend antwoord kunnen bezorgen.
Uiteindelijk vernemen wij dat de Groendienst de groenstroken, die door omwonenden werden aangeplant, niet onderhoudt. De dienst voert hier een gedoogbeleid waarbij de aangeplante heesters en vaste planten worden toegelaten. Volgens de dienst heeft deze straat vooral het karakter van een woonstraat waar vooral de omwonenden plezier (en misschien ook het ongemak) hebben van hun eigen aanplantingen.
Vorig jaar zou de Groendienst, naar aanleiding van een klacht, de bewoners van de straat via een brief hebben gevraagd, de overhangende struiken aan de straatkant te snoeien en een strook van 50 cm vrij te maken

om het in- en uitstappen te vergemakkelijken. De Groendienst zou ook vijf à zes keren per jaar de overige grasstroken onder de straatbomen maaien.
De Groendienst heeft dan - blijkbaar voor een belangrijk deel naar aanleiding van dit dossier - aan de Stadswacht gevraagd om eens langs te gaan bij de bewoners, met de vraag dat iedereen zijn eigen aanplanting zou onderhouden. De Stadswacht mocht erbij zeggen dat, als de bewoner dit zelf niet meer ziet zitten, de Groendienst alles zou verwijderen. Met de 'bloemperken' bedoelt verzoeker blijkbaar de boomspiegels. De beplanting met struiken, vaste planten zou er gekomen zijn op initiatief van de bewoners.
De Stadswacht zou dan een deur aan deur actie hebben gevoerd. Aan de bewoners zou gevraagd zijn om het onkruid te verwijderen, alsook de aanplantingen. Bewoners die niet thuis waren kregen een handgeschreven nota in de brievenbus, met de bijkomende verwijzing dat ze naar de Groendienst konden bellen voor extra informatie.

Door sommige bewoners werd dan blijkbaar (telefonisch) ook gewezen op het onkruid aan een leegstaand stadsgebouw. Toen rees bij een aantal diensten de vraag wie dit onkruid dient te verwijderen. Eerst dachten wij dat dit voor de Groendienst was, maar dit bleek niet te kloppen. Een 'werkgroep onkruid' vergaderde daarna en er werd een beslissing getroffen over de verwijderen van onkruid aan (leegstaande) stadsgebouwen.
Het onkruid aan het gebouw Wolterslaan 60 zou dan door de stedelijke veegploeg zijn verwijderd.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Je kan moeilijk als overheid van de burgers eisen om onkruid te verwijderen als je als overheid zelf nalatig bent. De Groendienst had hier zelf initiatief moeten nemen om het te laten verwijderen als ze het zelf niet deden.

proactief handelen
redelijke termijn
Verzoek: 200908-264
Opdringerige boom

Sinds 2004 wonen mijn gezin en ik in een nieuwe verkaveling in Mariakerke die werd aangelegd door een firma uit Eeklo. In functie van de aanplanting van de nieuwe wijk werden er verscheidene bomen aangeplant op het trottoir - zo ook een boom voor ons huis. Heel mooi, we zien dat graag. Door wie de bomen werden aangeplant is ons niet duidelijk, ik vermoed de firma. Tot zover geen probleem, we wonen hier graag!
Diezelfde boom, (die dus niet van ons is maar van de gemeente en waarnaar we in feite niet hebben gevraagd), baart ons nu wel zorgen; in zijn enthousiasme ontwikkelt deze boomwortels om U tegen te zeggen. Op zich een fijn fenomeen, ware het niet dat deze wortels ondertussen onze borduur hebben omhoog gestoten, zich verder een weg banen door mijn aangelegd voortuintje (waaronder zich leidingen bevinden van regenwater, tv…) en op weg zijn naar de oprit. Naar schatting zullen de (dikke bijna bovengrondse) wortels onze voorgevel bereiken nog dit jaar… Op het eerste zicht een banale kwestie misschien voor u, maar op korte termijn zal deze gewaardeerde boom de nodige ondergrondse schade aanrichten. Wie deze schade zal herstellen…waarschijnlijk zal ik wel de pineut worden, vandaar mijn dringende vraag naar tussenkomst.

1. Op 14 oktober 2008 en 12 november 2008 contacteerden we hierover de firma en werden we doorverwezen naar de Groendienst Stad Gent.
2. Op 24 maart 2009 spraken we telefonisch met de Groendienst.
3. Op 26 maart kwam een collega en die banaliseerde de situatie en stelde voor dat ik gewoon de borduur zou verwijderen (wat een creatieve oplossing !) - verder geen initiatief van de Groendienst.
4. Op 25 mei 2009 contacteerden we de Groendienst opnieuw - toen werd ons gezegd dat helemaal niet duidelijk is van wie de boom is en dat binnen het jaar stad Gent en de firma tot een akkoord zouden komen…

Binnen dit en een jaar heeft deze boom mijn hele voortuin en onze voorgevel "ondermijnd" en is het kwaad geschied. Graag had ik de boom zelf eruit gegooid, maar blijkbaar mag dat niet.
Ondertussen moet ik dus lijdzaam toezien hoe die boom, die niet van mij is, mijn eigendom verwoest.

Onderzoek:
Uit onderzoek bij de Groendienst vernemen wij dat de groenaanleg in de verkaveling nog altijd niet is overgeheveld naar het openbaar domein. Het is dus de bouwfirma die verantwoordelijk is voor het onderhoud, die nog altijd eigenaar is van de boom en die dus de boom moet rooien zodat hij geen schade meer kan veroorzaken. Wel is het zo dat verzoeker zich ook tot de Groendienst gewend heeft om een oplossing te vinden en de dienst bij verzoeker toch de indruk gewekt heeft dat ook zij betrokken partij waren: na de overheveling van het groen naar het openbaar domein zouden zij inderdaad voor ,het onderhoud instaan. Men kan zich dan ook de vraag stellen of de Groendienst hier geen actievere rol had kunnen spelen. Het is wel zo dat na de tussenkomst van de ombudsvrouw de Groendienst de bouwfirma nog eens aanspoort om de boom weg te halen. Wij brengen verzoeker op de hoogte van de feitelijke toestand en voegen eraan toe dat niets hem belet om zelf de wortels die op zijn eigendom doorschieten af te kappen zodat zij tenminste geen schade meer kunnen aanbrengen. Het Veldwetboek is hier duidelijk in: "Degene op wiens erf wortels doorschieten, mag ze aldaar zelf weghakken."

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Het initiatief om de boom weg te nemen moet van de bouwfirma komen, hierin treft de Groendienst geen schuld. Maar de Groendienst had hier een actievere rol kunnen in spelen door korter op de bal te spelen en de firma aan te sporen er werk van te maken.
De Groendienst had ook verzoeker beter kunnen inlichten over zijn recht om de wortels weg te hakken.

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200908-279
Ondoordachte barbecue

Op 4 juli 2009 stuurden wij een mail naar de schepen van Milieu en Sociale Zaken over de barbecue aan de Watersportbaan. Op 5 augustus 2009 stuurden wij nog eens een mail.
De vuiligheid (en meestal veel vuiligheid) blijft daar gedurende dagen liggen. Dit is aanleiding voor de eksters, kraaien en wilde katten om alles nog een beetje meer te verspreiden. Zonder te spreken van de stank bij warm weer.
Regelmatig worden er ook tot diep in de nacht feestjes gehouden, met de nodige lawaaihinder. Ook het feit dat men de barbecue verlaat met veel lawaai (roepen, tieren en zingen) en nog even claxonneren als afscheid.
Aan de overkant van de baan zijn de struiken een publiek toilet geworden, want de mensen doen daar eenvoudigweg hun behoeften. Dit houdt in dat bij warm weer een stank van urine en uitwerpselen de overhand krijgt. Dit naast een speelpleintje voor kinderen.
Daarom vroegen wij ook aan de schepen om de barbecue te verwijderen. Het is niet omdat daar sociale woningbouw is dat de buurtbewoners geen recht hebben op een harmonieuze en kwaliteitsvolle leefomgeving. Maar blijkbaar ligt er niemand wakker van deze problemen, we krijgen enkel gezwets van: "omdat er mensen zijn die de regels niet respecteren, betekent dit niet dat wij hiervoor blindweg de mensen die zich wel aan de regels houden moeten straffen door die plekken af te schaffen."
Wij vragen ons vooral af of er eigenlijk wel nagedacht is over de inplanting van die barbecue en of er daarvoor geen openbaar onderzoek voor moest gebeuren. Een tijd geleden was er hier een volksgesprek in de buurt, maar toen er een vraag kwam over de barbecue werd dit vakkundig genegeerd.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat voor het plaatsen van een barbecue op het openbaar domein of op een terrein met een openbaar karakter geen stedenbouwkundige vergunning vereist is. Barbecues (en ook rustbanken, openbare toiletten, schuilhuisjes, enz.) op het openbaar domein vallen onder de term 'straatmeubilair'. Dit is, in principe, vrijgesteld van de stedenbouwkundige vergunning.
De Gemeenschapswachten-vaststellers oefenen toezicht uit. Wij vernemen dat zij actief zijn tijdens de zomermaanden (en in warm weer) met betrekking tot de barbecues. Alle barbecues in de verschillende parken worden bezocht, met meer aandacht voor de vier barbecues waar in de omgeving het meest overlast is door vuil (in verschillende vormen), waaronder deze aan de Watersportbaan. De gemeenschapswachten-vaststellers gaan bij mooi weer iedere dag langs om de toestand te bekijken en foto's te nemen van de situatie aan en rond de barbecues. Tevens lichten zij de mensen in die aan het barbecueën zijn over de regels van het barbecueën. Zowel een dag- en een avondploeg gaan langs. De avondploeg werkt tot 21u36. Concreet betekent dit de laatste ronde aan de Watersportbaan zich situeert ten laatste tot 21u15. Daarna is het de bedoeling de politie patrouilleert.
Er is afgesproken dat de verantwoordelijken binnen de verschillende diensten, betreffende de barbecues, onderling op elkaar afstemmen. Hiermee worden

bedoeld: Gemeenschapswacht, Groendienst, Politie en Ivago. Zo heeft Ivago bijvoorbeeld het aantal rondes voor het ledigen van de vuilbakken en opruimen van de barbecuezones aan de Watersportbaan opgevoerd. Na de klachten over deze zone, heeft de Groendienst gericht actie ondernomen om roosters en meubilair te reinigen, de heesterborders uit te kuisen.
Volgens de Politie was het wijkzorgteam Gent-West nauw betrokken bij de opvolging van deze barbecuesite. De site zou het slachtoffer geweest zijn van zijn eigen succes. Mede door het goede weer was daar tijdens de zomermaanden veel bezoek. De Politie verwijst ook naar het wijkdebat van 16 juni waar men de aanwezige schepenen wees op het probleem van achtergebleven vuil en het gebrek aan sanitair. De schepenen zouden de problemen hebben erkend.
De Politie wijst er op dat het barbecuereglement uithing aan de barbecuesite. Echter, de meeste gebruikers zouden geen buurtbewoners zijn. Bovendien zouden de meeste bezoekers (nog) niet voldoende Nederlands kennen.
Het wijkzorgteam van de Politie geeft aan dat tijdens het barbecueseizoen (15 maart tot 1 oktober) vele uren werd gepatrouilleerd aan de Watersportbaan èn deze barbecuesite.
Tot 22u00 gebeurde dit patrouilleren door het wijkzorgteam. Tijdens gerichte acties zouden de aanwezige barbecuegebruikers gevraagd zijn om de afval op te ruimen en dit te deponeren in de drie containers. Volgens de Politie zouden die bakken echter onvoldoende groot en ontoereikend zijn voor de hoeveelheid afval. De Politie zou ook aan Ivago hebben gevraagd om te gaan opruimen. Dit opruimen zou altijd na het weekend gebeuren tijdens hetwelk het afval dat er al lag uitnodigde om er nog wat bij te kieperen.
De Politie stelde ook vast dat de afwezigheid van sanitair door de bewoners als hinderlijk wordt ervaren. Bepaalde barbecueërs zouden de struiken en de bouwwerf van een appartementsblok als sanitair gebruiken.
Tussen 22u00 en 24u00 werd gepatrouilleerd door de interventiepolitie. Nog volgens de Politie waren er na oproepen naar het interventienummer 101, twee tussenkomsten inzake barbecueën. Een keer was er sprake van nachtelijk lawaai, maar de bewoner had dit dan zelf kunnen uitpraten met de betrokkenen.
Op 2 oktober kon de Politie ter plaatse vaststellen dat de barbecuevoorzieningen zijn afgebroken; desondanks bleek de barbecue toch nog gebruikt te zijn want er waren asresten te vinden.
De eigenlijke evaluatie van het barbecueën in de parken zou in het najaar van 2009 gebeuren. Daarbij zal men zeker rekening houden met alle klachten die men ontvangt.
Voor de barbecuezone aan de Watersportbaan zou men bijvoorbeeld al zoeken naar een alternatieve locatie.
Verder is het zo dat de 'politieverordening op de reinheid en de gezondheid in de gemeente' bepaalt dat het verboden is in de parken met voertuigen te rijden, om het even welke handelsactiviteit uit te oefenen of koopwaren uit te stallen, open vuren aan te leggen, 'zich te gedragen op een wijze die gevaarlijk of hinderlijk is voor zichzelf of voor andere personen'...
De diensten zijn zich ervan bewust dat de naleving van de reglementen niet vanzelfsprekend is. Daarom wordt gerekend op controle door de late ploeg van de Gemeenschapswacht en de Politie, vooral op zomerse avonden.
Besluit:
Het plaatsen van een barbecue-installatie op die plaats is duidelijk een weloverwogen beslissing. Diverse diensten waken erover dat alles verloopt in overeenstemming met de regelgeving.

Opvolging:
Na de winter besluiten de diensten, na een evaluatie, om deze barbecue te verplaatsen naar een andere locatie in de omgeving van de Watersportbaan.

Beoordeling: ongegrond
Naar de Stad toe. Wel onbehoorlijke burgers

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 200908-286

Platanen

Alhoewel een fan van "groen", doet zich momenteel toch het volgende probleem voor. De site Bachtenwalle ligt aan het uiteinde van de middeleeuwse gordel van de Stad Gent.
Een schitterende omgeving aan de Lieve waar de kaaimuren en bijhorende trottoir- parkeergelegenheid, bomen, de buurt verfraaien.
Deze bomen staan in bloei en doen het werkelijk fantastisch doch zo goed dat hun kruin, het groene uitgezette loof, werkelijk te veel van het goede wordt.
Reeds zelf en ook andere bewoners hebben aan de Groendienst gevraagd deze bomen bij te snoeien.
Er werd vanwege deze Groendienst geantwoord dat dit slechts voorzien is voor 2011 à 2012.
Nu is het zo dat de bewoners door het groen van de bomen zelfs bij klare dagen (juni, juli, augustus) verplicht zijn om het kunstlicht om 15u00 à 15u30 aan te steken om de .vertrekken aan de straatzijde op afdoende wijze te kunnen gebruiken. Dit zijn meestal de livings.
Ik denk niet dat het de bedoeling is om langs de ene zijde de te verbruiken energie terug te dringen en dan langs andere kant, de mensen te verplichten om deze factuur omhoog te duwen. Een beetje levenskwaliteit, mooi weer, zonlicht is noodzakelijk zoals veel groen.
Is het dan werkelijk niet mogelijk dat een billijke oplossing voor beide partijen kan worden gevonden?
Langs de ene zijde tracht men meer bewoners naar de stad te lokken en aan de andere zijde worden zij met kluitje in het riet gestuurd. Daar er op dit gedeelte juist bewoners zijn bij gekomen, doordat jonge gezinnen met oudere mensen in harmonie in een pand verdeeld in appartementen wonen, zou het mogelijk moeten zijn dat de bomen bijgesnoeid worden zodat dit deze hinder aan licht beperkt?
Mogen wij van u een antwoord verwachten en een mogelijke oplossing?

Onderzoek:
Tijdens het onderzoek geeft verzoeker nog aan dat in andere steden de platanen frequenter worden gesnoeid dan in Gent.
Volgens de Groendienst heeft verzoeker zich goed geïnformeerd over de snoeimogelijkheden bij plataan.
De Groendienst wijst op het volgende:

- Plataan is een boomsoort die snoei behoorlijk verdraagt.
- Het zogenaamd knotten of kandelaberen van de bomen is een gebruikelijke snoeiwijze bij platanen maar moet dan van jongs af aan gebeuren.
- Ook bij de bomen in Bachtenwalle wordt een dergelijke snoeibeurt toegepast.
- De periode tussen twee snoeibeurten is afhankelijk van situatie tot situatie.
- Ook in Parijs zouden niet alle bomen elke drie jaar gekandelaard worden.
- In Gent varieert de tussenperiode naargelang de straat van 5 tot 8 jaar.
- Het snoeien, knotten of kandelabaren van bomen wordt zoveel mogelijk vermeden. Als het niet nodig is blijft het best om bomen te laten uit groeien tot hun natuurlijke boomvorm of habitus.
- De bomen in Bachtenwalle werden in het verleden met tussenperiodes van 7 jaar gesnoeid. De Groendienst kan deze omlooptijd moeilijk verminderen want dan komen andere geplande werkzaamheden onder druk.
- In Bachtenwalle heeft de Groendienst vastgesteld dat de takken nog voldoende ver van de gevels hangen. De bomen zorgen inderdaad voor enige lichtafscherming,. De gebrekkige lichttoevoer zou er echter in hoofdzaak zijn omdat de voorkant van de huizen aan het noorden is.
  Het kandelaberen of knotten zal maar een beperkte bijdrage leveren tot een grotere lichttoevoer.

De Groendienst geeft verder nog een verduidelijking over het feit dat er twee verschillende data zijn doorgegeven voor de snoeibeurt. Dit zou te maken hebben met het feit dat snoeien in de winter gebeurt en dat dit over twee kalenderjaren loopt. Een snoeiseizoen begint half oktober en koopt door tot in april/mei. Als de snoei zal gebeuren in het snoeiseizoen dat start half oktober 2011, dan loopt dit tot april 2012. Platanen kunnen tot laat in het snoeiseizoen worden gesnoeid waardoor de Groendienst verwacht dat deze rond april/mei 2012 zullen gesnoeid worden.
Wij gaan ter plaatse en vergewissen ons van de situatie, ook in de woning van verzoeker.
Wij melden aan de Groendienst dat de gevels niet echt naar het noorden gericht maar wel naar het noordoosten. Zodoende schijnt de zon 's morgens een tijdje in de richting van de gevels. Er kan dus toch sprake zijn lichtinval, zeker op een zonnige dag.
In de woning is het heel duidelijk dat de living (straatkant) heel duister was. In de keuken brandde het licht (zonder kon niet).
Buiten was het toch ook duidelijk dat het zonlicht wordt onderbroken door de aanwezigheid van de platanen. De takken hangen op een redelijke afstand

van de gevel, maar wij denken toch dat verzoeker een punt heeft als hij beweert dat de lichtinval ernstig wordt beperkt.
Verzoeker zou veel minder last hebben gehad van beperkte lichtinval gedurende de eerste jaren na het kandelaberen.
Wij melden dit aan de Groendienst, die echter bij zijn standpunt blijft. De Groendienst stelt dat in het verleden een snoeibeurt werd uitgevoerd met een omloop van zeven jaar.
De bomen staan nog voldoende ver van de gevels. Volgens de Groendienst zijn er heel wat straten met platanen waar de hinder momenteel duidelijk groter is dan in Bachtenwalle. In die straten komen de bomen veel dichter bij de gevels dan in Bachtenwalle en deze straten verdienen de prioriteit van de Groendienst. De Groendienst beschouwt het als taak om met de beschikbare mankracht en de middelen prioriteiten te stellen en deze gaan naar de straten waar de hinder voor de omwonenden het grootst is.
Wij vinden het goed dat de Groendienst de vergelijking maakt met andere plaatsen. Wat de verdere argumentatie betreft dient de Groendienst als deskundig te worden beschouwd, maar ook van de kant van verzoeker werden argumenten aangebracht.
Wij delen aan verzoeker mee dat wij wel hebben bemiddeld maar dat de Groendienst bij zijn standpunt blijft. Hier kan geen sprake zijn van gebrekkige dienstverlening vanwege de Groendienst, integendeel. De Groendienst motiveert de beslissing voldoende, ondanks het feit dat ook wij vinden dat de lichtinval wordt gehinderd.

Besluit:
De Groendienst voert heel zorgvuldig een weloverwogen beslissing uit.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:
Overweeg, gezien de herhaalde klachten elk jaar over de platanen, om net zoals in Parijs, een aantal platanen om de drie jaar te snoeien. Je kan niet verwachten dat burgers overdag met kunstlicht moeten leven. Energie is duur.

integriteit - voorbeeldfunctie
Verzoek: 200909-294

Onkruid

Ik zou willen melden dat de trottoirs in de Roggestraat, aan de Brandweerkazerne en aan de kant van het parochiehuis overgroeid zijn met onkruid. Het is zelfs zo erg dat wij verplicht zijn om van het trottoir te stappen. Ik dacht dat iedereen zijn eigen trottoir moest onderhouden. De Stad dan toch ook? Ik weet dat het een nieuwe brandweerkazerne is en dat voor dit onderhoud misschien nog geen opdracht gegeven is, maar toch… Ik sta niet alleen met die opmerkingen en heb al verschillende omwonenden over het onkruid op het trottoir horen klagen.

Onderzoek:
Wij vragen aan de Stadswacht om de toestand ter plaatse eens te bekijken. De Stadswacht antwoordt dat zij op de hoogte zijn van het probleem dat hen regelmatig door de omwonenden gesignaleerd wordt. De Stadswacht voegt eraan toe dat dit een algemeen probleem is: onkruidbestrijding op de openbare weg ter hoogte van de stadsgebouwen en terreinen. De Stad heeft hier nochtans een voorbeeldfunctie, want van de burger wordt verwacht dat hij zijn trottoir onkruidvrij houdt. De diensten afzonderlijk zijn daar niet voor uitgerust, dus moet er een globale oplossing gevonden worden, .binnen de werkgroep Onkruidbestrijding, die hiervoor is opgericht en door de Milieudienst wordt getrokken. Bedoeling is een éénvormige aanpak te bepalen, waarbij ook het Lokaal Werkgelegenheidsbureau wordt betrokken. Ondertussen komen we te weten dat de Groendienst verantwoordelijk is voor het onderhoud van de trottoirs en voetpaden grenzend aan groenzones. Het is dus de Groendienst die naar aanleiding van de klacht de trottoirs in de Roggestraat opkuist en verder zal onderhouden. Niettemin had de Brandweer het initiatief kunnen nemen om de Groendienst te vragen het trottoir onkruidvrij te maken; tenslotte gaat het hier om het trottoir van de Brandweer. Ook burgers moeten ervoor zorgen dat hun trottoir onkruidvrij is, dat zij het nu zelf doen of het aan iemand anders opdragen.

Beoordeling: gegrond
De Stad is verantwoordelijk voor het onderhoud van het trottoir ter hoogte van zijn eigendommen en grenzend aan groenzones. Onduidelijkheid over wie wat moet dan, kan geen excuus zijn om bepaalde taken niet of onvoldoende uit te voeren.

Aanbeveling:
Zorg ervoor dat heel dringend een duidelijke taakomschrijving komt voor de diensten die betrokken zijn bij de onkruidbestrijding. De Stad heeft hierin een voorbeeldfunctie: het kan niet dat het stadsbestuur zijn eigen verordeningen niet naleeft.

doorschuifgedrag
coulance
professionaliteit
Verzoek: 200910-391

Wortels

Enkele weken geleden, brachten mannen van de stadsdienst, manden voor het opbergen van de bladeren. Een supergoed initiatief.
Wij hebben echter een probleem met de boom die door 't Stad werd aangeplant. De wortels van die boom liggen vrij oppervlakkig en breiden zich vlug uit. Het probleem hierbij is, dat diezelfde wortels de boordsteen en de tegels van onze oprit omhoog duwen. Hierdoor komen onze tegels los.
De mannen van de stadsdienst hebben mij naar u doorverwezen om dit voorval te melden.
Kan hier iets aan gedaan worden?

Onderzoek:
De Groendienst deelt ons mee dat de boom is opgenomen in het rooiprogramma. Hij zal deze winter verwijderd worden tegelijk met de andere dode en zieke bomen in de sector.
In elk geval mag de burger altijd zelf op de oprit die wortels afsnijden. Dit is wettelijk toegelaten. Herstellingen op privé domein zijn moeilijker, wel op het openbaar domein.
Het standpunt van de Groendienst is altijd: we herstellen op openbaar domein, we maken dat een worteldoek er komt als dit mogelijk is en burgers kunnen altijd zelf op hun terrein de wortels afkappen.

Besluit:
Het is onduidelijk waarom de Groendienst verzoekers naar de ombudsvrouw doorverwees; het antwoordt had de Groendienst immers zelf kunnen geven. Het leek er voor verzoekers immers op dat hier sprake was van ongepast doorschuifgedrag, terwijl er een duidelijke planning bestond en het afknippen van wortels door de bewoner zelf zonder meer duidelijk moet zijn het personeel van de Groendienst.

Beoordeling: gegrond
Het personeel van de Groendienst moet burgers niet doorverwijzen naar de ombudsvrouw als het antwoord op een bepaalde vraag binnen de dienst zelf bekend is en daar kan worden gegeven.

Aanbeveling:
Geen onnodig doorschuifgedrag voor vragen waarop men binnen de dienst zelf het antwoord zou moeten kennen.

zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 200911-430
zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing

Kapotte hagen

Een tweetal jaren geleden (november 2007) stelde ik u al een vraag over de Coupure Rechts. Door het maaien van het gras, worden de hagen tussen het water en het fiets- en voetpad vernield. Dit maaien gebeurt een tweetal keer per jaar. De wielen van de maaier zouden in de haag komen waardoor de stengels van de haag worden uitgetrokken. Men heeft mij toen gezegd dat die haag wel zou teruggroeien.
U heeft mij toen geantwoord dat de schade zou worden hersteld. In de toekomst zou men bijvoorbeeld met kleinere machines werken of eventueel maaien van op het water, maar dit laatste zou niet gemakkelijk en bovendien duur zijn. Mijn klacht was gegrond was en de Groendienst zou voor herstelling zorgen en een oplossing zoeken om deze schade in de toekomst te vermijden.
In augustus 2008 meldde ik mij opnieuw bij u. Er waren opnieuw hagen kapot gereden door maaima-

chines. De hagen die het jaar voordien waren stuk gereden, waren niet hersteld. U antwoordde toen dat het maaien met kleinere toestellen niet mogelijk is wegens het ontbreken van een tegengewicht. Maaien van op het water zou blijkbaar te duur zijn en praktische problemen stellen. Het herstellen van hagen zou enkel mogelijk zijn wanneer planten volledig zijn vernield of afgestorven. Andere delen zouden zichzelf herstellen in het volgende groeiseizoen. Men zou de te herstellen plaatsen ter plaatse nakijken tijdens het groeiseizoen 2008-2009.
Iedere keer deelde u mij ook mee dat een belangrijke aanleiding van dit probleem was: de geparkeerde auto's.
Deze week werd opnieuw gemaaid en werden opnieuw stukken haag uitgetrokken. Ik heb die zelf weer willen in de grond steken. De delen die vroeger werden beschadigd, zijn niet heraangebracht. Overigens groeien die stukken haag niet vanzelf terug, in tegenstelling tot wat de Groendienst beweert.

Onderzoek:
Het onderzoek bevestigt dat de hagen worden beschadigd bij het maaien van de taluds.
Er wordt nog altijd onderzocht of er kan worden gemaaid van op het water. Dit lijkt echter nog niet onmiddellijk te kunnen gebeuren.
Ondertussen meldt de Groendienst dat de aannemer probeert om zo voorzichtig mogelijk te werken, maar soms kan hij niet anders dan zeer dicht tegen de haag te rijden. Dit is ondermeer omdat auto's dikwijls verkeerd geparkeerd staan.
Bij hagen die volledig worden uitgetrokken en terug in de grond worden gestoken, bestaat er volgens de Groendienst een kleine kans dat ze niet meer zullen teruggroeien. Beschadigde hagen zouden in de meeste gevallen teruggroeien. Indien bij het aanrijden de plant wordt afgebroken boven de grond zou het bovengrondse deel afsterven maar zouden er zich nieuwe scheuten vormen vanaf de wortelhals. Voor dit plantseizoen zal de Groendienst met ongeveer 130 nieuwe planten de haag herstellen op de volledige Coupure Links en Rechts, tussen december 2009 en maart 2010.
Bepaalde delen van de haag worden echter opengelaten: namelijk de plaatsen waar de maaimachine moet door kunnen of waar de diensten moeten kunnen afdalen naar het water.
In een verdere toekomst zou het kunnen dat de hagen aan de Coupure echter helemaal verdwijnen. Bepaalde diensten vinden dat de Coupure er beter zou uitzien zonder hagen.
Andere diensten zijn het hiermee niet eens. Men is nog helemaal niet uit deze discussie en ondertussen zal de Groendienst de haag dus herstellen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:
Voldoende controle bij snoeien taluds.

7.3.3. Milieudienst

proactief handelen
continuïteit
integriteit - voorbeeldfunctie
Verzoek: 200909-329

Onkruid

Ik woon in de buurt van de Leopoldskazerne en stel vast dat voor de kazerne de kant van de Charles De Kerchovelaan een wildgroei is op het trottoir aan de gevel. Ook een stukje aan de Kattenberg. Dat staat er nu al maanden welig te tieren. U vraagt mij of ik al geprobeerd heb om dit aan te kaarten? Ik zou u eerst willen vragen waarom ik dat moet doen waarom er niet spontaan zelf door de Stad wordt opgetreden maar goed ik heb mijn best al gedaan. Ik heb een mail gestuurd naar Groendienst. Hun antwoord: verantwoordelijkheid van de eigenaar van de gevel ook al is dat de stad het is die dienst die het moet doen. Dan een mail van de Groendienst doorgestuurd naar Leopoldskazerne: geen antwoord, ik ben dan eens binnen gegaan. Een dame zegt mij dat hangt niet meer af van ons (ik vermoed een dame van het leger), dat hangt af van de stad Gent. Dan naar het infonummer en die hebben me gezegd het is voor de Groendienst. Die hebben mij dan gezegd: dat is niet voor ons dat is voor de beheerder van het gebouw, een zeer beleefde man die mij zelf heeft opgebeld om me het antwoord te bezorgen. Dat was drie weken geleden. Allez, ik kan toch niet blijven rondlopen zeker. Nu is het genoeg geweest en ik vraag de tussenkomst van de ombudsvrouw.

Onderzoek:
Uit navraag bij de Dienst Vastgoedbeheer blijkt dat dit deel van de Leopoldskazerne sedert september 2009 eigendom is van de Stad. Dit wil zeggen dat, volgens de politieverordening op de reinheid in de gemeente de eigenaar, hier de Stad, het trottoir moet vrijhouden van onkruid. Omdat het nog altijd niet duidelijk is wie waar onkruid moet bestrijden, ook niet in de Werkgroep Onkruidbestrijding geven wij de klacht aan de Milieudienst die sedert kort de werkgroep trekt. Kort daarop vernemen wij dat een veegploeg van Ivago het onkruid van het trottoir heeft verwijderd.

Beoordeling: gegrond
De Stad heeft hier een voorbeeldfunctie en moet zelf in de eerste plaats haar eigen verordeningen respecteren. Daarenboven moet er dringend uitgemaakt worden wie het onkruid voor en aan de stadsgebouwen moet verwijderen.

Aanbeveling:
Maak een overzicht van alle gebouwen in beheer van de Stad en bepaal voor ieder gebouw welke dienst het best geplaatst is om het onkruid te bestrijden. Op die manier vermijdt men alle discussie.

Verzoek: 200906-236

Café

Wij hebben opnieuw klachten over overlast van vuil en lawaai van een studentencafé. Qua lawaai gaat het vooral over bastonen. Het was iets stiller tijdens eerste helft examens. Zelfs studenten die daar in de buurt zitten zouden verhuizen, zelfs nadat eigenaars dubbel glas hebben gestoken.
Vooral donderdag, vrijdag, zaterdag en zondag is er heel veel vuil (dat Ivago altijd netjes komt opkuisen).
Er is ook sprake van verkeerd aanbieden van huisvuil (zakken, dozen enz.) aan de hoek.
Verder nog: het voederen van duiven door iemand in de straat. Dit trekt blijkbaar heel wat duiven aan.

Onderzoek:
Volgens de Politie heeft het studentencafé een permanente vergunning tot 05u00.

Tijdens het academiejaar 2008-2009 werd geen enkele klacht werd gemeld via de 101 over deze herberg. Wij raden verzoekster aan om, indien zij nachtlawaai vaststelt, de 101 op te bellen zodat ter plaatse vaststellingen kunnen worden gedaan en maatregelen kunnen worden genomen.
Nog volgens de Politie is eer toezicht op de herberg met patrouilles op donder- en vrijdagnacht. Tegen het nieuwe academiejaar zal de Politie het bestuur opnieuw wijzen op de verantwoordelijkheid.
Over het verkeerd aanbieden van huisvuil in de straat stelt de Politie dat dit gebeurde net voor het laatste weekend van het studentenjaar. Aan veel studentenhuizen werd toen het huisvuil al buitengezet. De buurtinspecteur zal dit opvolgen. Mocht dit zich herhalen, dan zullen de (nieuwe) huurders hierop worden gewegen. Bij herhaling zal de Politie verbaliseren.
In verband met het voederen van duiven spreken de Politie en de Stadswacht de bejaarde bewoners van

een huis aan. Blijkbaar legden zij dagelijks een kleine hoeveelheid eten op de stoep. Men legde hen uit dat dit niet verder kan. Daarna stopte het voederen.

Opvolging:
Enkele maanden later meldt verzoekster zich opnieuw bij de ombudsvrouw, met klachten over het lawaai van het café. Van de Politie vernemen wij dat begin oktober een gesprek plaatsvond met de verantwoordelijke van het café, Er werd hem uitvoerig op zijn verantwoordelijkheid gewezen. Zo mag ook het terras niet buiten de gemarkeerde zone staan. Er is ook meegedeeld dat bij positieve vaststellingen er maatregelen zullen volgen. Wij herhalen aan verzoekster dat zij bij overlast dient te bellen naar de 101. Bij positieve vaststellingen ter plaatse kan immers een overlastdossier worden opgesteld, zodat de maatregelen (beperken van sluitingsuur, eventueel sluiting, enz.) ook goed kunnen worden gemotiveerd.
In het academiejaar 2008-2009 werd geen enkele klacht over deze herberg gemeld aan de 101. Positieve vaststellingen zijn onontbeerlijk om de overlast te objectiveren.
De Dienst Milieutoezicht bevestigt dat er hinder is. Echter, het is van 2006 geleden dat daar een positieve vaststelling kon worden gedaan.

Beoordeling: geen oordeel

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 200910-381

Recht van de sterkste!

Het moet mij van het hart maar kan dit zomaar?
De schroothandel in onze buurt kan de hele straat terroriseren. Hij legt vrachtwagens en takelwagens op een stuk grond van de Stad en dat paalt dus aan de buren. Er is veel overlast door vrachtwagens. Er bestaat een heel dossier over maar het gaat ons hierover dat de Stad op de hoogte is. De Groendienst heeft dit met eigen ogen gezien, maar hij gaat gewoon door. Er zou een vergunning gegeven zijn, maar daarmee zou hij niet in orde zijn. Maar mits een boete kan hij blijven. Er is grondvervuiling. Een schande als u het mij vraagt.

Onderzoek:
De Groendienst bevestigt ons dat twee terreinen gedeeltelijk in beslag worden genomen door vrachtwagens en betonnen bloembakken van het bedrijf. Het betreft dus twee percelen die eigendom zijn van de Stad Gent. Volgens de Groendienst wordt hierbij de groenzonde beschadigd. De Groendienst heeft het bedrijf aangesproken maar zonder veel succes.
De Dienst Milieutoezicht bevestigt dat de problemen met dit bedrijf al een lange geschiedenis kennen. Ook vanuit de Cel Bouwtoezicht ontvangen wij zo een signaal.
Er is volgens de diverse diensten sprake van diverse terreinen waarop de activiteiten plaatsvinden. Bepaalde activiteiten zouden niet volgens de milieuwetgeving verlopen. De rechtbank deed ook al een uitspraak. Bovendien werd een pv opgesteld wegens diverse overtredingen in verband met regels op stedenbouwkundige vergunningen.
Het is duidelijk dat diverse stadsdiensten allerhande stappen hebben ondernomen om dit bedrijf tot de orde te roepen. Deze stappen blijken op de uitbaters weinig indruk te maken. Wij vernemen ook dat een plaatsbezoek bij dat bedrijf geen evidentie is: om veiligheidsredenen is zo een bezoek alleen mogelijk met bijstand van de politie.
Verder schrijft de Stad nog een aangetekende brief aan het bedrijf met een aanmaning om de activiteiten op de percelen, die eigendom zijn van de Stad, stop te zetten.
Ondertussen zouden daar geen voertuigen meer parkeren. Van de Politie vernemen wij nog dat dit groene perceel wordt heraangelegd. Fysieke hindernissen zouden het oprijden en stationeren daar nagenoeg onmogelijk maken. Dit zou het probleem in de toekomst moeten oplossen.

Besluit:
Diverse betrokken diensten spannen zich met alle beschikbare middelen om de overlast en overtredingen door dit bedrijf in te dijken. Uiteindelijk blijkt dit toch enig resultaat op te leveren.

Beoordeling: ongegrond
Onbehoorlijke uitbater.

7.4. Opvolging

Het is heuglijk te melden dat het Departement Milieu, Groen en Gezondheid na het Departement RUMODO ook structureel de opvolging van het jaarverslag van de Dienst Ombudsvrouw aanpakt en een eerste stap naar een structureel overleg met de ombudsvrouw heeft ingebouwd sinds 2009. Dit op vraag van het departementshoofd. Onze aanbeveling hier is op dit overleg in 2010 ook alle diensthoofden uit te nodigen.

7.5. Aanbeveling

Leer uit vorige klachten en oplossingen voor de problematiek van zwerfkatten.

Herbekijk de afspraken betreffende zwerfvuil op taluds met alle betrokken actoren. Pak sluikstorters aan.

Overweeg of alternatieve administratieve boetes mogelijk zijn. Zoals het opruimen van zwerfvuil.

Stimuleer het zoeken naar een andere aanpak voor de luierafvalberg (zie Departement Bevolking en Welzijn), zwerfvuil in studenten- en toeristische buurten.
Het is duidelijk dat ook voor de horeca in de binnenstad het aanbieden van afval een probleempunt blijft dat het straatbeeld blijft ontsieren.

Overweeg om de snoeiperiode voor platanen in te korten, zeker op plaatsen waar burgers kunstlicht moeten gebruiken. Vergelijk met buitenlandse aanpak.

Ben je eindelijk punk
Staat je hanenkam
Elke ochtend om 5 uur
Te kraaien.

Loesje

8. DEPARTEMENT ONDERWIJS EN OPVOEDING

8.1. Structuur

Betrokken diensten

DIENST	KLACHTEN	SIGNALEN & VRAGEN	GEGROND
Dienst Administratie Onderwijs	1	0	1
Dienst Kinderopvang	4	0	3
Educatieve Diensten			
Onderwijsinstellingen inclusief Centrum voor Leerlingenbegeleiding	7	0	5
Pedagogische Begeleidingsdienst	2	0	2

Bevoegde schepen(en)
Schepen van Onderwijs en Opvoeding

8.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

Het aantal klachten bij Departement Onderwijs en Opvoeding is vrij beperkt. Toch een poging tot analyse.
In 2009 registreerden we herhaalde klachten over het ontbreken van een documentatiecentrum voor de lerarenopleiding. Een klacht die we ook al in ons vorig jaarverslag signaleerden en dat werd opgelost door de opening van een vernieuwd centrum in 2010.

Een interessante eenmalige klacht kwam er ook van een ouder die ondanks de hoge vraag naar kinderopvang haar peuter uitschreef door een discussie over de maaltijden in de stedelijke crèches en peutertuinen en de gebrekkige motivering die ze hierover in eerste instantie ontving.

Persoonlijke communicatie blijft belangrijk, zeker over alles wat met kinderen te maken heeft. Meer en meer krijgen we signalen van burgers die via een persoonlijk contact informatie wensen bij een dienst en toch nog worden verwezen naar de telefoon (een meldpunt) of de computer. Tot grote frustratie van de burgers die zich de moeite hebben gedaan om zich te verplaatsen. Of van die burgers die niet over een computer of telefoon beschikken. En ja, die bestaan…

Zelfs in het Departement Onderwijs en Opvoeding (meer bepaald Dienst Kinderopvang) registreren we een dergelijke klacht. Dit is pure Kafka.
Als overheid kan je er niet vanuit gaan dat alle burgers over een computer of een telefoon moeten beschikken. Bovendien is persoonlijk contact juist de manier om de minder mondige burgers ten dienste te zijn. Meer en meer stellen we dit fenomeen vast (zie ook Parkeerbedrijf).

Voorts wijst de ombudsvrouw er op dat diensten van de overheid openbaar zijn. Dat er naast e-loketten ook altijd een aanspreekpunt binnen de dienst moet zijn. Ook als je geen loketfunctie inbouwt, betekent dit niet dat je een burger niet te woord moet staan. Als je loketuren inbouwt dan moeten de openingsuren van de stadsdiensten gebeuren volgens de richtlijnen goedgekeurd door de gemeenteraad zodat de publieksuren in alle stadsdiensten in grote lijnen dezelfde zijn. Dit komt de bereikbaarheid en de herkenbaarheid van de Stad ten goede.

Ook signalen over het tekort aan plaatsen in scholen en kinderopvang blijven we registreren, maar ze verminderen op tweedelijn. Bijzonder is de klacht van een woonbootbewoner in dit verband.

Burgers signaleren ons dat allochtone kroostrijke gezinnen in een dubbele voorrangsregeling komen, namelijk die van aanwezigheid van broertjes en zusjes, en de voorrangsregel die gebaseerd is op lagere scholing ouders/grootouders waardoor je volgens sommige burgers concentraties krijgt van allochtone Gentenaartjes in één en dezelfde school en klas. Wat noch door de allochtone, noch door de autochtone Gentenaars als positief wordt ervaren. Maar alle klagers wensen hun kinderen in de school van hun voorkeur.

Goed nieuws wat betreft het aantal hardnekkige klachten dat we in 2009 kregen over studentenoverlast op koten. Dit aantal is ook in 2009 gedaald door de tussenkomst van de betrokken diensten zelf en het kort op de bal spelen als het ging om overlast in studentenkoten. De klachten van buitenlandse studenten over de laattijdige inschrijvingen zijn nagenoeg verdwenen eind 2009 en tot nu toe in 2010. Wel blijven de signalen over het gebrek aan betaalbare huurpanden vooral voor buitenlandse studenten. Voorts blijkt dat, studenten die menen gegronde opmerkingen te hebben over de toestand van hun kot, blijkbaar soms aarzelen om dit te melden aan de Dienst Wonen omdat ze vrezen meteen op straat gezet te worden met het risico dat ze geen kot meer zullen vinden op dat moment.

De herhaalde klachten over overlast in het straatbeeld, vooral het vandalisme dat er in bestaat om vuilniszakken om te kieperen en winkeldeuren en -ramen te beschadigen, hebben vooral sinds 2009 bij de ombudsvrouw hun ingang gedaan. Dit fenomeen is verbonden aan de uitgangsnacht op donderdag van de studenten en dit neemt in 2010 op donderdagnacht en vrijdagmorgen toe, vooral in de winkelstraten Koestraat en Mageleinstraat. Hier wordt samen met Politie en de schepen van Milieuzaken een oplossing gezocht. Deze klachten zijn dan ook niet hieronder opgenomen.

Het Departement Onderwijs en Opvoeding levert een duidelijke inspanning om de klachten over het tekort aan opvang en scholen op te vangen door het creëren van een aantal nieuwe opvangplaatsen en het opnieuw in dienst nemen van oudere schoollokalen.

8.3. Selectie klachten per dienst

Voor alle klachtendossiers verwijzen we naar deel II van het jaarverslag
op de website: www.ombudsvrouw.gent.be

Hieronder vindt u een selectie die bovengaande analyse illustreert.

8.3.1. Dienst Kinderopvang

Klantvriendelijkheid/Onthaal
Verzoek: 200904-156
Flyer

Dit is geen echte klacht maar wel een suggestie om misschien ook bij Dienst Kinderopvang klantvriendelijker te werken.
We hebben ons als toekomstige ouders aangeboden bij deze dienst.
We vinden het zeer goed dat achteraf bekeken ook een telefoonlijn is en dat we het telefonisch moesten doen maar wij vinden toch wel, als we daar staan dan kunnen ze toch ook voor ons de gegevens noteren en een dossier aanmaken en doorsturen naar het telefonische verzamelpunt. Nu kregen wij enkel een flyer met het algemene telefoonnummer wat wij gedraaid hebben. Wij hebben ook bij Kinderopvang geen info gegeven. Een beetje mondelinge uitleg van waarom die centralisatie, wat staat er op die lijsten enz.
Tegenwoordig is precies alles per telefoon of computer, persoonlijk contact wat je toch verwacht van een dergelijke dienst (we stonden er trouwens alleen) is toch wel iets warmer.

Onderzoek:
Volgens het Departement Onderwijs en Opvoeding zal deze suggestie gerealiseerd worden. In de toekomst zal er een balie in het gebouw aanwezig zijn. De baliemedewerkers zullen zo alle burgers te woord staan. Wat zeer specifieke vragen betreft kan er dan mits tussenkomst van het baliepersoneel een afspraak geregeld worden met de betreffende diensten zodanig dat de vragen van de burger kunnen beantwoord worden.
Er zijn weliswaar eerst door de dienst nog enkele praktische zaken te regelen. Men zal nog de website en het briefpapier moeten aanpassen en men vermoedt dat dit zal gebeuren in samenspraak met de verschillende diensten die in het gebouw gehuisvest zijn. Men denkt immers dat het niet opportuun is dat iedere dienst andere openingsuren hanteert of dat alle diensten samen dezelfde openingsuren hebben. Dit zal pas besproken worden als alle diensten geïnstalleerd zullen zijn.
Volgens de dienst is het overigens de bedoeling om naast de telefoon (Gentinfo) en de balie (AC-Portus) de inschrijvingen in de kinderopvang ook via een webtoepassing (via internet dus) te laten gebeuren. Daartoe werd een project bij Digipolis ingediend. Dan wordt Tinkelbel echt multimediaal en daardoor toegankelijker voor iedereen.

Beoordeling: gegrond
Klantvriendelijkheid is hier totaal zoek. Zelfs al was er nog geen balie uitgebouwd, niets staat in de weg om als medewerker deze burger behulpzaam te zijn en niet door te sturen.
Wat de openingsuren betreft zijn er duidelijke richtlijnen voor alle publieksgeboden stadsdiensten.
Een persoonlijk contact moet bij een openbare dienst altijd kunnen.

adequate communicatie
redelijke termijn
professionaliteit
Verzoek: 200910-388
Zwarte doos

Ik werkte op de Dienst Kinderopvang tot 2007. In verband met een arbeidsongeval heeft mijn raadsman een overzicht nodig van ontvangen maaltijdcheques tussen 2002 en 2007.
Daarvoor nam ik contact op met de dienst.
Hier volgt een samenvatting van de telefoongesprekken:
Een eerste telefoongesprek, begin augustus, was met bediende J, het was verlof en ze ging het doorgeven aan haar collega S.
In september heb ik S aan de lijn, die zegt dat er veel zieken zijn en dat er ander werk voor ging. Mijn dossier zou zijn opgevraagd want het lag al in de zwarte doos in de kelder.
Maar ze was er mee bezig en had veel werk met het opzoeken ervan.
Vandaag, eind oktober, bel ik terug en krijg opnieuw S aan de lijn. Nu had ze me te vertellen dat er veel zieken zijn en dat die zwarte doos nog uit de kelder moet komen. Ik wees haar op ons vorig gesprek waarin ze zei dat ze er mee bezig was. Ze werd kwaad en zei dat ze met mij een volgende keer een gesprek zou aangaan en gooide de telefoon toe.
Ik heb het gevoel dat ze mijn aanvraag op de lange baan schuiven, maar ondertussen raakt mijn dossier maar niet volledig.
Wat zou ik kunnen doen om dringend aan de gevraagde documenten te geraken?

Onderzoek:
Uit het onderzoek blijkt dat de vraag die door verzoekster op een informele manier werd gesteld:
a) Vrij onduidelijk was en informeel telefonisch was gesteld.
b) Beter formeel en schriftelijk had gesteld geweest.
c) Heel wat opzoekwerk in het stedelijke archief ' De Zwarte Doos' impliceerde (en niet dat de documenten in een zwarte doos in de kelder lagen).
d) De telefonische vragen professioneler hadden kunnen behandeld worden.
e) Er duidelijk irritatie was aan beide kanten.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond wat betreft het gebrek aan professionaliteit via de telefoon.
Ongegrond wat betreft de redelijke termijn want verzoekster had de vraag beter schriftelijk gesteld.

Gelijkheidsbeginsel
Discriminatie
Verzoek: 200911-406
Varkensvlees

Wij nemen afstand van onze plaats bij het kinderdagverblijf van de Stad Gent.
Een reden tot niet inschrijven is het discrimineren van de Belgische Vlaamse kinderen, op het menu staat standaard geen varkensvlees, terwijl wij in België (katholieke achtergrond) dat wel eten. Wij kunnen dit zelf niet verkrijgen, zelfs niet via een speciale maaltijd (door diëtistes e.d.). Varkensvlees is lekker en mag niet ontnomen worden, het mag geen voorrecht worden dat wij hier onze cultuur gaan aanpassen. Plus daarbij het financiële plaatje, varkensvlees is goedkoper dan rund met als logisch gevolg een stijging in de prijs, met andere woorden het eten wordt duurder en we kunnen zelfs niet meer vrij kiezen in dit democratische land.
U mag mijn mening ten onrechte vinden maar ik leef in een vrij land.

Onderzoek:
Uit het onderzoek blijkt:
1. Dat enkel de jongste kinderen geen varkensvlees krijgen in de dagverblijven, dus dat het deze beperking niet algemeen is.
2. Dat in een eerste reactie vanuit de Dienst Kinderopvang aan klager is meegedeeld dat jaren geleden beslist werd om in de dagverblijven geen varkensvlees te serveren omdat het minder geschikt is wegens de hoeveelheid verzadigde vetten. Maar er wordt tegelijkertijd ook meegedeeld: "De toename van kinderen met islamitische achtergrond binnen onze voorzieningen heeft er ons toe aangezet deze regel te handhaven, hoewel er nutritioneel geen enkele reden meer zou zijn om varkensvlees te weren."
3. We informeren of de motivering van de directie van Kinderopvang wel correct is en of die gedragen wordt door het departementshoofd. We informeren bij het departementshoofd en het federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV).
4. Volgens het FAVV is van de opgesomde vleessoorten rundvlees het vlees met de meeste verzadigde vetzuren. Varkensvlees bevat relatief minder verzadigde vetzuren en meer enkelvoudig onverzadigde vetzuren hebben dan rundvlees. Gevogelte, zoals kip en kalkoen, bevatten het minste vet en het aanwezige vet heeft een gunstige vetzuursamenstelling.
Nog volgens het FAVV bevat varkensvlees wel het meeste cholesterol. Het FAVV stelt dat er geen reden is om mager varkensvlees te weren uit het menu. Men voegt hieraan toe dat het aan te bevelen valt het verstrekte menu te laten evalueren door een diëtist(e) om een gezond en evenwichtig voedingspatroon te bereiken.

Volgens het departementshoofd rust op varkensvlees, als component van het middagmaal, geen algemeen verbod. Het departement weert varkensvlees bewust uit het menu, maar dan enkel voor de jongste kinderen. Vanaf de kleuterleeftijd (instapmomenten in de kleuterschool vanaf de leeftijd van 2,5 jaar) komt varkensvlees weldegelijk op het menu voor. Deze keuze werd ingegeven vanuit een nutritioneel oogpunt, niet vanuit een religieus. Het departementshoofd erkent dat over varkensvlees verschillende meningen bestaan, maar is ervan overtuigd dat er best geen varkensvlees geserveerd wordt aan baby's en peuters (wegens hoger vetgehalte en cholesterol). Nog volgens het departementshoofd moeten babymaaltijden ook aan andere voorwaarden voldoen, bijvoorbeeld de afwezigheid van allergene stoffen. Aan de groentepapjes voor kinderen van 4 tot 6 maand wordt in ieder geval nooit een vleescomponent toegevoegd. Volgens het departementshoofd heeft het kiezen voor één (hetzelfde) menu voor alle jonge kinderen ook een praktische reden. Het - letterlijk - voeden van jonge kinderen is een zeer arbeidsintensieve bezigheid, en een 'keuzemenu' verzwaart de taak van de begeleid(st)ers alleen maar. Het departementshoofd wijst er nog op dat in de sector van de gecommercialiseerde babyvoeding (gepasteuriseerde voeding in potjes) zelden of nooit varkensvlees voorkomt, behalve dan misschien in de vorm van magere en gemalen gekookte ham. Het departement voert volgens het departementshoofd een sterk proactief beleid op het gebied van catering voor haar instellingen. Daarbij zijn de veiligheid en gezondheid van de 'consument' de voornaamste motieven. Dit uit zich ondermeer in:
- Het opleggen van strenge inrichtingsvereisten aan de maaltijdenproducent-leverancier, aan te tonen via internationaal erkende certificaten (IFS/BRC) of via het uitvoeren van audits (in het kader van de voedselveiligheid);
- Monsternames en uitvoeren van bacteriologische en scheikundige testen op maaltijdcomponenten;
- Het evalueren van het maaltijdenaanbod per leeftijdscategorie (metabolisme) op het vlak van samenstelling, portiegrootte, variatie, nutriënten, energetische waarde en evenwicht, in samenwerking met een diëtist;
- Een HACCP-draaiboek voor elke instelling: dit is een controle- en procedurehandboek voor alles wat met voedingsmiddelen te maken heeft.

Beoordeling: ongegrond
Er is in eerste instantie onjuiste en gebrekkige communicatie met de burger.
De keuze gebeurde weloverwogen en was niet gestoeld op religieuze gronden.

8.3.2. Onderwijsinstellingen, incl. het Centrum voor Leerlingenbegeleiding

Vertrouwen
Consequent handelen
Verzoek: 200902-69
Dikke-truiendag

Vrijdag 13 februari was het Dikke-truiendag. De kinderen deden een dikke trui aan en de verwarming werd op de scholen een graadje lager gezet. Een actie die ik steun, want sensibilisering van deze generatie is zeer belangrijk in deze materie.
Nu is mij ter ore gekomen dat de werkmannen van de Stad Gent geweigerd hebben om de verwarming in de Gentse gemeentescholen een graadje lager te zetten. De kinderen hebben wel een dikke trui aangedaan, maar de verwarming werd niet lager gezet! De kinderen werden dus gewoon bedrogen: zij hebben zich wel geëngageerd, maar de overheid niet. Ik denk dat je hiermee een verkeerd signaal geeft aan de kinderen en til hier zwaar aan. Een initiatief van de overheid dat geboycot werd... door de overheid. Ik had graag willen vernemen of deze informatie klopt en zo ja, welk gevolg hieraan gegeven werd.

Onderzoek:
Wij moeten enkele keren aandringen bij de bevoegde dienst voor een reactie over deze praktische aangelegenheid. Los daarvan is de organisatie zelf van de Dikke-truiendag gebaseerd op een beslissing van het beleid.
Van het kabinet van de schepen van Onderwijs vernemen wij dat deze kwestie ter discussie staat op het politieke overleg. Als in de toekomst nog een Dikke-truiendag komt, dan moet deze beleidsmaatregel grondig afgewogen worden (heeft het zin om een altijd aanpassingen voor één dag te doen die overigens ook kosten heeft, kortom er moet eerst een kosten/baten analyse gebeuren?) en waar men tot nu toe nog geen beslissing heeft genomen.
In elk geval menen wij dat er een zorgvuldiger beslissing moet komen (zoals het nu gebeurt, is er mogelijkerwijs een dubbele energieverspilling).
Ondertussen schaart het departementshoofd zich aan de zijde van verzoekster. Voor hem primeert het educatieve aspect van deze symbolische actie: voor de leerlingen en schoolteams is dit een bezinningsdag over rationeel energiegebruik, klimaatveranderingen en ecologie in het algemeen. Bij de voorbereiding van de/een volgende editie van de Dikke-truiendag is het de bedoeling om een aantal praktische zaken beter voor te bereiden.

Besluit:
Wat de concrete vraag betreft blijkt dat er inderdaad een organisatieprobleem was tussen de diverse diensten. De Dikke-truiendag was lang vooraf bepaald, maar de dienst die moest zorgen voor het aanpassen van de verwarming, was te laat op de hoogte gesteld.

Beoordeling: gegrond
Hier wordt niet consequent en weloverwogen gehandeld.

Aanbeveling:
Als er nog een Dikke-truiendag wordt georganiseerd, dan moeten vooraf een aantal zaken qua beleid en organisatie vooraf goed worden doorgenomen.

zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 200904-169
Afstand

Graag had ik uw advies gevraagd in verband met de inschrijving van ons zoontje voor de eerste kleuterklas. Ik legde de situatie uit aan de verantwoordelijke van het Lokaal Overlegplatform Gent alsook de directie van de betrokken basisschool. Kort samengevat leidde een fout bij de Dienst Ruimtelijke Ordening ertoe dat wij momenteel op de vijfde plaats staan op de wachtlijst bij die basisschool, daar waar wij op basis van de werkelijke situatie ondertussen op de eerste of tweede plaats hadden gestaan. Ons zoontje is momenteel ingeschreven in een kleuterschool. Aangezien deze school toch wel wat meer uit de buurt ligt en enkel kleuteronderwijs inricht blijft onze voorkeur uitgaan naar de Loods. Wij hopen dan ook als nog op een rechtzetting, indien niet voor het school jaar 2009-2010 dan toch voor het volgende schooljaar.

Onderzoek:
Verzoekers hebben gedeeltelijk een punt maar een oplossing is niet eenvoudig.
Volgens het Lokaal Overlegplatform kan dit in de toekomst enkel worden vermeden door perfecte digitale kaarten te hebben. Dit zal echter nooit helemaal haalbaar zijn omdat een stad nu eenmaal steeds in verandering is. Het probleem hier, volgens de ouders, was de bepaling van de ligging van hun woonboot. Normaal geeft dit voor de meeste toepassingen geen enkel probleem als er 150 m verschil is. Op de rangordening kan men zien dat die 150 m een verschil maken in de berekening van de vogelvluchtafstand.
Men kan daarom niet zomaar zeggen dat deze familie 150m dichter woont. Er is een duidelijk verschil tussen de laatst toegelaten leerling en deze familie.

Wij steken ons licht op bij de stadsdienst die instaat voor het gis (geografisch informatiesysteem). Volgens deze dienst worden bij het bepalen van de afstand school-thuisadres twee technieken gebruikt: eerst netwerkanalyse, daarna, indien nodig, berekening van de afstand in vogelvlucht. Via netwerkanalyse werden afstandszones bepaald vanuit elke school. Deze methodiek laat, in tegenstelling tot de afstandsberekening in vogelvlucht, toe om rekening te houden met de werkelijke loopafstand en dus ook met barrières (zoals spoorwegen en waterlopen). Daarnaast werd elk adres in de stad aan de hand van een punt op de kaart gesitueerd. De adressen van de aanvragers worden gekoppeld aan deze adrespunten om vervolgens te kijken in welke zone, voor de gewenste school, zij terecht komen. Indien er meerdere kandidaten zijn binnen één zone, en het aantal vrije plaatsen voor die bewuste school is beperkt, wordt de afstand in vogelvlucht als selectiecriterium gebruikt.
De klacht van verzoeker lijkt voor deze dienst ten dele terecht. Bij de zoneberekening via netwerkanalyse worden waterlopen als barrière aanzien (tenzij er een oversteekplaats is uiteraard, zoals een brug). Het adrespunt van de woonboot van verzoekers werd op de kaart in het midden van de waterloop ingetekend waardoor het in de zonering van de school in de zone 1000-1500m terecht kwam. Indien het adrespunt dichter bij de kade, ter hoogte van de brievenbus bijvoorbeeld, zou ingetekend zijn zou het adres in de zone 500-1000m terechtgekomen zijn en zou dit gezin meer kans gemaakt hebben op een plaatsje in de school. Het is echter wel zo dat er binnen de zone 0-500m mensen
geweigerd zijn waardoor verzoeker sowieso niet in aanmerking zou gekomen zijn voor een beschikbare plaats.
De gis-coördinator neemt contact op met de Dienst Burgerzaken (als bronbeheerder van de stedelijke adressen) met de vraag om de adrespunten meer naar de kade toe te verplaatsen waardoor dit probleem zich in de toekomst niet meer zou mogen stellen.

Besluit:
Er zat inderdaad een begrijpelijke fout bij de plaatsbepaling van de woonboot. Deze fout wordt rechtgezet maar dit betekent niet automatisch dat het kind nu wel kan worden ingeschreven.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Er was een fout in verband met de plaatsbepaling van de woonboot, maar ondanks de correctie die gebeurde naar aanleiding van dit dossier komt het kind toch niet automatisch in aanmerking voor inschrijving.

zorgvuldigheid - procedure
hoorplicht
Verzoek: 200905-199
Uitgesloten

Ik volgde les bij het cvo Leerdorp. Ik ben het niet eens met de aangetekende brief waarin ik het bericht krijg: "Na herhaalde problemen in onze werkplaatsen houtbewerking en met diverse leerkrachten van ons centrum hebben wij vastgesteld dat u meermaals de regels met betrekking tot veiligheid en welzijn van anderen met de voeten hebt getreden."
Ik werd onmiddellijk op basis van artikel 27 uit het centrumreglement uitgesloten.
Ik vind dat dit absoluut niet kan en wel om volgende reden. Uitsluiting zonder dat mijn versie werd gehoord. Integendeel, ik had een afspraak met de 'ombudsdienst' in de Martelaarslaan om 19u00 op dinsdag 12 mei en die afspraak is niet doorgegaan. De dinsdag hebben ze gebeld om mij mee te delen dat ze mij gingen uitsluiten omdat ik een gevaar was voor de cursisten.
Ik geloof nu dat men mij dus gewoon iets wijs gemaakt heeft over die ombudsdienst.
Ik betwist dat de problemen bij mij liggen. Ik verwijs naar de slechte relatie met een leerkracht en dat ik herhaaldelijk getracht had de problemen uit te praten.
Ik beweert dat mijn werk goed was en dat het daar niet aan ligt.
Ik ben een autist (erkend als invalide). Is dit van dien aard is dat ik een gevaar ben voor de medeleerlingen en de leraars?

Onderzoek:
Het departement Onderwijs en Opvoeding bevestigt dat verzoeker werd uitgesloten.
Echter, het departement stelt vast dat de tuchtprocedure niet werd gevolgd, waardoor aan verzoeker geen mogelijkheid tot beroep werd geboden. Het departementshoofd wijst de directeur van cvo Leerdorp erop dat de procedure correct moet worden gevolgd.

Besluit:
De directeur van cvo Leerdorp trad de procedure met de voeten en paste in dit verband de hoorplicht niet toe.

Opvolging:
Verzoeker heeft geopteerd om zich in een andere school te laten inschrijven.

Beoordeling: gegrond
De procedure, omschreven in het tuchtreglement, werd niet gevolgd.

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200907-238

(Klassen)raad voor leerling

Mijn vraag betreft niet mijn eigen kind maar een leerling die in het vijfde jaar De Wingerd zit.
Hij zat tot de kerstexamens in een heel moeilijk parket. Buiten geschopt door zijn moeder, informeel bij mij (Jeugdbeschermingscomité was op de hoogte maar geen officiële plaatsing) en dikwijls van de straat naar school, bij vrienden, onder begeleiding van de dienst Kamerbegeleidwonen maar het duurde een hele tijd alvorens hij een studio gevonden had.
Kortom een ingewikkeld verhaal. Moeder heeft bijzondere problematiek.
De school biedt absoluut onvoldoende begeleiding en ondersteuning. Ik zou a.u.b. een zeer dringend gesprek met u willen hebben.
.Hij is wettelijk niet in staat om de klassenraad nog eens bijeen te laten roepen want zijn moeder is niet ontvoogd (Jeugdbeschermingscomité vond het niet nodig, omdat hij volgende maand meerderjarig wordt) en hij zelf is nog minderjarig. Zijn oudere zus kan de beslissing van de klassenraad niet herroepen (want dit zou de moeder moeten doen, maar dat is onmogelijk gezien zij geen contact meer heeft met haar kinderen).
Ikzelf begeleid hem informeel al 6 jaar lang, maar behalve vaststellen dat de school hem niet alle ondersteuning en remediëring biedt waar hij recht op heeft, kan ik ook niet veel.
Althans niet langs een wettelijke kant.
A.u.b. ik zou een zeer dringend onderhoud met u willen hebben. Het is heel belangrijk voor zijn toekomst. Hij dreigt een vogel voor de kat te worden en ik vind dat de school absoluut niet de ondersteuning biedt, die ze zouden moeten doen.
Hartelijk dank bij voorbaat.

Onderzoek:
De school is in eerste instantie bereid tot een gesprek met de ombudsvrouw. Dat gebeurt in een open sfeer. De directie blijft bij haar beslissing.
Er volgt dan ook een officiële procedure om de beslissing van de klassenraad te betwisten. De jongeman krijgt hierbij hulp van de ombudsvrouw om de nodige stappen te zetten en de juiste procedure te volgen en zijn argumenten duidelijk te maken.
De beroepscommissie neemt in alle onafhankelijkheid een gemotiveerde beslissing op basis van een procedurefout.
De jongeman laat niet meer van zich horen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Er was sprake van een procedurefout.

overeenstemming met regelgeving
adequate communicatie
inventieve houding
Verzoek: 200910-378

Nu buiten!

Ik ben een buur van de peuter- en lagere school in de Tweekappellestraat in Gentbrugge. Ik klaag over de lawaaioverlast van de werken die er momenteel bezig zijn buiten het verlof en ook af en toe van de peuters.
Vooral nadat vanmorgen om 5u20 laad- en loswerken zijn geweest met vrij veel lawaai en dat is wat de druppel die de emmer doet overlopen.
Dat kinderen moeten spelen maar er is vermoedelijk een soort echo of versterking wanneer er geroepen wordt op de speelplaats. Ook tijdens de vakantie is er opvang en hebben wij klachten.
De ergernis is vooral gekomen nadat ik twee jaar geleden een hersenbloeding heb gekregen. Tijdens mijn herstelperiode deed ik mijn beklag op een beleefde manier, maar door de verantwoordelijk werd ik gewoon van de speelplaats gestuurd met de woorden "nu hier buiten". Het was de eerste keer dat ik mijn beklag ging doen bij de school zelf. Daarom kom ik nu naar hier omdat ik toen niet vriendelijk werd behandeld.
Mijn klacht speelde zich af in augustus 2007.
Door een paar kleine ingrepen zijn er wel mogelijkheden om de hinder te beperken. Zo zou het geroep en getier van de leerkrachten zelf tegen de kinderen mogelijks wat kunnen gedempt worden.
Niemand kan tegen kinderen zeggen dat ze niet mogen ravotten maar die dames zitten daar en ze blijven zitten als ze toezicht hebben.
Buren die hun slaapkamer vooraan hebben, hebben blijkbaar nogal wat overlast. Is het mogelijk om, in overleg met de aannemer, laad- en lospraktijken die meer overlast meebrengen, ten vroegste om 6u30 te laten gebeuren?
Kan er nagegaan worden om lawaai binnen de school eventueel te beperken door kleinere ingrepen?

Onderzoek:
Het Departement Onderwijs en Opvoeding gaat er van uit dat er alvast de week daarvoor, tijdens de herfstvakantie, niet veel lawaaihinder door de kinderen zal geweest zijn. Er was wel buitenschoolse opvang en de werken zijn ondertussen afgerond.
De signalen die wij ontvingen vanwege de schooldirecteur en van de werfleider zouden voldoende geruststellend moeten zijn om de klachten over hinder in de buurt van de school in de toekomst te vermijden.
De schooldirecteur vermoedt dat de opmerkingen handelden over het deel waar alleen de jongste kleuters en peuters zijn. De directeur verklaart dat hij zelf nog nooit klachten ontving van wie dan ook en het is hem niet bekend dat een buur werd weggestuurd.
Wat betreft geluid tijdens de opvang spreekt de schooldirecteur enkel over de speeltijden en daar zou volgens hem niets uitzonderlijks aan de hand zijn. Ook in de klassen zou de directeur nooit iets hebben gemerkt van exuberant geschreeuw tegen kinderen. Hij stelt dat dit voor hem trouwens onaanvaardbaar zou zijn. De leidsters zouden dit weten en het kindvriendelijk beleid steunen. Hij is daar al 11 jaar directeur zijn en nooit zou hij enige klacht van een ouder over de kleuterleidsters ter zake ontvangen hebben.
Het kan altijd dat de geluidsoverlast afkomstig is van het dagverblijf/peutertuin.
Overigens zouden de werken het vervangen van dubbel door enkel glas hebben betroffen. Dit zou ook beter isoleren qua geluid.
Ook zou met de kleuterleidsters worden gewerkt aan een MOS-project ('milieuzorg op school') met als doel de betonspeelplaats groener en aangenamer temaken.
Meer specifiek over de werken ontvangen wij ook nieuws van de werfleider die contact heeft met de aannemer. De werfleider stelt dat hij niet op de hoogte is van de vroege los- en laadtijden. Ondertussen is de werf zo goed als afgelopen want er zou niets meer geleverd moeten worden. Alleen zouden wel nog werfhekkens dienen opgehaald te worden. Aan de firma werd gevraagd om dit op normale tijdstippen op te halen.
Volgens de schooldirecteur is verzoeker welkom bij hem.

Besluit:
Blijkbaar gebeuren alles in overeenstemming tot de regelgeving. De betrokken dienst toont een inventieve houding om tegemoet te komen aan het ongenoegen van verzoeker.
De bedenkingen over het gebrek aan adequate communicatie kunnen niet ten gronde worden onderzocht wegens gebrek aan concrete gegevens.

Opvolging:
Wij delen de versie van de dienst mee aan verzoeker en vragen of er nu qua geluidshinder een verbetering merkbaar is. Verder vragen wij meer informatie over het tijdstip en andere details over het wegsturen door een medewerkster van de school.
Verzoeker bevestigt dat het stiller is geworden, maar wenst niet in te gaan op het wegstuurincident.

Beoordeling: geen oordeel
De betrokken dienst is zich bewust van bepaalde hinder waarvoor, in de mate van het mogelijke, de nodige maatregelen worden getroffen. Of deze hinder nu werkelijk buitensporig is, is niet bewezen. Ook van de burger wordt enige verdraagzaamheid gevraagd.

8.3.3. Pedagogische Begeleidingsdienst

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
toegankelijkheid en bereikbaarheid
proactief handelen
Verzoek: 200903-111

Videofragmenten

Ik zou uw aandacht willen vestigen op het informatiecentrum van de Pedagogische Begeleidingsdienst dat sinds een paar maanden gesloten is. In dat centrum verzamelde men een groot aantal videofragmenten met de bedoeling hulp te bieden in het onderwijs. Zelf ben ik lerares Pools en dit jaar geef ik ook een vak dat Poolse Cultuur heet. Tot een paar maanden geleden kon ik videofragmenten van de Begeleidingsdienst in mijn lessen gebruiken. Nu is het centrum gesloten. Ik heb een brief van de Pedagogische Begeleidingsdienst gekregen waarin vermeld stond dat de collectie van het centrum naar een ander adres zal overgebracht worden. Zo staat het ook op de website van het centrum. Helaas weten ze er op het nieuwe adres helemaal niets over.
Ondertussen heb ik vernomen dat de volledige collectie zich nog steeds in het gebouw van de Pedagogische Begeleidingsdienst bevindt.
Op dit moment ondervind ik grote moeilijkheden bij het voorbereiden van mijn lessen. In het begin van het schooljaar heb ik de catalogus van het centrum uitvoerig geraadpleegd. Daardoor kon ik in mijn jaarplanning een aantal videofragmenten voorzien, bij de lessen die ik zou geven. Nu kan ik er niet meer over beschikken.
Waarschijnlijk moest ik ze allemaal in het begin van het jaar lenen en kopiëren. Ik wou dat niet doen omdat het illegaal is. Ik dacht ook dat ik die fragmenten altijd zou kunnen ontlenen. Nu vraag ik me af wat voor zin een afdeling van de Gentse stadsbibliotheek heeft als ze op elk moment gesloten kan worden? Ik vermoed dat er meer leerkrachten zijn die nu in problemen zitten. Zou u daar iets aan kunnen doen?

Onderzoek:
Wij herinneren ons een gelijkaardige klacht die wij eerder dit jaar al behandelden. De Pedagogische Begeleidingsdienst valt onder de bevoegdheid van het Departement Onderwijs en Opvoeding van de Stad Gent.
Volgens het departement werd gepoogd om de overzetting van de collecties naar de lerarenopleiding van Hogeschool Gent met minimaal verlies aan dienstverlening te laten verlopen. Helaas zal de ontsluiting van het overgedragen materiaal naar de klanten pas terug mogelijk zijn als dat materiaal in de catalogus van HoGent is opgenomen (en dat kan jammer genoeg niet geautomatiseerd). Vooral het uitgebreide beeldmateriaal, dat leerkrachten konden ontlenen om in hun lessen te gebruiken voor de verlevendiging van de leerstof, zal daardoor een tijdje niet toegankelijk zijn. Volgens het departement is het moeilijk om daar uitzonderingen op toe te staan (er worden trouwens veel uitzonderingen gevraagd), omdat de collectie dan nooit kan overgedragen worden en er ook geen personeel meer in de Pedagogische Begeleidingsdienst is om ontleningen uit te voeren.
Nog volgens het departement zouden de leners nu al toegang kunnen krijgen tot de bibliotheek van het Leercentrum (Ledeganckstraat) en dit enkel voor de collecties van hen. Het personeel daar zou trachten de mensen zo goed mogelijk op te vangen en eventueel te verwijzen naar alternatieve materialen die daar ter beschikking zijn. Als het convenant goedgekeurd wordt dan zouden de collecties van het informatiecentrum grotendeels geïntegreerd moeten zijn tegen september-oktober 2009.
Het departement stelt dat deze operatie heel wat activiteit vraagt van de verschillende partijen (PBD en HoGent, Openbare bib, Informatici, beleid) en lastig is voor de gebruiker, maar wel noodzakelijk is. Voor de boekencollectie zouden de gebruikers reeds terecht kunnen op HoGent, voor de beeldcollectie is het wachten tot september.
Aan die tijdelijke onbeschikbaarheid zelf kan het departement niets doen. Die is noodzakelijk doordat beide betrokken instanties met verschillende cataloogsystemen en verschillende ontleningsoftware werken. Eens de omzetting in de nieuwe systemen gebeurd is, zal het probleem opgelost zijn, maar blijkbaar is dat pas realiseerbaar tegen september.
Verzoekster heeft niet de correcte informatie gekregen en werd verkeerdelijk doorverwezen zonder dan nog enig concreet resultaat te bekomen. Bovendien ontbreekt op dit moment een efficiënte oplossing en staan een aantal leerkrachten die zich de moeite doen om hun colleges te illustreren in de kou. Dit kan resulteren in een niet optimale lerarenopleiding of dat de student ook wat in de kou komt te staan. Wij vinden het zelfs bemoedigend dat leerkrachten ondertussen 'uitzonderingen' aanvragen alhoewel hier gaat over voor de hand liggende zaken die om organisatorische redenen als uitzondering worden bestempeld.
Wij vragen aan het departement om zo vlug mogelijk een definitieve oplossing aan te bieden om dergelijke klachten in de toekomst te vermijden. Er moet niet worden overgaan tot tussenoplossingen. Er moet worden overwogen om de catalogus zo vlug mogelijk te automatiseren en na te gaan wat er precies in de weg staat om de catalogus te automatiseren.
Ondertussen hoopt men dat de huidige collectie en het personeel van HoGent een voorlopig alternatief kunnen bieden.

Besluit:
Deze klacht is gegrond. De actieve informatieverstrekking faalde, er werd onterecht doorgeschoven en er is een probleem met toegankelijkheid en bereikbaarheid van documentatie die moet kunnen worden geraadpleegd.

Opvolging:
Het departement verontschuldigt zich rechtstreeks bij verzoekster. Een viertal maanden later wordt een convenant tussen de Stad en de Hogeschool Gent goedgekeurd betreffende het doorgeven van de collectie.
Nog enkele maanden later echter, komt verzoekster terug bij ons. Volgens haar staat in de convenant niets over video-opnames. Zij vraagt waar die naartoe zouden kunnen zijn. Wij richten ons opnieuw tot het departement dat antwoordt dat men tijdens het schooljaar 2009-2010 terecht kan, op welbepaalde uren en dagen bij een tweetal personeelsleden van de Pedagogische Begeleidingsdienst. Wij geven deze informatie door aan verzoekster die met de PBD een afspraak maakt voor het raadplegen van het beeldmateriaal.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
De actieve informatieverstrekking vanuit de dienst faalde, er werd onterecht doorgeschoven en er is een probleem met toegankelijkheid en bereikbaarheid van documentatie die moet kunnen worden geraadpleegd.
Op iets langere termijn werd het probleem opgelost en in 2010 werd een nieuw documentatiecentrum opengesteld

Aanbeveling:
1. Pro-actieve en correcte informatie, ook bij moeilijke boodschappen, kan dergelijke klachten verminderen.
2. Verhuisbewegingen en reorganisatie waarbij verschillende partijen betrokken zijn vragen efficiënte voorbereidingen om hinder te beperken.

8.4. Opvolging

Dit gaat over de opvolging klachten jaarverslag 2008.

De opening van het 'Huis van de Student' maakt communicatie naar deze doelgroep gemakkelijker en efficiënter.

Aanpak van het tekort aan kinderopvang en van de wachtrijen aan schoolpoorten voor inschrijvingen schoolgaande kinderen.

De Studentenambtenaar en team volgen vlot alle klachten op en spelen kort op de bal.

De heropening van een documentatiecentrum voor leerkrachten.

De aanpak van de woningnood voor studenten in overleg met de privésector en de universiteit.

8.5. Aanbevelingen

De klachten over rondslingerende huisvuilzakken in studentenbuurten vragen een structurele aanpak en mogelijkerwijs een ander ophaalmoment zoals heel wat bewoners en kotbazen zelf voorstellen (zie ook vorig jaarverslag).

Blijf de gezamenlijke inschrijvingen van buitenlandse studenten evalueren en begeleiden in overleg met het bureau Vreemdelingen.

Maak ook tijd voor persoonlijke contacten in Dienst Kinderopvang.

Mijn baan
Bevindt zich om de aarde

Loesje

9. DEPARTEMENT PERSONEEL EN ORGANISATIE

9.1. Structuur

Betrokken diensten

DIENST	KLACHTEN	SIGNALEN & VRAGEN	GEGROND
Dienst Interne Communicatie	0	0	0
Dienst Loopbaanbegeleiding en Vorming	0	0	0
Dienst Organisatieontwikkeling	0	0	0
Dienst Personeelsbeheer	2	0	2
Dienst Rekrutering en Selectie	1	1	0
Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk	0	0	0
Sodiganda	0	0	0

Bevoegde schepen(en)
Schepen van Personeelsbeleid, Informatica en Administratieve vereenvoudiging

9.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

Dit departement heeft vooral interne klanten en die kunnen niet terecht bij de ombudsvrouw. De externe klachten komen vooral van gepensioneerde werknemers en burgers die kandideren voor een job bij de Dienst Rekrutering en Selectie. Vooral bij deze laatste dienst merken we een daling van het aantal klachten (ook al waren het er nooit echt veel). In 2009 registreerden we slechts twee klachten waarvan een ongegrond en een zonder oordeel.

Terechte (beperkte) klachten gaan vooral over de laattijdige toekenning van afscheidspremies en eretekens. Maar toch is hier sprake van herhaling over de voorbije jaren.
De klachten over de afscheidspremies bevatten interessante info om correcties uit te voeren. Al tijdens de behandeling van de klachten werd de procedure spontaan aangepast. Het is vooral de personeelsleden van Dienst Kinderopvang en Departement Onderwijs en Opvoeding niet duidelijk bij wie ze met die klacht terecht moeten. Zolang dit gescheiden personeelsdiensten blijven, is er een risico tot doorschuifgedrag, want het is voor die gepensioneerde werknemers niet duidelijk wie nu de afscheidspremie toekent: de Dienst Personeelsbeheer van Onderwijs of is het die in het Administratief Centrum? Daarnaast is uit een klacht ook gebleken dat een personeelslid vergeten kan worden... omdat een collegebeslissing ook aan de juiste dienst overgemaakt moet worden.

En zoals we al vorige jaren vermelden: gepensioneerde personeelsleden blijven klagen dat ze al jaren op een ereteken wachten.
Ook al ligt hier de verwerking van die aanvragen in handen van hogere overheden en is dit niet de fout van de Stad, toch zou nog wat meer druk vanuit de gemeente hier zeker niet misstaan, volgens klagers. Eretekens liggen gevoelig bij heel wat werknemers.

9.3. Selectie klachten per dienst

Voor alle klachtendossiers verwijzen we naar deel II van het jaarverslag op de website: www.ombudsvrouw.gent.be

Hieronder vindt u een selectie die bovengaande analyse illustreert.

9.3.1. Dienst Personeelsbeheer

doorschuifgedrag
redelijke termijn
Verzoek: 200902-77

Vergeten medaille

Ik ben op pensioen gesteld op 1 september 2007. Mijn pensioenpremie is uitbetaald in november 2008! Daarvoor heb ik heel veel telefoons moeten doen.
Bij mijn collega's die tezelfdertijd op pensioen werden gesteld heb ik vier maanden lang navraag gedaan en zij hadden allemaal al de premie ontvangen. Daarom ben ik in januari 2008 op zoek gegaan naar mijn premie. Na heel veel zoekwerk en na heel veel doorverbinden, kwam ik in oktober 2008 uiteindelijk terecht bij een meneer van de Dienst Personeelsbeheer. De man was heel correct en hij vertelde mij bij wie ik moest zijn.
Toen hij me doorverbond met de contactpersoon personeel van Dienst Kinderopvang, zei ze onmiddellijk: "Dat is niet voor mij. Ik verbind u door." Nogmaals dezelfde uitleg bij een andere mevrouw, die mij vervolgens ook doorverbond. Na acht keer doorverbonden te zijn (telkens met mijn volledige verhaal), kwam ik terecht bij… de meneer van de Dienst Personeelsbeheer. Hij zei: "Maar ik heb u daarstraks nog aan de lijn gehad en ik heb u doorverbonden met uw contactpersoon." Hij was verontwaardigd en zei dat hij het zelf wel zou regelen met de contactpersoon personeel en ik zou mijn premie binnenkort wel ontvangen.
Toen ik de contactpersoon personeel zei dat ik mijn premie waarschijnlijk nooit gekregen zou hebben, mocht ik er zo niet achtergezeten hebben, antwoordde ze: "Die zou wel ne keer in mijn handen zijn gekomen. Vergeten kan niet." Ik heb daar zo mijn twijfels over. Na de inzet van 41 jaar dienst werd ik gewoon vergeten en dat geeft mij een heel slecht gevoel.
Nu is het de beurt voor mijn aangevraagde medaille. De namen van de op pensioen gestelden worden ook doorgegeven door de contactpersoon personeel en zodoende werd ik vorig jaar vergeten. We zijn ondertussen februari 2009 en waar is mijn medaille van 1 september 2007 gebleven? Ook vergeten… samen met mijn afscheidspremie voor altijd in het vergeethoekje!

Onderzoek:
Er is inderdaad iets mis gelopen.
Verzoekster muteerde in 1990 naar een andere dienst. Die dienst is echter van Departement Onderwijs en Opvoeding overgegaan naar het Departement Bevolking en Welzijn. Verzoekster ging in 2003 ook in loopbaanonderbreking. Door deze beide factoren werd het gemeenteraadsbesluit van haar pensionering niet doorgegeven aan de Dienst Administratie Onderwijs waar de premies worden uitgerekend.
Toen verzoekster contact opnam met de contactpersoon personeel van Dienst Kinderopvang, heeft zij inderdaad doorverwezen naar de Dienst Administratie Onderwijs omdat daar de pensioenpremies worden uitgerekend. Toen is aan het licht gekomen dat het gemeenteraadsbesluit niet was doorgestuurd. De contactpersoon personeel heeft daarop contact opgenomen met de Dienst Personeelsbeheer - Loonverwerking om alles zo snel mogelijk in orde te brengen.
Volgens de Dienst Kinderopvang - Administratie zou dit ook aan het licht gekomen zijn bij de jaarlijkse check up, dus verzoekster zou zeker haar premie gekregen hebben. Zij het niet binnen een redelijke termijn. De procedure bij pensionering wordt alleszins aangepast zodat dit soort situaties in de toekomst vermeden kan worden.
De eretekens worden uitgereikt door de hogere overheid en daar kampen ze blijkbaar met een enorme achterstand waardoor de uitreiking tot drie jaar en meer op zich kan laten wachten. De Dienst Personeelsbeheer bevestigt dat de aanvraag van verzoekster is doorgestuurd, maar zij hebben de termijn van de verwerking niet in eigen handen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Verzoekster kreeg haar afscheidspremie niet binnen een redelijke termijn. De dienst herziet de procedure om dit in de toekomst te vermijden. Ook het ereteken wordt niet binnen een redelijke termijn overhandigt, maar dat ligt niet in handen van Stad Gent.
Het doorverwijzen was logisch, maar misschien was het klantvriendelijker geweest om de 'ketting van doorverwijzingen' te onderbreken en verzoekster later terug te contacteren als er meer duidelijkheid was. Dat zou alleszins minder frustratie teweeg gebracht hebben bij verzoekster.

passieve informatieverstrekking
Verzoek: 200903-133

Berekening afscheidspremie

Ik ben sedert 1 januari 2009 gepensioneerd. Ik heb meer dan 20 jaar aan de Stad Gent gewerkt. Ik heb een klacht in verband met de afscheidspremie die de Stad mij gegeven heeft bij mijn pensionering. Ze hebben maar 24 jaar in rekening gebracht, terwijl Ethias voor mijn pensioen 29 jaar meetelt. IK heb mijn beklag gedaan bij de personeelsdienst.
Op 17 maart 2009 heb ik een brief gekregen van die dienst waarin stond dat ze een fout hebben gemaakt: ik kreeg er drie jaar bovenop, zonder uitleg. Ik heb toen naar de dienst gebeld en de dame (ik weet niet of het dezelfde van de brief was) zei dat ze niet veel uitleg kon geven. Ik vroeg toen om mij de berekening van mijn jaren op papier te bezorgen. Ze zei dat ze dat niet kon, dat ze het dossier niet had... enfin, ik moest er niet op rekenen. Ze weigerde niet echt, maar het ging blijkbaar niet. Heb ik daar geen recht op? Ik zou zelf eens willen zien hoe ze aan die 27 jaar nu gekomen zijn.

Onderzoek:
Na onze tussenkomst krijgt verzoeker een brief met de berekening van zijn afscheidspremie.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

9.3.2. Dienst Rekrutering en Examens

Verzoek: 200910-375

Examen als slechtziende

Ik heb deelgenomen aan een examen van de Stad Gent. Na het ontvangen van de inschrijving heb ik contact opgenomen met de Dienst Rekrutering en Selectie om een aanpassing te vragen van het examen daar ik een visuele handicap heb. Ze lieten mij weten dat het schriftelijk was en ik heb hun de vraag gesteld of het mogelijk is om een vergroting te krijgen van het examen (afdrukken in arial 26 vet). Dit was geen probleem en is ook doorgevoerd.
Toen ik het examen kreeg merkte ik dat het redelijk veel tekst was en dit neemt veel tijd in beslag om dit te kunnen lezen. Wat me dan ook niet gelukt is daar het een examen op tijd was. Hierdoor heb ik het examen niet naar behoren kunnen invullen. Indien ik dit geweten had, kon ik gevraagd hebben om het elektronisch te mogen afleggen met vergrotingssoftware op een pc (zoals ik nu werk). En dit beter en vlotter leesbaar is voor mij.
Het gaat me niet zozeer meer over deze lopende procedure maar naar de toekomst toe zou ik meer duidelijkheid willen wat mijn mogelijkheden en rechten zijn. Ook naar de toekomst toe (zowel voor mezelf als andere personen met een handicap) stel ik ook graag de vraag of het mogelijk is om deze procedures toegankelijker te maken voor personen met een handicap.

Onderzoek:
De Dienst Rekrutering en Selectie zegt dat zij steeds probeert om in de mate van het mogelijke voorzieningen te treffen die tegemoet komen aan beperkingen van kandidaten.
De dienst zegt dat zij echter niet op alles kan anticiperen: visuele (en andere) beperkingen kunnen namelijk vele vormen aannemen die elk een aparte voorziening of aanpassing vereisen.
Het spontaan voorzien van alle mogelijke software is volgens de Dienst Rekrutering en Selectie praktisch niet te realiseren: er zijn technici nodig voor de installatie en er moeten ook licentiekosten betaald worden.
Daarom is de dienst er voorstander om in de uitnodigingen voor selectieprocedures kandidaten te vragen of zij bepaalde aanpassingen willen in functie van hun deelname.
Ieder individueel geval wordt dan apart bekeken en de dienst engageert zich om zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de vragen van kandidaten met een beperking.
Op deze manier wil de Dienst Rekrutering en Selectie er ook over waken dat niet alleen kandidaten met een

visuele beperking, maar ook kandidaten met eventuele andere beperkingen gelijke kansen krijgen.

Beoordeling: geen oordeel
In elk geval is de juiste informatie wat de mogelijkheden zijn, hier belangrijk. Het is een weloverwogen beslissing van de dienst binnen de mogelijkheden.

afdoende motivering
Verzoek: 200905-181
Vacature ingenieur

Onlangs kreeg ik een brief van de Dienst Rekrutering en Selectie waarin staat dat ik niet kan toegelaten worden tot het examen 'ingenieur Groendienst' aangezien ik niet in het bezit ben van het diploma bio-ingenieur.
Even ter verduidelijking: een bio-ingenieur geniet een opleiding van 5 jaar en dient één thesis in. Ikzelf ben licentiaat in de biologie die nadien een postgraduaat volgde: licentiaat in de landbouwontwikkeling. Dit houdt in dat ik na mijn studies biologie de laatste twee jaar volgde bij de bio-ingenieurs en daar ook een thesis verdedigde. Een kleine rekensom: zesjarige opleiding met twee thesissen. Dat blijkt dus niet te voldoen.
Blijkbaar zijn sommige mensen zeer gesteld op het voeren van een titel. Gaat het bij de selectie dan niet om bekwaamheid? Waarom is een postgraduaat onvoldoende?
Aangezien men weigert deze fundamentele vraag te beantwoorden richt ik deze boodschap ook tot u.

Onderzoek:
De Groendienst zegt dat zij bewust gekozen hebben om een diploma ingenieur als voorwaarde te stellen. Volgens de Groendienst is hier niet de titel bepalend, maar de inhoud van het studieprogramma.
De bio-ingenieursopleiding op universitair niveau leidt volgens de Groendienst experten op inzake biotische en abiotische processen, gecombineerd met grondige kennis van ingenieurstechnieken. Het postgraduaat dat verzoeker volgde, leidt niet tot een diploma van ingenieur, maar tot meer specialisatie in een afgebakend en beperkt studiegebied.

Beoordeling: ongegrond
De motivering van de weigering is afdoende.

9.4. Opvolging

De Dienst Selectie en Examens is omgevormd tot de Dienst Rekrutering en Selectie. De dienst is niet alleen van naam veranderd, maar heeft een aantal constructieve aanpassingen uitgevoerd die we al in een vorig jaarverslag hebben aangekondigd.

9.5. Aanbeveling

Zoek uit of het niet aangewezen is alle personeelsleden onder één departement te brengen.
Communiceer naar personeel van Dienst Kinderopvang en Departement Onderwijs en Opvoeding wie de afscheidspremie behandelt.

Blijf druk uitoefenen op de hogere overheid in verband met de medailles. Het is duidelijk uit verschillende herhaalde klachten dat sommige personeelsleden hier gevoelig voor zijn: het blijft een uiting van waardering!
Informeer de personeelsleden dus goed over het 'waarom'.

Als zoveel mensen houden van lopen
Dan zou het fileprobleem
Toch opgelost moeten zijn?

Loesje

10. DEPARTEMENT RUIMTELIJKE PLANNING, MOBILITEIT EN OPENBAAR DOMEIN

10.1. Structuur

Betrokken diensten

DIENST	KLACHTEN	SIGNALEN & VRAGEN	GEGROND
Dienst Administratie	11	1	5
Dienst Coördinatie	0	1	0
Dienst Mobiliteit	11	3	5
Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	10	0	4
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	31	3	19
Dienst Wonen	15	1	6
Parkeerbedrijf	61	10	33
	0	0	0

Bevoegde schepen(en)
Schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen
Schepen van Openbare Werken, Stadswoningen en Rationeel Energiegebruik

10.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

In dit departement, dat structureel ook klachten opvolgt en waar we ook op het terrein (bijvoorbeeld bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen) een pragmatische aanpak vaststellen, kan je uit tweedelijns klachten en herhaalde signalen interessante info halen.

Aangezien de meeste signalen betrekking hebben op de onderwerpen wonen, parkeren en trottoirs, is het niet te verwonderen dat we hier toch wel op basis van een voldoende aantal tweedelijns klachten een aantal trends kunnen vaststellen die interessant kunnen zijn voor de organisatie. Deze zijn dan ook in de loop van 2009 en 2010 meegedeeld.

Zo stellen we aan de hand van weliswaar summiere, maar toch objectieve cijfers vast dat burgers een punt hebben wanneer zij ons al jaren signaleren dat het “schandalig” is dat meer en meer verhuurbare sociale woningen - ook die van de Stad - langdurig leeg staan tussen twee verhuurperioden en dat hier dringend een andere aanpak vereist is. Op een moment dat de vraag naar betaalbare sociale woningen zeer groot is en er ook meer daklozen zijn, is deze leegstand van soms meer dan een half jaar onverklaarbaar en zelfs onbehoorlijk. Zelfs als uit concrete klachten blijkt dat er vrij beperkte herstellingen moeten gebeuren. Ook het verlies van huurinkomsten is door deze leegstand aanzienlijk.
Uit concrete klachten blijkt dat dit niet enkel gaat om sociale woningen van de Stad maar dat verschillende sociale huisvestingsmaatschappijen in hetzelfde bedje ziek zijn. Hier dringt zich mogelijk een gezamenlijke aanpak op. Ook

hier moet de cirkel doorbroken worden: wegens het uitblijven van gecoördineerde herstellingen worden immers heel wat huurinkomsten misgelopen op een moment dat er geklaagd wordt over een tekort aan middelen en beschikbare sociale woningen. Het lijkt de logica zelf dat men eerst de bestaande sociale woningen zo vlug mogelijk beschikbaar moet stellen. Maar er zijn nu al jarenlange signalen, die we ook hebben trachten te concretiseren aan de hand van klachten, dat er hier al jaren iets fundamenteels schort. En dat het vooral een kwestie van organisatie is.

Voorts merken we ook dat er in Gent na werken in 2009 teveel verplaatsbare signalisatieborden en rubberen voeten blijven rondslingeren en dat burgers meer en meer zelf signalisatieborden verplaatsen, omgooien, stelen, enzovoort. Na werken worden de signalisatieborden te traag opgehaald. Dit fenomeen is groter dan ingeschat wordt. Dat komt vooral omdat heel wat achtergebleven rubberen voeten waarin verkeersborden worden geplaatst, door de Stadswacht worden opgeruimd. Het lang laten staan van verkeersborden leidt tot burgerlijke ongehoorzaamheid.

Uit het merendeel van de klachten blijkt dat vooral het Parkeerbedrijf meer en meer de kop van jut wordt bij de Gentenaars.
In Gent zal het nog weinigen verwonderen dat vooral het Parkeerbedrijf af te rekenen krijgt met het ongenoegen van burgers. Zoals ook blijkt uit het vorige jaarverslag zit het Parkeerbedrijf geprangd tussen diverse spanningsvelden ten gevolge van tegengestelde belangen. Maar dat de klachten zo zouden stijgen heeft zelfs de ombudsvrouw verwonderd.
Cijfers zeggen niet alles, want er zijn ook een aanzienlijk aantal klachten van bewoners verdwenen sinds de parkeerkaarten worden opgestuurd (met uitzondering van kaarten voor bedrijfswagens). Ook het invoeren van een e-loket waarbij bewonerskaarten kunnen worden aangevraagd, is zeker een verbetering, maar een e-loket vangt de beperkte openingsuren van een dienst niet op. Volgens sommige burgers zou het Parkeerbedrijf qua openingsuren flexibeler moeten zijn, juist omdat het een bedrijfsstructuur heeft. Tot nu toe is het zo dat een burger van wie het werkterrein verder buiten Gent ligt, bij het Parkeerbedrijf niet terecht kan tijdens de openingsuren. Kortom, zet het Parkeerbedrijf het jongste jaar de puntjes op de i voor de burgers, de Gentenaar zal niet nalaten dit ook even te doen voor het Parkeerbedrijf.

De klachten die bij de ombudsvrouw terecht komen, zijn tegenwoordig meestal altijd dezelfde: discussies over het al dan niet terecht uitschrijven van retributies.
Betalen van parkeerretributies ligt heel moeilijk voor de burger en in elk geval is het voor de bewoner onbegrijpelijk dat, wanneer hij kan aantonen en hiervoor dus extra moeite doet, dat hij of zij een bewoner is, dat hij toch nog altijd de retributie moet betalen en ook als hij een vervangwagen niet tijdig heeft gesignaleerd of als zijn kaart niet tijdig is verlengd… De discussies zijn bitsiger geworden sinds de stijging van de parkeertarieven, vooral in de binnenstad en vooral sinds het sturen van aanmaningen waarin het woord 'deurwaarder' voorkomt. Dit is mogelijk efficiënt gebleken voor het Parkeerbedrijf, maar is bij sommige burgers wel zeer op een koude plaat gevallen.
Dat uit zich ook af en toe in een agressiever gedrag naar controleurs toe en in een steeds toenemende vindingrijkheid van de burgers om de retributies te laten annuleren of te omzeilen. Wat tot een strakkere houding leidt aan de loketten, wat de klachten op tweedelijn doet toenemen. Het is belangrijk om deze cirkel te doorbreken. Hieronder vindt u dan ook enkele aanbevelingen.

Vragen om een betalende parkeerkaart komen van tweedeverblijvers. Klachten komen er ook bij het verdwijnen van bewonersplaatsen bij langdurige werken. Er is vraag naar een meer proactief beleid, bij langdurige werken in 2010.

Tot daar het Parkeerbedrijf.

Interessant is een klacht die wees op het commerciële belang voor sommige firma's van gegevens over bouwvergunningen en bouwplannen (in dit geval ging het om de aanstelling van een veiligheidscoördinator) en het gevaar van een lek of van een hacker.
Dit was een toch wel opmerkelijke klacht die nauwgezet werd onderzocht, maar waar we door onvoldoende technische ondersteuning (en beperking door regelgeving) niet hebben kunnen aantonen of het hier om een klassiek lek gaat via een ambtenaar of een lek via een hacker.

De klacht heeft in elk geval wel aangetoond dat hier meer dan ooit, zeker voor commercieel belangrijke gegevens, risicoanalyses op hun plaats zijn, evenals controles en beveiligingssystemen. Het is immers vooral de lokale overheid die over heel wat gegevens van zijn bewoners beschikt, van de geboorte tot het overlijden.

Het mobiliteitsprobleem waar de meeste burgers over klagen is vooral trillingshinder van doorgaand verkeer, te veel vrachtverkeer in eigen straat en verkeersdrempels die beschadigingen veroorzaken aan huizen. Ook het lange wachten op herstellingen van trottoirs ligt heel gevoelig.
Achterblijven van zand of kleinere hoopjes stenen, slordige herstellingen door aannemers van sommige nutsbedrijven. Dit achterlaten van materiaal op de openbare weg is, volgens de politieverordening op de reinheid en de gezondheid in de gemeente, een vorm van sluikstorten. Ook klachten over hinder van straatbomen komen regelmatig terug: het gaat van de verkeerde keuze bomen tot opschietende wortels die het trottoir beschadigen.
Maar de meest weerkerende signalen gaan, toch in Gent, over trottoirs: putten en mankementen, teveel hindernissen, onvoldoende afritten voor rolstoelen, … Het valt op dat de trottoirs in Gent dringend aangepakt moeten worden en dat zal ook gebeuren in uitvoering van een tienjarenplan. De klachten kunnen hierbij een rol spelen als indicatie. Vooral de materiaalkeuze, de boomkeuze, het voortdurend open leggen voor allerlei werken en slordig afwerken van herstellingen, maken duidelijk dat er een tekort is aan vakmanschap en controle door in de eerste plaats de opzichters van de firma's zelf. Zeker als men ziet dat zelfs over nieuw aangelegde trottoirs op korte tijd ook klachten komen. Voor mensen met een handicap, een rolstoel of een steunwagentje is het een marteling om zich te verplaatsen. Meer klachten hierover komen ook van een meer en meer vergrijzende bevolking. Burgers zelf blijven ook in gebreke wat de opkuis van de trottoirs betreft.

10.3. Selectie klachten per dienst

Voor alle klachtendossiers verwijzen we naar deel II van het jaarverslag
op de website: www.ombudsvrouw.gent.be

Hieronder vindt u een selectie die bovengaande analyse illustreert.

10.3.1 Dienst Administratie

privacy en discretie
Verzoek: 00902-79
Hacker of lek?

Op 16 februari 2009 wordt mijn aanvraag tot stedenbouwkundige vergunning door mijn architect persoonlijk ingediend in het dienstencentrum van een deelgemeente. Op 18 februari 2009, minder dan twee dagen later, ontvang ik een brief van een firma uit Zonnebeke waarin ze vermelden dat ze op de hoogte zijn van mijn aanvraag en waarbij ze mij onmiddellijk een prijsaanbieding aanmaken. Ikzelf ben zaakvoeder van een firma die dezelfde diensten aanbiedt in regio Gent. Uiteraard kan ik deze brief niet zonder gevolg laten en zal ik de nodige stappen ondernemen om deze volgens mij onrechtmatige verstrekking van confidentiële informatie, oneerlijke concurrentie en broodroof aan te klagen.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat:
a. deze info in elk geval niet ter beschikking mag gesteld worden, maar commercieel zeer interessant is;
b. er inderdaad op dezelfde dag een brief is verstuurd vanuit een West-Vlaamse firma die duidelijk bindingen heeft met Gent.

Een grondiger onderzoek kan echter niet uitmaken wie er informatie zou hebben doorgespeeld dezelfde dag dat het dossier werd afgegeven op het dienstencentrum. Er kunnen 88 ambtenaren in het desbetreffende informaticaprogramma. Een rondvraag bij andere kandidaat-bouwers brengt geen identieke lekken of brieven aan het licht. Het is beangstigend dat lekken onmogelijk kunnen worden opgespoord via het informaticaprogramma. Er dient ook opgemerkt te worden dat de regelgeving in verband met veiligheidscoördinatie allesbehalve duidelijk is. Er is door de wetgever een lijst met voorwaarden opgemaakt waaraan een veiligheidscoördinator moet voldoen om die functie uit te oefenen. Maar een certificatie van de veiligheidsco-

ordinatoren staat nog niet op punt. Een certificatie zou immers toelaten om onmiddellijk na te gaan of iemand de taak van veiligheidscoördinator mag uitvoeren op een werf.

Opvolging:
- Alle medewerkers van de Dienst Stedenbouw en het loket Stedenbouw ontvangen een brief met de nodige informatie in verband met zorgvuldigheid bij het behandelen van gegevens.
- Het departementshoofd laat ook een risicoanalyse uitvoeren.
- Het controleren van wie op welk moment in dit programma kan, moet verfijnd worden, ook als men eventueel aan telewerken doet.

Beoordeling: geen oordeel
Wij beschikken over onvoldoende aanwijzingen om met zekerheid aan te tonen dat er vanuit de administratie een lek is geweest.

Aanbeveling:
1. Voer een risicoanalyse uit voor deze materie.
2. Werk een betere beveiliging van het systeem uit.
3. Zorg ervoor dat dergelijke lekken adequater opgespoord kunnen worden

overeenstemming met regelgeving
proactief handelen
Verzoek: 20090-184

Hinderlijke plank

Ik ben een regelmatige busgebruiker van de lijnen 17/18. Wij stappen op aan de halte Phoenixstraat ter hoogte van de dagwinkel. Voor deze zaak is op een nauw voetpad tegen de winkel een afhellende plank geplaatst, zogezegd voor groenten en fruit, wat zij niet verkopen. Deze plank wordt trouwens totaal niet gebruikt. Deze plank staat er reeds zeer lang en is groen en vies. Zij belemmert ook de doorgang als er mensen op de bus dienen te wachten. Ik had contact met de Politie, die mij meldde dat de uitbater van de Stad een vergunning hiervoor had, en beweerde dat hij toekomstplannen had om een diepvriezer te installeren en toch nog groenten en fruit aan te bieden. De agent, die mij contacteerde, zei mij dat deze plank ook voor hem reeds lang een doorn in het oog was.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij de Dienst Administratie blijkt dat de handelaar een vergunning heeft voor een uitstalling en voor een blikvanger. Er is volgens de dienst vastgesteld dat de uitstalling conform de vergunning is opgesteld en dat er voor de voetgangers nog 1,60 meter over blijft. Maar met de bushalte had men geen rekening gehouden. In de vergunning staat er echter dat de uitstalling (de plank) enkel tijdens de openingsuren van de zaak mag worden opengeklapt. Een controleur stelt echter vast dat de uitstalling in de eerste plaats niet gebruikt wordt en in de tweede plaats ook na de openingsuren, dag en nacht, de openbare weg inneemt. De uitbater wordt op de hoogte gebracht dat zijn vergunning om die redenen wordt ingetrokken en hij wordt aangemaand om de plank weg te nemen. Kort hierop is dit ook gebeurd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Een meer doorgedreven en efficiëntere controle van de innamen openbare weg en duidelijke afspraken en informatie uitwisseling met de wijkagent, hadden de klacht kunnen vermijden.

Aanbeveling:
Organiseer een efficiëntere controle op de naleving van de vergunningen inname openbare weg.

adequate communicatie
zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 200908-263

Verloren vergunning?

Wij hebben al herhaaldelijk inzage gevraagd in de vergunning voor een oprit. Normaal was deze ruimte voorzien voor de aanbouw van een rijwoning. Er zijn twee wachtgevels: die van ons en die van de volgende buur. In die vergunning zou moeten voorzien zijn dat die wachtgevels moesten vergoed worden, of aangekleed en geïsoleerd worden. Dit is dus nooit gebeurd. De huidige eigenaar zou het bedrijf en dus ook de vergunning overgenomen hebben. Die vergunning zou niet meer te vinden zijn. Wij zijn eerst naar het Zuid geweest, we hebben ook een telefonisch gesprek gehad met iemand van Bouwtoezicht die meedeelde dat er geen probleem zou zijn maar dat vergunning niet meer te vinden is. Ik ben ook bij het kadaster geweest, in de Van Eyckstraat, bij de Provincie, …
Wat wij en onze buren willen: inzage in de vergunning, uitvoering van de vergunning en controle erop.

Onderzoek:
De Dienst Administratie verricht een aantal opzoekingen en komt tot de vaststelling dat er voor het bewuste perceel slechts twee bouwaanvragen uit 1993 zijn gekend: één was een weigering voor de oprichting van een woning met vier woongelegenheden en één was een vergunning voor de verfraaiing van een binnengevel. In geen van beide dossiers is er sprake van afwerking van de wachtgevels. Er is ook nooit een vergunning afgeleverd voor de aanleg van een oprit: men heeft hier dus een bouwmisdrijf. Maar omdat dit dateert van 1993 of 1994, is het verjaard en kan Bouwtoezicht niet meer optreden. Het is dus niet zo dat de dienst het dossier kwijt is: er is nooit een dossier geweest. Verzoeker krijgt van de dienst de nodige uitleg ter plaatse. Ook door ons wordt hij schriftelijk op de hoogte gebracht hoe de vork precies aan de steel zit. Voor de vergoeding voor de wachtgevel raden wij verzoeker aan om zich tot de vrederechter te wenden. Het gaat hier om een onenigheid tussen buren, waar de Stad niet kan tussenkomen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Er blijkt uit ons onderzoek dat de dienst geen onzorgvuldigheid heeft begaan: er is gewoon geen dossier om te tonen. De dienst geeft zelf de nodige toelichting aan verzoeker. Wij kunnen ons alleen afvragen of de bediende op het ogenblik van de vraag de zaak niet uitvoeriger had moeten uitleggen, want verzoeker had de indruk dat men een dossier kwijt was, terwijl er geen dossier bestond. Er moet dus toch iets fout gelopen zijn met de communicatie.

Aanbeveling:
Vergewis u ervan dat de burger de boodschap, die u wil overbrengen, ook correct begrepen heeft.

proactief handelen
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200909-310

Allemaal op de foto

Op de gevel van een bekende snoep-souvenirwinkel in het historisch centrum hangt een heel groot paneel van “Dag Allemaal“. Wij vragen ons af of, naast de opvallende inname van de openbare weg door deze uitbater, een dergelijk paneel aan de gevel mag hangen van een beschermd stadsgezicht waar er trouwens duidelijke richtlijnen zijn voor baniers, kleuren, enzovoort. Ik vind het ondenkbaar dat dit kan: toeristen die een foto van het belfort nemen hebben meteen ook Dag Allemaal op hun foto.
Ik vind dat Monumentenzorg en mogelijk ook de dienst bevoegd voor Inname openbare weg hier moeten optreden. Volgens mij is dit een man die als je hem een vinger geeft een hand pakt,die denkt dat het hele openbare domein zijn eigendom is. Kijk maar naar al zijn blikvangers en ander materiaal die hij buiten zet. Ook over de uitbaatster van de eetgelegenheid/ tearoom, in de Mageleinstraat is een terras met allerlei zaken.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij de Dienst Administratie blijkt dat er voor het plaatsen van lichtreclames aan een gevel een stedenbouwkundige vergunning nodig is. Bouwtoezicht bevestigt ons dat zij op de hoogte zijn dat er voor de bewuste lichtreclames geen vergunning is afgeleverd. De uitbater is door hen al aangemaand om voor de drie dubbelzijdige lichtreclames een dossier in te dienen. Het verwondert ons dat de uitbater niet aangemaand wordt om de reclames onmiddellijk weg te nemen, want die staan in het zicht van het belfort en uit bestaande regelgeving is duidelijk dat

hij nooit een vergunning kan krijgen en hij ze ook niet heeft aangevraagd en ze dus niet rechtsgeldig hangen. Volgens Bouwtoezicht hebben zij de inrichtingen niet onmiddellijk laten wegnemen omdat ze in principe wel vergunbaar zijn, het is dus niet zo dat die reclameborden automatisch zullen geweigerd worden.
Uit onderzoek bij de Dienst Monumentenzorg blijkt de betrokken gevel zelf geen monument te zijn en hij ligt ook niet in een beschermd stadsgezicht. Volgens Bouwtoezicht moet de uitbater de gelegenheid krijgen om zich met de regelgeving in orde te stellen en dus een dossier in te dienen. Of het een vergunning dan wel een weigering wordt, zal in grote mate afhangen van het advies van de Dienst Monumentenzorg, want men spreekt hier toch over de Kuip van Gent met heel wat historische monumenten. Uiteindelijk dient de uitbater een dossier in en na onderzoek door de verschillende stadsdiensten krijgt hij een weigering. Besluit: Bouwtoezicht heeft na onze tussenkomst de nodige vaststellingen gedaan in verband met de wederrechtelijk geplaatste reclameborden en heeft aansluitend de procedure voor bouwovertredingen gestart. Vraag is of dit niet eerder had kunnen gebeuren. Dat verzoeker de indruk had dat er niet wordt opgetreden is begrijpelijk want heel de procedure van vaststelling, aanmaning, vergunning/weigering en eventueel beroep neemt heel wat tijd in beslag. Ondertussen blijven de borden hangen en genereren voor de uitbater inkomsten.

Opvolging:
Het college spreekt een weigering uit, er wordt geen beroep aangetekend en één lichtreclame wordt verwijderd. Voor de andere wederrechtelijk geplaatste reclame-inrichtingen doet Bouwtoezicht het nodige, in overleg met de Dienst Monumentenzorg.
Tot maart 2010 was er nog niets gebeurd. In april 2010 stellen we vast dat de niet toegelaten reclame, na een half jaar werd verwijderd.

Beoordeling: geen oordeel
Bouwtoezicht heeft de nodige stappen ondernomen nadat ze van de overtreding in kennis waren gebracht. Men kan zich echter de vraag stellen of de dienst niet eerder een initiatief had kunnen nemen, want het gaat hier om een historische, zeer opvallende locatie en het feit dat pas meer dan een half jaar na zijn klacht de klager vaststelt dat er ook effectief iets gebeurt, heeft ondertussen toch wantrouwen bij de klager opgeroepen.

Aanbeveling:
Dit dossier toont aan dat in dergelijke gevallen dringend controle nodig is, gevolgd door gepaste maatregelen.

overeenstemming met regelgeving
proactief handelen
zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 200909-334

Duistere container

Op 8 september ontdekte ik tot mijn grote verbazing een grote container voor mijn huis en dat van mijn buren. Volgens de buren is hiervoor toestemming gegeven. Deze container zou verplaatst zijn van het voetbalveld dat gelegen is op het einde van de straat (ca 500 meter verder). Een toevallig voorbijkomende politiepatrouille heeft de situatie bekeken en genoteerd. Ze hebben vastgesteld dat de signalisatie niet correct was en niet werkte. En gingen het nodige doen. Van de verkeerstechnische dienst kreeg ik de raad om contact te nemen met iemand van de Dienst Administratie, die de vergunningen geeft voor deze werfcontainers. Zij ging deze zaak uitspitten.
Diezelfde dag heeft de wijkagent naar mijn buurvrouw gebeld met het relaas, dat de werfcontainer een vergunning heeft, en dat deze volledig in regel staat. Hij kwam ook bij ons en vroeg me wat mijn probleem was, want dat ik toch nog genoeg licht in huis had.
Indien ik dat niet genoeg vond kon ik misschien nog een raampje plaatsen en een muur wegkappen. Ik ben dan met de buurvrouw naar Stedenbouw te Gent geweest. Daar heb ik nogmaals het relaas gedaan en vroeg ik of ik een plan kon krijgen of bezien met de rooilijn. Zij hebben mij medegedeeld dat ik hiervoor niet op de juiste dienst was en dat ik mij daarvoor naar het kadaster moest begeven. Eens in het kadaster, heb ik nogmaals het relaas gedaan en de vraag gesteld of ik een plan kon krijgen of bezien met de rooilijn. Wij kregen het kadastraal percelenplan en werd ik op de hoogte gesteld dat ik in het bezit ben van een “voortuin”. Met deze gegevens op zak ben ik samen met mijn buurvrouw, naar de Politie te Gentbrugge geweest. Waar de wijkagent ons vriendelijk ontving met “ bent u daar weer, we hebben toch alles uitgepraat”.

Hij wilde mijn officiële klacht niet registreren,ondanks de nieuwe documenten, dat deze container wel degelijk op privé eigendom geplaatst is, en mijn daglicht wegneemt.’s Anderendaags vernam ik van de bediende van de Dienst Administratie dat de container weg moest. Vijf dagen later kreeg ik te horen van diezelfde bediende dat de Politie de nieuwe staanplaats had afgekeurd. Dus ik moest nog wat wachten.
Als ik haar vraag wanneer er eindelijk klaarheid in deze zaak komt en haar er nog even op wijs dat deze container op privé terrein staat en ik er nu toch stilaan genoeg van heb, zegt ze dat ik moet stoppen met te praten over privé terrein en dat ze er is om mij te helpen, maar ik moet geduld hebben. Ik herformuleer de vraag, en vraag naar een datum. Vraagt ze terug vriendelijk te luisteren naar haar, omdat zij wil helpen en anders ze de telefoon zal inhaken.
Op dat ogenblik heb ik terug verwezen naar het feit dat ze op privé terrein staat en ik desnoods de media ga inschakelen, heeft de bediende de telefoon dichtgegooid.
Ik heb daarna onmiddellijk contact opgenomen met de media, die op hun beurt contact hebben opgenomen met de bediende. Vier dagen later heb ik contact genomen met de ombudsvrouw omdat dit dossier nu al in handen van iemand anders zit en ik geen vertrouwen meer heb dat men mijn klacht ernstig opneemt.
Die andere bediende heeft mij gezegd dat er een nieuwe aanvraag was die nog door de burgemeester moest ondertekend worden. Volgens haar zou de container eind deze week, ten laatste volgende maandag worden verplaatst naar de overkant van de straat, aan een haag, waar hij niemand zal storen. Volgens mij zal hij over de waterput staan, indien hij geen poorten mag hinderen.
Dus vermoed ik ten stelligste dat er nog steeds geen oplossing is. Aangezien we stilaan naar de herfst en winterperiode opgaan, deze container veel daglicht wegneemt en me een benepen gevoel geeft. Zou ik toch heel snel een oplossing willen in deze zaak.

Onderzoek:
Wij starten een onderzoek bij de Dienst Administratie om te weten hoe de zaken nu precies in elkaar zitten: is er een vergunning en staat de container in voorkomend geval correct volgens de vergunning opgesteld. Volgens de dienst was er wel een vergunning afgeleverd om de container te plaatsen voor het huis van verzoekster en dat van haar buur. De dienst bevestigt dat het trottoir op die plaats wel deel uitmaakt van het openbaar domein, de container stond dus niet op privé-grond. Omwille van de klachten is pas achteraf beslist dat de container op die plaats weg moest omdat hij hinder veroorzaakte.
De aannemer heeft dan ook een wijziging van zijn vergunning ontvangen. Een controleur gaat ter plaatse om na te kijken of de container wel degelijk aan de overkant werd verplaatst, zoniet zou de Stad dit zelf doen op kosten van de aannemer. Uit controle blijkt dat de container uiteindelijk toch verplaatst werd, maar de signalisatie en verlichting zijn niet in orde. Van verzoekster vernemen wij enkele dagen later dat alles nu in orde is. Uit heel het verhaal kunnen wij besluiten dat er in feite geen probleem zou geweest zijn indien men vooraleer de eerste vergunning af te leveren, de hinder en overlast correct had ingeschat en mocht er controle gevolgd zijn

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Geen weloverwogen beslissing.
Ook was er onvoldoende controle wat betreft signalisatie.

Aanbeveling:
Weloverwogen beslissingen nemen bij het afleveren van vergunningen.

overeenstemming met regelgeving
vertrouwen
Verzoek: 200910-387

Zonder vergunning

In de Maaltebruggestraat verbouwt een buur een gedeelte van een industrieel pand naar een meergezinswoning met drie wooneenheden. In maart had ik hiervoor contact met de Dienst Stedenbouw,die mij zei dat er geen bouwaanvraag was ingediend, terwijl dat nodig was. In juli wordt alsnog een bouwaanvraag ingediend. De werken zijn dan reeds meer dan drie maanden bezig. Het openbaar onderzoek loopt van 16 juli tot en met 15 augustus dus tijdens de vakantieperiode. We dienen bij de stad Gent bezwaar in tegen de plannen. Gedurende al die tijd blijven de verbouwingen gewoon doorgaan. En sedert 17 september wonen er reeds mensen in één van de appartementen. Eind september krijgen we uiteindelijk een brief van de bouwheer. Hij kondigt erin aan dat hij zijn bouwaanvraag intrekt. We antwoorden op zijn brief dat wij niet verstaan hoe het kan dat men vergunningsplichtige werken uitvoert zonder dat men daar een vergunning voor heeft. We zeggen dat we in de eerste plaats bezorgd zijn om onze privacy.
Op 9 oktober laat de stad Gent ons weten dat ze geen beslissing hoeft te nemen omdat de bouwaanvraag is ingetrokken. Momenteel overweeg ik om de bouwpolitie in te schakelen. Ik besef heel goed dat dit voor geen goede relatie zal zorgen met de buren.
Ik krijg de indruk dat je een industrieel pand kan verbouwen tot een meergezinswoning zonder enige vergunning. Het hele gebeuren doet mijn vrouw en mezelf twijfelen aan de stad Gent en aan de diensten stedenbouw en bouwtoezicht. Ik weet momenteel niet meer waar ik nog terecht kan. De werken blijven ondertussen steeds verder gaan.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat het dossier in handen was van Bouwtoezicht . Al in juni 2009 waren ter plaatse vaststellingen van bouwovertredingen gedaan en de werken werden eerst mondeling stilgelegd en dan op 26 juni schriftelijk bevestigd. Het klopt volgens de dienst dat er al een appartement bewoond was toen er een nieuw plaatsbezoek plaats vond op 12 oktober 2009. De werken in de andere appartementen lagen toen nog altijd stil, volgens Bouwtoezicht. Eén en ander valt te verklaren door het feit dat de bouwheer eerst verbouwingen heeft uitgevoerd zonder vergunning, dan een dossier heeft ingediend, later weer ingetrokken om een nieuw dossier in te dienen. Is er gedurende al die tijd verder gebouwd? Bouwtoezicht zegt dat de werken zijn stilgelegd, maar is er voldoende gecontroleerd? Wij krijgen hierover geen uitsluitsel. Of waren de werken zodanig gevorderd dat de omwonenden de indruk kregen dat er niet werd opgetreden terwijl de administratieve procedure bij Stedenbouw lopende was? Volgens Bouwtoezicht werd bij de vaststellingen in oktober een afwachtende houding aangenomen omdat de bouwheer op dat ogenblik een nieuwe aanvraag had ingediend die volgens de Dienst Stedenbouw wel voor vergunning vatbaar is, vandaar dat men geoordeeld had dat optreden niet aangewezen was. Op 17 december 2009 is de vergunning door het college afgeleverd. Wij stellen vast dat de beslissing uitvoerig gemotiveerd en dat er ook uitvoerig wordt geantwoord op de ingediende bezwaren.
Tegen de stedenbouwkundige vergunning kunnen de omwonenden in beroep gaan bij de Bestendige Deputatie. Wij bezorgen hen dan ook deze informatie met alle modaliteiten die hiermee gepaard gaan. Wel vragen wij ons af of in dit dossier, na meldingen en telefoons van de buren, niet efficiënter gereageerd had moeten worden bij de start van de werken.

Beoordeling: geen oordeel
Uit ons onderzoek kunnen wij geen aanwijsbare fouten vinden in het optreden noch van Stedenbouw noch van Bouwtoezicht. Wij vragen ons wel af of er hier toch niet meer controle had moeten uitgevoerd worden en of men niet korter op de meldingen van de buren had moeten reageren. Nu wordt de indruk gewekt dat er niet wordt opgetreden en dat mensen die de regels aan hun laars lappen ongemoeid gelaten worden.

Aanbeveling:
Controle inbouwen, op zijn minst bij signalen, dat er zou verder gewerkt worden

overeenstemming met regelgeving
rechtszekerheid
Verzoek: 200912-440

Zonnepanelen

Enkele weken geleden ging ik naar de technische dienst in Mariakerke met de vraag of er een bouwaanvraag nodig was voor het plaatsen van fotovoltaïsche zonnepanelen. Mijn woning is gelegen in de Breebroekhof. Bij nazicht van de verkavelingvoorschriften door de betreffende ambtenaar werd mij medegedeeld dat ik een bouwaanvraag moest indienen om reden dat er geen helgekleurde pannen of platen op de daken mogen worden geplaatst. Kort nadien had ik een gesprek met een achterbuur die dergelijke zonnepanelen op zijn dak heeft. Hij deelde mij mede dat men hem enkele maanden geleden in diezelfde technische dienst het tegenovergestelde had gezegd, namelijk dat er geen bouwaanvraag nodig was. Opnieuw nam ik met voormelde dienst contact, waar ik de ervaringen van mijn buur voorlegde. Men bleef er echter bij dat ik een bouwaanvraag moest indienen. Op 25 november heb ik een bouwaanvraag ingediend met alle vereiste documenten en foto's. Daags nadien kreeg ik van het Departement Ruimtelijke Planning, Dienst Administratie het ontvangstbewijs van mijn aanvraag om stedenbouwkundige vergunning. Op 27 november kreeg ik telefoon van de technische dienst van Mariakerke waarin mij werd medegedeeld dat er toch geen bouwaanvraag nodig was en men mij de documenten van de bouwaanvraag zou terugsturen. Ik vroeg uiteraard om een schriftelijke bevestiging van het feit dat er geen bouwaanvraag nodig was. Op 30 november ontving ik alle documenten van de aanvraag om bouwvergunning terug met een begeleidende (niet gedateerde) kaart met volgende tekst: "Bijgevoegd vindt u de bouwvergunningsaanvraag terug i.v.m. zonnepanelen op het perceel gelegen te Mariakerke, Breebroekstraat. Na controle blijkt de aanvraag niet (!) in strijd met de verkavelingvoorschriften. Zie bijgevoegd." [Er werd een kopie van de eerste blz. van die voorschriften bijgevoegd.]
Ik wil er toch op wijzen dat ik woon in de Breebroekhof en niet in de Breebroekstraat. Op al mijn aanvraagdocumenten stond wel degelijk mijn juist adres. Bovendien werd op het mij toegestuurde uittreksel van de verkavelingvoorschriften nogmaals met geel gemarkeerd dat er geen helgekleurde pannen of platen op daken toegelaten zijn. Graag wou ik toch signaleren dat er blijkbaar nogal wat verwarring bestaat rond het al of niet nodig zijn van een bouwvergunning voor het plaatsen van zonnepanelen. Ik ga er dus van uit dat ik de zonnepanelen mag laten plaatsen zonder bouwvergunning en dat die na plaatsing niet zullen worden beschouwd als "helgekleurde pannen of platen".

Onderzoek:
Bij de Dienst Administratie - loket Stedenbouw bevestigt men ons dat verzoekster voor het plaatsen van zonnepanelen op haar dak helemaal geen stedenbouwkundige vergunning nodig heeft. Aan het Loket Stedenbouw van Mariakerke heeft men haar dus verkeerde informatie gegeven. De dienst geeft dit zonder probleem toe en verontschuldigt zich hiervoor. Op de koop toe is de communicatie achteraf ook nog verkeerd gelopen wat de juiste straat betreft. Ook hiervoor worden verontschuldigingen aangeboden.

Beoordeling: gegrond

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200912-443
Reclamezeilen

Is dat normaal dat aan bepaalde huizen in Gent, reclamezeilen hangen op een stelling, zonder dat er effectief wordt gewerkt? Geeft de Stad die vergunning gemakkelijk en wat is de maximumduur van zo een vergunning?

Onderzoek:
Onderzoek bij de Dienst Administratie - Inname Openbare Weg leert ons dat de zeildoeken wel degelijk vergund zijn, er is zelfs een verlenging tot en met 30 april 2010.
Volgens de regelgeving , die dateert van 16 oktober 2009, is de maximum duur voor de ophanging van die publicitaire doeken aan steigers zes maanden. De vergunning kan wel verlengd worden, als dit gerechtvaardigd is. Er moet dus een motivatie zijn voor de verlenging. Dit was hier het geval volgens de dienst omdat omwille van de barre weersomstandigheden de werken niet op tijd konden uitgevoerd worden. Daarenboven zegt de principebeslissing voor het ophangen van reclamedoeken, dat er effectief en onafgebroken werken moeten uitgevoerd worden. Ook hierop werd volgens de Dienst Administratie regelmatig controle uitgevoerd. Dat de werken omwille van het slechte weer een tijd onderbroken werden lijkt ons aanvaardbaar.

Beoordeling: ongegrond
De regelgeving is correct toegepast, ook wat de verlenging van de vergunning betreft.

10.3.2. Dienst Coördinatie

Verzoek: 200903-124
Slechte coördinatie

In de Floristenstraat zijn er werken geweest en mochten de auto's een tijd niet parkeren.
Dat is op Ledeberg. TMVW moest in diezelfde periode ook de rioolkolken uitkuisen. Daarna moest Ivago komen kuisen. Waarom worden die zaken niet beter gecoördineerd?

Onderzoek:
Aanvankelijk werd eraan gedacht dit probleem van opeenvolging van werken te bespreken op het Coördinatiecomité, maar Ivago komt daar niet naartoe. Daarop beslist de Dienst Coördinatie om naar TMVW en Ivago een brief te schrijven waarin het gebrek aan coördinatie tussen de verschillende geplande werken wordt uiteengezet en waarin gevraagd wordt om hun tussenkomsten op de werken van de Stad enigszins af te stemmen, indien mogelijk.

Opvolging:
Enige tijd later vernemen wij dat Ivago, na onze tussenkomst, ook op het Coördinatiecomité wordt uitgenodigd.

Beoordeling: geen oordeel

10.3.3. Dienst Mobiliteit

Coördinatie
Verzoek: 200910-384
Schadelijk verkeer

Mijn klacht betreft zwaar vrachtverkeer welke vanaf 5 à 6 uur 's morgens door onze straten dendert om de werken in de verschillende verkavelingen rondom ons te bevoorraden. We spreken hier over de verkaveling rechtover Knabbelaere, De Stoeterij en de grootste en meest intense de Lange Velden, allen gelegen te Wondelgem. Wij zijn ervan overtuigd dat iedereen recht heeft op wonen. Maar momenteel is voornamelijk de Gaverstraat de dupe van deze projecten. Het wegdek heeft al enorm te lijden gehad van het zwaar vervoer, op sommige plaatsen is er al dringende interventie nodig geweest om verzakkingen te herstellen. Op het vroege uur wordt er helemaal geen rekening gehouden met snelheidsbeperkingen in de woonwijken en algemeen is er een onveilige verkeerssituatie. De politie heeft al een snelheidsmeter geplaatst gedurende een kleine twee weken maar dat was ook niet echt doeltreffend. Nu weten we dat er nog een uitweg bestaat voor het overmatige verkeer nl. het verlengde van de Helmkruidstraat richting Vroonstallestraat en zo richting R4. Deze weg is nieuw aangelegd maar voorlopig om onbegrijpelijker wijs afgesloten door grote betonblokken wat het probleem met zich meebrengt dat alle verkeer verplicht is zijn uitweg te zoeken via bovenvernoemde wegen maar ook dat veel van datzelfde vrachtverkeer verplicht is om te rijden door het centrum van Wondelgem. Een bijkomend aspect is dat er daar momenteel werken aan de gang zijn door de bouw van een nieuw grootwarenhuis wat ook daar voor verkeersproblemen zorgt. En dit alles terwijl het verlengde van de Helmkruidstraat een deel van het probleem kan oplossen omdat deze weg richting R4 loopt zodanig dat de andere straten en het centrum van Wondelgem toch een beetje ontlast worden.
Ondertussen hebben we ook weet van een woning welke scheuren begint te vertonen door het zwaar vervoer. Indien deze verkeersstroom een beetje zou kunnen verdeeld worden zou het voor iedereen aangenamer kunnen worden. Er zijn al verschillende signalen opgemerkt van mensen die overwegen hun woning te verkopen door de situatie vandaag de dag welke volgens ons de eerste jaren zullen blijven aanslepen indien er niets ondernomen wordt. Door het lawaai van voorbijrijdende werfwagens zijn de mensen ook minder attent geworden voor hetgeen gebeurt in de straten en dit jaar is onze buurt al tot tweemaal toe opgeschrikt door inbraak en diefstal in buitenstaande wagens.

Onderzoek:
In verband met de verkeersleefbaarheid steken wij eerst ons licht op bij de Dienst Mobiliteit met de vraag of er alternatieven zijn. De dienst verwijst ons echter naar de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie die volgens hen het best geplaatst is om te antwoorden omdat het hier hoofdzakelijk gaat om verkeersoverlast. De Politie antwoordt dat het probleem algemeen gekend is, ook in andere verkavelingen waar de bewoners klagen over de overlast die de uitbreiding van de verkavelingen met zich meebrengt.
Volgens de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen is het wegdek van de Vrouwenstraat en de Gaverstraat wel bestand tegen zwaar vervoer. Maar het klopt dat door de werken tijdelijk meer zwaar vervoer door die straten komt dan de bewoners gewoon waren en dit komt bij hen als storend over. Het zwaar vervoer beperken is niet realistisch omdat dan ook de toelevering niet vlot zou kunnen gebeuren. Volgens de Politie gaat het hier vooral om verkeersoverlast door overdreven snelheid. Er zullen dus controles gebeuren. De alternatieve weg, namelijk de Vroonstallestraat kan niet geopend worden zolang De Lijn de verkeerstekens niet heeft geplaatst en de Vlaamse Overheid de overweg niet heeft vergund. Wij informeren verzoeker.

Opvolging:
Twee maand later laat de Politie ons weten dat de overweg nog altijd afgesloten is.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Meer coördinatie en overleg met De Lijn en de Vlaamse overheid had hier hinder vlugger kunnen verminderen, maar daarvoor heb je een coördinator nodig, een 'trekker' en die ontbreekt.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
vertrouwen
Verzoek: 200901-6

Gestolen mountainbike

Op 25 september 2008 had ik mijn fiets vastgemaakt aan de fietsstalling op de Vrijdagmarkt. Het bord waarop vermeld stond dat de stalling diezelfde dag zou verwijderd worden naar aanleiding van "Flikkendag" de zondag daarop, was mij ontgaan. Mijn fiets is dus samen met de stalling meegenomen en afgegeven, ter bewaring, in het Fietsdepot aan de Academiestraat. De fiets is op dat moment ook geregistreerd op een lijst van ontvangen fietsen. Toen ik de maandagavond daarop mijn fiets wou ophalen, bleek deze onvindbaar. De toenmalige medewerker nam mij mee naar de ruimte waar de fiets zich had moeten bevinden, wat dus niet het geval was. Hij zou de volgende dag de verantwoordelijke van het depot inlichten, waarop zij een grondige zoekactie zou organiseren. De vrijdag kreeg ik telefoon met het spijtige nieuws dat mijn fiets verdwenen was. Ik kreeg toen ook het voorstel om eventueel een andere fiets te kiezen uit de aanwezige voorraad van het depot. Gezien mijn fiets een zeer goeie en dure mountainbike was, kon ik onmogelijk op dit aanbod ingaan. Ik vroeg toen ook wat er precies met mijn fiets gebeurd was. Hij zei mij dat de fiets ongesloten op het binnenplein van het depot had gestaan. Een heel vreemde zaak gezien alle andere fietsen ofwel op slot op het plein staan, ofwel gestockeerd worden in afgesloten ruimtes. Er is dus duidelijk sprake van diefstal, waarbij het feit dat de fiets zomaar voor het grijpen stond, een belangrijke rol gespeeld heeft!Vervolgens werd mij aangeraden om met de juridische dienst van de stad Gent contact op te nemen. De dienst heeft een dossier opgemaakt en overgemaakt aan zijn verzekeraar. Deze heeft mij nu via een schrijven laten weten mij voor de helft aansprakelijk te stellen met als argument dat ik mijn fiets niet op tijd van de stalling verwijderd had!Daarenboven zou het gemeentereglement vermelden dat fietsen worden opgehaald op kosten en risico van de eigenaar. Daarbij stel ik mij de vraag of dat ook van toepassing is op de bewaring in het depot? De diefstal werd trouwens niet aangegeven bij de politie. Nochtans had de depotverantwoordelijke mij gezegd dit te zullen doen. Het gaat hier tenslotte toch om een diefstal! Ik heb nu Ethias gebeld voor wat meer uitleg. Ik ben ook te weten gekomen dat er geen PV in het dossier zit. Ik heb dan maar zelf aangifte gedaan. Gezien ik niet akkoord kan gaan met de beslissing van de verzekeraar, stelt deze voor dat ik een dossier samenstel met mijn argumenten.

Onderzoek:
Eerst informeren wij bij de Juridische Dienst naar hun versie van de feiten. De dienst zegt dat de Stad het dossier heeft toevertrouwd aan zijn verzekering en dat zij, als klant, tegen hun eigen zaak niet kunnen ingaan. De ombudsvrouw begrijpt de houding van de Juridische Dienst tegenover haar verzekeraar, maar zegt dat zij, als ombudsvrouw, toch wenst te wijzen op de verantwoordelijkheid van de Stad in deze zaak. Voor de burger is de Stad verantwoordelijk omdat de Stad hier tijdelijk als bewaarnemer opgetreden is. Dat staat volledig los van de verantwoordelijkheid van verzoeker, die zijn fiets niet tijdig uit het fietsenrek had verwijderd maar dat vermoedelijk ook wel kan motiveren. Een fietser is niet verplicht om dagelijks zijn fiets te verplaatsen en op die manier de borden te zien. Ook al gaat het hier om een bewaarneming uit noodzaak. Volgens het Burgerlijk Recht geldt het algemeen principe van de bewaarneming dat de verplichting inhoudt om de goederen na het verlopen van de bewaartermijn in natura terug te geven aan de eigenaar die er om komt. Dit algemeen principe geldt ook voor de bewaargeving uit noodzaak. Naast de gemeentelijke regelgeving ter zake. Wat wij vaststellen: alles wijst erop dat die fiets uit het depot gestolen is tijdens de periode van bewaarneming en vooraleer een half jaar verlopen was. Onafgezien van het contract met de verzekering, is de stad verplicht de burger correcte info te verschaffen: uit gegevens blijkt dat de fiets wel degelijk in het depot aanwezig was en verdwenen is en ook de verzekeringsmaatschappij erkent dit door de minnelijke schikking. Dat de Stad geen fout mag toegeven - contractueel vastgelegd met de verzekering- is voor een ombudsman moeilijk te aanvaarden maar in elk geval staat hiertegenover dat de stad ook geen fout mag verdoezelen cfr de beginselen van behoorlijk bestuur… Het ging volgens klager om een mooie mountainbike die overigens vreemd genoeg niet in het depot maar op de binnenplaats gedeponeerd werd. Dit getuigt van onzorgvuldigheid. Voor de burger is de stad aansprakelijk voor de diefstal omdat ze die mogelijk gemaakt heeft. Komt de verzekering niet terug op haar weigering om de schade volledig te vergoeden, dan kan de Stad zelf tussenkomen. De ombudsvrouw is van oordeel dat verzoeker recht heeft op een identieke, gelijkwaardige fiets en niet op één van de minderwaardige fietsen die werden aangeboden, of aan een degelijke schadevergoeding zonder dat hijzelf gedeeltelijk verantwoordelijk wordt gesteld. De ombudsvrouw informeert verzoeker dan ook over hetgeen hij nog kan doen naar de verzekering toe.

Opvolging:
Twee maanden later meldt verzoeker ons dat hij de verzekering, op aanraden van de ombudsvrouw, opnieuw heeft aangeschreven en dat het dossier werd heropend. De schadevergoeding werd herzien in zijn voordeel: het definitieve en niet te betwisten bedrag is vastgelegd op 650 euro, wat overeenkomt met het aankoopbedrag van de mountainbike.

Beoordeling: gegrond
Al is de Stad in de verzekeringskwestie betrokken partij en mag ze haar eigen verzekeraar niet afvallig zijn, toch heeft de Stad hier een ernstige verantwoordelijkheid in het verdwijnen van de fiets. De Stad is namelijk tekort geschoten in haar bewaarplicht van de weggenomen fiets. Daarenboven werd de diefstal van de fiets niet aangegeven zoals eerder was beloofd. De Stad kan haar verzekering niet verplichten om de fiets te vergoeden, maar kan zelf het initiatief nemen om een gelijkwaardige fiets te bezorgen, als compensatie voor het verzuim. Dit zou een uiting geweest zijn van klantvriendelijkheid en zou vermeden hebben dat het vertrouwen van de burger in de Stad geschonden zou zijn.

Aanbeveling:
Zorg ervoor dat de dienst zelf altijd in alle omstandigheden conform de regelgeving handelt zodat het vertrouwen van de burger niet geschonden wordt.
Is er toch een fout gebeurd, doe dan al het nodige om voor een degelijke oplossing te zorgen. Zorg in de eerste plaats dat gemaakte beloftes ook worden nagekomen.

integriteit - voorbeeldfunctie
integriteit - belangenvermenging
Verzoek: 200901-40

Verkeersagressie

Deze morgen, rond 9u30, reed ik zoals elke werkdag van mijn woning bij het Sint-Pietersstation door de Voskenslaan naar Zwijnaarde, met de fiets, en er passeerde, naast een aantal andere wagens natuurlijk, ook een oranje soort bestelwagen met laadbak, met daarop het logo van Stad Gent, het type dat ook soms gebruikt wordt door de plantsoendienst (niet dat het daarom één was van de plantsoendienst, dat weet ik niet). Daarin zaten minstens twee mensen (misschien drie, maar dat heb ik niet goed gezien), en ze waren de hele tijd (in ieder geval zolang als ik ze kon zien), aan het claxonneren naar andere mensen (auto's, fietsers en voetgangers). De ene keer dat ik er naar keek, stak er zelfs één van hen zijn middelvinger omhoog naar mij. Ik heb de nummerplaat onthouden.
Ik vind het toch een beetje intimiderend als er zulke mensen op straat rondrijden, en al zeker als dat in een officieel voertuig van Stad Gent zelf gebeurt, vandaar deze melding.

Onderzoek:
De dienst, die deze bestelwagen ter beschikking heeft, wordt gevonden. In elk geval: deze bestelwagen wordt wel degelijk gebruikt door de Stad Gent namelijk de Dienst Mobiliteit.
Het diensthoofd heeft de betrokken personeelsleden aangesproken. Zij stelt dat dit gedrag compleet onrespectvol is en niet kan voor medewerkers van de Stad Gent. Het diensthoofd biedt aan verzoeker haar excuses aan. Zij wenst duidelijk te stellen dat dit absoluut niet door de beugel kan voor de dienst en dat hier zeker zal tegen worden opgetreden.

Besluit:
Het stadspersoneel heeft een voorbeeldfunctie. Als het zich - blijkbaar omwille van normvervaging - hier niet aan houdt, dan stelt zich een probleem van integriteit. In elk geval treedt het diensthoofd op passende wijze op.

Beoordeling: gegrond

redelijke termijn
Verzoek: 200903-128

Geduld is een schone deugd.

Waar en wanneer kan ik mijn fiets laten graveren tegen diefstal? Is het gratis? Bij fietswacht@gent.be antwoorden ze niet.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij het Fietsdepot blijkt dat verzoeker pas de dag voordien zijn vraag gesteld had aan het Fietsdepot. De dienst kon niet onmiddellijk antwoorden maar bezorgde hem wel een antwoord twee dagen na zijn vraag wat op zijn minst een heel redelijke termijn is. Indien verzoeker onmiddellijk een antwoord wilde, had hij zijn vraag telefonisch kunnen stellen aan het Fietsdepot.

Beoordeling: ongegrond
Een mail binnen de twee dagen beantwoorden is een meer dan behoorlijke termijn.

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 200903-136

Hinderlijke fietsenstallingen

Op woensdag 18 maart en op vrijdag 20 maart belde ik naar de Dienst Mobiliteit. Ik ken de naam niet van de dame die ik aan de telefoon had, maar ik had wel de indruk dat zij verantwoordelijkheid droeg. Het gaat over het volgende: enkele maanden geleden werden aan de ingang van het winkelcentrum van het Urbisgebouw aan het Wilsonplein fietsrekken bijgeplaatst. Hierbij heeft men te veel aandacht gegeven aan de fietsers en te weinig aan de voetgangers. Vooral op zaterdag is het daar een heksenketel. De fietsen belemmeren voetgangers, rolstoelgebruikers, mensen met een looprekje enz. Als daar iets zou gebeuren, dan moet de toegang tot aan de deur minstens 3 meter bedragen.
Het is maar 2,60 meter breed. Voor een ambulance, of mug-wagen is dat te smal. De Dienst Mobiliteit zegt dat de rekken kunnen worden weggetrokken als het nodig is. Die rekken zijn immers niet vast in de grond bevestigd. Als daar een interventieteam komt, dan is dat voor een dringende zaak en is het verschuiven van die rekken niet realistisch. De situatie van voor enkele maanden was beter: toen waren er alleen rekken die niet in weg stonden. Ik denk vooral aan de veiligheid.

Onderzoek:
Volgens de Dienst Mobiliteit werd aan de telefoon gezegd dat men het opnieuw zou bekijken. Na onderzoek ter plaatse heeft men toen vastgesteld dat, zoals verzoeker zei, er geen drie meter vrij was, doordat er vuilnisbakjes in de weg stonden. Die worden ervan tussen gehaald en zo is de situatie opnieuw volkomen veilig.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
De eerste opstelling was blijkbaar niet oordeelkundig gebeurd.

redelijke termijn
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200909-331

Verkeerspaaltjes

Ik woon in de Bonifantenstraat en heb al herhaaldelijk geklaagd over het feit dat vrachtwagens vooral 's avonds en 's morgens over mijn trottoir rijden, rakelings langs mijn gevel, wat ook onveilig is voor de voetgangers. Wat is het probleem: er staan paaltjes op het voetpad voor het huis aan de overkant. Die zijn er geplaatst om het parkeren op het trottoir te beletten. Dit belet echter niet dat bijna elke avond automobilisten voor de paaltjes op het wegdek parkeren waardoor vooral vrachtwagens en camionettes niet door kunnen en genoodzaakt zijn op het trottoir aan de overkant te rijden.
Vandaar ook mijn vraag: is het niet mogelijk om de paaltjes op het wegdek te plaatsen zodat het parkeren wordt belet of zodanig moeilijk is dat ze gelijk hoe worden weggesleept. Ofwel een andere hindernis aanbrengen of bijvoorbeeld de trottoirs verbreden en paaltjes aanbrengen op de trottoirs. Kortom om te beletten dat automobilisten toch parkeren en de doorgang beletten voor vrachtwagens en Brandweer want vooral dat laatste baart mij zorgen. Enkele jaren terug was er een zware brand in de straat, maar in die tijd reed men in de andere richting. Nu de buurt is tevreden met de veranderde rijrichting. Dus daarover gaat het niet. Wat ik nu vraag is om de mobiliteit te verbeteren en vooral de veiligheid te verhogen. Het trottoir voor mijn deur is deels verzakt, het zijn zeer smalle trottoirs.

Onderzoek:
Na onderzoek ter plaatse laat de Dienst Mobiliteit weten dat de problemen te wijten zijn aan het feit dat men daar parkeert terwijl het verboden is. De dienst zegt niet te kunnen ingaan op de vraag om antiparkeerpaaltjes te plaatsen op het wegdek, dit is te gevaarlijk. Het trottoir is te smal voor parkeerpaaltjes. We infomeren bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen of er plannen bestaan om de trottoirs daar te verbreden. De dienst zegt dat die straat wel opgenomen is in het trottoiractieplan en dat de trottoirs volgens dit plan in 2011 zullen aangepakt worden, maar er is geen verbreding voorzien. In feite is er hier een opdracht voor de Politie weggelegd: optreden tegen de foutparkeerders zodat het zwaarder vervoer op die plaats wel door kan. Wij signaleren het probleem dan ook aan de Politie voor eventuele controle.

Beoordeling: geen oordeel
Wij kunnen niet achterhalen waar verzoeker zijn klachten precies heeft geformuleerd. In ieder geval is de Dienst Mobiliteit bereid het probleem te onderzoeken en kan verzoeker nu met zekerheid geïnformeerd worden over de plannen voor zijn straat. Maar oorzaak van het probleem ligt bij de burgers die de regels aan hun laars lappen. Controle hierop is ofwel onvoldoende ofwel onbetaalbaar.

Aanbeveling:
Toch menen we dat een verbreding van het trottoir kan herbeken worden. De praktijk heeft immers aangetoond dat het probleem zich dagelijks stelt en politiecontrole in de praktijk steeds onvoldoende zal zijn. Hier zullen structurele oplossingen nodig zijn

10.3.4. Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

redelijke termijn
Verzoek:200903-90

Storende uitbouw

Ik heb een klacht over het uitblijven van reactie van het schepencollege naar aanleiding van mijn antwoord van 2 september 2009 op het schrijven van 26 januari 2009, gericht aan de Schepen van Stadsontwikkeling betreffende de bouw van een opbrengsteigendom met 7 appartementen in Gentbrugge. Mijn voornaamste klacht bij het Stadsbestuur betreft de uitbouw van een vierde bouwlaag met twee maal 4 meter brede vooruitspringende geveluitbouwen tot drie meter boven de kroonlijst op 9 meter hoogte. De twee veluxramen in het dak acht ik daarentegen volkomen verantwoord. In het advies en de toegekende bouwvergunning staan deze twee uitbouwen vaag omschreven als "vrij beperkt" en in overeenstemming met de goede plaatselijke ordening en met zijn onmiddellijke omgeving. Noteer dat de breedte van de meeste woningen in de straat maximum 6 meter bedraagt. Geen enkele woning heeft uitbouwen boven de kroonlijst, wel ingebouwde veluxramen.

Onderzoek:
Volgens de Dienst Stedenbouw heeft verzoeker een antwoord, met de gevraagde documenten, ontvangen op zijn vraag van 15 januari 2009. Er is ook een persoonlijk gesprek geweest met de behandelende ambtenaar van Stedenbouw. De dienst ontkent dat zij een reactie van verzoeker per mail ontvangen hebben, maar zegt dat zij aan verzoeker alle nodige informatie gegeven hebben. Wat de inhoud van de klacht betreft zegt de Dienst Stedenbouw dat de stedenbouwkundige vergunning volledig reglementair is verleend. Alhoewel verzoeker van oordeel is dat het hier om vier bouwlagen gaat, in plaats van de drie vergunde bouwlagen, antwoordt de Dienst Stedenbouw dat het wel degelijk om drie bouwlagen gaat, want de dakverdieping geldt niet als een volwaardige bouwlaag, maar er zijn wel vier woonlagen. Daarenboven is Bouwtoezicht ter plaatse geweest en heeft vastgesteld dat de werken volledig conform het vergunde plan verlopen. Tegen de vergunning zelf kan verzoeker niet meer in beroep gaan omdat de vergunning van 2004 dateert en men toen als "derde" enkel bij de Raad van State in beroep kon gaan en de termijn is al lang verlopen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
De laatste mail van verzoeker is blijkbaar niet op de goede bestemming geraakt. Wij kunnen niet meer nagaan wat er precies mee is gebeurd. Na onze tussenkomst geeft de Dienst Stedenbouw een uitvoerig en gemotiveerd antwoord aan verzoeker.

vertrouwen
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200904-153

Onontvankelijk beroep

Donderdag 2 april kreeg ik de kans mezelf te verdedigen in beroep tegen een afgekeurde bouwaanvraag. Ik kreeg daar echter te horen dat mijn aanvraag onontvankelijk verklaard werd doordat ik mijn aanvraag niet aangetekend verstuurd had. Ik heb deze echter wel persoonlijk afgegeven aan de bediende van de Stad Gent en deze heeft mij daarvoor ook een ontvangstbewijs gegeven. Daar ter plaatse heb ik ook iemand aan de lijn gehad van een andere dienst. Ik heb gezegd wat ik kwam doen en of dit in orde was. Dat was ook zo. De reden waarom ik mijn brief persoonlijk ging afgeven was omdat in die dagen De Post net staakte. Bij de Provincie ben ik wel teruggestuurd en heb ik de brief wel aangetekend verzonden. Ik weet dat ik niet de letter van de wet heb gevolgd, zonder daar enig besef van gehad te hebben, maar ik vind wel dat ik aan de geest van de wet heb voldaan en vind het hierdoor onterecht dat men mijn aanvraag onontvankelijk verklaard heeft.

Onderzoek:
Wij onderzoeken eerst of verzoekster door de Stad, in dit geval de Dienst Stedenbouw, wel de correcte informatie heeft gekregen wat haar beroepsmogelijkheden betreft en ook wat betreft de werkwijze. Blijkt dat de beroepsmogelijkheden en de werkwijze uitvoerig beschreven zijn in de brief waarin de bouwheer in kennis gesteld wordt van de beslissing van het college, in dit geval een weigering. Hierin staat duidelijk dat het beroep aangetekend moet verstuurd worden naar de Bestendige Deputatie en dat op dezelfde dag een kopie van het beroepschrift aangetekend naar het college moet verstuurd worden. De beroepstermijn van 20 dagen staat vermeld en ook dat het bewijs van de betaling van de dossiervergoeding moet worden meegestuurd. Formeel is verzoekster dus correct geïnformeerd. Zij zegt dat zij, omdat De Post staakte, het dossier in het Stadhuis is gaan afgeven. Dat de bediende het dossier heeft aanvaard, houdt geen erkenning in van ontvankelijkheid: van een onthaalbediende kan men niet verwachten dat zij op de hoogte is van alle wetgeving. Wat er aan de telefoon gezegd is op de Dienst Stedenbouw kunnen wij niet achterhalen. In ieder geval was verzoekster op de hoogte dat het beroep aangetekend moest verstuurd worden. Daarenboven is er hier geen sprake van overmacht, want het beroepschrift aan de Provincie heeft ze wel aangetekend verstuurd nadat haar beroep ter plaatse was geweigerd. Dat De Post staakte is hier niet relevant, want het is de datum van ontvangst van het beroepschrift aan het loket van De Post dat telt. Dus als het postkantoor open is, kan het beroepschrift aangetekend verstuurd worden. Wat ook gebeurd is voor het beroepschrift naar de Provincie. Tegen de beslissing van onontvankelijkheid door de Bestendige Deputatie kan verzoekster in beroep gaan bij de Raad van State. Dit wenst ze niet te doen, want het belangrijkste voor haar is nu dat ze de reden van de weigering van haar stedenbouwkundige vergunning kan opheffen en zodoende een vergunning kan bekomen. Onze conclusie: formeel is de behandeling van het beroepschrift correct verlopen en verzoekster was perfect op de hoogte van de stappen die ze moest ondernemen. Inhoudelijk, zal ze een nieuw dossier indienen waarin ze tegemoet komt aan de eis van de Afdeling Duurzame Landbouwontwikkeling.

Beoordeling: ongegrond
Het dossier, met de nodige informatievertrekking, is correct verlopen. We kunnen enkel opmerken dat de eerste voetnoot bij het beroepschrift misschien voor verwarring zou kunnen zorgen, omdat maar één maal vermeld wordt dat het beroepschrift aangetekend moet verstuurd worden. In de afgedrukte wettekst staat dit duidelijker vermeld. Dit wordt door de dienst na onze opmerking onmiddellijk aangepast.

Aanbeveling:
Zorg ervoor dat in de informatie naar de burger toe niet de minste verwarring zit. Het is te belangrijk dat de burger ondubbelzinnig geïnformeerd wordt over zijn beroepsmogelijkheid.

passieve informatieverstrekking
Verzoek: 200910-357

Digitaal afschrift.

Als architect van de bouwplannen en op vraag van de bouwheer stuur ik een mail naar de Dienst Stedenbouw met de vraag om mij de tekst van de weigering van de stedenbouwkundige vergunning digitaal door te sturen. Het betreft een weigering die reeds op het college geweest is. Zijn antwoord luidt letterlijk: Het is niet toegelaten de weigeringsbeslissing digitaal toe te sturen in het kader van openbaarheid van bestuur.
Uw bureau krijgt echter wel een voor eensluidend afschrift van de beslissing toegestuurd als behandelend architect.
Ik begrijp de betekenis niet van het antwoord op mijn vraag aan de Dienst Stedenbouw.

Is openbaarheid nét niet dat er vrije toegang en inzicht kan verkregen worden? Moet er altijd papier aan besteed worden?

Onderzoek:
Uit onderzoek bij de Dienst Stedenbouw blijkt dat er aan de telefoon aan de architect verkeerde informatie is gegeven. In feite is er, volgens de Dienst Stedenbouw, geen enkele reden om de vraag te weigeren, in het kader van de openbaarheid van bestuur.
De vraag is perfect legitiem. De architect krijgt dan ook per kerende de gevraagde digitale versie als ingescande pdf en een telefoontje met verontschuldigingen. De dienst zal de hele procedure "passieve openbaarheid van bestuur" nog eens aan de medewerkers toegelicht worden.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

duurzaamheid
zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 200910-373

Landelijk karakter

Wij zijn tevreden dat de Stad rioleringswerken uitvoert en ook aandacht besteed aan de nutsleidingen. We verwijten echter de plannen dat ze geen rekening houden met het landelijk karakter van onze straat. De nieuwe aanleg zal onze straat een verkavelingsachtig uitzicht geven en niemand wenst dat. Wij hebben dan ook een petitie opgesteld en alle bewoners hebben getekend, maar hierop werd negatief geantwoord door de schepen van Openbare Werken. Het klopt dat wij geïnformeerd zijn over de plannen van de Stad maar we hadden er op geen enkel ogenblik iets aan te zeggen, terwijl die plannen ook voorzien in de onteigening van een aantal voortuinen. Dit heeft een grote impact op ons leven.
Heel de realisatie, zoals ze nu voorligt, zal ook zeer veel kosten, meer dan nodig, met al die onteigeningen. Wat we vragen: zonder echt iets aan de plannen te veranderen, zou het niet mogelijk zijn om het concept opnieuw te bekijken? We vinden bijvoorbeeld dat Leierigge wel een geslaagde aanleg is. Kan dit voor onze straat niet worden aangepast in dezelfde zin? Op die manier zou het landelijke karakter van Afsneekouter behouden blijven en heel wat zuiniger zijn in uitvoering. We hopen dat er ook naar de bewoners wordt geluisterd.

Onderzoek:
Volgens de Dienst Stedenbouw kunnen aan de herinrichting van de Afsneekouter, in uitvoering van de zoneringsplannen en in overeenstemming met het bijzonder plan van aanleg, enkel een aantal wijzigingen worden aangebracht na overleg met de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. De Dienst Stedenbouw kan hier niets meer in doen. Wij dringen aan bij de Dienst Wegen, het departementshoofd en de bevoegde schepen voor Openbare Werken om de bewoners in de eerste plaats te horen. Uiteindelijk wordt een overleg georganiseerd met het diensthoofd. De bewoners kunnen hun voorstellen formuleren om het landelijk karakter van hun straat te behouden. Er wordt bekeken of bijsturing nog mogelijk is. Na onze tussenkomst krijgen de bewoners dus de gelegenheid om hun verzuchtingen uiteen te zetten.

Opvolging:
Twee weken later heeft dit overleg plaats en worden een aantal wijzigingen op vraag van de bewoners doorgevoerd.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Het klopt dat er door de schepen al op een eerdere gezamenlijke brief van de bewoners is geantwoord, maar de mensen vragen om gehoord te worden en dit lukt hen pas na tussenkomst van de ombudsvrouw. Daarenboven vragen zij om in een landelijke omgeving het landelijke karakter van hun straat te behouden: zij hebben recht op een duidelijk en weloverwogen antwoord, dat in de mate van het mogelijke rekening houdt met de verzuchtingen van de bewoners.

rechtszekerheid
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200911-402

Afgeschafte buitenruimte

Mijn vriendin en ik zijn ten einde raad. We hebben al ons geld geïnvesteerd in de renovatie van een huis. De bedoeling was om het op te delen in twee wooneenheden. Een deel waar wij zelf zouden in wonen en een deel om te verhuren Op deze wijze zouden we onze huurkost kunnen omzetten in een gedeeltelijke lening en wat inkomsten bekomen door te verhuren. Wij hebben toen heel goed het bouwreglement gelezen en voor de zekerheid ook de technische dienst geraadpleegd. We wisten dat we moesten opletten op "te beschermen eengezinswoningen". En dat hadden we toen ook gedaan (vóór de aankoop)! Zowel het reglement als de dienst bevestigde dat dit huis geen "te beschermen eengezinswoning" was. Dan zijn we beginnen verbouwen om zo, tussen onze andere verplichtingen door, geleidelijk de renovatie door te voeren. Onlangs echter las mijn vriendin dat het bouwreglement veranderde, in 2008 als ik me niet vergis, waardoor ons huis waar we ondertussen ook veel in geïnvesteerd hebben, wél een te beschermen eengezinswoning wordt!
De verandering in het reglement betreft het weglaten van "buitenruimte" in de definitie van een te beschermen eengezinswoning. Dat was de reden waarom 't onze er juist geen was. Ik vind dit heel vreemd dat dit zomaar retroactief gebeurt (m.a.w.: woningen die bij het oude reglement gekocht waren om op te splitsen, hier ook onder vallen). Wat met mensen met investeringen? De financiële verliezen die wij nu ondergaan, zijn voor ons enorm ingrijpend.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij de Dienst Stedenbouw blijkt dat de laatste wijziging van het Bouwreglement dateert van 29 mei 2008: vanaf dat ogenblik moet dit reglement toegepast worden. Alle voorgaande adviezen, die niet uitmondden in een officiële beslissing zoals een stedenbouwkundige vergunning vervallen. Indien de Dienst Stedenbouw mondeling op een eerdere datum gezegd heeft dat de woning kon gesplitst worden, dan was dit gebaseerd op het toen geldende bouwreglement. Maar indien verzoeker geen vergunningsaanvraag ingediend heeft voor de splitsing en bijbehorende werken, met een stedenbouwkundige vergunning als resultaat, dan kan hij zich na 29 mei 2008 niet meer beroepen op dit toen geldende maar nu niet meer geldende advies. Een ambtenaar moet altijd de wetgeving toepassen die op dat ogenblik geldig is. Wij kunnen niet anders dan verzoeker op deze evidentie te wijzen en betreuren dat hij niet eerder, voor de aanpassing van het bouwreglement een concreet dossier heeft ingediend.

Beoordeling: ongegrond
De huidige regelgeving laat niet toe wat een vroegere regelgeving wel toeliet. De dienst kan enkel de geldende regelgeving toepassen in haar beoordeling van de voorliggende dossiers.

redelijke termijn
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200911-423

Hoeve verplaatsen

Deze zomer had ik een aantal professionele stedenbouwkundige vragen voor mijn klanten (3 dossiers). Na telefonisch contact, zonder succes heb ik uiteindelijk op 3 september 2009 per mail en per fax een afspraak gevraagd met een stedenbouwkundige ambtenaar. Ik moest eerst op 22 september een klacht indienen bij de klachtendienst van de Stad Gent heb ingeschakeld voor ik een afspraak kreeg op 30 september met een stedenbouwkundig ambtenaar. De afspraak is vrij goed verlopen maar zoals ik dacht was ik er met specifieke infoaanvraag die niet op één twee drie kon beantwoord worden, waarna mij geduld gevraagd werd want men zou de vraag in vooroverleg stellen en me antwoorden. We zijn nu 11 november 2009 en ik wacht nog steeds, ondanks de herinnering die ik al stuurde per mail. Dit alles helpt niet en alles blijft bijgevolg onbeantwoord. Hoe leg ik dat uit aan mijn klanten? Waarom geeft men mij geen duidelijk antwoord? Het project dat ik wil bespreken gaat over het verplaatsen van een hoeve (slopen en herbouwen van een hoeve) op hetzelfde terrein. Volgens de nieuwe stedenbouwkundige codex zou mits een degelijke motivering dit moeten kunnen. Mijn vraag was: wat wordt er verstaan onder een degelijke motivering. Wat zijn de criteria die worden gehanteerd om dergelijke afwijkingen toe te staan?
Deze vraag wordt gesteld juist om willekeur tegen te gaan, ik wil als architect in orde zijn.

Maar de dienstverlening op zich en specifiek naar ons architecten wordt moeizaam. Ik kan begrijpen dat men eerst moet informeren, maar ik meen dat de Stad, die nu autonoom kan beslissen mij op een redelijke termijn een sluitend antwoord moet kunnen geven.

Onderzoek:
Wij informeren bij de Dienst Stedenbouw waarom verzoeker geen duidelijk antwoord krijgt binnen een redelijke termijn. Volgens de dienst was het op het ogenblik dat verzoeker zijn vraag per fax stelde niet mogelijk op korte termijn te beantwoorden, wegens personeelsgebrek, maar er werd wel contact genomen om dit mee te delen en ook te vragen meer details op mail te zetten. Verzoeker heeft dit niet gedaan maar er is wel een voorbespreking geweest, twee weken later, waar bijna alle vragen beantwoord zijn, met uitzondering van één dossier. Voor dit dossier waren er, nog altijd volgens Stedenbouw, enkel algemene vragen, geen concrete plannen. Ook Stedenbouw kon op dit ogenblik slechts vaag antwoorden. Er werd wel beloofd om de zaken verder te onderzoeken, in het licht van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening en dan terug te koppelen naar verzoeker. Dit is toen niet gebeurd. Volgens de dienst is dit over het hoofd gezien wegens de te grote werkdruk. Dit wordt na de klacht rechtgezet en verzoeker krijgt op zijn vragen een uitvoerig antwoord, met excuses voor de laattijdigheid. In ieder geval is de klacht gegrond: verzoeker heeft pas na zijn klacht bij de ombudsvrouw een antwoord ontvangen. Personeelstekort kan door de dienst aangewend worden als reden waarom dit antwoord werd vergeten, maar de burger zelf heeft hier geen boodschap aan. Wel is hij tevreden over de afhandeling.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
De beloofde informatie heeft onredelijk lang op zich laten wachten en kwam er pas na tussenkomst van de ombudsvrouw.

Aanbeveling:
Wanneer afwezigheid van personeel de dienstverlening in het gedrang brengt, is het aangewezen om na te gaan of er geen aanpassingen in de organisatie moeten gebeuren, zij het tijdelijk, om de werkdruk op te vangen.

10.3.5. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

Weloverwogen beslissing
Verzoek: 200912-450

Gevaarlijke boordstenen

Ik wil melden dat er in onze straat, de Dahliastraat, valpartijen zijn ten gevolge van opstuwende wortels van de hazelaars op het trottoirs. Er zijn al veel trottoirtegels herlegd.
Voorts zijn de boordstenen rond de bomen veel te hoog en daardoor zijn er beschadigingen aan verschillende auto's. De stenen komen onder de auto's die uit of in de parkeerplaatsen rijden. De vraag is dan ook: kunnen de boordstenen verlaagd worden? In elk geval lijken hazelaars in een straat niet echt ideaal ook niet voor de mensen van de Plantsoendienst die heel regelmatig moeten snoeien en ook de wortels zien opsteken. Ook voor wegenwerken dus eveneens energieopslorpend.
In de Mimosastraat zijn de boordstenen al verlaagd na heraanleg van het voetpad en parkeerplaatsen. Zijn er plannen in die aard voor de Dahliastraat?
Ik weet dat de mensen van de wegen er ook niet aan kunnen doen dat die wortels opsteken... maar ze zouden er toch eens iets aan moeten doen.

Onderzoek:
De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen bevestigt dat het probleem van opstuwende wortels in de trottoirs een gekend probleem is. Zij proberen dat op te lossen, in samenspraak met de Groendienst, door wortels weg te kappen, de verharding te vervangen door halfverharding zoals dolomiet of de bomen te vervangen. Wat de boordstenen rond de bomen betreft zegt de dienst dat deze de bomen moeten beschermen tegen de parkerende auto's en om te beletten dat aarde op de straat terechtkomt. Daarenboven vormen zij ook een bescherming tegen vervuild regenwater.
Het klopt zegt de dienst dat in de Mimosastraat één boordsteen lager is uitgevoerd. De dienst zal om gemotiveerde reden niet overgaan tot het verlagen van de boordstenen. Om beschadiging aan de autobanden te voorkomen, wordt nu een nieuw type boordsteen geplaatst, met afgeschuinde kant.

Beoordeling: geen oordeel
Een weloverwogen beslissing begint bij de keuze van de boomsoort.

redelijkheid en evenredigheid
zuinigheidsbeginsel
Verzoek: 200901-4

Spekgladde wegen

In de binnenwijken van de stad Gent wordt er hoegenaamd niet gestrooid - gevolg levensgevaarlijk om op stap te gaan (als senior) om ons boodschappen te doen. In de wijk Woestijnegoed aan de Kerkdries in Wondelgem zijn de straten al 2 dagen spekglad.
Wij zijn toch ook bewoners van de stad Gent en betalen toch ook onze belastingen. Waarom wordt er dan in deze wijken niet gestrooid? Want het is niet alleen in het Woestijnegoed maar ook in de andere binnenwijken het geval. Ik versta héél goed dat de hoofdwegen voorrang hebben maar zo achteruitgesteld worden is toch echt niet te verklaren.

Onderzoek:
Er komen nog drie gelijkaardige klachten uit de deelgemeenten. Wij vragen aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen wat de richtlijnen zijn voor het strooien bij gladheid. De dienst antwoordt ons dat zij de circulaire van de sneeuw- en ijzelbestrijding toepassen. De toestand wordt eerst geëvalueerd. Er wordt volgens drie fasen gewerkt.
Fase 1: Occasioneel en zeer beperkt strooien, bijvoorbeeld op alle houten bruggen. In een tweede fase gebeuren preventieve en prioritaire bestrooiingen op vooraf gemaakte circuits waarin alle wegen van het openbaar vervoer, bruggen en hellingen opgenomen werden. Dit beslaat ongeveer 300 kilometer. Deze werken gebeuren door personeel en materiaal van de centrale dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Fase 3 wordt ingezet bij slechtere weersomstandigheden. De dienstencentra worden eveneens ingeschakeld. Indien er tijd over blijft worden nog eens extra 200 km min of meer belangrijke wegen bestrooid. De overige wegen worden zelden of nooit bestrooid: hiervoor is geen materieel, materiaal noch personeel en zeker geen budget beschikbaar.
Straten met weinig verkeer worden niet bestrooid, en hiertoe behoren ook alle verkavelingen, omwille van het feit dat het smeltpatroon ongunstig verloopt: te weinig verkeer zorgt voor een onvoldoende vermenging zout/sneeuw. Wel strooien betekent een zuivere tijd– en geldverspilling, wat niet te verantwoorden is. Aan bovenstaand verslag van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen kunnen wij toevoegen dat volgens de Politieverordening op de reinheid en de gezondheid in de gemeente. “De gebruiker van een onroerend goed of de eigenaar van een ongebruikt onroerend goed palend aan de openbare weg, moet het nodige doen zodat het trottoir grenzend aan het goed, van sneeuw en ijs wordt ontdaan en dit over een breedte van 1 meter.” Op die manier blijven de trottoirs veilig voor de voetgangers. Omdat we nog veel dergelijke klachten krijgen bezorgen wij een overzicht ook aan het departementshoofd als informatie bij een mogelijke evaluatie van de werkwijze bij het strooien van gladde wegen. We bezorgen verzoekster alle informatie. Zij blijft erbij dat men overal moet strooien, maar dit is niet echt realistisch en betaalbaar. Overigens kan van een burger ook verwacht worden dat die zich aanpast aan de weersomstandigheden en dus ook zijn of haar verantwoordelijkheid neemt.

Beoordeling: geen oordeel
Uit ons onderzoek blijkt dat de bestaande procedure wordt toegepast en dat het om een weloverwogen beslissing gaat. Wel valt het op dat de klachten uit Oostakker en Wondelgem kwamen. Er was er ook één uit het havengebied. Het ging hier niet om trottoirs, wel om het wegdek en vooral ook de fietspaden.

Aanbeveling:
Evaluatie blijft geboden.

zorgvuldigheid - fouten
zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 200901-15

Verplaatst paaltje

Er is een paaltje weggehaald voor de Floraliënstoet op de hoek van de Begijnengracht en het Sint-Elisabethplein. Nu is er een paaltje teruggekomen maar niet op de correcte en oorspronkelijke plaats. Met het gevolg dat er toch nog tegen de uitstekende gevel van het hoekhuis wordt gereden. De verzekering wenst niet meer tussen te komen omdat het zoveel gebeurt: sinds september werd de gevel al vijf keer beschadigd sinds dat paaltje weg is. Ondertussen is ook het huidige paaltje evenzeer nuttig. Wij vragen dus dringend een bijkomend paaltje op de oude plaats. Er is duidelijk een put te zien op de oorspronkelijke plaats, maar dat is ondertussen volgegoten met beton. Het is voor ons onbegrijpelijk dat dit paaltje niet is teruggeplaatst. Het is zelfs veiliger voor voetgangers dat dit paaltje er terugkomt op de oude plaats: dan zijn ze beveiligd voor de tram! Ik heb dat aan de dienst gezegd.

Onderzoek:
De dienst bevestigt dat het paaltje werd weggenomen voor de Floraliënstoet, maar zegt dat het op dezelfde plaats is teruggezet, wat door verzoeker betwist wordt. We gaan dan zelf ter plaatse en stellen vast dat er duidelijk nog sporen zijn van een eerder paaltje: een put met de diameter van een paaltje werd met cement opgevuld. Nu staat er een paaltje wat dichter naar de Begijnengracht op. Uit ons onderzoek blijkt dus dat het verhaal van verzoeker klopt. Waarom is dit paaltje niet op de oorspronkelijke plaats teruggeplaatst?
Ondertussen komt een andere buurtbewoner met dezelfde vraag om het paaltje terug te plaatsen, want het is hinderlijk voor rolstoelen en kinderwagens. Uiteindelijk beslist de dienst om terug te komen op zijn eerdere beslissing en het paaltje terug te plaatsen, op zijn oorspronkelijk plaats, tot voldoening van verzoekers.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Er was geen enkele reden om het paaltje niet op zijn oorspronkelijke plaats terug te plaatsen en de dienst kon ook geen argumenten aanbrengen om geen gehoor te geven aan de vraag van de buurtbewoners.

redelijke termijn
Verzoek: 200901-30

Verdwenen paaltjes

In de Sint-Jansvest staan normaliter 4 paaltjes ter voorkoming van parkeren op de stoep. Sinds een maand of drie zijn twee van deze paaltjes verdwenen; een derde is door aanrijding losgekomen. Het gevolg is dat opnieuw op de stoep wordt geparkeerd, deels voor een garagepoort. Het probleem werd reeds mondeling gemeld aan het personeel van de Stadswacht, zowel door de buren als door onszelf. Vermits deze meldingen dateren van twee maand, respectievelijk één maand geleden, en er tot nu toe nog geen gevolg is aan gegeven, vragen wij of uw dienst bij dit probleem kan helpen.

Onderzoek;
Uit ons onderzoek bij de Stadswacht en bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen blijkt dat de meldingen van de Stadswacht systematisch op lijsten worden gezet en éénmaal per maand aan de Dienst Wegen bezorgd. Op die manier kon een melding dus al een maand oud zijn voor ze bij de juiste persoon terecht kwam. De dienst is zich daarvan bewust en wenst het probleem structureel aan te pakken. Men is daarom bezig met een systeem uit te dokteren om alle nota's van de Stadswacht rapper op te nemen en digitaal te verwerken om op die manier de termijn tussen melding en uitvoering drastisch in te korten. De paaltjes, die het voorwerp uitmaken van de klacht, worden door eigen personeel de dag erop terug geplaatst.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
De diensten onderkennen het probleem en werken aan een structurele oplossing om de termijn van behandeling in te korten. Oorzaak ligt bij onvoorzichtige burger die ook de beschadiging meestal niet meldt.

redelijke termijn
doorschuifgedrag
Verzoek: 200902-66

Hinderlijke halteplaats

Aan onze deur is er een bushalte van De Lijn waar wij veel hinder van hebben: veel lawaai en vandalisme. Onze slaapkamer ligt vooraan en sedert de uitbreiding van de diensturen is onze nacht alsmaar korter. Wat wij vragen: zou men de halte geen 50 meter verder kunnen plaatsen, meer naar de groene zone? Voor de busreiziger is dat geen moeite: ze komen toch allen uit de aangrenzende straten, want aan de halte zelf wonen maar een handvol mensen. Voor ons zou het een heel verschil maken.

Onderzoek:
Wij sturen de vraag door van De Lijn, maar buiten een ontvangstmelding en de belofte dat ze het zullen onderzoeken, blijft een antwoord ten gronde uit. Omdat wij niet bevoegd zijn voor De Lijn verwijzen wij naar de Vlaamse Ombudsman die wel bevoegd is. Blijkt achteraf dat De Lijn aan de Vlaamse Ombudsman gezegd heeft dat de Stad verantwoordelijk is voor de plaatsing, verplaatsing en afschaffing van de bushaltes. Het is dus belangrijk dat wij uitspitten wie waarvoor verantwoordelijk is, wil men dat de zaken vlot gaan en de problemen correct aangepakt worden. De burger moet correct geïnformeerd worden waar hij met zijn klachten terecht kan. Omdat er verschillende diensten hiermee gemoeid kunnen zijn, vragen wij aan het departementshoofd van het Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein om uit te klaren wie nu bepaalt waar een halte komt en in welke mate de Stad hierbij betrokken is. Blijkt dat in de praktijk De Lijn zelf bepaalt waar een halte komt. Uit onderzoek blijkt echter dat er geen regelgevende tekst bestaat over wie het initiatief moet nemen. Volgens de juriste van het departement is dit een zaak van overleg tussen de Stad en De Lijn. Wel bestaan er een aantal richtlijnen, die door de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten in acht worden genomen en die vooral te maken hebben met veiligheid, doorstroming en aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer. De Stad geeft advies, meer bepaald als het gaat over veiligheid, nadat de Politie het voorstel van De Lijn onderzocht heeft. In dit concrete geval wordt uiteindelijk beslist dat de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, die instaat voor de plaatsing van de schuilhuisjes en ander straatmeubilair, de zaak voor de Stad zal onderzoeken en overleg zal plegen met De Lijn. De conclusie van dit onderzoek is dat het probleem van overlast vooral moet gezocht worden bij de hangjongeren die 's avonds rond de halte verzamelen. De halte verplaatsen naar het park is volgens de dienst geen oplossing omdat daar nog minder sociale controle is. De Politie kan hier in tussenkomen. Er wordt dan ook in onderling overleg beslist dat de halte op die plaats blijft, omdat ze aan een punt staat met veel invalswegen en dus druk gebruikt wordt. Er wordt ook vanuit de dienst contact opgenomen met verzoekster, die tevreden is dat men haar nu uiteindelijk precies heeft kunnen zeggen hoe de vork aan de steel zit.

Beoordeling: gegrond
De klacht is het gevolg van toch vrij onduidelijke afspraken tussen de Stad en De lijn over wie nu eindelijk het initiatief neemt en de verantwoordelijkheid draagt voor de plaatsing of verplaatsing van een halte. Ook het onderzoek door de ombudsdienst heeft door die onduidelijkheid abnormaal lang geduurd, want ook bij de Vlaamse Ombudsman, bevoegd voor De Lijn, wist men niet met zekerheid of De Lijn, dan wel de Stad bepaalde waar de halte moet komen.

afdoende motivering
Verzoek: 200902-80

Gedaver

Wij hebben last van het hevige lawaai en gedaver in de woning, veroorzaakt door de slechte staat van het wegdek van de Tweekapellenstraat en het veel te vlug rijden van de lijnbussen, die op zich al veel te zwaar zijn en zo bij hoge snelheid het wegdek beschadigen. Alhoewel de snelheid beperkt is tot 30 km per uur. Mijn huis is reeds op vele plaatsen gebarsten, deuren en vensters rammelen. We hebben al de dakgoot hersteld, dubbele beglazing moeten vervangen, de voordeur sluit niet meer af, deurdorpel is gebarsten. Er zijn al driemaal herstellingen gebeurd aan de gevel door schade door de trekkabel van trolleybus. Dan nog onze gezondheidstoestand, stresserend geen slaap meer zoals het moet door de hoeveelheid bussen. We hebben reeds naar de Wegendienst gebeld aangaande het wegdek. Antwoord: ik mag van geluk spreken als dit binnen drie jaar zal hersteld worden. Bij de politie Gentbrugge. Antwoord: te weinig personeel om snelheid van bussen te controleren.

Onderzoek:
Voor de overdreven snelheid van de bussen, bezorgen we de klacht aan De Lijn en aan de Politie. De Lijn antwoordt dat zij aan hun chauffeurs naar aanleiding van die klacht een interne nota hebben bezorgd met aanmaning hun snelheid aan te passen en de wegcode te volgen. De Lijn zegt dat ook zij regelmatig de rijstijl en de snelheid laten controleren. Daarbij worden de chauffeurs die zich niet aan de wegcode houden, hierover aangesproken. Ook de Politie onderneemt actie en stelt een preventief snelheidsbord op. Men stelt vast dat er inderdaad een probleem is van overdreven snelheid. Hierop worden dan repressieve snelheidscontroles uitgevoerd. Voor de slechte staat van het wegdek gaan we te rade bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen en vernemen dat de Tweekapellenstraat op de lijst staat om de trottoirs en de toplaag van het wegdek te vernieuwen. Dit zal de trillingen sterk doen afnemen. Eerst moeten de nutsmaatschappijen werken uitvoeren. De uiteindelijke vernieuwingswerken zullen pas in de eerste helft van 2010 kunnen plaatsvinden. Voor putten en verzakkingen voert de dienst nog altijd de voorlopige herstellingen uit. Verzoeker is niet zo blij met de mededeling dat hij nog een jaar zal moeten wachten op beterschap, maar wij trachten hem duidelijk te maken dat al deze werken volgens de procedure van overheidsopdrachten moeten verlopen en dat dit enige tijd vraagt.

Beoordeling: gegrond
Noch de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, noch de Politie hebben verzoeker de nodige uitleg gegeven. Enerzijds had men hem duidelijk moeten zeggen welke werken aan het wegdek zouden uitgevoerd worden en waarom die niet onmiddellijk konden uitgevoerd worden. Anderzijds had de politieagent aan de telefoon wat klantvriendelijker kunnen reageren en de klacht doorgeven aan de Cel Verkeersleefbaarheid om eventueel maatregelen te nemen.

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
duurzaamheid
Verzoek: 200903-125

Erbarmelijk wegdek

Wij vragen een dringende herstelling en liefst van al een grondige heraanleg van onze straat, de Albrecht Rodenbachstraat. We komen bij de ombudsvrouw na een brief van de schepen te hebben gekregen met een voorlopige weigering tot heraanleg. De motivering voor die weigering is onvolledig en vooral er wordt geen rekening gehouden met onze klachten om toch iets te doen aan de toenemende trillingshinder en lawaaihinder ten gevolge van het steeds slechter wordende wegdek. Een gedeelte van de straat is wel heraangelegd en het is niet het slechtste gedeelte. De situatie in ons gedeelte is aanzienlijk verslechterd na de winter: er zijn meerdere putten bij gekomen De bestaande inventaris houdt geen rekening met de recente evolutie in onze straat. We begrijpen niet waarom het ene stuk van de straat wel wordt heraangelegd en het andere niet. Staan er dan in de inventaris stukjes straat? Of worden mensen uit een gedeelte meer gehoord dan uit het andere deel? Al zijn we blij voor de andere bewoners dat bij hen wel de problemen zijn opgelost. Ook al zijn voorlopige herstellingen slechts lapmiddelen, ze namen enigszins wat trillings- en geluidshinder weg. Zelfs al moeten we wachten op een heraanleg dan zouden die herstellingen welkom zijn als tussenoplossing. In de Rodenbachstraat rijden er dagelijks honderden bussen door (lijn 38,39) en is er zwaar vervoer door de aanwezigheid van een drukkerij juist in ons gedeelte van de straat. Sinds

de bussen geleed werden is er meer schade aan het wegdek en aan de gevels. Het lawaai van de bussen in die putten begint om vijf uur twintig 's morgens. Door het parkeren langs beide kanten kunnen de bussen daarenboven de putten niet ontwijken. Er is in de straat die bestaat uit ondergrond van los zand en kasseien al een ernstig waterlek geweest omdat deze buizen vermoedelijk ook aan vernieuwing toe zijn en het misschien ook weinig nut heeft een nieuw wegdek aan te leggen als de ondergrond niet in orde is. We vragen daarom of er een volledige heraanleg wordt gepland en zo ja op welke termijn. We vragen om ondertussen de putten te herstellen zodat de ernstige trillingshinder wordt aangepakt.

Onderzoek:
Dit is niet de enige klacht over het slechte wegdek en trillingshinder: we krijgen nog een aantal klachten via mail en via telefoon. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen bezorgt ons een uitvoerige analyse van de problemen die ook andere gelijkaardige straten hebben: het gaat hier immers om straten waar men slem (een soort asfalt zonder steenslag) op een andere ondergrond aanbrengt. Dit kan echte asfalt zijn, maar ook betonstraatstenen of kasseien. In het eerste geval houdt de bovenlaag goed, maar in de twee andere gevallen niet. Daarom wordt die methode al tien jaar niet meer gebruikt. Het was een vlugge en goedkope, maar weinig duurzame manier om het wegdek weer goed te krijgen, zegt men bij de Dienst Wegen. Dit is wat er ook gebeurd is voor de Albrecht Rodenbachstraat. Het klopt dat men in 2007 de slemlaag voor een deel heeft weggefreesd en een nieuwe laag heeft aangebracht, in het slechtste deel van de straat. Dit wordt echter niet als een heraanleg maar als onderhoudswerken beschouwd, zegt de dienst. Na een plaatsbezoek zeggen ze dat ze inderdaad vastgesteld hebben dat in het andere deel heel wat winterschade is. Dit soort wegbedekking is immers heel gevoelig aan vorst. De dienst moet echter een objectieve inschatting doen van de staat van alle straten waar er vraag is naar heraanleg. De Rodenbachstraat heeft niet de hoogste prioriteit en dit wordt uitgebreid gemotiveerd door het diensthoofd zelf. De dienst beslist dan ook om alle putten, door vorstschade, te herstellen zodat de inwoners toch heel wat minder lawaai- en trillingshinder ondervinden. De bewoners kunnen zich hiermee verzoenen en melden een tijdje later dat de herstellingen uitgevoerd zijn en dat dit toch al een hele verbetering is.

Opvolging:
Vier maanden later meldt één van de bewoners van de straat dat de "voorlopige" herstellingen volledig tenietgedaan zijn door het zware verkeer in hun straat, hoofdzakelijk kapot gereden door de gelede bussen van De Lijn. Wij blijven de vraag krijgen om de straat opnieuw aan te leggen, vooral na de informatieavond in september waar alle projecten voor Sint-Amandsberg werden voorgesteld en de Albrecht Rodenbachstraat niet voorkwam op de planning. Wij kunnen niet anders dan vaststellen dat het beleid andere prioriteiten heeft gesteld en in deze beleidsbeslissing kunnen wij niet tussenkomen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Ongegrond voor de weloverwogen beslissing. De Dienst Wegen motiveert uitvoerig waarom nog geen heraanleg is voorzien voor de straat en waarom de voorlopige herstellingen niet houden. Gegrond wat de duurzaamheid betreft. Men kan zich afvragen of het lonend is om op korte termijn telkens voorlopige herstellingen uit te voeren, die tijd en geld kosten. Zou een duurzame oplossing op termijn niet goedkoper uitvallen?

Aanbeveling:
Is het niet aangewezen om bij de evaluatie van de staat van het wegdek, met het oog op herstelling of heraanleg, ook rekening te houden met de intensiteit en belasting van het verkeer? Dit heeft namelijk een invloed op de snelheid van de degradatie.

fair play
coördinatie
Verzoek: 200903-134

Zotte kosten

Begin januari 2009 hebben wij aan de Technische Dienst van Gentbrugge gevraagd om het trottoir voor ons huis te herstellen. Dit was beschadigd geraakt doordat wij bouwwerken hadden uitgevoerd op het aanpalende stuk grond. Wij hebben toen tezelfdertijd gevraagd om aan ons aanpalend stuk grond een nieuw trottoir aan te leggen, want er was daar nog geen trottoir. Twee weken later kregen wij een factuur van 411 euro die wij onmiddellijk betaald hebben, al heeft men ons meer vierkante meter aangerekend. Maar nog eens twee weken later krijgen wij een brief dat het trottoir zal vernieuwd worden. Er waren toen nog geen herstellingen gebeurd. Maar nu stellen wij vast dat de trottoirs van de zeven aanpalende huizen ook vernieuwd worden. Wij vragen ons dan af waarom wij meer dan 400 euro moesten betalen voor herstelling als men toch van plan was om alle trottoirs te vernieuwen? Ik heb hiervoor gebeld naar de controleur en naar en verantwoordelijke maar beide hebben ons geantwoord dat als men het trottoir beschadigt men het moet herstellen. Wij gaan hiermee akkoord, maar niet zoals het nu gebeurd is: als men toch van plan was om alle trottoirs opnieuw aan te leggen waarom ons dan laten betalen? Ik vind dit niet fair.

Onderzoek:
Volgens de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen hebben zij het retributiereglement correct toegepast: de herstelling van het trottoir is op vraag van verzoekers hersteld, tegen betaling omdat het trottoir beschadigd was door werken die zijzelf hadden uitgevoerd. Voor de eerste aanleg van het ander stuk trottoir hebben zij, conform het reglement, niet moeten betalen. Volgens de dienst is het pas wanneer zij ter plaatse geweest zijn dat ze ook hebben vastgesteld dat een aantal andere trottoirstukken afgesleten waren. De herstelling aan het trottoir van verzoekers is, nog altijd volgens de dienst, gebeurd na de betaling en vooraleer de andere trottoirs werden aangepakt. Toch vinden wij dat de dienst hier toch wel heel strikt optreedt en door een dergelijke strikt onderscheid te maken tussen de herstelling aan het trottoir van verzoeker en die van de andere versleten trottoirs wordt de indruk gewekt dat men met een ongelijke behandeling te maken heeft. De ene moet betalen de andere niet. Het klopt dat de ene het gevraagd heeft en de andere niet, maar het resultaat is toch hetzelfde. Wat meer fair play was hier misschien wel aangewezen geweest. De dienst blijft echter bij zijn standpunt en wij kunnen niet anders dan dit aan verzoekers meedelen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Het klopt dat het retributiereglement correct is toegepast en dat men dus verzoekers heeft laten betalen voor de herstelling van het trottoir dat door hen was beschadigd.
Maar bij het onderzoek ter plaatse had men kunnen vaststellen dat de andere trottoirs versleten waren, zoals dat van verzoekers allicht voordien ook versleten was en had men alles in één beweging, met een perfecte coördinatie, de werken kunnen uitvoeren, zonder dat verzoeker hiervoor moest betalen.

overeenstemming met regelgeving
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200904-147

Oprit uitbreken

Sinds enkele maanden zijn wij de trotse eigenaars van een nieuwbouwwoning gelegen te Oostakker. Mijn man en ik hebben elke vrij minuut gespendeerd om ons droomhuis eigenhandig af te werken. We zijn heel gelukkig met het resultaat. Helaas blijk nu dat een deel van ons voordeurpad terug zou moeten uitgebroken worden evenals onze geplante vijgenboom omdat er blijkbaar gras in de plaats moet komen. Het idee om gras te zaaien in de plaats van onze klinkers is op zijn minst gezegd een 'lumineus' idee van de stad of de aangestelde architect. Blijkbaar moeten wij onze gasten eerst door gras (wat bij regenweer al gauw een modderpoel zal zijn) laten lopen alvorens zij aan onze voordeur kunnen aanbellen. Ook wat betreft de parkeerplaatsen in onze wijk kunnen wij hierop enkel zeggen dat er simpelweg géén voorzien zijn. De werkmannen zijn al enkele keren ter plaatse geweest in onze wijk waarbij met veel kabaal en 'machtsvertoon' ons de mond gesnoerd werd. Enige vorm van degelijke communicatie en onderhandelingen zaten er hoegenaamd niet in. Blijkbaar wordt zomaar beslist hoe onze oprit, het gangpad en de indelingen van de voortuin moet zijn. Indien we op voorhand op de hoogte zouden gebracht zijn, dan was het net iets makkelijker geweest om ons bij die beslissingen neer te leggen.
Wij zijn hoegenaamd niet te spreken over deze manier van werken! Ik wens dat hier gevolg aangegeven wordt door de persoon die zich over dergelijke zaken en klachten kan uitspreken.

Onderzoek:
Navraag bij de Dienst Stedenbouw leert ons dat in de stedenbouwkundige vergunning van de 31 woningen van de verkaveling duidelijk staat dat er slechts één oprit mag aangelegd worden met een maximum van 3 meter breed. Bouwtoezicht is ter plaatse geweest en heeft kunnen vaststellen dat heel wat eigenaars verhardingen hebben aangebracht op het openbaar domein en dat er ook op het privaat domein teveel verhard is. Uit ons onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen blijkt dat de dienst de regelgeving correct heeft toegepast: op het openbare domein mag een burger niets aanbrengen zonder vergunning. Dit geldt ook voor verhardingen: op het openbare domein worden deze uitgevoerd door de Stad. Na een plaatsbezoek is de Dienst Wegen echter bereid de al uitgevoerde verharde paadjes te laten liggen. Ook voor het parkeren wordt een oplossing gevonden: men zal grasdallen plaatsen zodat de wagens kunnen parkeren zonder de grasbermen te beschadigen. Wat de vijgenboom van verzoekers betreft: in samenspraak met de Groendienst wordt beslist dat dit niet kan: die boom zou de eenheid van de voorziene laanbeplanting doorbreken en dat kan niet de bedoeling zijn. Dit zijn niet zomaar beslissingen. Wat als een soort machtsvertoon bij bezoekers overkwam was volgens de dienst enkel de rondgang van de verkavelaar, de groenontwerper en -aanlegger, de Groendienst en de Dienst Wegen om reële afspraken te maken voor de verdere afwerking. Verzoekers zijn uiteindelijk tevreden met de regeling voorgesteld door de Dienst Wegen.

Opvolging:
Alhoewel de verhardingen uitgevoerd door verzoekers in feite een bouwmisdrijf uitmaken is Bouwtoezicht niet van plan hiertegen op te treden, gezien er zowel voor de Stad als voor verzoekers een gunstige regeling is getroffen. Dit gaat hier om een pragmatische oplossing want strikt gezien hebben de verzoekers de regelgeving ter zake niet correct gevolgd.

Beoordeling: ongegrond
De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen heeft de regelgeving correct toegepast zoals die in de stedenbouwkundige vergunning is opgenomen. Vandaar hun optreden. Dat er over de verplichtingen niet is gecommuniceerd klopt niet want in de stedenbouwkundige vergunning staat duidelijk vermeld welke verhardingen toegelaten zijn. Omdat er ook elders in de wijk opritten aangelegd zijn door de bouwheren, heeft de dienst gekozen voor een redelijke oplossing, ook omdat de aangelegde oprit aanvaardbaar is. Het gaat hier om een weloverwogen beslissing die rekening houdt met de andere gevallen in de betrokken wijk. Toch had dit alles kunnen vermeden worden mocht de burger beter zijn bouwvergunning gelezen hebben.

integriteit - voorbeeldfunctie
duurzaamheid
Verzoek: 200904-170

Fijn stof

Sinds enkele weken is men het voetpad aan het vernieuwen. Wat minder positief is zijn de enorme stofwolken die zich soms tot 100m ver verspreiden bij het slijpen van de betontegels. Het gaat hierbij om zeer doordringend stof. In dit verband heb ik de Dienst Wegen gecontacteerd. Een medewerker stond me te woord. Ik kreeg op mijn klacht een ontwijkend en afwijzend antwoord, namelijk dat de apparatuur om meer stofvrij te slijpen defect was en dat de stad geen geld had om ander materiaal aan te kopen. Bij mijn opmerking dat een privé aannemer zich dergelijke enorme stofwolken niet zou kunnen veroorloven antwoordde men dat dit niet zo was en dat Parijs en Rome niet in één dag waren gebouwd en dat daar in de toekomst iets zou aan gedaan worden.
Ik meen dat dergelijke fijnestofwolken onverantwoord en ongeoorloofd zijn. Ik hoop dat u samen met de Stad Gent hiervoor een oplossing kunt vinden.

Onderzoek:
De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen geeft toe dat ze bij het vernieuwen van het trottoir de stenen "droog" geslepen hebben. Als verantwoording zeggen ze dat het voor dergelijke kleine hoeveelheden onmogelijk is om een hele zaagtafel met waterkoeling te laten aanslepen en opstellen. Er is volgens de dienst niet voldoende materiaal beschikbaar om alle slijpwerk "nat" uit te voeren. Er zijn echter wel duidelijk richtlijnen gegeven om " aandacht te hebben voor stofontwikkeling: richting waarin ze slijpen niet naar de gevels te richten, maar liefst onder eigen voertuig". Ondertussen zijn er voorstellen gedaan door de dienst om nieuw materiaal aan te kopen zodat alle slijpwerk met waterafkoeling kan gebeuren. Op korte termijn zou dit probleem dus opgelost moeten zijn. De Stad heeft hierin een voorbeeldfunctie en daarenboven legt de Stad de aannemers op om met water te slijpen, terwijl ze dat zelf niet doet en deze manier van werken de oorzaak is van overlast voor de omwonenden. Wat betreft de opmerkingen van de medewerker van de Dienst Wegen zegt de verantwoordelijke dat dit te betreuren valt.

Beoordeling: gegrond
De Stad heeft een voorbeeldfunctie, zeker ook wat de goede praktijk betreft bij het uitvoeren van werken.

Aanbeveling:
Fijn stofontwikkeling vermijden door te investeren in het gepaste materiaal.

overeenstemming met regelgeving
onpartijdigheid
Verzoek: 200904-173

Smalle oprit

Begin 2008 heb ik contact genomen met de schepen van Openbare Werken in verband met problemen met mijn oprit. Het is toch zo een moeilijke bevalling. Mijn oprit breedte is 4,20 m. Daar tegen heeft de stad 3 meter gelegd. We krijgen niet meer dan 3 m, zelfs niet tegen betaling. Zodoende moet je het voordeurpad leiden naar je garage want anders stopt je voordeurpad in het gras. Ook zijn er loten welke meer meters gekregen hebben. Nu heb ik al problemen voor die 3m te passen als er auto's geparkeerd staan en moet ik de verkaveling inrijden om op de oprit te rijden. Dat is toch de bedoeling niet. Kan dat opgelost worden? Dit had ik gevraagd. Indien er één of twee wagens achter mijn oprit geparkeerd staan kan ik onmogelijk via die 3 meter op de openbare weg. Zodoende denk ik toch recht te hebben op een verbreding of een andere oplossing. In een brief van de schepen staat er: Dienstverlening en kwaliteit zijn immers een topprioriteit in mijn beleid als schepen van Openbare Werken. Voor mij is die ver zoek en mijn vertrouwen in de stadsdiensten ook. Machteloos staan tegen regels die geen inhoud hebben, is wreed en niet kunnen rekenen op gezond verstand.

Onderzoek:
We voeren een onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen voor de opritaanleg op openbaar domein en de gehanteerde "drie meterregel". We steken daarenboven ons licht op bij de Dienst Stedenbouw en bij Bouwtoezicht voor de verkavelings- en bouwvoorschriften geldig in deze verkaveling. Ons onderzoek levert geen elementen op waaruit blijkt dat de stadsdiensten twee maten en twee gewichten hanteren. Voor alle duidelijkheid: er moet een onderscheid gemaakt worden tussen het openbaar domein en het private domein.
Op openbaar domein wordt de oprit aangelegd door de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, die heel consequent de oprit beperkt tot een breedte van drie meter. Hun motivatie: drie meter is de breedte van een garagepoort en hiermee wordt de parkeercapaciteit op straat maximaal behouden. Afwijkingen op de regel komen er enkel wanneer een simulatie heeft aangetoond dat drie meter onvoldoende is als toegang. Dit is volgens de dienst hier niet het geval. Toch voeren ze nog eens een simulatie uit, met hetzelfde resultaat.

Wat de aanleg van de opritten op het private domein betreft, zegt Stedenbouw dat er in de verkavelingvergunning geen specifieke voorschriften staan voor de breedte van de opritten. De dienst zegt het advies van de Dienst Wegen consequent toe te passen in vergunningverlening. Blijkt nu wel dat in de stedenbouwkundige vergunningen voor de 31 woningen dit advies niet letterlijk is overgenomen. Wel staat er in de verkavelingsvergunning dat de verharding dient beperkt te worden tot het strikt noodzakelijke. Een toegangspad tot de woning kan volgens hen wel beschouwd worden als "strikt noodzakelijk". Een oprit op eigen terrein van 4,20m is op zich dus wel aanvaardbaar (3 m voor toegang garage en 1,20m als pad naar de voordeur), mits de opening ter hoogte van het openbaar domein in breedte maar beperkt blijft tot 3m. Van Stedenbouw vernemen we ook dat verzoeker een aanvraag heeft ingediend voor het aanleggen van een tweede oprit met parkeervak aan de rechterzijde van de woning. Deze aanvraag was in strijd met de verkavelingvoorschriften, gezien het hier géén noodzakelijke toegang betrof. De aanvraag getuigde bovendien niet van een goede ruimtelijke aanleg, gezien hierdoor een aparte oprit werd gecreëerd, los van een achterliggende garage en voor de woning al een oprit vergund was aan de voorzijde.
Verzoeker kreeg dan ook een weigering, zegt Stedenbouw. Van Bouwtoezicht vernemen we dat verzoeker de geweigerde verharding toch heeft uitgevoerd en op die manier een bouwmisdrijf heeft gepleegd. Daarenboven heeft hij grasdallen op het openbaar domein geplaatst. Bouwtoezicht is heel duidelijk in zijn standpunt: "Het kan niet zomaar getolereerd worden dat burgers op eigen houtje het openbaar domein beginnen in te palmen en op die manier een publieke parkeerplaats op openbaar domein hypothekeren en eigenlijk privatiseren. Wat wij echter willen weten is waarom op bepaalde percelen toch grote en brede opritten zijn uitgevoerd. Dit wekt de indruk bij de burger dat de ene bouwheer meer mag dan de andere. Zowel de Dienst Wegen als Bouwtoezicht bezorgen ons een lijst van alle opritten die afwijken van de '3 meter regel". In de meeste van die gevallen waren de bredere opritten vergund, op basis van simulaties uitgevoerd door de Dienst Wegen.
Stedenbouw heeft al die percelen stuk voor stuk ter plaatse bekeken. Men kijkt consequent of enkel de strikt noodzakelijke verhardingen werden aangelegd. Wanneer men bijkomende verhardingen vaststelt, wordt bekeken of die redelijker wijze vergunbaar zijn. Zo komt het dat er nu een aantal regularisatiedossiers lopen, waar nog geen beslissing is gevallen. Een aantal verhardingen zullen vergund worden, een aantal moeten worden afgebroken. Stedenbouw wenst heel deze verkaveling consequent te behandelen. Alleen kleine afwijkingen zullen worden aanvaard.
Voor de specifieke oprit van verzoeker, ziet Bouwtoezicht een bredere oprit op het private domein wel zitten. Dit kan verzoeker met Stedenbouw bespreken en dan een aanvraag indienen. De wederrechtelijke aangebrachte tweede oprit aan de zijkant van zijn huis, moet weggebroken worden, evenals de grasdallen. We raden verzoeker dan ook aan om contact te nemen met de bevoegde ambtenaar van Stedenbouw die zijn dossier al opvolgt en die de zaken met Bouwtoezicht door onze tussenkomst al besproken heeft. Onze conclusie, na ons onderzoek bij de drie betrokken diensten, is dat wij geen elementen hebben kunnen ontdekken die erop wijzen dat er in de verkaveling door de stadsdiensten met twee maten en twee gewichten wordt gewerkt, of men partijdig zou geweest zijn. Nochtans zou men dat op het eerste gezicht wel kunnen denken, omdat er onmiskenbaar inbreuken zijn gepleegd. Maar Bouwtoezicht heeft ons verzekerd dat ze met die zaken al bezig was toen ook zij ontdekten, naar aanleiding van het bouwmisdrijf van verzoeker, dat er in de verkaveling duchtig werd geplaveid.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De Dienst Wegen heeft de richtlijnen die in Gent worden gehanteerd voor de aanleg van opritten op het openbaar domein correct en consequent toegepast. Ook bij Stedenbouw en Bouwtoezicht kan men geen sporen van partijdigheid terugvinden. Het valt enkel te betreuren dat het advies van de Dienst Wegen voor de aanleg van de opritten op privédomein niet letterlijk is overgenomen in de stedenbouwkundige vergunning: zo vermijdt men discussie en zo is het heel duidelijk voor de burger wat er kan en wat er niet kan.

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 200905-187

Urineplas

Er is een probleem met het publieke urinoir dat geplaatst is naast St.-Jacobskerk. Bijna altijd is daar een plas naast de straat, naast dat urinoir, zelfs op dagen wanneer het niet geregend heeft. Dus dit blijkt zeker urine te zijn. Het urinoir loopt niet over maar de urine komt duidelijk uit de ondergrond, het loopt simpelweg niet in de riool. Dit is des te erger omdat dit het eerste is wat honderden toeristen zien en ruiken wanneer zij van de toeristenbussen stappen op dit kruispunt. Ik ben er zeker van dat het niet zo moeilijk kan zijn de urine te geleiden naar waar zij hoort, in de riool.

Onderzoek:
Dit is de zoveelste klacht die we ontvangen over hetzelfde urinoir. Dit versterkt ons in het vermoeden dat er technisch toch iets fout is. Onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, die het onderhoud uitvoert, leert dat aan de basis van het probleem de onzorgvuldigheid van de gebruikers ligt. Voortdurend wordt volgens de dienst de sifon verstopt door papier en andere zaken. Iedere dag wordt het urinoir gekuist, uitgenomen tijdens het weekend. Dit gebrek aan onderhoud tijdens het weekend van kwetsbaar .gelegen urinoirs is een oud zeer dat de ombudsvrouw al ettelijke keren gesignaleerd heeft. Men heeft nu wel beslist om ook tijdens het weekend door een privé firma te laten kuisen, maar de procedure hiervoor is nog lopende. Ondertussen experimenteert de Dienst Wegen met een zelf aangepaste sifon. Men kan zich afvragen of het type urinoir wel aangepast is aan het intensief gebruik. Uit een rondvraag vernemen we dat Brugge en Antwerpen veel minder problemen hebben. Het is dus aangewezen om te onderzoeken of men niet een ander type urinoir op die plaats zou plaatsen. Om het probleem nu in eerste instantie op te vangen, zal de dienst niet alleen het urinoir, maar ook het trottoir opkuisen. Ondertussen zijn er ook aanpassingen uitgevoerd om te vermijden, dat bij overlopen, de urine in het boomplantgat zou terechtkomen, maar automatisch naar de greppel en dan naar de rioolkolk zou afvloeien. Dit kan alleen maar een voorlopige oplossing zijn. Verzoekster wordt op de hoogte gebracht van de herstelling en van de inspanningen die de onderhoudsploeg levert om de urinoirs schoon te houden, ondanks het verkeerde gebruik, dat altijd voor problemen zorgt.

Beoordeling: geen oordeel
Men kan zich afvragen of hier wel voldoende is nagedacht over de technische vereisten, het juiste type urinoir.

redelijke termijn
Verzoek: 200905-206

Erbarmelijk wegdek

Ik richt u dit schrijven naar aanleiding van de erbarmelijke staat van de asfaltering op De Pintelaan, voor het gedeelte tussen de Oudenaardsesteenweg en het kruispunt met de Galglaan. Het betreft meer bepaald de weg aan de zijde van de private woningen. Reeds 2 of 3 jaar terug werd dit gemeld. Vandaag moet ik vaststellen dat de weg er verschrikkelijk slecht bijligt, vol gaten en kapot gereden asfalt. Bovendien wil ik u erop attent maken dat het zware vrachtvervoer hiervan de eerste oorzaak is! Er zijn nooit maatregelen getroffen om dit zware verkeer af te remmen of zelfs te laten omrijden, met als gevolg een compleet beschadigd wegdek!! Daarom wil ik u vragen volgende zaken te willen in beschouwing nemen:

1. snelheid en frequentie van zwaar vrachtverkeer op deze weg => maatregelen dringen zich op;
2. totaal beschadigd wegdek met als gevolg bijkomende overlast voor de bewoners bij voorbijgaand verkeer => herstelling is noodzakelijk;
3. snelheid van alle verkeer in een lang recht stuk waar snelheidsbeperking in 80% van de gevallen wordt overschreden => remmende maatregelen zijn onontbeerlijk.

Onderzoek:
Aan de Politie vragen wij om te onderzoeken of snelheidsbeperkende maatregelen zich opdringen. Uit metingen uitgevoerd met een snelheidsbord over één week tijd blijkt dat de gemiddelde snelheid op 42 km lag, waar 50 km per uur is toegelaten, en dat de overtredingsgraad 14,38 % bedroeg. In totaal werden 31.334 voertuigen gecontroleerd. Er werd dan ook repressief gecontroleerd waarbij op 167 voertuigen 10 overtredingen .werden vastgesteld. Toch oordeelt de Dienst Mobiliteit dat het niet aangewezen is om in die straat verkeersremmers aan te brengen, omdat dit veel kost en omdat dit hier niet efficiënt zou zijn en eerder voor hinder zou zorgen omwille van het intensieve vrachtverkeer. De politie zal hier dan ook blijvende aandacht aan besteden en de repressieve controles opvoeren. Wat de staat van het wegdek betreft, zegt de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen dat er na de vorige klacht van verzoeker een aantal putten zijn aangepakt. Maar nu blijkt er meer aan de hand. Aanvankelijk was het voorzien dat het wegdek een nieuwe toplaag zou krijgen in de eerste helft van 2010. Nu lijkt het voor de dienst verantwoord om, gezien de toestand van het wegdek en de vele klachten die hen daarover bereiken, de werken eerder uit te voeren. Er wordt beslist om in het najaar van 2009 het wegdek af te frezen en te voorzien van een nieuwe toplaag.

Opvolging:
Dit werk wordt half november uitgevoerd.

Beoordeling: ongegrond
Uit ons onderzoek blijkt dat de betrokken diensten vlug en adequaat hebben gereageerd, ook in eerdere meldingen. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen heeft na een eerdere melding van slecht wegdek de nodige herstellingen uitgevoerd en een volledige aanleg ingepland voor 2010. Op nieuwe meldingen wordt prompt gereageerd en worden de werken vroeger uitgevoerd dan gepland, wat getuigt van flexibiliteit en efficiëntie.

redelijke termijn
doorschuifgedrag
Verzoek: 200908-271

Straatje zonder einde.

Voor de appartementen aan de inrit van de Brico op de Brusselsesteenweg te Ledeberg is er een grote ruimte alvorens aan het eigenlijke voetpad en het fietspad te komen, die afgebakend zijn met paaltjes. Die plaats wordt gebruikt als parkeerplaats en er kunnen daar vier auto's staan en aan de kant van het appartementsgebouw Rembrandt 2 plaatsen. De appartementen staan dus aan de nieuwe rooilijn. Wat verder op naar de Van Boxstaelestraat heeft u een bank. Die heeft ook een ruimte voor de bank maar daar kunnen geen auto's op omdat die plaats volledig afgebakend is door paaltjes. Die ruimte blijft vrij.
De uitleg die we kregen waarom dat zo is: indien het zou branden dan zou de brandweer belemmerd zijn. Vraag is, wat is hier het verschil met de ruimte voor onze appartementen indien het zou branden en er daar zes auto's staan? Die ruimte wordt gretig gebruikt door bezoekers van twee winkels. Eerste vraag is dus: waarom kunnen er hier ook geen paaltjes staan zoals aan de bank? Dat zijn twee maten en twee gewichten toch.
Vervolgens. Voor de appartementen staat er een reclamepaneel van de Brico, daar kan niemand naast kijken. Er zijn drie rijen dallen die gebroken zijn, die los liggen zodat als het regent en men trapt op zo'n dal dan spuit het water op uw kledij. Er zijn al mensen die daar gevallen zijn gelukkig zonder erg. Heeft men een paar jaar terug aan dat reclamepaneel gewerkt dan heeft men de dallen teruggeplaatst maar waarschijnlijk zonder stabilisé en dat is een maat voor niets omdat daar auto's over rijden. Ik kreeg ooit
een brief van de Stad met: we verwittigen de dienst om dat op te lossen, we zullen eens komen kijken, dat is waarschijnlijk niet voor de stad, wij kijken wel uit wie daar verantwoordelijk voor is, een straatje zonder einde met als resultaat: nul, komma, nul. De toestand wordt alleen maar erger.

Onderzoek:
Het klopt dat zoals verzoeker zegt, die klacht al eerder is geformuleerd, ook aan onze dienst, wel op een andere naam. Er is toen gezegd dat een deel van het trottoir privé domein is en dat de herstellingen aan dit stuk trottoir dan ook door de eigenaar of eigenaars moest gebeuren: de Stad voert geen werken uit op privédomein. Wij gaan zelf eens ter plaatse de toestand bekijken en we stellen inderdaad vast dat het zeer brede trottoir de indruk geeft dat het hier om het openbaar domein gaat, terwijl dat niet zo is. Ook nu zegt de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen dat het trottoir in feite voor een stuk openbaar domein is en voor een stuk privé domein. Ze zeggen dat zij de paaltjes op beide aangehaalde plaatsen (bank en appartementsgebouwen) geplaatst hebben tussen het openbaar domein en het privédomein. Het verschil is dat voor de appartementen de oprit van het warenhuis mogelijk maakt dat men via deze oprit op de private ruimte van het trottoir komt en men dus daar kan parkeren. Voor de bank kan dat niet want daar is het trottoir om de hoek volledig openbaar domein. Zoals de dienst het zegt ligt de enige oplossing erin om dat stuk privédomein over te hevelen naar het openbaar domein. De wegbeheerder, het Vlaams Gewest, was hier niet toe bereid, maar in die houding zou verandering kunnen komen, bij de heraanleg van de Brusselsesteenweg. Het dossier is hiervoor lopende. Op korte termijn zouden de eigenaars van het appartementsgebouw op eigen kosten paaltjes op hun stuk van het trottoir kunnen plaatsen zodat er niet meer op geparkeerd wordt. Wij bezorgen verzoeker een uitvoerig antwoord over de bestaande toestand, over wat de toekomst misschien zal brengen en over hun eigen mogelijkheden om het wildparkeren in tussentijd een halt toe te roepen. Uit ons onderzoek blijkt dat de stadsdiensten het probleem niet voor zich uitschuiven: wat ze konden doen hebben ze gedaan. Ze hebben ook een mogelijke oplossing aangereikt maar de uitvoering ervan ligt niet in hun handen, wel bij het gewest.

Beoordeling: ongegrond
Naar stad toe.

proactief handelen
consequent handelen
Verzoek: 200908-276

Ongeplande werken

Op 7 augustus 2009 om 13 uur heb ik klacht neergelegd bij energiebeheerder Eandis. Deze klacht stuur ik ook door aan de verantwoordelijke stadsdienst. Het betreft hier bijkomende ondergrondse elektriciteitswerken die in opdracht van Eandis deze week uitgevoerd werden. Het voetpad werd op drie plaatsen voor het nieuwgebouwde appartementencomplex uitgegraven met trilbeitels om na de dallen ook het mortelbed te kunnen verwijderen. Na beëindiging van de ruwbouw van dit complex werd het voetpad hoogstens drie weken geleden heraangelegd volgens alle regels van de kunst. Voor twee jaar kreeg ik van toenmalige Schepen van Openbare werken de verzekering dat alle nutsvoorzieningen vooraf getimed worden zodat dubbel werk uitgesloten is. Er was tevens beslist de dallen niet in een mortelbed maar op zavel te herleggen.
In de praktijk werd het trottoir toch herlegd in een mortelbed. Mijn klacht gaat over het feit dat deze diensten gedurende de ruwbouw sinds vorig jaar het kapotte voetpad onaangeroerd lieten maar drie weken na de afwerking hetzelfde nieuwe voetpad weer openbreken. Dat was toch te voorzien in de planning?Volgens telefonische informatie van Eandis zou het hier kunnen gaan over een "overkoppeling" (?). Graag kreeg ik uitleg over welke dienst hier in gebreke is.

Onderzoek:
Wij starten ons onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, die ons bevestigt dat het trottoir werd open gelegd voor de overkoppeling van het appartementsgebouw en de definitieve aansluiting. De dienst geeft toe dat het openbreken van een pas hersteld trottoir had kunnen vermeden worden indien men voor de herstelling van het trottoir bij de aannemer geïnformeerd had of de aansluitingen nog moesten gebeuren. Het probleem is dat een aannemer die aansluitingen niet op voorhand moet aanvragen, maar wanneer hij dat doet dan is Eandis, die de werken uitvoert, gebonden aan bepaalde termijnen. Nu is het voor de dienst praktisch onmogelijk om bij trottoirherstellingen telkens overal te gaan informeren of er werken aangevraagd of gepland zijn. Maar in dit geval, een nieuwbouw, had men dit kunnen voorzien. Ook Eandis benadrukt dat men altijd maximaal de synergie bij werken na te streven en in dit geval is het niet perfect gelopen. Ook Eandis betreurt dit.

Beoordeling: gegrond
Het principe van de coördinatie en synergie bij uit uitvoeren van verschillende werken is in dit geval niet consequent toegepast. Vooraleer het trottoir te herstellen had men kunnen informeren of er nog werken moesten uitgevoerd worden.

redelijke termijn
Verzoek: 200908-290

Verzakking

Bij de slagerij naast de deur komen soms vrachtwagens met leveringen. Die rijden dan over het trottoir. Als gevolg daarvan is een grote verzakking ontstaan in het trottoir aan ons huis. Ik heb schrik dat mensen daar zullen struikelen, zeker in het vooruitzicht van de komende winter. Ik heb dit al drie keer gemeld aan de technische dienst in Drongen. De eerste keer was dat drie-vier maanden geleden, de tweede keer in juli. Men heeft mij geantwoord dat ze gingen komen kijken. In elk geval is er nog niets gebeurd. Ik hoop dat dit toch in orde wordt gebracht.

Onderzoek:
Wij vragen aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - sector Drongen hoe het komt dat verzoekster op de verschillende meldingen geen reactie heeft ontvangen. Volgens de dienst is dit vooral te wijten aan een gebrek aan personeel, vooral tijdens de vakantiemaanden. De herstelling van het trottoir staat op hun lijst van opdrachten en normaal gezien zou die in de loop van oktober moeten uitgevoerd worden. De sectorverantwoordelijke neemt contact op met verzoekster om haar de nodige uitleg te geven.

Opvolging:
Wij vernemen van verzoekster dat de verzakking uiteindelijk in de tweede week van oktober is hersteld, tot haar grote voldoening.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Zes maanden voor een verzakking is wel heel veel. Men had in ieder geval verzoekster feedback moeten geven waarom die herstelling niet op een redelijke termijn kon uitgevoerd worden. Maar na onze tussenkomst is accuraat gereageerd.

professionaliteit
redelijke termijn
Verzoek: 200909-340

Proper werk?

Ik had eerder al eens gebeld voor een diepe put in de straat. Ondertussen is die put gemaakt en daar ben ik heel blij om. Op vrijdag 25 september 2009 zijn ze dan rond 16u00 ook de signalisatie komen weghalen. Alles gebeurde heel haastig… ik denk dat hun werkdag er bijna opzat. Nu hebben ze wel een paar van die palen op het trottoir voor mijn deur laten staan en eerlijk gezegd, heb ik dat niet graag. In de goot hebben ze ook alle vuiligheid laten liggen (mortel en zo). Dat er wat stof blijft liggen, begrijp ik natuurlijk wel, maar het moet toch wat redelijk blijven. Ik weet trouwens ook wat die mannen 's middags gegeten hebben: kip. Want de botjes liggen nog allemaal in de goot.
Kan dat allemaal opgeruimd worden?

Onderzoek:
Wij bezorgen de klacht aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen die aanvankelijk denkt dat het gaat om een vergeten herstelling en belooft zo rap mogelijk langs te komen. Nadat het misverstand is rechtgezet, worden signalisatie en vuil opgeruimd. Dit is niet de eerste keer dat we dergelijke klacht ontvangen: na werken vergeet men de signalisatie weg te nemen en de werf op te kuisen. In dit geval heeft men slechts een deel meegenomen wat wijst op een gebrek aan professionaliteit en hoffelijkheid.

Beoordeling: gegrond

vertrouwen
Verzoek: 200911-415

Ontoegankelijke straat.

Naar aanleiding van de wegenwerken van waterloop 20 in de Vogelhoekstraat te Gentbrugge ergeren zowel ikzelf als een groot aantal andere personen in de straat zich aan de toegankelijkheid van de straat. Wij kunnen begrip opbrengen dat deze werken moeten gebeuren en dat dit de nodige hinder met zich meebrengt.
Echter van de beloofde toegankelijkheid naar het weekend toe, zoals beloofd op de hoorzitting van 10 oktober is weinig of helemaal niks te merken. Nu de weersomstandigheden het zaakje in een modderpoel hebben veranderd is het helemaal een kunst om aan de woning te komen. Als men de verantwoordelijke aanspreekt, krijgen enkele van mijn buren een ontwijkend antwoord. Op bepaalde plaatsen zijn kuilen gegraven waar dan een plaat(je) opligt die met moeite de gegraven kuil bedekt, ook daar werd reeds door een bewoner melding van gemaakt aan de verantwoordelijke van de werken, zonder resultaat. Ik denk niet dat het de bedoeling kan zijn dat mijn buur iedere morgen de voorbije weken regelmatig een aantal houten platen versleept om toch maar zonder kleerscheuren aan de Brusselsesteenweg te raken. Een ander punt is de veiligheid: al onze personenwagens staan geparkeerd op de Brusselsesteenweg. Aan mijn wagen werd reeds een poging ondernomen om in te breken, met schade als gevolg aan het raam. Ik maakte daarvan reeds melding bij de politie te Gentbrugge met de vraag om in de mate van het mogelijke regelmatig even een combi voorbij te sturen . Een andere zaak is de bereikbaarheid van de woningen, voor de hulpdiensten. Ik kan u zeggen dat op bepaalde dagen de Brandweer onmogelijk tot bij bepaalde woningen kan geraken, wat eveneens het geval is voor de 100.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de werken niet door de Dienst Wegen, maar door Aquafin worden uitgevoerd. Wel is het zo dat de Tussengemeentelijke Maatschappij voor Waterbedeling zorgt voor de vernieuwing van de huisaansluitingen en het opbreken van de rioleringsbuizen. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen gaat ter plaatse en kan ons bevestigen dat de opmerkingen van verzoeker niet uit de lucht gegrepen zijn. Na de klacht maant Aquafin de aannemer aan om de beloofde toegankelijkheid te garanderen.
De projectleider van Aquafin neemt contact op met verzoeker, op zijn vraag, en gaat ter plaatse om met verzoeker en de werfleider alle mankementen van de werf te overlopen.
Hierop wordt dan onmiddellijk ingegrepen door de aannemer. Ook de aannemer van TMVW moet een aantal aanpassingen doen zodat er een minimum aan toegankelijkheid is voor de omwonenden. Om verdere problemen te voorkomen wordt dit onderwerp op de werfvergadering en de coördinatievergadering besproken.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De klacht is ongegrond wat de Dienst Wegen betreft, omdat het hier gaat om een project van Aquafin waarin ook TMVW werken moest uitvoeren. De Stad betaalt hier enkel een aandeel maar ze blijft natuurlijk wel de beheerder van het openbaar domein en op dit manier toch ook wat aansprakelijk. Maar de klacht is wel gegrond voor Aquafin en TMVW, van wie de aannemers de op de hoorzitting beloofde toegankelijkheid niet voldoende hebben gerealiseerd. Maar voldoende controle vooral vanwege de opdrachtgever en de Stad, hadden de klacht kunnen voorkomen. In elk geval is na onze tussenkomst heel vlug gereageerd ook door de nutsbedrijven.

redelijkheid en evenredigheid
overeenstemming met regelgeving
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200912-452

Verdwenen signalisatie

Ik ga niet akkoord met de mij gefactureerde bedragen betreffende de plaatsing van werfsignalisatie aan een steiger voor mijn voorgevel. Aan die steiger was geen signalisatie geplaatst. De wet schrijft voor en de brief die mij hiervan op de hoogte bracht vermeldde duidelijk dat de kosten voor de plaatsing hiervan voor mijn rekening zouden zijn. Ik betwist dan ook niet dat ik deze prestaties verschuldigd ben. Een week na het plaatsen van de signalisatie werd de steiger weggehaald. De signalisatie werd daarbij door het bedrijf op het voetpad voor mijn deur achtergelaten. Maar bij mijn thuiskomst 's avonds waren het bord en het werflicht verdwenen. Ik heb de diensten de dag daarna hiervan telefonisch op de hoogte gesteld. Ik heb toen duidelijk gezegd dat de steiger weg was, dat ik de signalisatie niet meer wenste te gebruiken maar dat de borden gestolen waren, dat ze die niet konden komen halen en ik ze ook niet kon terugbrengen. De persoon die ik toen aan de lijn had zei dat ik me geen zorgen moest maken, ik zou wel bericht krijgen. Nu krijg ik op 1 april 2009 een factuur waarop niet enkel het plaatsen maar ook het weghalen aangerekend wordt. Daarenboven wordt mij voor verkeersbord en werflicht 95 dagen huur aangerekend. De signalisatie is zeven dagen in gebruik geweest. Bovendien worden mij het verkeersbord en het werflicht aangerekend. Men wil dus dat ik de borden betaal omdat ze gestolen zijn en ook nog eens de huur voor de periode dat ze gestolen zijn. Ik eis een correcte factuur zonder fictieve prestaties. Ik heb hierover een klacht ingediend bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen op 7 juni 2009, maar kreeg buiten een ontvangstmelding geen antwoord. Ik had verschillende telefonische contacten, met de Juridische Dienst en met de Dienst Wegen. Men zegt me dat er geen spoor is van mijn telefonische melding van de diefstal en dat ik dat schriftelijk moest melden. Ik kreeg ondertussen een aanmaning van een advocatenassociatie voor de betaling van de factuur.

Onderzoek:
Wij bemiddelen bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, die de factuur heeft opgemaakt, om tot een redelijke oplossing te komen voor verzoeker. Het lijkt ons immers niet redelijk dat verzoeker moet betalen voor de gestolen borden en signalisatie, temeer dat hij kan bewijzen aan de hand van zijn telefoonfactuur dat hij wel degelijk naar de dienst heeft gebeld om te verwittigen dat borden en signalisatie verdwenen waren. De zaak wordt voorgelegd aan de Juridische Dienst die na onderzoek adviseert om de factuur kwijt te schelden en een creditnota op te stellen. Er wordt een nieuwe, meer realistische factuur opgemaakt, in overeenstemming met de werkelijk geleverde dienst.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond wat de respons betreft op de eerste betwisting van de factuur. De dienst heeft verzoeker, in overeenstemming met het reglement, zowel de borden als de werflichten aangerekend. Het klopt dat die niet teruggebracht werden en dus in principe moesten betaald worden, volgens het reglement. De dienst heeft het reglement dus toegepast.
Maar vermits de borden gestolen waren en verzoeker dit 's anderendaags heeft gemeld, menen wij dat hier te strikt werd opgetreden en het tariefreglement werd toegepast zonder rekening te houden met de diefstal. Daarenboven werd hem aan de telefoon niet duidelijk gezegd dat hij schriftelijk moest reageren, integendeel er werd hem gezegd dat het in orde was.

Aanbeveling:
Geef altijd aan de telefoon duidelijke en volledige informatie aan de burger, zeker bij een betwisting, want de burger is niet zo vertrouwd met alle administratieve procedures.

10.3.6. Dienst Wonen

Verzoek: 200903-85

Verloederde papegaai

Ik wens klacht neer te leggen wegens verloederring en verwaarlozing van twee eigendommen in de Papegaaistraat. Het ene pand staat al 29 jaar leeg, persoonlijk heb ik er nog nooit mensen weten wonen en er zitten opnieuw krakers. Het andere pand is aan de achterzijde totaal verwaarloosd: er ligt zelfs met moeite een dak op het huis, afgeschermd met zeil. Vorig jaar heeft de eigenaar van dat pand de pannen laten wegnemen op zijn dak en heeft de schouw van het andere huis afgebroken met gevolg dat de duiven aldaar vrij spel hebben. De garages van deze panden aan de Twaalfkameren zijn ook in een chaotische toestand. De ene garage is een vuilnisbelt. De garage van het andere huis is bouwvallig en heb ik nog nooit open gezien. Wij wonen hier nu bijna 29 jaar en het wordt de hoogste tijd dat hier ingegrepen wordt. Mag ik vragen van mijn klacht akte te nemen en de nodige vaststellingen te doen.

Onderzoek:
Er zijn al jaren klachten over deze twee panden waar ook met de regelmaat van de klok, krakers in worden gesignaleerd.
Uit vaststellingen van de Cel Openbare Veiligheid blijkt dat het gebouw er 'niet al te fris' uit ziet, maar na onderzoek zegt de dienst dat hier geen sprake is van een dreigend en acuut gevaar voor de openbare veiligheid. De pannen en de schouw zijn naar aanleiding van een eerder burgemeestersbevel verwijderd. Ook de dakstructuur is voorlopig geschoord. De Cel Openbare Veiligheid ziet geen enkele aanleiding om tussen te komen in het kader van haar bevoegdheid over de openbare veiligheid. Van de Dienst Wonen vernemen wij dat de ene woning al geïnventariseerd staat als leegstaande woning sedert 29 juni 1998, de andere sedert 30 juli 2003 en dat dus hiervoor belasting op leegstand moet betaald worden. Volgens de dienst zijn dit de enige middelen waarover zij beschikken om op te treden tegen leegstand en verkrotting. Verzoekster wordt hiervan op de hoogte gebracht.
Toch is het zeer de vraag of de overheid hier bijvoorbeeld niet kan overgaan tot onteigening.

Opvolging:
Als opvolging van dit signaal organiseert Lokale Preventie en Veiligheid een overleg tussen verschillende diensten die hier kunnen tussenkomen: de Politie en de Dienst Straathoekwerk voor de krakers, de cel Openbare Veiligheid voor de fysische toestand van de panden, de Gezondheidsdienst voor de duivenoverlast. Er wordt beslist om de eigenaars aan te manen alle vuilnis te verwijderen en de panden correct af te sluiten, zo niet wordt er een proces-verbaal opgesteld. Verzoekster wordt door hen rechtstreeks op .de hoogte gebracht.
In 2010 komen er opnieuw klachten en stellen we vast dat er stappen zijn gezet door het Stadsontwikkelingsbedrijf om over te gaan tot onteigening. Er zitten opnieuw krakers in het pand.

Beoordeling: geen oordeel

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 200902-50

Ongeschikt

Wij zijn eigenaar en verhuurder van studentenkamers. De woning is ongeschikt verklaard op 23 januari.
Wij zijn bijzonder verbolgen omdat wij onrechtvaardig zijn behandeld.
Wij hebben geen enkel antwoord gekregen op ons bezwaarschrift doorgefaxt naar de burgemeester en Dienst Wonen. Daarin wijzen wij naar een paar materiële misslagen die er voor zorgen dat het pand ongeschikt wordt verklaard. Wij menen dat wij niet gehoord werden want wij kunnen uit geen enkel antwoord opmaken dat er met onze opmerkingen rekening of geen rekening wordt gehouden.
Wij zijn op 12 januari naar de Dienst Wonen geweest met het bezwaarschrift en dit werd niet in ontvangst genomen. Om toch nog op tijd binnen de periode (voor 13 januari moest het binnen zijn) hebben wij het doorgefaxt op 12 januari. Meneer was immers op 24 december in het ziekenhuis opgenomen en is geruime tijd bedlegerig geweest. Wij hebben een medisch attest.
De woning wordt als ongeschikt geadviseerd en het conformiteitattest wordt of is ingetrokken. Wij hebben in elk geval een aantal bewijsstukken waaruit de misslag kan blijken (schema elektriciteit, mengkranen in keuken die ook aan de controleur werden getoond). Wij kunnen niet begrijpen waarom er is aangeduid dat er geen warm water in .de keuken zou zijn want de controleur heeft dit toch zelf kunnen vaststellen en de aarding was in orde want anders krijgt men toch geen gunstig advies van de brandweer?
Elke kamer blijft onder de 15 strafpunten omdat:

1. Er onterecht zou gemeld zijn dat er geen warm is in de keuken, wat wel het geval is.
2. Onterecht dat er geen twee stopcontacten met aarding in de keuken aanwezig zijn, en die zijn er wel aanwezig, wij hebben een schema van de elektrische keuring. Op 20 november 2008 hebben wij van de brandweer een gunstig advies gekregen.

Het bovenste gedeelte van de duplex kunnen wij zonder meer verhogen tot 2,20 m want dan zal ook de vloeroppervlakte meetellen op de hoger gelegen kamer van de duplex. Wij verzoeken om deze werken te mogen uitvoeren tegen volgend academiejaar want de studenten die er momenteel wonen zijn ook verzoekende partij. Normaal hadden wij dit kunnen uitvoeren in de kerstvakantie maar er was de opname in het ziekenhuis.
Er kunnen geen andere werken uitgevoerd worden. Want alle kamers zijn foutloos .
Er is wel een terechte opmerking van negen strafpunten voor het ontbreken van een verwarming in de keuken maar dit zijn negen strafpunten en daarvoor kan een heel pand niet ongeschikt worden verklaard.
De duplexkamer is 13 vierkante cm te klein: deze kamer kan momenteel niet verhuurd worden maar wij zullen daar de nodige werken uitvoeren (in 2002 hebben wij daarvoor wel een gelijkvormigheidsattest gekregen). Wij zullen dat oplossen door het plafond te verhogen zodat er ruimschoots genoeg oppervlakte zal zijn.

Onderzoek:
De klacht is gegrond. Dat blijkt ook uit het bezoek van de gewestelijke inspecteur.
Wij vragen aan de dienst of men weet van het bezwaarschrift en, zo ja, wat de respons was hierop.
De ongeschikt verklaring heeft zeer grote gevolgen voor de verhuurder: het recht van de studenten om hun huur niet te betalen en de zeer grote belasting die eraan gekoppeld is.
Voor verzoekers is het natuurlijk belangrijk dat zij een zorgvuldige controle krijgen zodat de overheid een zorgvuldige beslissing neemt tegenover die burger die in elk geval bereid is om de nodige werken uit te voeren maar het bewijs moet wel geleverd worden dat de werken nodig zijn en dat de studenten niet nodeloos op dit moment worden gestoord.

Beoordeling: gegrond

overeenstemming met regelgeving
adequate communicatie
Verzoek: 200902-54

Opgeslagen

Mijn huishuur is opvallend gestegen en ik begrijp het niet. De stedelijke betoelaging is .met ruim 100 euro gedaald. Hoe kan dit?
Ik ben erkend als invalide, ik betaal nu 241,98 euro en vorig jaar was dat 136,01. Mijn inkomen is hetzelfde gebleven in 2008 (namelijk 13.362,68 euro) dus ik begrijp niet waarom ik nu minder stedelijke subsidies krijg. Want een stijging van 75 procent is toch wel heel erg veel. Kan dit zomaar en, als dit kan, wil u mij uitleggen waarom? Ik weet dat er een nieuwe formule is om te berekenen maar toch is het niet juist berekend volgens mij en in elk geval moeten zij mij eens uitleggen waarom ik 75 procent meer huur moet betalen.
Ik heb pas nu mijn huur van januari betaald ik ben drie weken herstellend geweest in Blankenberge (van de ziekenbond). Ja ik weet dat ik mijn huur moet betalen gelijk hoe, maar ik wens toch dat het onderzocht wordt. Ik heb al naar de dienst gebeld en daar hebben ze kortaf gezegd dat alles juist is. En daar moet ik het dan maar mee doen. Ik wil dat de ombudsvrouw het onderzoekt anders blijf ik rondlopen.

Onderzoek:
Volgens de bevoegde dienst is de korting inderdaad aangepast van 222,67 (2008) naar 117,60 (2009). Verzoekster is echter medio 2008 overgestapt van het 'private' verhuursysteem (= het oude verhuursysteem van voor 1999 waarbij géén stedelijke huurtoelage wordt toegekend) naar het systeem van stedelijke huurtoelage (wat rekening houdt met haar inkomen). Om de huurders die nog moeten overstappen snel te kunnen detecteren in lijsten zet de dienst deze huurders standaard op een inkomen van 0,01 euro. In één oogopslag (of via een sorteerfunctie in XL) kan de dienst die mensen er dan ook snel uit pikken. Bij de overstap van systeem P(rivaat) naar systeem S(tedelijke huurtoelage) werd het inkomen niet aangepast. Allicht gaat het hier om een vergetelheid in de drukte die de dienst moet verdragen. Verzoekster heeft dus, onterecht, vier maanden van een hogere korting kunnen genieten dan normaal van toepassing. De dienst zou, strikt juridisch gezien, deze herberekening nu wel met terugwerkende kracht kunnen doorvoeren, maar dat zou inhumaan zijn en daarom doet de dienst dat niet.
Nog volgens de dienst werd de huishuur met de jaarlijkse actualisatie van de huurders (begin december 2008) rechtgezet. Vanaf januari 2009 wordt de huishuur berekend zoals die al in augustus 2008 had moeten berekend worden.
Deze uitleg werd volgens de dienst al aan verzoekster meegedeeld. Verzoekster betaalt nu 216,98 euro per maand voor haar appartement (één slaapkamer, cv, ingerichte keuken, dienstencentrum op gelijkvloers, inclusief onderhoud van de algemene delen,...). Er is een voorschot van 25 euro voor verwarming bovenop deze kost.
Dit voorschot wordt verrekend met de jaarlijkse afrekening.

Besluit:
De dienst handelde in overeenstemming met de regelgeving en vertoonde zelf enige coulance. Voor de burger was de communicatie onvoldoende duidelijk, vermits verzoekster duidelijk een aantal zaken niet had begrepen. Maar de overstap is ook niet zo eenvoudig te begrijpen. Communicatie blijft belangrijk.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Ongegrond wat de overeenstemming met de regelgeving betreft maar de regels zijn niet helder voor een burger, gezien de twee systemen.
Vermoedelijk gegrond wat de communicatie betreft.

afdoende motivering
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200909-293

Rampzalig

Ik heb van de Stad, voor een stadswoning die ik vroeger huurde, een rekening gekregen van 11.338 euro opknapkosten voor het verlaten pand.
Op de detailrekening opknapkosten zie ik posten zoals: herschilderen badkamer, vernieuwen vloer, dus kosten die normaal ofwel voor de nieuwe huurder of de eigenaar zijn.
De woning, toen ik er in 2002 kwam wonen, was een volledig onderkomen pand, bijzonder vuil en moest ik het volledig herschilderen op mijn kosten. Ik heb alles opgekuist.
Dat het bijzonder vuil was blijkt ook uit de toen opgemaakte staat van bevinding.
Waarom krijg ik nu een rekening van maar liefst 11.338 euro?
Ik heb geen enkele beschadiging toegebracht, integendeel ik heb het pand helemaal opgekuist.
Sinds wanneer moet een huurder ook de nieuwe schilderwerken in een woning betalen?
Toen wij erin kwamen hebben wij alle kosten op ons genomen hebben voor de schilderwerken.
Hoe worden dit bedrag en de uitgaven verantwoord? Ik ben tachtig procent invalide is. Ik heb een inkomen van 2.000 euro. Dit is gewoon rampzalig.

Onderzoek:
Fase 1: informatieronde.

A) De burger.
Verzoeker stelt dat hij nooit een uitgaande staat van bevinding heeft ondertekend en dat hij zich nooit akkoord heeft verklaard met de som van 11.388 die hij een absurd hoge som aan huurschade vindt die hij onmogelijk kan en wil betalen. Integendeel hij is ervan overtuigd dat hij bij het betreden van het pand een bijzonder vuile woning heeft aangetroffen die hij heeft opgeknapt en zelfs omdat hij lange tijd op een ingebouwde ijskast moest wachten, hij zelf de kost heeft gedaan om een ijskast op eigen kosten te kopen en die hij ook heeft achtergelaten. Hij zegt ook dat zonder zijn medeweten de waarborg al gedeblokkeerd is. Hij zegt dat hij in eerste instantie gerechtelijke stappen overwoog maar dat dit toch geld kost en er van af zal zien als hij een beroep kan doen op de ombudsvrouw. Hij wenst in elk geval een bemiddeling want met de dienst zelf geraakt hij er niet uit.
Hij meent dat hij in dit verhaal - waar hem 11.000 euro boven het hoofd hangt ('een donderslag bij heldere hemel') als David tegenover Goliath staat. Hij zegt erbij dat als hij dat moet betalen hij in de armoede terecht zal komen samen met zijn vrouw die in een rolstoel zit en gehandicapt is en samen hebben ze ook heel veel ziektekosten, hij heeft een probleem met zijn hart. Hij verstaat dat wie schade berokkent dit ook moet betalen maar hij begrijpt niet dat hij net door te schilderen en het volgens hem op te kuisen schade zou berokkenen. In elk geval was dit zeker niet zijn bedoeling, het tegendeel eerder en vooral voor hem is dit een fenomenaal bedrag voor een woning die misschien in opbouw drie keer die claim heeft gekost.
Beiden zijn verhuisd naar de serviceflats en wonen nu in een meer aangepast appartement en zijn daar ook voor dankbaar. Hij begrijpt het niet want hij heeft altijd een goede en correcte relatie gehad met de mensen van Dienst Wonen waar hij trouwens ook nooit een klacht over heeft gehad. Integendeel hij vindt de mensen zeer vriendelijk.
Hij is erg geëmotioneerd door de hele zaak en vooral heel erg ongerust. Wat hem ook duidelijk is aan te zien en ondersteund wordt door een medisch attest.
B) Betrokken diensten
Het gaat zowel over Dienst Wonen als Departement Facility Management tot wiens bevoegdheid de opstelling van staten van bevinding behoort. Dienst Wonen wordt gehoord over het verloop van de procedure en wie doet wat.

Fase 2: objectivering.
Door plaatsbezoek en verzameling nodige documenten (twee staten van bevinding, lijst criteria bij herstellingen, diverse handtekeningen van klager, woord en wederwoord).
Twee medewerkers van Dienst Wonen gaan samen met de ombudsvrouw op plaatsbezoek. De ombudsvrouw stelt vast dat het hier niet om een vorm van vandalisme of om slordigheid gaat maar dat er wel degelijk een soort schade is ten gevolge van onkunde. Het pand is opgekuist maar door duidelijke onkunde wat betreft verfkeuze en uitvoering is er willens nillens schade in de zin van: aanrecht is geverfd, de stopcontacten eveneens omdat ze blijkbaar niet meer proper te krijgen zijn, er is een stuk linoleum kapot maar het is duidelijk dat de linoleum totaal verouderd is enz.. Voordeur die gevernist was is geverfd met lakverf enz. Het terug in orde stellen (afbijtsen bijvoorbeeld en wegwerken van spatten) zal zeker werk vragen maar mogelijkerwijs buiten het aanrecht is niets onherstelbaar (wel is een drempel gebroken maar die zit niet in staat van bevinding). Voor de rest is alles minutieus aangeduid. Op dat punt is de staat van bevinding zorgvuldig opgesteld.
De meeste opmerkingen hebben te maken met aanbrengen van papier en verf dus roerende elementen.
Bij opstellen van de kosten overeenkomstig de schade is - waar het mogelijk was - rekening gehouden met een richtinggevende lijst met prijzen voor herstellingen.
Op wie de werken nu moet uitvoeren: de Stad of een aangestelde firma is niet duidelijk.

Fase 3: toetsing aan ombudscriteria 'regelgeving', 'procedure' en 'billijkheid', 'zorgvuldigheid'.
De procedure en regelgeving.
De Dienst Wonen deelt mee op welke manier en wie de staat van bevinding wordt opgesteld en wie er de prijzen op de herstellingen plaats en op basis van welke criteria.
De Juridische Dienst deelt mee na een algemene vraag aan welke vereisten een correcte staat van bevinding moet voldoen. Hierop wordt dan de betrokken uitgaande staat van bevinding getoetst.
Het spreekt vanzelf dat de huurder naast recht ook plichten heeft ook dat wordt in rekening gebracht.
En we merken op dat het opvalt dat bij het opstellen van de schade geen rekening werd gehouden met slijtage. Het gaat om prijzen bij vernieuwen van bijvoorbeeld linoleum.
Maar bovendien gaat het vooral om behang en verf die ook niet in de ingaande staat van bevinding werden opgenomen en dus ook niet vergelijkbaar zijn en dus ook weinig in rekening kunnen worden gebracht.
Bovendien kan ik ook geen aanwijzingen vinden in het contract dat de eigenaar een bepaald soort verf of behang zou opleggen.
Maar wat meer is: de uitgaande staat van bevinding is niet volgens de regels opgesteld en dat is nog zacht uitgedrukt.
Volgens de betrokken ambtenaar die de uitgaande staat van bevinding op tegenspraak moest opmaken zou de huurder zijn handtekening gezet hebben onder een niet ingevuld formulier en zou pas later het bedrag ingevuld zijn.
Dit lijkt mij onbehoorlijk en het is niet ondenkbeeldig dat een rechter dit als schriftvervalsing beschouwt.
Kortom: het is zeer de vraag of de staat op tegenspraak is opgesteld en hij is zelfs vervalst.
Bovendien werden pas twee vermeldingen van schade aangeduid tijdens de rondgang en de rest werd aangeduid met 'zie bijvoegsel'. Dit bijvoegsel werd pas later bijgevoegd en had klager niet gezien, kon hij ook niet gezien hebben als we er van uit gaan zoals de ambtenaar zegt dat na de rondgang het blanco voorblad werd ondertekend en de bijvoegsels foto's bevatten die pas later zijn ontwikkeld geworden. Klager zegt dat hij die foto's nooit heeft gezien en dit wordt ook niet tegengesproken. In elk geval zijn ze pas na de ondertekening bijgevoegd.
Wat meer is: de klager blijft erbij dat hij helemaal niets heeft ondertekend dat het enige wat hij na de rondgang te horen heeft gekregen dat "het waarschijnlijk hem veel zou kosten". Hij blijft erbij dat zijn handtekening is vervalst.
Daarover kan geen uitsluitsel gegeven worden maar in elk geval is voldoende geobjectiveerd geworden dat:
1. De uitgaande staat van bevinding niet reglementair werd opgesteld en daarom ook van generlei juridische waarde is.
2. De ingaande staat noch het contract vermeldt welke verfsoorten of behang er moeten gebruikt worden.
3. Dat de waarborg blijkbaar reeds gedeblokkeerd werd zonder akkoord van de burger.

Conclusie:
De stad kan geen dergelijke schadeclaim opstellen op basis van een dergelijke staat van bevinding en de schadeclaim van 11.338 is zeer betwistbaar ook voor een rechtbank en een dergelijke manier van werken de dienst en dus ook de Stad in diskrediet kan brengen.
Alle sociale huurders hebben recht op een correct opgestelde inkomende en uitgaande staat van bevinding.
Maar ze hebben ook plichten los van dit juridische steekspel.
Een ombudsman oordeelt niet alleen op basis van reglementen maar ook op basis van billijkheid tegenover alle partijen en daarom binnen de regelgeving ook op zoek kan gaan naar minnelijke schikkingen die aanvaardbaar zijn voor alle partijen. Na het bezoek aan het pand is er ook de ombudsvrouw vastgesteld dat het pand zeker nu al bewoonbaar is maar dat er nog een aantal werken moeten uitgevoerd worden om het netjes en in orde te stellen. Zo moet er een nieuwe vloerbedekking in de slaapkamer komen en ook de keukenkasten moeten zonder meer vervangen worden aar in staat van bevinding bij binnenkomst stond ook reeds vermeld dat deze zeer zwaar vervuild waren en dat is de reden (hij kreeg het niet meer proper) dat hij dit alles heeft geschilderd. Ook verfspatten op plaatsen die niet geschilderd horen te zijn noch waren (stopcontacten) zullen zeker moeten verwijderd worden.
Wij stellen een minnelijke schikking voor van 2.500 euro (2000 voor keukenkasten en 500 voor nieuwe vloerbedekking rekening houdend met het feit dat die ook al een aantal jaren oud was toen klager er in kwam) min de ijskast (die in perfecte staat is, die klager heeft achtergelaten en die volgens de inkomende staat moest vervangen worden maar waarvan volgens hem de vervanging door de stad niet was uitgevoerd). Kortom een minnelijke schikking van 2000 euro (wat bij hen overeenkomt met een maand inkomsten voor beide) min de waarborg natuurlijk die er al afgehaald is.
Het spreekt vanzelf dat de burger zich niet zal verzetten mocht de Stad van mening zijn dat ze de schadeclaim moet laten vallen.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Streven naar een minnelijke schikking.
Herziening werkwijze opstellen staat van bevinding.
Overwegen of hier gepast optreden in verband met mogelijke schriftvervalsing is aangewezen om dit in elk geval ook ter bescherming van de ambtenaar die zich mogelijkerwijs niet realiseert wat dit feitelijk inhoudt. Nagaan of dit geen werkwijze is die systematisch wordt gebruikt en of binnen de regelgeving geen efficiënte rechtsgeldige werkwijze mogelijk is.
De Stad dient hier lessen uit te trekken en niet in het minst de dienst (ambtenaar en leidinggevende die belast is met opstellen staten van bevinding en controle ervan) uit deze klacht.
Ook de klager moet zijn lessen trekken en in zijn nieuwe stadswoning zorgzamer te werk gaan.

doorschuifgedrag
efficiëntie en effectiviteit
Verzoek: 200909-324

Syndicus gezocht

Mijn moeder is naar een rusthuis verhuisd en ik wil haar inboedel laten ophalen door Ivago met het grof huisvuil. Ik informeer daarom bij Ivago en blijkbaar is er een probleem.
Volgens de vriendelijke dame kan het groot huisvuil opgehaald worden op verzoek en op vaste afhaaldagen. Voor mij kan dat op donderdag 9 oktober aan het vroegere adres van mijn moeder op de Lousbergkaai. Dit is de vaste dag voorzien op de kalender van Ivago. Tot daar is alles perfect. Wat later krijg ik een telefoon terug met de vermelding dat ik dat zelf niet kan aanvragen maar dat dit via de syndicus moet gebeuren omdat het over een gebouw gaat met meer dan 10 wooneenheden. Deze informatie staat in Magazine voor schoon Gent en daar is er inderdaad sprake van een syndicus of de beheerder. Het appartementsgebouw is eigendom van Stad Gent. Maar de Stad heeft voor zijn gebouwen geen syndicus, zegt men mij aan het Zuid: 'we kunnen u niet helpen want wij hebben geen syndicus'. Volgens Ivago is Woningent de syndicus, maar dit is natuurlijk een andere huisvestingsmaatschappij. Dus bel ik terug naar Ivago. Maar die kunnen dus niet helpen: want ze moeten de syndicus hebben voor hun bestand. Het moet schriftelijk aangevraagd worden, een week op voorhand.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt duidelijk dat de nieuwe regeling, ingevoerd per 1 september 2009, voor de ophaling van grof vuil nog niet zo goed op poten staat, zeker niet wat de appartementsgebouwen betreft. Volgens het reglement moeten aanvragen voor ophaling van grof vuil in appartementen van meer dan tien wooneenheden gedaan worden door de syndicus of de beheerder. In dit geval gaat het echter om een sociaal appartementsgebouw eigendom van de Stad. In de eerste plaats vissen we uit dat Ivago niet over de correcte gegevens beschikt: zij verwijzen voor het betrokken adres naar een andere sociale huisvestingsmaatschappij. Ook naar de ombudsdienst toe blijven ze herhalen dat de syndicus moet tussenkomen, al hebben de sociale wooncomplexen van de Stad uiteraard geen syndicus. Nadat dit is rechtgezet komen we tot de vaststelling dat er nog geen duidelijke afspraken zijn tussen de Stad en Ivago voor de ophaling van grof vuil in de sociale appartementen, omdat het protocol tussen de Stad en Ivago niet is ingegaan op 1 september, wanneer de nieuwe regeling is ingevoerd, maar pas zal van kracht zijn op 1 december. Er is in afwachting niets duidelijk gecommuniceerd naar de bewoners: wie moeten zij aanspreken, waar moeten zij naartoe bellen? Dienst Onderhoud Gebouwen? Dienst Wonen? Technisch meldpunt? Er moet dringend afgesproken worden tussen Ivago en de Stad dat er één enkele contactpersoon is en één enkel telefoonnummer voor een aanvraag tot ophaling. Naar aanleiding van deze klacht en na onze tussenkomst wordt afgesproken dat, tot eind 2009, er door de Dienst Wonen voor ieder complex twee of drie ophaaldata zullen vastgelegd worden. Indien er bewoners zijn die toch nog een bijkomende ophaling wensen, moeten ze dit aanvragen via het technische meldpunt. Deze informatie zal volgens de Dienst Wonen duidelijk gecommuniceerd worden naar de bewoners. Vanaf 2010 gaat dan het protocol in met een vaste ophaling om de twee maanden voor de sociale wooncomplexen. De data worden dan door Ivago vastgelegd en door de Dienst Wonen bekend gemaakt aan de bewoners en ook aan de betrokken personeelsleden. Voor de aanvraag van verzoekster voor het complex aan de Lousbergskaai, wordt ten slotte beslist dat de ophaling zal doorgaan op 9 oktober en dat de sociaal consulent die datum zal uithangen zodat er nog andere mensen van de gelegenheid kunnen gebruik maken.

Opvolging:
Verzoekster deelt ons achteraf mee dat alles volgens afspraak verlopen is en dankt voor de hulp.

Beoordeling: gegrond
Ivago schoof de verantwoordelijkheid naar een sociale huisvestingsmaatschappij die met het complex niets te zien heeft. De Dienst Wonen had over de nieuwe regeling met Ivago geen goede afspraken gemaakt en niets gecommuniceerd naar de bewoners, maar ook niet naar de medewerkers. De regeling was dus helemaal niet uitgewerkt, vandaar de problemen. Naar aanleiding van deze concrete klacht werd ingezien dat men fout bezig was en werden de nodige initiatieven genomen.

Aanbeveling:
Zorg ervoor, dat voor de invoering van een nieuwe regeling, alle nodige afspraken gemaakt zijn en gecommuniceerd zijn zowel naar de medewerkers als naar de betrokken burgers. Dit vermijdt verkeerde doorverwijzingen en wrevel omwille van tegenstrijdige en foute informatie.

overeenstemming met regelgeving
passieve informatieverstrekking
Verzoek: 200911-431

Sociale verwarming

Ik woon in een sociaal appartement aan de Lousbergskaai. Ik ben gehandicapt en geniet van het sociale tarief voor elektriciteitsverbruik en telefoonkosten. Ik beschik hiervoor over de nodige attesten. Ik heb een gewaarborgd inkomen voor bejaarden en ben gehandicapt. Maar ik geniet niet van het sociale tarief voor de verwarming, omdat de verwarming gemeenschappelijk is: ik betaal dus niet aan de energieleverancier maar aan de Dienst Wonen, die het dan doorrekent aan de afzonderlijke bewoners. De dienst kan aan de bewoners die er recht op hebben het sociaal tarief niet aanrekenen omdat de stad hiervoor al subsidies zou krijgen. Ik vind dit eigenaardig.

Onderzoek:
Volgens de Dienst Wonen wordt bij elk nieuw leveringscontract een studie gedaan naar de beste energietarieven. De huurder geniet op deze manier altijd van het meest gunstige tarief. Er komt hier volgens de dienst geen subsidie aan te pas. Voor het sociale tarief: deze korting kan enkel door de energieleverancier worden toegestaan. Dit wil zeggen dat de huurder die denkt recht te hebben op het sociale tarief, hiervoor een attest moet binnenbrengen bij de energieleverancier. Wanneer deze laatste de korting toestaat, moet de huurder die goedkeuring dan binnenbrengen bij de stadswoningen, die de korting zullen verrekenen op de eindfactuur. Deze manier lijkt een beetje omslachtig voor de bewoners maar het is de enige mogelijke wanneer de verwarming gemeenschappelijk is. Wij brengen verzoekster op de hoogte. De Stad past dus de regels correct toe, alleen had men misschien duidelijker verzoekster kunnen informeren over de manier waarop zij kon genieten van het sociale tarief.

Opvolging:
Omdat verzoekster toch nog problemen heeft om haar weg te vinden bezorgen wij haar alle noodzakelijke gegevens en brengen wij haar energieleverancier in contact met de Dienst Stadswoningen. De leverancier weigert namelijk de korting toe te staan omdat verzoekster bij hen niet gekend is als individuele klant. De Stad is wel gekend als klant maar is volgens de energieleverancier strikt genomen geen sociale huisvestingsmaatschappij en het Ministerieel Besluit dat het sociaal tarief regelt, spreekt enkel over sociale huisvestingsmaatschappijen, met een erkenningsnummer. De Stad heeft geen erkenningsnummer maar verhuurt wel sociale woningen op basis van het Kaderbesluit sociale huur. Omdat we toch twijfels hebben over de correctheid van deze redenering leggen wij het probleem voor aan de ombudsman van de energie, die de energieleverancier gelijk geeft: de wetgeving is hier correct toegepast. Toch weten wij dat de vorige energieleverancier de korting wel toestond op basis van een geschat verbruik.
Besluit:
Ons lijkt het duidelijk dat men hier een aantal kwetsbare mensen over het hoofd heeft gezien en men het sociaal tarief, wanneer de verwarming gemeenschappelijk wordt aangerekend, reserveert enkel voor de bewoners van de erkende sociale huisvestingsmaatschappijen. Wij vragen ons af of dit element niet kan meegenomen worden bij de jaarlijkse onderhandelingen met de verschillende energieleveranciers. In ieder geval bezorgen wij dit voorstel aan de Dienst Bouwprojecten van het Departement Facility Management.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Ongegrond wat het toepassen van de regelgeving betreft, want de dienst past deze correct toe. Gegrond wat betreft de informatieverstrekking: blijkbaar was aan verzoekster enkel gezegd dat de Stad de korting niet zelf kon toekennen en was niet meegedeeld hoe zij wel van het sociaal tarief kon genieten. In ieder geval was zij hier niet van op de hoogte. Maar het blijft voor een burger moeilijk aanvaardbaar omdat hij meent gelijk hoe een sociale woning te huren van de Stad. Op die manier ontstaan er twee maten en twee gewichten en onderscheid tussen huurders van de Stad.

Aanbeveling:
Let erop dat de informatie die men aan de burger geeft, niet alleen correct maar ook volledig is.

proactief handelen
duurzaamheid
Verzoek: 200912-437

Lauw water

Ik woon met mijn gehandicapte zoon in een stadswoning op de Francisco Ferrerlaan. We hebben al weken geen warm water, heel het gebouw niet en dat zijn ongeveer 70 appartementen. Ik heb al verschillende keren gebeld naar het telefoonnummer van het Zuid en die dame zegt altijd dat ze het zal doorgeven, maar dat de herstelling niet zo maar kan gebeuren. Ik heb ook al gebeld naar de technische dienst en ook daar zegden ze mij dat ik geduld moest hebben. Naar het schijnt zouden de twee boilers van het gebouw defect zijn omdat het onderhoud niet correct gebeurd zou zijn. Heel af en toe hebben wij een beetje lauw water. Maar daarmee kan je geen bad nemen, al weken niet. Meestal is het water ijskoud, zo midden in de winter. Men kan ons niet zeggen wanneer alles zal hersteld zijn. Waarom moet dat zo lang duren? Waarom worden wij in de kou gelaten?

Onderzoek:
Ons onderzoek brengt aan het licht dat de boilers niet tijdig ontkalkt werden en daardoor leveren zij onvoldoende warm water. Na de klacht wordt onmiddellijk ingegrepen en enkele dagen later is er weer warm water. Omdat de boilers dringend aan vernieuwing toe zijn, zegt de Dienst Onderhoud Gebouwen, zal men nakijken of er budgetten hiervoor nog in 2010 kunnen worden voorzien. Het duurt even voor wijzelf hierover uitsluitsel krijgen. Wij dringen aan omdat de bewoners, en het gaat hier toch om een zeventigtal gezinnen, bijzonder ongerust zijn en vrezen dat bewuste boilers het ieder moment kunnen begeven.

Opvolging:
De vervanging van de boilers worden ingeschreven op de begrotingswijziging voor 2010. Na goedkeuring wordt er dan prijs gevraagd voor nieuwe boilers.

Beoordeling: gegrond
Door gebrek aan onderhoud zijn er problemen ontstaan.

Aanbeveling:
Voorzie een regelmatige controle van de installaties zodat deze niet alleen beter, maar ook langer kunnen werken. Op die manier wordt een goede service geleverd

Verzoek: 200910-352

Schijnechtscheidingen

Ik vind dat sommige burgers misbruik maken van ons sociaal vangnet.
Er is niet alleen sprake van schijnhuwelijken maar vooral van schijnechtscheidingen net om aan een dubbele uitkering en een extra sociale woning te geraken.
Dit is wel moeilijk te bewijzen. Ik merk dat deze onbehoorlijke burgers ook zelf soms van onze diensten wensen gebruik te maken.
Samenwonenden (al dan niet wettelijk gehuwd) gaan plots uit elkaar om een tweede sociale woonst te krijgen en daarin dan een familielid of een landgenoot in onder te brengen die aan hen de huur moet betalen, of vragen afzonderlijke uitkeringen.
Ik neem bijvoorbeeld iemand die samenwoont met een dame, nooit wettelijk gehuwd, drie kinderen, een sociale woning in Ledeberg en oorspronkelijk woonde ook nog de moeder en tante van de vrouw erbij. Na een half jaar gingen die zogezegd uit elkaar, dus beiden steun van OCMW en de man krijgt een sociaal appartement in Gentbrugge (maar hij zou er nooit gaan wonen zijn wel die tante en moeder van de vrouw; men kan dit achterhalen bij huisvestingsmaatschappij want er zouden klachten van de buren gekomen zijn).
Hij werkt. De vrouw krijgt steun en woont samen met moeder en tante. Als ik me niet vergis blijft zij wonen in Ledeberg. Maar in feite wonen ze nog altijd samen en verhuren ze het appartement in Gentbrugge aan iemand anders die hen dus betaalt (via zwartwerk?).
Kortom: steun plus huur? Bovendien zou die tweede man hier illegaal in ons land verblijven en eigenlijk nog ergens anders gedomicilieerd zijn.
Begrijpe wie kan.
Dan is er nog de broer van de eerste man die samenwoont met een vrouw.
Ook hier hetzelfde scenario: een schijnscheiding om haar moeder en zus in onder te brengen en haar moeder en dochter.
Maar die dochter zou al vlug door hebben gehad hoe je nog aan meer inkomsten kan geraken en die woont nu in een kleine studio op de Watersportbaan om apart OCMW-steun te ontvangen. Die dochter heeft maar liefst zes katten waar ze de kittens van verkoopt (telefoonnummer is mij bekend) en op die manier inkomsten heeft. Er kan natuurlijk altijd eens gebeld worden.
Dit is een Georgische familie. Ik weet ook niet welke huisvestingsmaatschappijen hiermee gemoeid zijn.
Ik merk dit ook met tenminste één Roma-familie die schijnechtscheidingen gebruikt.
Een aantal van die burgers zouden hier ook illegaal in het land zijn en die op die manier toch aan een sociale woning komen waardoor de regelgeving wordt omzeild.
Er is toch ook een heel groot woningtekort ook voor legale burgers.
Misschien zou dit fenomeen toch eens nader moeten bekeken worden want het houdt echt ook het uitmelken van OCMW steun in en het kan natuurlijk niet dat ze beginnen onderverhuren.

Onderzoek:
Van een schepen ontvangen wij de reactie dat dit probleem zal worden besproken met de burgemeester.
Van het OCMW vernemen wij dat aan steunverlening vanuit het OCMW, altijd een sociaal onderzoek vooraf gaat. De periode van steunverlening is ook steeds afgebakend qua periode (in de meeste dossiers zes maanden). Dit impliceert dat de maatschappelijke werkers ook telkens (opnieuw) een sociaal onderzoek doen vooraleer de steun al dan niet te verlengen. Bij elk sociaal onderzoek wordt aan de cliënt ook gevraagd een "verklaring op eer" in te vullen waarin cliënt verklaart wat zijn gezins-, woonst- en inkomstensituatie is.
De maatschappelijke werker kan deze verkregen informatie ook steeds checken bij andere officiële instanties. De cliënt wordt erop gewezen dat de gegevens die hij aan het OCMW dienst doorgeeft "waar en oprecht" dienen te zijn, dat dit door de dienst gecheckt wordt en dat valse en /of onjuiste verklaringen aanleiding kunnen geven tot sanctionering.
Indien uit het sociaal onderzoek blijkt dat er twijfels kunnen zijn rond de echtheid van deze gegevens, worden deze aspecten verder door de maatschappelijke werker onderzocht via alle mogelijke kanalen én met alle wettelijke mogelijkheden die ter beschikking staan.
Wanneer uit dit sociaal onderzoek tegenstrijdige gegevens blijken, wordt de cliënt daarmee geconfronteerd en wordt de hulpverlening eraan aangepast.
Deze werkwijze is volgens het OCMW voor iedere cliënt-aanvrager dezelfde, ongeacht origine of nationaliteit.
Het OCMW stelt dat het vormen van 'sociale fraude' niet goedkeurt noch door de vingers ziet, ondanks eventuele bedreigingen of druk die van de betrokken cliënt zou uitgaan.
Wat het item 'sociale huisvesting' betreft: de toewijzing van sociale woningen behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de sociale huisvestingsmaatschappijen, die dit doen volgens hun regelgeving: Om huurder te kunnen worden van een sociale woning, moet een kandidaat aan de volgende voorwaarden voldoen: meerderjarig zijn, voldoen aan de inkomensvoorwaarde, voldoen aan de taal- of inburgeringsbereidheid, ingeschreven zijn in het bevolkings- of vreemdelingenregister.
Illegale verblijvers kunnen bijgevolg geen sociale woning bekomen.
De huisvestingsmaatschappijen voeren ook, volgens hun eigen regelgeving, regelmatige controles uit. Onregelmatigheden die gesignaleerd worden en die betrekking hebben op cliëntsituaties die door het OCMW gevolgd worden, worden onderzocht en desgevallend wordt daar het nodige gevolg op vlak van steunverlening aan gegeven.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:
We merken dat wanneer er sprake is van een uitkering omwille van een handicap, er sociale controle ontbreekt. Controle is nodig bij sociale huisvestingsmaatschappijen vóór en na de toewijs van een sociale woning. Na een echtscheiding kunnen illegale verblijvers uiteraard geen sociale woning bekomen tenzij ze die bekomen via een landgenoot die inschreven is.

10.3.7. Parkeerbedrijf

Signalen
Verzoek: 200909-313
Kinderen afzetten aan school

Ons zoontje (6 jaar) moet, omwille van zijn probleempjes, naar de Sint-Lievenspoortschool.
Nu blijkt dat het daar, zowel op de parking onder de brug als langs de huizen en schoolgebouwen, betalend parkeren is.
Wij zijn hoop en al 5 minuten binnen om hem naar zijn leefgroepje te brengen of hem daar af te halen. Voor 's morgens is dit geen probleem, omdat het dan maar vanaf 9u00 te betalen is, maar 's avonds zouden wij verplicht zijn te betalen. Als wij nu het minimum bedrag betalen (10 eurocent) kan je zelf uitrekenen wat het ons kost op schooljaarbasis om enkel onze zoon af te halen.
Nu is onze vraag of er geen alternatief is en of er hier geen tijdelijke uitzondering kan bekomen worden, eventueel in samenspraak met de directie van de school die dan een aanvaard attest (door de Stad dan) kan afleveren aan de ouders die hun kind(eren) willen afhalen. Bijvoorbeeld: 'tussen dat en dat uur (rekening houdend met schoolfiles, …) wordt ouder x (nummerpl(a)at(en)) een parkeertijd toegekend van 15min.'
Ofwel zouden ze ook de parkeermeters kunnen aanpassen dat de eerste 15 minuten met een druk op de groene knop gratis is. Er zijn er toch die dat hebben, niet?
De basis is toch dat een kind de plicht en ook het recht heeft om 'gratis' onderwijs te genieten!? Ik heb zo het gevoel dat alweer geprofiteerd wordt van een goed uitgekiende locatie waar ongelofelijke winsten gemaakt kunnen worden als iedereen eerlijk is en betaald en dit alweer op de kap van de werkende ouder(s).

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf zegt dat ze de parkeerproblematiek rondom de scholen kennen en dat er verschillende denkpistes zijn onderzocht.
Een eerste optie is om een aantal parkeerplaatsen in te richten met een maximum toegelaten gratis parkeertijd van 15 minuten. Het Parkeerbedrijf zegt dat de controle echter niet met een voldoende hoge frequentie gebeurt om een afdoende effect te hebben inzake de inbreuken op "15 minuten" parkeerplaatsen. Men moet dan ook het aankomstuur vastleggen van de parkeerder en hier dus bij blijven om te zien wanneer deze persoon terug wegrijdt.
Een tweede optie is de parkeerautomaten aanpassen met de mogelijkheid om een gratis parkeerticket voor 15 minuten te nemen. Volgens het Parkeerbedrijf zou dit echter aanleiding geven tot vandalisme of er zouden constant gratis tickets genomen worden, wat tegen het parkeerbeleid ingaat.
Een derde optie: een attest van de school, is volgens het Parkeerbedrijf ook niet mogelijk. Er kan immers niet van de parkeerwachters verwacht worden dat zij rekening houden met én de correctheid en echtheid kunnen inschatten van allerlei documenten achter de voorruit. Dit is niet sluitend. Momenteel hanteert het Parkeerbedrijf dan ook een heel pragmatische werkwijze. Ze houden een gedoogbeleid om aan schoolpoorten niet te schrijven bij het afhalen van de kinderen op de gebruikelijke uren tussen 16 uur en 17 uur. Het gaat hierbij wel om de nabije omgeving van de school.

Verzoek: 200909-316
Gedeelde auto

Drie weken geleden kreeg ik de tien jaar oude auto van mijn zus cadeau. Eigenlijk een beetje een vergiftigd geschenk, want wonende in Gentbrugge doe ik bijna alles met het openbaar vervoer. Maar toch, het is een mooi geschenk.
Nu moet men in mijn straat om te mogen parkeren een bewonerskaart hebben. Heel fijn. Ware het niet dat toen ik bij het Parkeerbedrijf ging om zo een aan te vragen ze mij zeiden dat ze een bewijs nodig hebben dat de auto aan mijn naam verbonden is... door een verzekering of via DIV nummerplaat die op mijn naam staat.
Maar aangezien ik de auto niet vaak gebruik en een vriendin twee straten verder woont, besloten we de auto te delen. Zij heeft die meer nodig dan ik, dus besloten we die op haar naam te laten zetten. De verzekering doet er echt nogal lastig over dat ik ook op die verzekering wil en de enige reden is, om dus een bewonerskaart te kunnen aanvragen. In het heen en weer geschrijf en gebel met het Parkeerbedrijf en de verzekering ben ik ondertussen bekeurd voor parkeren in mijn straat, voor mijn eigen huis, met mijn eigen gekregen auto. Niet fijn natuurlijk.
Wat moet een vriendelijke autodeler (die naar de toekomst talrijker zullen worden in Gent) in zo een situatie doen? Want ook gebruikers van ander autodelen zoals Cambio en nog andere, kunnen op deze manier niet voor hun deur parkeren, terwijl het juist deze bewuste mensen zijn die meehelpen het parkeerprobleem in Gent op te lossen, en bovendien vaak ecologisch verantwoorde fietsengebruikers die op deze manier uit de boot vallen.
De mensen achter de balie bij het Parkeerbedrijf moeten natuurlijk de regels volgen, en blijven volhouden dat ze me helemaal niet kunnen helpen. Daargelaten dat sommigen dan ook een beetje bitsig de deur wijzen, plaats ik het probleem vooral bij de regelgeving. Wat kan hieraan gedaan worden?

Onderzoek:
Voor autodeelprojecten (zoals Cambio) worden er specifieke parkeerkaarten uitgereikt. Een belangrijke voorwaarde is echter dat het om officiële organisaties moet gedaan. Die organisaties moeten dan weer aan verschillende voorwaarden voldoen: minstens 10 personenwagens ingeschreven op de organisatie, minstens 10 aangesloten leden per personenwagen, e.a.
Privaat autodelen komt dus niet in aanmerking voor zo een specifieke parkeerkaart.
Verzoeker plaatst de wagen nu op een plaats waar geen bewonerskaart nodig is en die tussen zijn woning en die van zijn vriendin ligt. Ondertussen staat hij ook als tweede bestuurder op de verzekeringspapieren. Voor het Parkeerbedrijf is dat voldoende om een bewonerskaart uit te reiken.

Toepassen regelgeving
Verzoek: 200910-363
Wansmakelijk parkeren

Op donderdag 10 september 2009 kreeg ik een administratieve boete van 50 euro wegens het parkeren op een plaats voorbehouden voor personen met een gemeentelijke parkeerkaart.
Ik wil melden dat ik mij bewust ben van de overtreding, toch wens ik hierbij mijn ongenoegen te uiten. Als Gentenaar is het niet evident om een parkeerplaats te vinden aan het Sint-Pietersstation, en dit wordt niet vergemakkelijkt door de werkzaamheden. Die dag diende ik twee oudere immobiele personen op te halen aan het station. Het doel was om mij zo dicht mogelijk te parkeren om de stapafstand voor deze mensen niet te maximaliseren. Onbewust heb ik deze parkeerborden genegeerd, vooreerst omdat er een immens aanbod bestaat aan verkeersborden die de zones voor een parkeerkaart indiceren, waardoor het voor de burger immens verwarrend is. Daarnaast omdat dit de 'enige' vrije parkeerplaats was in de buurt. Dit onder andere omdat personen die beschikken over een gemeentelijke parkeerkaart zich stationeren op plaatsen waar geen dergelijke zone voorzien is, waardoor het voor personen zonder parkeerkaart quasi onmogelijk is om te parkeren aan het station.
Vooreerst vind ik het wansmakelijk dat eenzelfde tarief wordt gebruikt voor personen die bewust niet betalen voor het parkeren en personen die wel betalen, maar op een verkeerde plaats staan gestationeerd.
Daarnaast vind ik dat er meer uitleg mag gegeven worden over de verkeersborden, want er bestaan in België een resem aan verschillende verkeersborden die de zone voor de gemeenschappelijke parkeerkaart indiceren.
Daarnaast vind ik dat personen die beschikken over een parkeerkaart zich in deze zones moeten parkeren,

om ervoor te zorgen dat er nog plaatsen beschikbaar zijn voor personen die niet over dergelijke kaart beschikken. Hierdoor kunnen we formuleren dat personen die beschikken over een dergelijke kaart een vrijgeleide krijgen om overal te parkeren.
Als fiere Gentenaar heb ik altijd al betaald voor mijn parkeerplaats, waardoor ik het zeer pijnlijk vind een sanctie te ontvangen wegens dergelijke futiliteit.

Onderzoek:
Eerst en vooral zijn er veel meer bewoners dan er voorbehouden bewonersplaatsen zijn. De bewonersplaatsen aan het station kwamen er volgens het Parkeerbedrijf op vraag van de bewoners zelf zodat ze een kans zouden hebben om in de buurt van hun woning te parkeren.
Voorbehouden bewonersplaatsen worden aangegeven door een onderbord 'bewoners' of een onderbord 'parkeerkaart'. Beide staan omschreven in de Nationale Wegcode die iedere bestuurder moet kennen. In Gent wordt trouwens enkel het onderbord 'bewoners' gebruik net om verwarring te vermijden.

Wie op een parkeerplaats parkeert zonder geldig parkeerbewijs, moet een retributie betalen. Op een bewonersplaats parkeren zonder bewonerskaart kost 50 euro. Als men een parkeerticket koopt, wordt dat niet afgetrokken van dit bedrag omdat zo een ticket helemaal niet geldig is op die plaats.
Zowel Parkeerbedrijf als burger hebben een punt, vooral omdat parkeerplaatsen aan het Sint-Pietersstation zeer beperkt zijn door de werken. Het ging hier mogelijks om overmacht. Het Parkeerbedrijf past strikt de regels toe onafgezien de specifieke omstandigheden.

Verzoek: 200910-367
Beu!

Graag doe ik een beroep op uw diensten in verband met parkeerplaatsen voor bewoners in de directe omgeving van de Kouter.
Vooreerst denk ik dat er een enorme wanverhouding bestaat tussen het geringe aantal bewonersplaatsen bij ons in de buurt en het aantal uitgereikte bewonerskaarten. Kan u mij deze informatie bezorgen of heeft u een idee waar ik dit kan achterhalen?
Tevens heb ik de indruk dat er steeds bewonersplaatsen sneuvelen voor speciale (langdurige) aangelegenheden zoals voorbehouden parkeerplaatsen voor vrachtwagens (waar er verbouwingswerkzaamheden bezig zijn) of voor fietsenstallingen (Universiteitstraat en Gouvernementstraat).
Wij rijden per dag gemakkelijk een half uur tot drie kwartier rond tegen dat we een parkeerplaats gevonden hebben. Ik heb al veel ruzie gehad op straat omdat ik mensen .die geen bewonerskaart hebben, vraag om hun plaats af te staan voor een bewoner. Vaak zet dit veel kwaad bloed en gisteren werd ik nog maar eens de huid volgescholden en heb ik dan maar de politie gebeld en heb ik (in de gietende regen) dan maar staan wachten op de politie die maar niet af kwam.

Volgens mij is er veel te weinig toezicht op de bewonersplaatsen. Ik heb nog nooit iemand die foutief geparkeerd stond op een bewonersplaats zien wegslepen, daar waar ze dit wel doen als je op een gehandicaptenplaats staat. Volgens mij worden foutparkeerders nauwelijks beboet. Ik let er altijd op wie een geldig vignet op de voorruit hangen heeft van bewoner. Dikwijls is meer dan de helft fout geparkeerd.
Mevrouw, ik ben het beu om uitgescholden te worden, ik ben het beu om nooit een parkeerplaats te hebben, ik ben het beu dat er zo weinig toezicht is, ik ben het beu om in centrum Gent te wonen.
Ik zal waarschijnlijk na 20 jaar mijn woning gedwongen moeten verlaten door de schuld van het parkeerbeleid. Kan u mij aub alternatieven geven?

Onderzoek:
In de centrumzone zijn er 1.423 bewonerskaarten voor ongeveer 1.750 parkeerplaatsen (centrumzone en parkeerroute). Er zijn 220 voorbehouden bewonersplaatsen.
Normaal gezien wordt er minstens twee keer per week gecontroleerd en de voorbehouden bewonersplaatsen worden ook 's avonds gecontroleerd.
De denkpiste van het Parkeerbedrijf is om bezoekers zoveel mogelijk naar de ondergrondse parkeergarages te sturen door het parkeren op straat duurder te maken.
Volgens het Parkeerbedrijf is het effect van de duurdere tarieven ook merkbaar. In bepaalde buurten, vooral rond het voetgangersgebied, blijft de parkeerdruk plaatselijk echter hoog.
Het Parkeerbedrijf werkt momenteel aan het opstarten van een studie door een extern bureau om deze en aanverwante problemen in kaart te brengen en het effect van mogelijke oplossingen te onderzoeken. Omdat het over een heel uitgebreide studie gaat, zal dit algauw een jaar duren.

Opvolging:
Bij het drukken van dit jaarverslag beschikken we nog niet over de resultaten van dit onderzoek.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 200910-377
Parkeren in Oudburg

Ik heb een probleem. Ik woon in het Patershol in Gent en heb een wagen met bewonerskaart. Nu, de dichtste parkeerplaatsen van aan mijn woning zijn die in het Oudburg.
Wat is er nu gebeurd, men heeft al een tijd een reglement in voege gebracht waarbij enkel bewoners van die straat in het Oudburg mogen staan of betalende wagens. Dit is pure discriminatie en ik zoek al een tijdje naar een oplossing maar krijg geen gehoor.
Nu hoor ik dat ze aan het denken zijn om het Oudburg verkeersvrij te maken. Sorry, maar men denkt precies alleen aan de handelaars in het Oudburg en niet aan de bewoners van het Patershol. Ik vind dit een mooi staaltje van discriminatie en machtsmisbruik.
Ik spreek uit ondervinding en durf zeker te zeggen dat ik één op de twee keer niet tot aan mijn woning kan rijden door foutgeparkeerde wagens maar veel kan ik daar blijkbaar ook niet doen.
Ik wil mij verzetten tegen dit plan en ook zeker tegen weren van niet bewoners van een straat om daar te parkeren. Dit is ronduit belachelijk.
Ik hoop een reactie van u te krijgen.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf stelde samen met de Dienst Economie een lijst op met 'commerciële straten'. Hierbij werd rekening gehouden met factoren zoals het aantal handelszaken, de nabijheid van ondergrondse parkeergarages, het aantal parkeerplaatsen in de straat en de parkeerdruk.
In commerciële straten (zoals Oudburg) kunnen automobilisten geen langparkeerticket nemen en maximum drie uur parkeren. Enkel de bewoners van deze straten zelf mogen parkeren met bewonerskaart.
Voor verzoeker zou het beter zijn dat hij een bewonerskaart voor zone 1 aanvraagt. Dan valt hij buiten de drukke centrumzone, maar kan hij toch nog dicht bij huis parkeren.
Het Parkeerbedrijf bevestigt dat er ideeën zijn om Oudburg in het voetgangersgebied op te nemen. De buurtbewoners en de handelaars worden hierover wel eerst geconsulteerd.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 200911-434

Park-and-ride Flanders Expo

De Stad Gent promoot fervent en terecht het openbaar vervoer om in haar stad te winkelen, te degusteren, ... Komende van Nazareth is het voor mij het meest makkelijk om de P+R aan Flanders Expo te gebruiken. Mijn auto laat ik achter op de speciaal afgebakende parking voor mensen die het openbaar vervoer nemen om dan daar tram 1 naar het stadscentrum te nemen. Herhaaldelijk is deze speciale parking echter volledig volzet. Niet door mensen die hem daadwerkelijk gebruiken om het openbaar vervoer te gebruiken, maar door mensen die dit systeem kennen, hun auto laten staan en ondertussen de beurs op de expo bezoeken. Op deze manier kan de parking niet gebruikt worden door mensen voor wie het oorspronkelijk bedoeld is.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf bevestigt het probleem. Op dit ogenblik is het volgens het Parkeerbedrijf echter niet mogelijk om het parkeerterrein fysiek af te sluiten van de rest van de site door middel van slagbomen. Daarvoor moet de apparatuur namelijk in staat zijn om een P+R-gebruiker te onderscheiden van een andere parkeerder en de eerste gratis laten buiten rijden. Momenteel is het ticketvalideringssysteem van De Lijn daar echter niet voor geschikt.
Op middellange termijn zal De Lijn echter een nieuw systeem van vervoersbewijzen introduceren waardoor dit wel mogelijk zou zijn. Tot dan tracht het Parkeerbedrijf het oneigenlijk gebruik van het P+R-terrein tegen te gaan door het inzetten van bewakingsagenten op beursdagen.

Opvolging:
Tot het ter perse gaan van dit jaarverslag (mei 2010) waren we niet op de hoogte dat dit nieuwe systeem al werd ingevoerd.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 200912-459

De vervangwagen van Kafka

U herinnert zich mij misschien nog van vorig jaar. Toen heb ik mijn ongenoegen geformuleerd over het Parkeerbedrijf, en hoe dat geen klantvriendelijke procedures had om mensen met een vervangwagen een bewonerskaart te leveren.
Ik heb de pech dat ik alweer gebruik moet maken van een vervangwagen. Niets aan te doen. Nu zijn we een jaar verder, en is er aan de kant van het Parkeerbedrijf aan de procedure gesleuteld. Ik kan nu via hun e-loket een aanvraag indienen. Dat is al een verbetering, want donderdagavond in de vooravond is het Parkeerbedrijf niet meer bemand.
Maar... de procedure kan volgens mij nog een pak beter.
Nu moet ik online een aantal gegevens doorspelen. Ik moet ook scans of foto's opladen van twee documenten: het inschrijvingsbewijs van de vervangwagen (dat heb je pas als je er mee rijdt - dus hier kun je niet op anticiperen) en een attest van de garagist of verzekeraar (dat had ik al gelezen in hun documentatie op de site, dus daar had ik bij mijn garagist voor gezorgd).
Dat opladen is zo simpel nog niet. Gelukkig ben ik nogal technisch aangelegd, en weet ik van wanten daarmee. In Firefox werkt de upload-pop up niet. Met Internet Explorer ging het wel. Dat moet je maar weten allemaal.
Maar het beste moet nog komen. Na afloop van de procedure krijg je doodleuk te horen dat ze mijn aanvraag gaan onderzoeken en bij positief resultaat krijg ik met de post (!) mijn vignet opgestuurd. We zijn nu donderdagavond. Dat betekent dus: vrijdag controleren en opsturen (als alles goed is). En maandag krijg ik het in de bus. Tegen dan is mijn auto wellicht gemaakt. Dat hopen we althans.
Kijk, iemand die met een vervangwagen rijdt en reglementair voor zijn deur wil staan is niét op zoek naar een beëdigd en officieel vignet. Hij wil gewoon iets dat hem tijdelijk het recht heeft om te parkeren in zijn zone. Hij moet dus mijns inziens gewoon een bewijs kunnen leveren van de link tussen vervangwagen en vaste auto en van de tijdelijkheid (via het attest van de garage).
Ik vind dat ze via hun site een attestje (in pdf of wat dan ook) zouden moeten aanbieden, dat de gebruiker kan printen. Met daarin eventueel een unieke barcode, die hen toelaat om te controleren of die persoon wel zijn aanvraag indiende, en uniek zodat niet heel Gent dat ene papiertje gebruikt. Kijk maar naar de meeste online ticketservices. Als je concerttickets koopt, dan gaat het ook zo. Je doorloopt een procedure waarin je zegt wie je bent, hoeveel tickets je wil en hoe je die gaat betalen. En op het einde krijg je je tickets in een pdf. Die kun je printen, en aan de ingang van de concertzaal scannen ze de barcode ervan. Makkelijk zat.
Dat is niet het warm water dat ik uitvind. En een andere oplossing zou zijn om het vignet aan te bieen via een e-mail. Maar nee, via de post godbetert! Ze schijnen te vergeten dat een vervangwagen niet iets is waar je weken mee rondrijdt.
Het gevolg is nu: ik mag geld in de automaat steken voor vanavond en morgenvroeg. Want dat is het ook: het Parkeerbedrijf doet de mensen tot later en later betalen (nu al tot middernacht), maar zij zijn als bedrijf niet later en later beschikbaar. Er is met andere woorden geen andere uitweg dan betalen, want alle andere mogelijkheden zijn bedolven onder het kafkaïsme.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf zegt dat het de bedoeling blijft dat de bewoner het Parkeerbedrijf zo snel mogelijk op de hoogte brengt, maar nu hoeft hij niet meer langs te komen om de bewonerskaart fysiek te laten aanpassen. Via het e-loket (of via fax) bezorgt de bewoner een verklaring van de garage of verzekering die het vervangvoertuig ter beschikking stelt en het Parkeerbedrijf zorgt tijdelijk voor een digitale link tussen de huidige bewonerskaart en de nummerplaat van het vervangvoertuig. Er wordt dus geen bewonerskaart met de post toegestuurd in geval van een vervangwagen. De parkeerwachters stellen op hun controleronde de digitale link vast en schrijven geen parkeerretributie uit.
De melding van verzoeker wees het Parkeerbedrijf op een fout in de eindpagina van de procedure om de vervangwagen via het e-loket door te geven. Ze passen deze pagina zo snel mogelijk aan. De suggestie van verzoeker voor een totaal nieuwe manier van werken is volgens het Parkeerbedrijf inderdaad bruikbaar in sommige gevallen, maar het Parkeerbedrijf wil nieuwe toepassingen zoveel mogelijk integreren in de bestaande systemen. Het uitreiken van bewonerskaarten en de parkeercontrole hierop zijn gebaseerd op een toepassing, met alle investeringen op gebied van soft- en hardware die daar bij komen kijken. De procedure voor het aanpassen van bewonerskaarten in geval van vervangwagens en de controle hierop is hier dan ook in geïntegreerd.

Beoordeling: geen oordeel

coulance
Verzoek: 200901-21

Overgangsperiode?

Ik kom altijd met de fiets naar mijn werk. Nu, die ene keer voelde ik me niet zo lekker en ik reed met de auto. Ik parkeerde me waar ik het jaar daarvoor de hele tijd had gestaan.
Blijkbaar waren die plaatsen de dag ervoor echter veranderd naar bewonersplaatsen.
Het Parkeerbedrijf zegt dat de borden correct staan en dat ik ze had moeten opmerken. Ze willen de retributie niet annuleren. Maar is er dan geen overgangsperiode waarin je eerst verwittigd wordt? Ik zou dat alleszins billijker vinden dan onmiddellijk een boete van 50 euro te geven.

Onderzoek:
Er zijn nog verschillende andere klachten over de korte opeenvolging van het plaatsen van de nieuwe borden en het uitschrijven van retributies in de Sint-Lievenspoortstraat.
We gaan zelf ter plaatse kijken. De borden staan duidelijk opgesteld en de parkeerautomaat staat wel dichtbij maar niet verwarrend.
De ombudsvrouw vind echter dat hier een overgangsperiode zou moeten zijn.
Bestuurders die dag in dag uit op dezelfde plaatsen parkeren, merken niet altijd op wanneer een situatie veranderd is. Hoewel bestuurders altijd voldoende aandacht moeten hebben voor de verkeerssituatie, zou een waarschuwing hier op zijn plaats zijn.
Na een overleg beslist het Parkeerbedrijf om in de toekomst bij het plaatsen van nieuwe verkeersborden een korte overgangsperiode in te lassen waarin eventuele retributies geannuleerd worden.
Vanuit deze afspraak worden ook de retributies van de verschillende klagers eenmalig geannuleerd, ook de retributie van verzoeker.

redelijke termijn
zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 200901-23

Dispuut met Parkeerbedrijf

Deze klacht betreft een dispuut met het Parkeerbedrijf Gent. Op 24 november 2008 heb ik mijn parkeerticket en parkeerboete, samen met een begeleidende brief, per post teruggezonden naar het Parkeerbedrijf Gent omdat ik niet akkoord was met de boete.
De reden hiervoor was de volgende: op zaterdag 22 november 2008 kregen wij een parkeerboete toen onze auto geparkeerd stond in de Aaigemstraat in Gent. De reden voor deze boete was volgens het boeteticket dat we een ongeldig ticket hadden.
We hadden namelijk een ticket voor lang parkeren ter waarde van 3 euro. Wij hebben dit ticket uit de parkeerautomaat op de hoek van de Aaigemstraat en de Rijsenbergstraat gehaald. Deze parkeerautomaat staat op de hoek van deze twee straten, en er staat nergens op deze automaat vermeld dat tickets hieruit niet geldig zouden zijn in de Aaigemstraat. Bovendien was ook een ticket van 3 euro aan normaal tarief nog geldig geweest op het uur waarop de boete is uitgeschreven.
Wij vinden het ticket dan ook onterecht, aangezien wij niet konden weten dat een ticket uit de parkeerautomaat op de hoek van de Aaigemstraat niet geldig is in de Aaigemstraat.
Een maand lang hebben we hier niets meer van gehoord, tot er eind december een betalingsherinnering in de bus zat. Naar aanleiding van deze betalingsherinnering stuurde ik het Parkeerbedrijf een e-mail. Toen ik na een week nog geen antwoord op deze mail had gekregen, stuurde ik hen nog eens een e-mail en ondertussen heb ik nog steeds geen antwoord van hen ontvangen, maar wel een extra boete van 45 euro. Terwijl ik al de hele tijd bereid ben om de boete van 25 euro te betalen, als ze mij ten minste kunnen motiveren waarom ik die boete zou moeten betalen.
Ik vind het echt gewoon niet kunnen dat ze weigeren om te antwoorden op vragen van mensen, en hoop dan ook dat u ze ertoe kan brengen om mij te antwoorden.

Onderzoek:
Het ticket van verzoeker was wel degelijk geldig. De vaststeller had zich echter vergist. De retributie van verzoeker wordt dan ook geannuleerd en het Parkeerbedrijf deelt hem dat ook mee per brief.
Het Parkeerbedrijf zegt dat verzoeker zo lang op een antwoord heeft moeten wachten omdat er een enorme toevloed van klachten is waardoor er een achterstand is. Zij proberen die achterstand zo snel mogelijk weg te werken.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Eerst en vooral was er een onzorgvuldigheid van de vaststeller. De reactie van het Parkeerbedrijf op de vragen van verzoeker waren ook niet binnen een redelijke termijn.
De retributie wordt geannuleerd en verzoeker krijgt uiteindelijk een reactie.

coulance
gelijkheid
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200902-81

Retributie bij uitladen boodschappen

Er werd mij een parkeerboete aangerekend die, naar mijn mening, niet terecht is.
Ik ben bewoner van de Hoogstraat. Wij hebben één bewonerskaart op naam van mijn man. Nu kwam ik 's middags thuis met mijn auto vol boodschappen. Dit moet uiteraard uitgeladen worden en ik heb mij voorlopig gestationeerd, enkele meters van mijn woning, op een zone voorbehouden aan de bewoners van onze straat. Ik had ook duidelijk zichtbaar een briefje gelegd met de vermelding van mijn adres. Het alternatief zou zijn om op de openbare weg 'in dubbele file' te staan en dus het verkeer, waaronder de trolleylijn, danig te hinderen!
Ik kwam vrij vlug terug buiten na het uitladen onder andere van diepvriesproducten in mijn keuken die zich op de derde verdieping bevindt. Aangezien ik opnieuw weg moest voor een afspraak moest ik dus niet parkeren.
Tot mijn verbazing zag ik een briefje op mijn voorruit. Dit was er pas gelegd aangezien ik onmiddellijk ook de verantwoordelijke gezien en gesproken heb met de vraag om de boete te annuleren. Blijkbaar was dat echter niet meer mogelijk. Daarom heb ik een brief geschreven naar het Parkeerbedrijf, maar zij zijn niet bereid om te annuleren. Ik moest mij maar een tweede bewonerskaart aanschaffen. Dat is echter niet gratis en in ons geval overbodig aangezien ik voor mijn wagen een garage huur in de Burgstraat.
Ik vind dit allesbehalve bewonersvriendelijk. Ik dacht dat het de politiek was om de bewoners in de stad te houden en de bezoekers naar de parkings te leiden. Ik voel mij als bewoner ten zeerste onrechtvaardig behandeld.

Onderzoek:
Bij laden en lossen moet er een duidelijk zichtbaar aan- en aflopen zijn en dus ook een korte observatietijd. Het Parkeerbedrijf zegt dat verzoekster minstens een kwartier geparkeerd stond.
Volgens het Parkeerbedrijf is er geen sprake meer van laden en lossen als men de boodschappen ook in de kasten gaat opbergen, dan gaat het om kortparkeren. In dat geval is een geldig parkeerbewijs nodig en dat was hier niet aanwezig. Het Parkeerbedrijf is dus niet bereid om te annuleren.

Beoordeling: ongegrond
Het is niet evident om boodschappen uit te laden in een drukke straat. Toch waren er andere mogelijkheden dan (kort) te parkeren zonder geldig bewijs: auto's wisselen met haar man, een ticket van 10 cent nemen, uitladen en in de garage parkeren, …Bovendien was er hier een observatietijd ingelast door het Parkeerbedrijf.

redelijke termijn
Verzoek: 200902-83

Aanmaning als antwoord

Op 19 januari 2009 ontving ik vanwege Stad Gent een brief betreffende een parkeerboete die zou uitgeschreven zijn op 17 december 2008 aan de Sint-Lievenspoortstraat. Dit betreft geenszins een boete voor het niet betalen van een parkeerticket, aangezien ik altijd netjes en braaf een parkeerticket betaal.
Nee, ik kreeg een boete omdat ik plots op een plaats bleek geparkeerd te staan die van vandaag op morgen gereserveerd werd voor bewoners. De parkeermeter die daar staat, blijft echter wel ongemoeid en dus uitnodigend om én drie euro te betalen én nog eens een boete te ontvangen.
Waar ik mij dus niet mee akkoord kan mee verklaren, is dat ik echt wel het gevoel krijg dat het hier toch een beetje een kat-en-muisspel wordt en het er eerder op lijkt om mensen gewoon 'te pakken'.
Op 25 januari 2009 stuurde ik een aangetekend schrijven met mijn bemerkingen naar Stad Gent. Op 5 februari 2009 kreeg ik als 'antwoord' een rappel van de boete met maar liefst een verhoging van 20 euro van de initiële boete. Ik krijg niet de minste reactie op mijn brief en ik vind dit eerlijk gezegd niet kunnen. Ik zou het appreciëren mocht iemand van Stad Gent zich verwaardigen om toch te antwoorden.

Onderzoek:
Er zijn nog verschillende andere klachten over de korte opeenvolging van het plaatsen van de nieuwe borden en het uitschrijven van retributies in de Sint-Lievenspoortstraat. We gaan zelf ter plaatse kijken. De borden staan duidelijk opgesteld en de parkeerautomaat staat wel dichtbij maar niet verwarrend.
De ombudsvrouw vindt echter dat hier een overgangsperiode zou moeten zijn. Bestuurders die dag in dag uit op dezelfde plaatsen parkeren, merken niet altijd op wanneer een situatie veranderd is. Hoewel bestuurders altijd voldoende aandacht moeten hebben voor de verkeerssituatie, zou een waarschuwing hier op zijn plaats zijn.
Na een overleg beslist het Parkeerbedrijf om in de toekomst bij het plaatsen van nieuwe verkeersborden een korte overgangsperiode in te lassen waarin eventuele retributies geannuleerd worden.
Vanuit deze afspraak worden ook de retributies van de verschillende klagers eenmalig geannuleerd, ook de retributie van verzoekster.
Verder meldt het Parkeerbedrijf ons dat zij op 10 maart 2009 een reactie gaven op het aangetekend schrijven van verzoekster. Dit is echter meer dan een maand later en er werd geen ontvangstmelding gestuurd.
Het rappel dat verzoekster kreeg, kwam via een automatisch aanmaningssysteem dat blijkbaar niet stopgezet kan worden. De aanmaning staat dus eigenlijk los van de brief die verzoekster schreef, maar hij zorgt vanzelfsprekend voor onnodige frustratie.

Beoordeling: gegrond
De reactie van het Parkeerbedrijf kwam niet binnen een redelijke termijn.

Aanbeveling:
Zorg dat het aanmaningssysteem stopgezet kan worden als er een verweer is.

toegankelijkheid en bereikbaarheid
coulance
Verzoek: 200903-92

Parkeerbedrijf gesloten

Eerst en vooral wil ik u zeggen dat ik geen moeite heb met het betalen van een parkeerboete, maar wel met het principe.
Ik heb sinds het invoeren van de bewonerskaart een parkeerkaart met vermelding van de nummerplaat. Gezien het feit dat ik mijn praktijk heb omgezet in een bvba en de wagen hierdoor aan de firma is verkocht, was ik genoodzaakt bij DIV een andere nummerplaat aan te vragen. Ik ben hiervoor langs geweest bij DIV op vrijdagnamiddag 13 februari 2009.
Ik ben er mij van bewust dat dit betekent dat ik ook mijn bewonerskaart moet aanpassen, alleen is het loket van het Parkeerbedrijf niet geopend op vrijdagnamiddag, maar pas op maandagmorgen. Dus was het voor mij niet mogelijk om de aanpassing onmiddellijk te doen.
Tot mijn verbazing vond ik diezelfde dag een parkeerboete van 25 euro voor het niet gebruiken van de parkeerschijf, en dit in een straat, zo zegt toch het Parkeerbedrijf, waar ik geen parkeerschijf moet leggen indien ik in het bezit ben van een bewonerskaart. En toch beweert het Parkeerbedrijf dat de boete betaald moet worden aangezien ik geen reglementaire bewonerskaart had op het moment, waarvoor ik niet de kans heb gekregen om ze in orde te brengen.

Onderzoek:
Verzoeker kon zijn bewonerskaart niet digitaal vernieuwen omdat het Parkeerbedrijf originele documenten vraagt. Hij kon zijn kaart echter ook niet vernieuwen aan het loket omdat dat in de namiddag en in het weekend gesloten is. De parkeerwachters werken echter wel in de namiddag en in het weekend…
Verzoeker had dus recht op een nieuwe bewonerskaart, maar had niet de mogelijkheid om zijn kaart te vernieuwen. Op basis van die twee elementen vragen wij aan het Parkeerbedrijf om de retributie te annuleren. Het Parkeerbedrijf gaat hier mee akkoord.
Zij werken aan een internettool dat dit soort problemen zou moeten vermijden, maar dat is voorlopig nog niet operationeel.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Het Parkeerbedrijf was niet bereikbaar voor verzoeker. Hij had wel recht op een bewonerskaart.

fair play
Verzoek: 200903-100

Bewonerskaart vervallen

Tot mijn grote ontsteltenis ontving ik een tijdje terug een parkeerbiljet. Mijn wagen met zichtbare bewonerskaart stond in de buurt van mijn woning!
Bij nader onderzoek bleek dat mijn bewonerskaart reeds twee dagen verlopen is. Tot mijn verbazing, immers via het Parkeerbedrijf had ik nog op geen enkele wijze vernomen dat de kaart aan verlenging toe was. Natuurlijk controleer ik ook niet iedere dag de vervaldatum van de kaart.
In een poging om tot een oplossing te komen met het Parkeerbedrijf ving ik telkens bot. Ongetwijfeld hebben de mensen van het Parkeerbedrijf naar de letter van de wet gelijk, toch ben ik ontevreden dat ik intussen 45 euro moet ophoesten omdat mijn wagen in de buurt van mijn eigen huis geparkeerd stond.
Dit kan toch niet de bedoeling zijn van een bewonerskaart om ons te straffen? Graag wil ik deze zaak dan ook aankaarten bij uw diensten en hoop op een goede oplossing van deze story.

Onderzoek:
Op 18 december 2008 kreeg verzoeker een retributie omdat zijn bewonerskaart vervallen was op 16 december 2008. Het Parkeerbedrijf zegt dat zij een herinneringsbrief verstuurden op 25 november 2008, maar verzoeker zegt dat hij dit nooit ontvangen heeft.
Het Parkeerbedrijf annuleert de retributie van verzoeker niet. Zij laten wel de administratieve kosten vallen, want verzoeker was nog bezig met zijn verweer.
Aanmaningen gebeuren via een automatisch systeem. Volgens het Parkeerbedrijf is het niet mogelijk om die aanmaningen tegen te houden, maar aan personen die verweer indienen, wordt wel meegedeeld dat zij enkel het oorspronkelijke bedrag moeten betalen (ongeacht de aanmaningen).

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:
Onderzoek of het aanmaningssysteem flexibeler kan gemaakt worden, want nu zorgen de automatische aanmaningen voor onnodige verwarring en frustratie.

actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200903-115

Onduidelijk parkeerregime

Ik volg avondlessen aan de Bargiekaai. Normaal parkeer ik mij op de parking van de school, maar deze keer was er geen plaats meer. Dus ik parkeerde mij op het insprongetje aan de school in de overtuiging dat ik daar correct stond geparkeerd. Toch kregen ik en een paar andere medestudenten een retributie omdat dit blijkbaar nog altijd openbare weg is waar een parkeerregime heerst.
Ik heb de retributie ondertussen betaald, maar ik heb het er toch moeilijk mee. Waarschijnlijk zal alles wel wettelijk in orde zijn, maar ik vind dit toch verwarrend. Kan deze situatie eventueel eens herbekeken worden?

Onderzoek:
We gaan zelf ter plaatse. Vanuit de Noordstraat komt men een bord tegen dat het einde van de betalende zone aangeeft. Als men dan de Bargiekaai inrijdt, kan men direct rechts indraaien naar de school. De parkeerplaatsen daar lijken allemaal van de school, maar .eigenlijk gaat het hier nog steeds om openbare weg. Aan de beplanting vooraan staat er wel degelijk een parkeerautomaat, maar die wordt op geen enkele manier ondersteund door verkeersborden die het betalende regime aangeven.
De verwarring is volgens ons zeker verstaanbaar door het uitzicht van de 'straat' (het lijkt om parkeerplaatsen van de school te gaan) en het ontbreken van verkeersborden.
Volgens het Parkeerbedrijf hing daar wel degelijk een bord, maar dat is verdwenen. Zij zullen dat zo snel mogelijk terug hangen en ondertussen worden er geen retributies uitgeschreven.
Gezien de situatie wordt de retributie van verzoekster terugbetaald.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
De situatie was inderdaad verwarrend. Het Parkeerbedrijf zorgt voor verduidelijkende signalisatie en de retributie van verzoekster wordt geannuleerd.

klachtenmanagement
Verzoek: 200903-118

Led kapot

Op 21 januari 2009 parkeerde ik mijn wagen omstreeks 18u45 aan de Kunstlaan te Gent.
Toen ik me naar de parkeermeter begaf die zich vlak bij mijn wagen bevond, merkte ik dat deze 10u46 aangaf en niet 18u45. Daar ik dacht dat de meter defect was, heb ik mijn blauwe parkeerschijf voor het raam geplaatst.
Tot mijn verbazing merkte ik op dat ik een parkeerboete ontving en blijkbaar ook het uur op de parkeermeter ineens juist stond. Ik deelde dit mee aan het Parkeerbedrijf, maar volgens de technische dienst was er geen probleem aan de meter. Ten gevolge van dit bericht heb ik de retributie van 25 euro betaald.
Op 15 maart 2009 diende ik nogmaals vast te stellen dat het door mij aangeduide defect nog steeds aanwezig is bij parkeermeter 682. Blijkbaar is er amper de moeite genomen om mijn vorige melding degelijk te controleren.
De meter geeft nog steeds 10 uur aan in plaats van 18 uur. Toen ik een half uurtje later dit nogmaals nakeek, heb ik gemerkt dat ook 19 uur vreemd werd weergegeven. Het middenstreepje van de led is nu ruim 2 maanden stuk. Blijkbaar zonder dat het Parkeerbedrijf of de technische dienst dit opmerken.
Bijgevolg heb ik dus de retributie nodeloos betaald.

Onderzoek:
Na de melding van verzoeker in januari heeft de technische dienst de parkeerautomaat nagekeken. Er waren geen foutmeldingen en de parkeerautomaat werd die dag ook heel de dag gebruikt zonder dat er enige melding kwam van een defect.
Na de tweede melding van verzoeker in maart, kon het probleem beter geduid worden.

De kapotte led werd meteen vervangen.
De retributie van verzoeker wordt niet geannuleerd. Enerzijds omdat de parkeerautomaat wel degelijk functioneerde bij het afleveren van tickets. Bij andere gebruikers was er blijkbaar geen verwarring. Anderzijds moest verzoeker bij defect in eerste instantie de dichtstbijzijnde automaat gebruiken en geen parkeerschijf zetten. Dit staat ook vermeld .op de automaten zelf.
Toch had de ombudsvrouw hier op enige coulance gerekend: dank zij de melding van verzoeker is het defect opgespoord.

Beoordeling: ongegrond
De melding van verzoeker werd wel degelijk opgevolgd. Er werd bij de eerste melding echter geen fout ontdekt. Pas bij de tweede melding van verzoeker, met meer specifieke informatie, werd het probleem gevonden en ook direct opgelost. Maar dit alles had geen invloed op het gedrukte ticket. Toch was hier volgens de ombudsvrouw een annulering op zijn plaats geweest, want de man was wel degelijk misleid door de defecte automaat.

adequate communicatie
klachtenmanagement
Verzoek: 200903-129
Onduidelijke borden

Op 21 maart 2009 ging ik naar de tentoonstelling van wandtapijten in de Sint-Pietersabdij. Ik was van plan om mij ondergronds te parkeren, maar toen ik de Kantienberg opreed (onder de boog van de foor), zag ik net een auto wegrijden.
Ik zag dat daar twee borden stonden met “bewoners” erop. Ik parkeerde mij daar echter niet tussen, maar ervoor en ik ging een ticket halen aan de automaat die tussen de twee borden staat.
Wanneer ik terug kwam van de tentoonstelling zag ik dat er een boete van 50 euro achter mijn ruitenwisser zat. Ik voelde mij echt bekocht, dus ik nam contact op met het Parkeerbedrijf. De mevrouw die mij te woord stond, was heel vriendelijk, maar er kwam geen oplossing. Ik vind nog altijd dat ik misleid werd en dat ik onrechtvaardig behandeld word. Daarom kom ik bij de ombudsvrouw.

Onderzoek:
We gaan zelf ter plaatse. Ter gelegenheid van de foor zijn er mobiele borden geplaatst die een aantal voorbehouden bewonersplaatsen aanduiden. Ter hoogte van het Kramersplein staat er een beginbord. Ter hoogte van de boog voor de foor staat er een bord met een pijl in beide richtingen. Ter hoogte van de Voetweg staat er een eindbord.
Tussen het beginbord en de boog hangt een zonebord voor betalend parkeren. Tussen de boog en het eindbord staat een parkeerautomaat. Zowel het zonebord als de parkeerautomaat maken de situatie verwarrend. Vorig jaar hadden we over dezelfde situatie op dezelfde plaats ook al een klacht en wij hadden toen aangeraden om de parkeerautomaat af te dekken. Dat is duidelijk niet gebeurd.
Het Parkeerbedrijf zegt dat de signalisatie wel wettelijk is, aangezien lokale signalisatie primeert op zonale signalisatie, maar dat de situatie inderdaad verwarrend is. Omdat er vorig jaar beloofd was om het zonebord en de parkeerautomaat af te plakken, wordt de retributie van verzoeker geannuleerd.
De verantwoordelijke signalisatie van het Parkeerbedrijf wordt ook op de hoogte gebracht om dit soort situaties in de toekomst te vermijden.

Beoordeling: gegrond
De signalisatie was wel wettelijk, maar verwarrend. .Dit probleem werd vorig jaar al aangekaart, maar werd niet opgevolgd.

zorgvuldigheid - fouten
privacy en discretie
Verzoek: 200903-138
Incorrecte parkeerboete

De laatste weken had ik al heel wat problemen met onterechte parkeerboetes. Die werden tot nog toe allemaal geannuleerd, maar ik had wel altijd het heen en weer geloop.
Op 27 februari 2009, om 17u13, kreeg mijn vader een retributie terwijl de parkeerschijf duidelijk na 15u00 stond.
Ik heb de arrogante dame van Group 4 hier onmiddellijk over aangesproken en gevraagd de foto die zij had genomen te raadplegen om te bewijzen dat de parkeerschijf na 15u00 stond. Zij weigerde echter de foto boven te halen en dit parkeerbiljet te herbekijken. Deze agenten lijken het er echt op gemunt te hebben de burgers het leven zuur te maken.
Ik heb dezelfde dag nog een mail gestuurd naar het Parkeerbedrijf Gent. Maandag 2 maart 2009 ben ik dan langs geweest bij het Parkeerbedrijf Gent om dit zo snel mogelijk recht te zetten voor mijn vader. Bij het Parkeerbedrijf Gent ben ik vriendelijk onthaald geweest en heeft de dame mij goed geholpen. Zij liet mij tevens weten dat wanneer een bewakingsagent er op attent gemaakt wordt dat ze een boete verkeerdelijk heeft uitgeschreven deze kan meedoen en op het einde van haar dienst kan laten annuleren.
Het is niet nodig dat burgers moeten rondlopen omdat de parkeerwachter haar werk niet correct doet.
De dame van het Parkeerbedrijf Gent controleerde de foto die werd genomen bij het uitschrijven van de boete en annuleerde de boete ondertussen.
De parkeerwachter vond het echter nodig om klacht in te dienen bij de Politie omdat ik haar, inderdaad wat overstuur (maar hoe zou u zelf zijn bij de zoveelste onterechte boete), heb aangesproken. Moest de parkeerwachter in de eerste plaats haar werk correct gedaan hebben dan zou ik geen boete gekregen hebben.
Hierbij stel ik mij ook vragen bij de wijze waarop de parkeerwachter aan de gegevens komt om tegen mij specifiek klacht in te dienen. Ongetwijfeld zijn er heel wat mensen die dag een boete hebben gekregen. De enige wijze waarop men kon achterhalen bij het Parkeerbedrijf dat het om de dochter ging van de eigenaar van die wagen is omdat ik klacht heb ingediend tegen de onrechtmatige boete en het gedrag van de parkeerwachter. Anders kon naar mijn mening het Parkeerbedrijf Gent en met gevolg de Politie nooit de dame die overstuur was gekoppeld hebben aan de eigenaar van de wagen. Dat mijn klacht gebruikt wordt om later dan via de Politie een klacht in te dienen tegen mij als persoon vind ik onaanvaardbaar.
Ik heb in de mail die ik naar het Parkeerbedrijf Gent stuurde duidelijk mijn ongenoegen geuit over de attitude en houding van de parkeerwachter. Op dat stuk van mijn klacht kreeg ik nooit reactie van het Parkeerbedrijf, maar kreeg ik wel een persoonlijke klacht tegen mij gericht.
Ik heb er geen probleem mee toe te geven dat ik inderdaad niet had mogen uitvaren tegen de parkeerwachter. Maar ik verwacht wel van het Parkeerbedrijf Gent en haar onderaannemers dat zij hun job correct doen. Dit wil zeggen dat er een duidelijk beleid is wanneer er wel en geen boetes uitgeschreven moeten worden en wanneer het de taak is van de bewakingsagente om de boetes zelf terug mee te nemen en te annuleren dat zij dit ook doet.
Alles is begonnen met de parkeerwachter die haar job niet goed deed. En nu moet ik hier de gevolgen van dragen… dat is op zijn minst 'niet correct' te noemen.

Onderzoek:
Bij het gebruik van de parkeerschijf moet de bestuurder de pijl op het streepje plaatsen dat volgt op het tijdstip van aankomst. Wij hebben de foto's nagekeken en de pijl staat iets voorbij drie uur, maar zeker niet op half vier. In principe werd de parkeerschijf dus verkeerd gebruikt. De retributie werd met andere woorden zorgvuldig uitgeschreven. Het Parkeerbedrijf toonde echter zijn goodwill en annuleerde de retributie.
De betrokken parkeerwachter heeft een klacht ingediend bij de Politie op basis van de nummerplaat. De Politie heeft zelf de nummerplaat aan de persoon gelinkt.
De parkeerwachter wist over welke auto het ging omdat verzoekster zelf haar die informatie (indirect) gegeven had. Zij kon de naam zelfs niet weten omdat ze op het moment van haar klacht nog niet naar kantoor was geweest en dan nog zou ze twee dagen moeten wachten voor ze die informatie kon krijgen. De privacy werd dus niet geschonden.
Verzoekster kreeg geen reactie op haar mail omdat zij volgens het Parkeerbedrijf al persoonlijk te woord was gestaan op het kantoor. Het Parkeerbedrijf ging er vanuit dat dit voldoende was. Verzoekster heeft dus wel een reactie gekregen, maar niet schriftelijk.

Beoordeling: ongegrond
De parkeerwachter heeft geen fout gemaakt en zij heeft de privacy van verzoekster ook niet geschonden.

Aanbeveling:
Geef op een schriftelijke vraag altijd een schriftelijke reactie. Ook al werd er mondeling al een antwoord gegeven.

toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 200904-142

Bewonerskaart voor leasewagen

Ik ben vorige zomer in het Gentse verhuisd. Wegens omstandigheden heb ik geen nieuwe parkeerkaart kunnen halen. Mijn vrouw is geweest, maar dan moest ik er zogezegd persoonlijk zijn. Ik ben geweest, maar dan hadden ze alle leasingpapieren nodig (zelfde auto en dezelfde persoon...). Uiteindelijk ben ik dan toch speciaal naar het centrum gereden en heb ik alles in orde gebracht.
Ik ben zaakvoerder en sta in voor het loon van acht mensen, en in deze tijden heb ik constant gewerkt van 's morgens tot 's avonds laat om de boel draaiende te houden. De openingsuren van de dienst zijn hier niet echt op voorzien.
Nu had ik daarvoor al enkele malen gebeld met de vraag of ze die kaart niet gewoon konden opsturen, maar dat was onmogelijk en ondertussen stapelden de boetes zich op... En nu opeens gaan ze wel de kaarten gewoon opsturen, dat spreekt.
Bij verdere navraag zei men mij dat ik de ombudsdienst maar moest contacteren.
Mijn vraag is simpel: kunnen we iets aan die onaangename zaak doen? Het is niet uit kwade wil, maar als men moet kiezen tussen werk van anderen en een kaartje...
Kan u mij hier alstublieft wat duidelijkheid over scheppen?

Onderzoek:
De nieuwe e-lokettoepassing met uitgebreidere mogelijkheden voor personen die nu nog langs moeten komen bij het Parkeerbedrijf wordt op 4 mei 2009 in gebruik genomen. In het Stadsmagazine van april 2009 wordt hierover ook gecommuniceerd naar de bewoners.
Tot dan moesten de houders van een bewonerskaart echter wel nog persoonlijk langs komen voor een aanpassing van de bestaande bewonerskaart.
De toegankelijkheid van het Parkeerbedrijf verbetert daardoor, maar voor verzoeker komt dit te laat.
Wij bemiddelen bij het Parkeerbedrijf om de retributie van verzoeker toch te annuleren, maar het Parkeerbedrijf blijft bij zijn standpunt: de retributie werd correct uitgeschreven, want verzoeker had geen geldige bewonerskaart of blauwe schijf voorgelegd. De retributie wordt dus niet geannuleerd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Voor het vernieuwen van bewonerskaarten voor leasewagens en vervangwagens was het Parkeerbedrijf inderdaad weinig toegankelijk. Door de nieuwe e-lokettoepassing wordt dit beter.

Flexibiliteit
Verzoek: 200904-174

Krediet gsm-parkeren

Bij het opstarten van het gsm-parkeren hebben ik en mijn man in 2007 allebei een herlaadkaart van 25 euro opgestart bij het Parkeerbedrijf. Daar wij zelden de auto gebruiken in het centrum bleek plots dit bedrijf failliet te zijn. Toen we contact opnamen met het Parkeerbedrijf om te weten wat er met ons resterende saldo zou gebeuren (ik had nog 13,25 euro tegoed en mijn man 15 euro), kregen we een brief: we kregen allebei vijf parkeercheques ter waarde van 4 euro, één jaar geldig voor de garages Reep, Ramen en Sint-Pietersplein. Vanaf 1 juli ook voor Vrijdagsmarkt en Sint-Michiels.
Ik kan daar niet mee akkoord gaan, dit om volgende redenen. Mijn man neemt alleen altijd het openbaar vervoer. Ik ben invalide, dus hangt het af van de afstand: ofwel nemen we het openbaar vervoer in het centrum, ofwel zet mijn man mij af daar ik geen verre afstanden kan stappen. Wij gebruiken de garages dus nooit, zeker die eerste drie niet.
Daarom nam ik contact op met het Parkeerbedrijf en vroeg ik een andere regeling, maar dit kan niet. Ik mocht al tevreden zijn dat wij iets kregen, want normaal was het enkel voor die mensen voorzien die hun kaart opgeladen hadden in 2009. "Waarom zouden wij bijladen als er nog krediet opstaat en we er zo weinig gebruik van maken?" vroeg ik. Het was dat of niks kreeg ik als antwoord.
Ik vond dit nochtans een goed systeem. Ik gebruikte dit meer in de rand van het centrum. Maar wat ze nu doen vind ik oneerlijk. Ze promoten om zoveel mogelijk het openbaar vervoer te gebruiken en daar word je dan voor gestraft blijkbaar.
Ikzelf kan de afstand van de parkeergarages naar de plaatsen waar ik soms moet zijn in het centrum te voet niet afleggen. Ik ben er dus ook niks mee. Ik kan het ook niet verhelpen dat ik invalide ben. Ik heb het zo al moeilijk om ergens in het centrum te geraken sinds het autovrij is. Daarom mijn vraag of u daar iets aan kunnen aan doen, want dit gaat samen toch om 28,25 euro.

Onderzoek:
Na onze tussenkomst is het Parkeerbedrijf bereid om het openstaande parkeerkrediet van verzoekster en haar man terug te storten op haar rekening. Verzoekster moet enkel de parkeercheques die zij al gekregen heeft terug sturen naar het Parkeerbedrijf en haar rekeningnummer doorgeven.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

billijkheid
klachtenmanagement
Verzoek: 200905-189

Kopie mindervalidenkaart

Op 3 januari 2009 kregen we in de namiddag (15u01) een parkeerboete. Ik vind niet dat ik deze boete moet betalen, want ik beschik over een geldige mindervalidenkaart. We hebben twee wagens. Ik rij zelden mee met mijn echtgenoot en daardoor vergeet ik meestal mijn kaart. Daarom heb ik in het bakje van zijn auto een kopie liggen en die lag ook voor die dag, maar blijkbaar mag dat niet. Ik was mij van geen kwaad bewust en ik kan trouwens aantonen dat ik wel degelijk een echte kaart heb. Deze is geldig tot 1 oktober 2010.
Op vrijdag 30 januari 2009 werd met iemand van het Parkeerbedrijf afgesproken dat ik mij persoonlijk zou aanmelden op hun kantoor, maar de maandag daarop kreeg ik al een dreigbrief van het Parkeerbedrijf dat ik moest betalen. Zo was de afspraak niet!
Op woensdag 4 februari 2009 heb ik dan samen met mijn man een bezoek gebracht aan het loket van het Parkeerbedrijf en daar hebben ze ons verzekerd dat alles in orde was...
Eind februari, begin maart kregen we echter een aanmaning voor het betalen van 40 euro. Ik denk er niet aan om dit te betalen en zal indien nodig verdere stappen ondernemen. Eigenlijk verwacht ik wat meer begrip vanwege het Parkeerbedrijf.

Onderzoek:
In de Wegcode (art.27.4.3) wordt verwezen naar de "speciale kaart" die wordt toegewezen door de Minister van Verkeerswezen zoals omschreven in het MB 07.05.99 - Parkeerkaart voor mensen met een handicap. Een kopie is dus niet geldig.
De retributie werd dus correct uitgeschreven en er is hier geen uitzonderlijke situatie die de wet niet kon voorzien waardoor er billijkheid kan worden ingeroepen. Verzoekster kon heel gemakkelijk haar originele kaart gebruiken.
Toen verzoekster op 12 januari 2009 verweer aantekende tegen de retributie heeft het Parkeerbedrijf, naar eigen zeggen, verzoekster telefonisch op de hoogte gebracht op 15 januari 2009 en gesteld dat de retributie niet geannuleerd kon worden. Op 27 januari 2009 schreven zij ook nog eens een brief met dezelfde boodschap. Op dat moment was het verweer dus verworpen en werd de aanmaningsprocedure in gang gezet.
Op 30 januari 2009 nam verzoekster opnieuw contact op met iemand van het Parkeerbedrijf die haar aanraadde om persoonlijk langs te komen. Toen zij op 4 februari 2009 aan het loket kwam, werd haar verweer voor een tweede keer aanvaard. Blijkbaar was men niet op de hoogte dat verzoekster al eens eerder een verweer aantekende en dat dit verweer was verworpen. Daardoor was er tegelijkertijd een aanmaningsprocedure en een verweerprocedure bezig, wat tot de nodige misverstanden én frustraties leidde.
Op 21 april 2009 stuurde het Parkeerbedrijf een laatste mail naar verzoekster waarin zij nog eens stelden dat haar verweer verworpen werd en waarin zij verzoekster vroegen om de retributie toch te betalen.
De klacht van verzoekster werd dus wel degelijk opgevolgd, maar door de organisatie van het klachtenbeheer binnen het Parkeerbedrijf ontstond er verwarring. Tot slot blijft het Parkeerbedrijf bij zijn oorspronkelijk standpunt en de retributie van verzoekster wordt niet geannuleerd. Na onze tussenkomst wordt de administratieve kost van 20 euro wel geannuleerd.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De retributie werd terecht uitgeschreven. De manier waarop het Parkeerbedrijf omging met de klacht van verzoekster zorgde echter voor misverstanden en frustratie.

Aanbeveling:
Zorg voor een goed georganiseerd klachtenbeheer waarbij duidelijk is wanneer iemand verweer aantekende en wat er met dat verweer gebeurde. Koppel dit ook aan het aanmaningssysteem zodat klagers geen aanmaningsbrieven krijgen terwijl ze nog bezig zijn met hun verweer.

coulance
billijkheid
Verzoek: 200906-207

Retributie na epilepsieaanval

Mijn dochtertje heeft epilepsie en soms kan ze zware aanvallen krijgen. Ik heb op haar naam ook een speciale parkeerkaart voor mensen met een handicap.
Op 27 mei 2009 kreeg ze ter hoogte van de Poel een zware aanval in de auto. Ze krijgt dan blauwe lippen en heftige, ongecontroleerde stuiptrekkingen. Omdat ze op die momenten bang wordt in de auto, waardoor alles nog erger wordt, zocht ik een plaatsje om te parkeren zodat ze in de frisse lucht kon kalmeren.
Op de Poel waren de gehandicaptenplaatsen bezet door werken, dus ik draaide mij en reed naar het volgende straatje waarvan ik mij herinnerde dat er ook een plaats was. Die was echter bezet en ik reed dus verder Ramen in. Bij de eerstvolgende vrije parkeerplaats stopte ik en ik stapte met mijn dochtertje naar de hoek van de straat omdat daar een plaats was om te zitten. Tijdens haar aanvallen valt ze namelijk vaak op de grond. Er kwamen verschillende mensen rondom mij staan om te helpen. Ik weet echter wat ik moet doen en na een tijd was mijn dochtertje weer gekalmeerd.
Toen ik terug aan de auto kwam, zat er een parkeerboete achter de ruitenwisser.
Blijkbaar stond ik op een voorbehouden bewonersplaats en ik heb geen bewonerskaart. Ik ben naar het Parkeerbedrijf geweest om de situatie uit te leggen en daar begrepen ze mij wel, maar ze konden niets doen. Ik moest eens bij de Ombudsvrouw proberen. Het gaat mij helemaal niet om het geld. Als ik écht moet betalen, zal ik ook betalen. Ik vind het echter ondermaats dat ik in deze omstandigheden een boete krijg. Ik heb namelijk echt mijn best gedaan om niet hinderlijk te parkeren. En terwijl mijn dochter een aanval heeft en er tal van mensen rondom mij staan, kan ik niet ook nog eens in de gaten houden of er een parkeerwachter in de buurt is om hem aan te spreken.
Kunt u hier tussenkomen?

Onderzoek:
Na onze tussenkomst beslist het Parkeerbedrijf om de retributie toch te annuleren omdat het hier om een overmachtsituatie ging.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

coulance
adequate communicatie
Verzoek: 200907-240

Naast de kwestie

Op 17 april 2009 om 11u35 kwam mijn vriendin bij me langs. Het was toen echt pijpenstelen aan het regenen. Ik had daarom geroepen dat ze snel moest binnenkomen en dat ze daarna wel een parkeerticket kon nemen. Zelfs door het kleine stukje van haar auto naar de deur te spurten was ze al drijfnat.
Toen het minder was gaan regenen (om 11u47) en ze een dagticket wou kopen, bleek er een nat velletje papier achter de ruitenwisser te zitten. Ik moet eerlijk zeggen dat ik medelijden heb met de parkeerwachter die door dat pokkeweer moest lopen. Ik was verbouwereerd en ik heb daarom op 24 april 2009 een brief geschreven naar het Parkeerbedrijf. Het antwoord: "Op het moment van de vaststelling lag er geen geldig parkeerticket voor, waardoor er terecht een retributie werd uitgeschreven." En dan volgt er nog wat uitleg over tarief 1 en de vraag om te betalen. Met geen woord wordt er gerept over de regen. Moest er zelfs maar één zinnetje in die brief staan, al was het maar dat ze bij een vaststelling geen rekening kunnen houden met het regenweer, zou ik nog enigszins geneigd zijn om die retributie te betalen. Maar nee, ik krijg een standaard antwoord dat eigenlijk helemaal naast de kwestie is.
Mijn vriendin is altijd erg consciëntieus in die dingen, maar ik weiger pertinent om deze retributie te betalen. Waarom zou ik? Als het Parkeerbedrijf nog niet eens een degelijk antwoord kan formuleren op mijn vraag. Waar is de menselijkheid gebleven?

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf zegt dat ze regen niet kunnen beschouwen als een overmachtsituatie, zeker gezien de Belgische weersomstandigheden. De retributie kan dus niet geannuleerd worden.
De antwoordbrief was volgens het Parkeerbedrijf inderdaad eerder een standaardantwoord waarin niet werd uitgeweid over de regenbui. Na ontvangst van de brief is verzoeker op kantoor langs geweest en hij heeft toen wel meer uitleg gekregen.
Het Parkeerbedrijf beseft dat het voor verzoeker belangrijk was dat er in de antwoordbrief al ingegaan werd op de regenbui, maar het blijft bij zijn beslissing. Terecht.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Regen kan inderdaad niet beschouwd worden als overmacht en is dus geen argument voor annulering van een retributie.
In de brief aan verzoeker kon er wel ingegaan worden op zijn argumenten. Het Parkeerbedrijf is zich hier van bewust, maar past wel terecht en correct de regels toe.

actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200907-244

Geld is geld

Wij hebben vrienden op bezoek die een tijdje bij ons logeren en ondertussen Gent verkennen. Wij hebben wel een paar parkeerkaartjes die we aan onze bezoekers kunnen geven om te parkeren, maar die zijn pas geldig vanaf 19u00. Daarom besloten we om een dagticket te nemen van 10 euro (ik vind dat trouwens veel geld, maar daar gaat het nu niet om). We zochten dus overal klein geld bij elkaar, want met briefjes kan je niet betalen aan de automaat. Uiteindelijk kregen we 10 euro bij elkaar met stukken van 10 cent tot en met 2 euro.
Ik begin het geld in de parkeerautomaat te steken, maar op een bepaald moment stopt het gewoon: de automaat aanvaardt het gewoon niet meer en het geld blijft er steeds doorvallen. Dan maar geprobeerd bij een tweede automaat. Zelfde probleem!
Met andere woorden: ik moet dus een duurder tarief nemen, waarmee mijn bezoekers ook nog eens minder lang kunnen parkeren en daarbovenop nog eens een boete riskeren omdat ze waarschijnlijk niet op tijd terug kunnen zijn om een nieuw ticket te nemen... en dat omdat de automaat mijn geld niet wil aanvaarden. Ik vind dit schandalig!
Geld is geld. Ofwel moeten ze de automaten maar aanpassen zodat je ook met briefjes kan betalen, ofwel moeten ze het tarief maar verlagen zodat je wel met klein geld kan betalen.

Onderzoek:
De parkeerautomaten zijn zo ingesteld dat er maximum een twintigtal munten gebruikt kunnen worden om een betaling uit te voeren. Een automaat heeft namelijk een beperkte capaciteit en als dergelijke betalingen toegelaten worden, zouden er problemen ontstaan omdat de geldbakken vol zijn.
Daarom probeert het Parkeerbedrijf ook een aantal andere betaalmogelijkheden te voorzien zoals proton en gsm-parkeren [ondertussen weer afgeschaft]. In de toekomst .zal betaling via kredietkaarten mogelijk zijn. Deze beperking wordt echter nergens vermeld op de automaten, waardoor de gebruikers hier niet van op de hoogte zijn. Daardoor heeft verzoeker een duurder tarief moeten kiezen en de ombudsvrouw vindt dat een compensatie door het Parkeerbedrijf hier op zijn plaats zou zijn.

Beoordeling: gegrond
Volgens het retributiereglement inzake het straatparkeren kan men het verschuldigde bedrag betalen met muntstukken van 10 cent tot en met 2 euro en dat onder de voorwaarden zoals vermeld op de automaat. Nergens staat vermeld dat er maximum 20 muntstukken gebruikt mogen worden.

Aanbeveling:
Geef verzoeker een compensatie voor de extra kosten die hij moest maken.
Vermeld op de parkeerautomaten dat er maximum 20 muntstukken gebruikt mogen worden.

coördinatie
zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 200908-265

Bezoekerstickets

Op de avond van 8 juli 2009 kwam iemand nog iets afgeven bij ons en hij had blijkbaar zijn auto geparkeerd in de zone voorbehouden aan bewoners. Gezien ons bezoek de laatste tijd met de regelmaat van de klok wordt geverbaliseerd, vragen we normaal gezien altijd of de persoon met de auto is en zo ja waar hij zich geparkeerd heeft. Nu dus niet en jawel, om 23u30 werd de persoon geverbaliseerd: 50 euro retributie.
Een half uur voor middernacht nog controle uitvoeren, lijkt me eerder ingegeven door winstbejag en pesterijen dan de werkelijke redenen waarvoor deze retributies in het leven geroepen zijn.
Ik weet dat we juridisch geen poot hebben om op te staan maar ik maakte het Parkeerbedrijf er attent op dat:

- niemand die bij ons langskomt de aanduiding 'voorbehouden aan bewoners' opmerkt;
- er blijkbaar kaartjes bestaan om bezoek gratis te laten parkeren tussen 19u-24u (behalve in de voorbehouden zone) doch we deze nog nooit mochten ontvangen.

Op 16 juli 2009 kreeg ik dan een antwoord van iemand van het Parkeerbedrijf dat er iets was fout gelopen en dat mijn bezoekerstickets onderweg waren.
Op 29 juli 2009 kreeg ik nog eens een antwoord van iemand anders van het Parkeerbedrijf dat mijn tickets zogezegd eind maart werden verstuurd en dat ik klacht moet neerleggen bij De Post indien ik ze niet ontvangen heb.
Gezien de tegenstrijdige berichtgeving ben ik niet geneigd dit laatste te doen. Ik vind het eerlijk gezegd allemaal veel gedoe voor een paar parkeertickets, waarop ik nog steeds wacht.

Onderzoek:
Elke brief met bezoekertickets die het Parkeerbedrijf verstuurt, wordt geregistreerd in een lijst. Naar het adres van verzoeker werden wel degelijk tickets verstuurd, maar daar woonde toen nog iemand anders.
Op 9 juli 2009 stuurde verzoeker zijn mail tegelijkertijd naar het algemeen mailadres van het Parkeerbedrijf en de cel Parkeercontrole.
Op 16 juli 2009 krijgt hij vanuit het algemene adres de boodschap dat de tickets naar de vorige bewoner werden verstuurd en dat hij nieuwe tickets zal krijgen.
Op 19 juli 2009 krijgt verzoeker vanuit de cel Parkeercontrole de boodschap dat er wel degelijk tickets werden verstuurd en dat hij klacht moet neerleggen bij De Post als hij die niet ontvangen heeft.
Op 3 augustus 2009 schrijft verzoeker ons aan. De tickets zijn dan nog steeds niet terecht. Het Parkeerbedrijf verontschuldigt zich voor het misverstand en stuurt alsnog nieuwe tickets naar verzoeker.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Eerst en vooral was er geen goede coördinatie tussen de medewerkers. Hoewel er een lijst van verstuurde tickets is, was er toch een andere interpretatie bij de verschillende medewerkers. En ten slotte werd er een belofte gemaakt die niet werd nagekomen.
Verontschuldigingen volgen en de bezoekerstickets worden alsnog verstuurd.

Aanbeveling:
Maak duidelijke afspraken over wie mails beantwoordt als er verschillende mensen aangeschreven worden. Verzorg ook de interne communicatie.

adequate communicatie
Verzoek: 200908-267

Diefstal in de parking

Op 24 juli 2009 zijn wij het slachtoffer geworden van diefstal van ons kaartje om de parking Sint-Michiels uit te kunnen. Mede oorzaak door onze onoplettendheid, maar niet minder erg.
Bij het naar buiten rijden van de parking kwamen we tot het besef dat we ons kaartje niet meer hadden. In de veronderstelling dat de mensen van de beveiligingsfirma daar zaten om ons te helpen, gaan we naar hen om een nieuw kaartje te kopen. Wat blijkt, dat nieuw kaartje kost ons 20 euro. Niet te geloven.
We hebben de mensen gevraagd toch naar de beelden te kijken, daar wij betaald hebben. De mensen konden ons bevestigen dat ze zien dat we betaald hebben, maar dat er iemand anders ons kaartje had meegenomen.
Op het betaalbewijs van 20 euro staat dat: "Indien het ticket teruggevonden wordt binnen de 14 dagen na het betalen van de vergoeding 'verloren ticket' wordt het saldo terug betaald." Iets dat voor ons niet mogelijk is daar ons ticket meegenomen is door een derde.
Aangezien het echter duidelijk zichtbaar is op de video is er misschien een mogelijkheid om het saldo terugbetaald te krijgen. Daarom schreef ik op 31 juli 2009 naar het Parkeerbedrijf. Hun reactie was dat ik klacht moest neerleggen bij de politie en dat zij dan een onderzoek konden instellen. Voor 3 euro? Ik denk dat de politie wel andere dingen aan het hoofd heeft, waaronder gangsters aanpakken. Het Parkeerbedrijf had de bewijzen. Ik veronderstel dat men in de betreffende dienst wel mag kijken naar de beelden indien er een discussiepunt is. Dit is het bewijs dat wij wel betaald hebben en dat we onze saldo terug kunnen krijgen.

Onderzoek:
Ook al deelt de ombudsvrouw de mening van het Parkeerbedrijf dat het dit ticket niet kan betalen, dan nog is het antwoord dat verzoekers ontvingen een antwoord dat getuigt van bijzonder weinig empathie. Ook al kan het Parkeerbedrijf niet op het verzoek ingaan, het antwoord dat deze verzoekers hebben gekregen, joeg hen helemaal de boom in.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Zorg voor een opleiding 'hoe breng ik een negatieve boodschap over?'

klachtenmanagement
Verzoek: 200908-278

Geen reactie

Ik heb op 17 juli 2009 een herinnering gekregen van een parkeerretributie met de vraag om deze retributie te betalen tegen 20 juli 2009. Ik stuur op 20 juli 2009 een mail naar de cel Parkeercontrole van het Parkeerbedrijf met de mededeling dat de deadline voor het betalen van de retributie niet realistisch is daar een betaling minstens 2 dagen later pas uitgevoerd wordt, Ten tweede meen ik dat de retributie een vergissing is daar ik een geldig parkeerticket heb dat zichtbaar was in de wagen. Ik stuur ook een kopie van het ticket naar de cel Parkeercontrole.
Op 6 augustus 2009 stuur ik opnieuw een e-mail naar de Cel Parkeercontrole omdat ik nog geen reactie heb gekregen op mijn e-mail van 20 juli 2009 maar wel al een tweede herinneringsbrief voor betaling met daarbij nog 20 euro administratiekosten. Ik stuur de e-mail ook per post op naar het Parkeerbedrijf.
Op 10 augustus 2009 stuur ik de briefwisseling ook nog eens per fax op en op 12 augustus 2009 stuur ik eveneens een kopie naar de Ombudsvrouw met de vraag om een reactie van de cel Parkeercontrole op mijn oorspronkelijke e-mail.

Onderzoek:
Er wordt navraag gedaan bij de Cel Parkeercontrole van het Parkeerbedrijf naar het uitblijven van een antwoord aan de klager en diezelfde dag komt er een degelijk onderbouwd antwoord vanuit de Cel Parkeercontrole met excuses voor het lange wachten te wijten aan de drukte na de sluiting tijdens de week van de Gentse Feesten. De klager stond op 13 juni 2009 op een voorbehouden bewonersparkeerplaats in de Lange Violettenstraat en heeft bijgevolg een parkeerretributie gekregen van 50 euro ondanks zijn geldig parkeerticket. De Cel Parkeercontrole gaat akkoord met betaling van de initiële 50 euro zonder administratiekosten. De klager heeft dus binnen de drie weken een antwoord gekregen op zijn e-mail wat binnen een redelijke termijn valt.
De klager laat het hier echter niet bij want hij vindt dat de situatie daar verwarrend is en hij heeft uiteindelijk al 3 euro betaald. Hij vindt dat hij dus maar 47 euro meer verschuldigd is. Het Parkeerbedrijf dat navraag doet

bij haar juriste, gaat hier niet mee akkoord en vraagt alsnog om de 50 euro te vereffenen.
Wij stellen eveneens de vraag aan de klager en aan het Parkeerbedrijf of de klager bij het versturen van zijn e-mail (tijdens de Gentse Feesten) een melding heeft gekregen dat de kantoren gesloten zijn en hij niet onmiddellijk een antwoord mocht verwachten op zijn e-mail?
De klager heeft geen bericht gekregen dat de kantoren van het Parkeerbedrijf gesloten waren en hij bijgevolg niet onmiddellijk een antwoord kon verwachten.
De klager meldt ook terecht dat de termijn tussen het ontvangen van de herinneringsbrief en de uiterste betalingsdatum, te klein is. Klager ontving een herinneringsbrief op 17 juli 2009 en kon, rekening houdend met het daaropvolgende weekend, niet binnen de vijf dagen betalen.
Het kan ook niet dat, als men een verweerschrift heeft ingediend (schriftelijk of via e-mail), toch nog herinneringsbrieven ontvangt met daarbij ook nog eens extra administratiekosten. Het Parkeerbedrijf zou hier deze herinneringsbrieven moeten tegenhouden.
De klager kan zich vinden in de aanbevelingen van de Ombudsdienst.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Hoewel de vraag van de klager toch binnen een redelijke termijn werd beantwoord, heeft hij geen melding gekregen dat de kantoren van het Parkeerbedrijf gesloten waren tijdens de Gentse Feesten. Hij kon dus niet weten dat hij niet onmiddellijk een antwoord kon verwachten. Ook de termijn voor betaling lijkt te klein en bij een verweerschrift worden er nog steeds herinneringsbrieven verstuurd.

Aanbeveling:
Voldoende tijd geven om een parkeerretributie te betalen, 5 dagen is weinig vooral als er een weekend valt tussen het ontvangen van de herinneringsbrief en de datum dat de retributie dient betaald te worden.
Bij een verweerschrift zou het Parkeerbedrijf geen herinneringsbrieven meer mogen opsturen naar betrokkene.
Bij langdurige afwezigheid (Gentse Feesten) zou er zeker een afwezigheidsassistent moeten ingesteld worden zodat klagers verwittigd worden dat hun verweerschrift niet onmiddellijk zal behandeld worden.

flexibiliteit
Verzoek: 200908-288
Onterechte parkeerretributie

Op 25 augustus 2009 heb ik me in Ramen geparkeerd, een zijstraat van de Hoogstraat.
Aan de rechterzijde stond een bord bewonerszone. Ik draaide in de straat en zag op het einde, net op de hoek met de Hoogstraat een bord met "betalend parkeren". Ik parkeerde me eronder en ging met een vriendin een ticketje halen rechtover het ACV.
Toen ik terugkwam zat er al een bon onder de ruitenwisser: 50 euro. Ik verstond het niet en vroeg de twee aanwezige parkeerwachters om uitleg. De vrouw zei dat dit bord de zone om de hoek aanduidde. De man zei dat het niet meer mogelijk was de boete te annuleren, ook niet als ik mij onmiddellijk zou verzetten en een ticketje had gekocht, een blijk van goede intentie. Het feit dat ik er nog geen minuut stond baatte ook niet. Dit vind ik op zich al bijzonder jammer, ik kom net van een jaar Zuid-Amerika en heb al veel zin meteen terug te gaan.
Omdat ik me onder een bord betalend parkeren had geparkeerd en ik niet kon geloven dat ik dus toch niet kon betalen en een bewonerskaart nodig had ging ik naar het kantoor van het Parkeerbedrijf en daar zei een vriendelijke jongeman hetzelfde, ik had me onder een zonebord geparkeerd die de volgende zone aangaf. Hij raadde me aan u te mailen bij blijvende twijfel.
Ik heb, denk ik, een argument dat ik mij onder een betalend parkeren bord zette, maar weet niet of een rechter hier oren naar heeft. Ik heb echter nog een argument: het bord bewonerszone aan de rechterzijde van de straat staat pas na een parking voor mensen met een handicap. Ik heb in tegenovergestelde rijrichting geparkeerd, ter hoogte van die parking voor mensen met een handicap. Ik principe stond ik dus niet in de zone, de denkbeeldige lijn van de bewonerszone begon pas na mijn auto.
Hopelijk heeft u wel oren naar mijn relaas en kunt u mij (via via?, ik weet niet hoe dat gaat) de boete kwijtschelden.

Onderzoek:
Wij gaan zelf ter plaatse kijken: verzoeker passeerde inderdaad geen zonebord wanneer hij midden in de straat draaide. Er staat wel een zonebord aan het kruispunt met de Brouwersstraat, maar dat staat niet op een oranje paal waardoor de aandacht van verzoeker er niet op gevestigd wordt. Er is ook geen eindebord. De situatie kan dus inderdaad verwarrend zijn.
Op basis van deze mogelijke verwarring, het aanspreken van de parkeerwachters en het kopen van een parkeerticket bemiddelen wij bij het Parkeerbedrijf en wij vragen om de retributie te annuleren. De parkeerwachters konden zich hier flexibeler opstellen volgens ons.
Het Parkeerbedrijf is echter niet bereid om te annuleren omdat ze de poort naar misbruik niet willen openen. Ze vinden het ook onnodig om de vaststellers nog een verslag te vragen of de situatie anders te bekijken omdat het contact met verzoeker achteraf gebeurde. Voor het Parkeerbedrijf is er dus geen reden om te annuleren.

Beoordeling: gegrond
De parkeerwachters en het Parkeerbedrijf konden zich flexibeler opstellen en verzoeker erop wijzen dat hij zich moest verplaatsen in plaats van te beboeten, zeker omdat er toch enige verwarring mogelijk was

proactief handelen
Verzoek: 200909-301
Vuile Dampoort

Op de parking voor autocars aan de Kasteellaan/ Oktrooiplein staan tijdens het weekend vaak binnen- en buitenlandse vrachtwagens. De chauffeurs laten hun afval in plastic zakken en kartonnen dozen ter plaatse achter. Dat is dus een heel vuile boel.
Ik heb Ivago al verschillende keren gebeld en die kwamen dat dan keurig opruimen. Ik heb daarover bij de Stad al geklaagd in mei 2008. Uiteindelijk hebben ze dan een container gezet die geregeld werd geleegd. Buurtwerk heeft ook brieven achter de ruitenwissers gestoken om de chauffeurs te informeren.
Tijdens de Gentse Feesten is die container echter weggehaald en die is nog altijd niet terug gezet. Het probleem is nu nog erger. Er zijn ook ratten. Ik heb dan maar weer gebeld naar Ivago om alles op te ruimen. Na verschillende telefoons zijn ze het vuil komen ophalen.
Heel veel toeristen passeren aan die parking en dit is dus hun eerste beeld van Gent.
Het is werkelijk een schande.
Kan hier geen structurele oplossing komen?

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf beheert dit deel van de parking aan het Dampoortstation. In 2008 stond er inderdaad een container en die werd twee maal per week geleegd. Toch bleef het probleem van sluikstorten bestaan. Zelf in die mate dat er in 2008 meer afval van sluikstorten werd opgehaald dan er in de containers zelf zat. Verschillende keren werd ook vastgesteld dat er toch sluikstort was rond de containers hoewel die quasi leeg waren.
Navraag bij Ivago leerde dat onbewaakte en onafgesloten afvalcontainers altijd een probleem van sluikstorten veroorzaken. Daarom besliste het Parkeerbedrijf de containers te verwijderen in de hoop dat dit minder sluikstort zou aantrekken. Dit bleek echter niet succesvol.
Na de klacht van verzoekster en andere gelijkaardige klachten wordt het probleem besproken in de Werkgroep Sluikstorten en Zwerfvuil, samen met het Parkeerbedrijf en de Politie.

Opvolging:
Sinds midden 2010 zijn de klachten hieromtrent uitgebleven.

Beoordeling: gegrond
Pas na de tussenkomst van de ombudsvrouw wordt er op initiatief van andere diensten overlegd hoe het probleem structureel aangepakt kan worden. Het Parkeerbedrijf had hier zelf nog iets meer initiatief kunnen nemen. Maar de oorzaak ligt bij onbehoorlijke burgers uit de buurt.

proactief handelen
inventieve houding
Verzoek: 200909-325

Parkeerdruk Savaanstraat

Ik woon in de Savaanstraat.
Bij ons in de buurt is het echt een ramp om te parkeren. Er zijn een aantal voorbehouden bewonersplaatsen voorzien, maar die worden heel vaak ingenomen door niet-bewoners (bezoekers van Minard, Vooruit, cafés, school, …). Alsof dat nog niet genoeg is, worden er ook nog eens veel plaatsen ingenomen door werken.

Je kunt je niet voorstellen hoe vaak de straten hier in de omgeving bezet worden door werven of door vrachtwagens. Heel de maand augustus was zelfs de helft van de straat voorbehouden voor verschillende werken, ook de bewonersplaatsen. Gevolg is dan dat de bewoners foutief moeten parkeren en een fikse boete krijgen van de Politie.
Ik begrijp dat er nu eenmaal werken moeten gebeuren, ook in buurten met heel veel parkeerdruk, maar kan dit niet meer gecoördineerd worden? Kunnen werken bijvoorbeeld gespreid worden? Kunnen er tijdens werken extra bewonersplaatsen komen? En kan hier meer op gecontroleerd worden (ook als er geen werken zijn)? Kan er ook op toegezien worden dat er niet overdreven veel ruimte voorzien wordt voor werken?

Onderzoek:
Na herhaaldelijk aandringen zegt het Parkeerbedrijf dat het slechts bij grote, langdurige werken mogelijk is om extra voorbehouden bewonersplaatsen te voorzien omdat dit telkens goedgekeurd moet worden door de gemeenteraad. Dit neemt toch enige tijd in beslag en het is volgens het Parkeerbedrijf praktisch niet haalbaar om dit bij elke afzonderlijke inname van de openbare weg in te plannen.
Op de vraag of er een overleg mogelijk is tussen het Parkeerbedrijf en andere betrokken diensten om dit beter te coördineren, verwijst het Parkeerbedrijf door naar de Dienst Coördinatie en de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie. Zij nemen zelf geen initiatief.

Beoordeling: gegrond
Het Parkeerbedrijf neemt weinig initiatief om deze problematiek op een structurele manier aan te pakken. Zij zoeken zelf niet naar mogelijke oplossingen en schuiven dit door naar de andere diensten die dan weer doorschuiven naar het Parkeerbedrijf.

Aanbeveling:
Overleg met de verschillende betrokken diensten hoe deze problematiek aangepakt kan worden.

coulance
overeenstemming met regelgeving
billijkheid
Verzoek: 200909-327

Missie van het Parkeerbedrijf

Op vrijdagavond 4 september 2009 keerde ik van mijn werkgever in Brussel terug met een tijdelijke vervangwagen. Deze kreeg ik ter beschikking in afwachting van een volgende bedrijfswagen die in bestelling is.
Na raadplegen van de website van het Parkeerbedrijf Gent bleek dat ik de administratie voor een vervangwagen via het e-loket kon afhandelen. Ik stootte echter op enkele informatica gerelateerde hindernissen die mij in de onmogelijkheid stelden om de administratie via die weg te regelen (via het e-loket van het Parkeerbedrijf kunnen bestanden tot slechts 400 kilobyte doorgestuurd worden, en men moet al over specifieke software beschikken om gescande documenten van meerdere pagina's op dat formaat te comprimeren; ik beschik evenmin over apparatuur om de gevraagde documenten door te faxen).
Ik besloot dus om de parkeerkaart van mijn vorige bedrijfswagen onder de voorruit te plaatsen, en hierbij een duidelijk leesbare nota te leggen die vermeldde dat de wagen in kwestie een wagen ter vervanging van mijn vorige bedrijfswagen betrof.
De volgende ochtend bleek dat ik ondanks de nota toch een boete gekregen had. Ik begrijp dat de parkeerwachters strikte richtlijnen moeten volgen om misbruik tegen te gaan, maar vertrouwde erop dat, wanneer ik de daaropvolgende maandagochtend mijn specifieke situatie uit de doeken zou doen op de kantoren van het Parkeerbedrijf, men redelijkerwijs de retributie zou annuleren. Dit bleek echter niet het geval te zijn. Ik werd zonder veel begrip meteen gewezen op het feit dat andere mensen er wel in slagen om via het e-loket de zaken in orde te brengen. Ook nadat ik vervolgens via e-mail deze zaak en mijn miskend gevoel bij het Parkeerbedrijf aankaartte, moest ik vaststellen dat men niet aan mijn redelijk verzoek gevolg kon geven, en dat men mij gelastte om over te gaan tot betaling van de boete, wat ik nu dus ook gedaan heb.
Ik volg de redenering van het Parkeerbedrijf in zoverre dat ik naar de strikte letter van de wet een 'overtreding' begaan heb. Ik blijf echter bij mijn standpunt dat naar de geest van de wet en naar wat redelijk genoemd kan worden (vooral omdat ik in de onmogelijkheid verkeerde om de formaliteiten tijdens het weekend in orde te brengen), de beslissing die het Parkeerbedrijf hier genomen heeft, niet de correcte is en zelfs in essentie helemaal niet meer strookt met de uiteindelijke missie van het Parkeerbedrijf.
Ik wens mij bij deze dan ook tot u te wenden in de hoop dat u in een bemiddelende rol het Parkeerbedrijf kan overtuigen om aan de in mijn ogen billijke vraag tegemoet te komen. Ik wend me niet zozeer tot u opdat ik mijn gelijk zou halen of omdat ik niet graag 25 euro boete teveel betaal (de mails die ik reeds geschreven heb, kosten mij in uurloon waarschijnlijk al veel meer dan 25 euro), maar ik wend me in hoofdzaak tot u omdat ik mij onrecht aangedaan voel voor iets wat ieder redelijk mens als een onfaire behandeling zal bestempelen, en omdat ik hoop - ten behoeve van iedere bewoner van Gent - een iets minder bureaucratische werking bij het Parkeerbedrijf Gent te kunnen aanmoedigen met focus op de uiteindelijke missie.
Essentie van deze zaak is dat het Parkeerbedrijf verondersteld wordt een dienst te leveren in functie van het in Gent geldende parkeerbeleid, maar dat ik me niet van de indruk kan ontdoen dat hun focus hier in mijn specifiek geval niet op ligt. Ik was in de onmogelijkheid om mij op het ogenblik dat ik met de wagen thuiskwam administratief in orde te stellen, en toch besliste het Parkeerbedrijf geen gevolg te geven aan mijn meer dan redelijke vraag om de retributie - die gezien de strikte regels correct uitgeschreven was maar in essentie bedoeld is om bewust misbruik waarvan in deze geen sprake is te bestraffen - te annuleren.

Onderzoek:
Met de software die bij iedere scanner geleverd wordt, moet het in principe mogelijk zijn om een gescand document te beperken tot 400kB. Dat vergt wel enig zoekwerk en ook enige kennis. Omdat verzoeker wel degelijk een bewoner is, vragen we aan het Parkeerbedrijf hier een klantvriendelijke houding aan te nemen en toch te annuleren.
Het Parkeerbedrijf kiest er echter voor om de regels strikt toe te passen en is niet bereid om te annuleren. Zij willen de gelijkheid met andere burgers niet schaden.

Beoordeling: geen oordeel
Het is vaak een evenwichtsoefening tussen klantvriendelijkheid en regelgeving. Wij hebben begrip voor de opmerkingen van verzoeker, maar ook voor het Parkeerbedrijf dat ervoor kiest om de regels strikt toe te passen en iedereen gelijk te behandelen.
Anderzijds blijft het een gegeven dat het Parkeerbedrijf niet op zaterdag bereikbaar is voor burgers. We hadden hier in elk geval geopteerd voor een annulering. We volgen verzoeker en vragen dan ook alle bewoners/verzoekers die zich in een identieke situatie bevinden op een gelijke manier te behandelen.

overeenstemming met regelgeving
fair play
Verzoek: 200910-362

Observatietijd

Op 29 september 2009 parkeerde ik tegenover de Zebrastraat onder de brug van de autostrade. Ik moest vier uur kunnen parkeren en ik opteerde dus voor lang parkeren, wat drie euro kost. Ik had maar 1,20 euro bij en besloot in Zebrastraat NV (waar ik moest zijn) om geld te vragen, maar dat hadden ze niet. Dan maar rondgelopen en een pizzeria op de hoek verderop gevonden. Daar kreeg ik drie euro, waar ik mee terugging naar de parking, maar helaas: reeds een ticket onder mijn ruitenwisser.
De beambte liep er rond, maar had geen oren naar mijn uitleg. Ik stond er nochtans met de drie euro in mijn hand. Ik moet maar geld bijhebben als ik aankom of Proton hebben, volgens de beambte. Het had geen zin om nog geld in te steken volgens de beambte, want ik mocht nu toch de hele dag er staan.
Er zijn uiteraard diverse mensen (Zebrastraat NV, Pizzeria, ...) die kunnen bevestigen dat ik hen rond 12u45 om drie euro heb gevraagd. Ik stuurde dus een mail naar het Parkeerbedrijf, maar die hadden helemaal geen oren naar mijn argumenten. Krijgt dan wel iemand ooit gelijk?
Ik heb trouwens ontdekt dat er in tal van behandelingen door de rechtbank vrijspraken waren wegens het niet in acht nemen van “de nodige” observatietijd. Volgens het Parkeerbedrijf Gent moet er echter direct een retributie uitgeschreven worden en wordt er dus geen observatietijd gerespecteerd. Dit zou nochtans van enige fair play getuigen. Ik zou dan ook willen dat de Ombudsvrouw dit verder onderzoekt.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf zegt dat de vaststellers een retributie moeten uitschrijven van zodra ze merken dat er niet voldaan wordt aan het geldende parkeerregime. Als men op het moment van de vaststelling met een geldig ticket naar de vaststeller gaat, kan die op basis daarvan wel de retributie annuleren. Volgens het Parkeerbedrijf kon verzoeker echter met 10 cent een parkeerticket van een kwartier nemen en dan had hij ruim de tijd om een andere oplossing te zoeken of geld te wisselen.
Er zijn geen duidelijke regels over het handhaven van een observatietijd voor het uitschrijven van een parkeerretributie. In het kader van discussies over het onderscheid tussen 'laden en lossen' of 'parkeren' deelde het Parkeerbedrijf ons echter verschillende keren mee dat vaststellers kunnen zien of het wel degelijk om laden en lossen gaat of over parkeren omdat zij een tijd in de omgeving blijven en omdat het uitschrijven van een retributie toch een aantal minuten in beslag neemt. Hun argument in deze discussies was dus steeds dat er een zekere observatietijd is… en nu blijkt die er plots niet meer te zijn. De ombudsvrouw vraagt zich af of hier dan met twee maten en twee gewichten wordt gewerkt.
In deze concrete situatie komt daar nog eens bovenop dat verzoeker verschillende getuigen heeft die kunnen bevestigen dat hij geld wou wisselen én verzoeker heeft de vaststeller persoonlijk aangesproken. Volgens de ombudsvrouw zou het van fair play getuigen om in dit geval toch te annuleren.
Het Parkeerbedrijf geeft echter geen enkele reactie meer op deze argumenten.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Zuiver volgens de regels werd de retributie correct uitgeschreven. Gezien de situatie (geld wisselen, getuigen, aanspreken van de vaststeller, vroegere uitspraken over observatietijd) vindt de ombudsvrouw echter dat het van fair play zou getuigen om de retributie te annuleren.

Aanbeveling:
Werk duidelijke regels uit voor het handhaven van een observatietijd vooraleer er een retributie uitgeschreven wordt.

actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200910-376

Retributies tijdens verhuis

Ik ben sinds 1 september 2009 gedomicilieerd in Gent. Op 5 en 12 september 2009 ontving ik twee retributies (tijdens het verhuizen van meubels en huisgerief).
Op 16 september ontving ik de aanvraagbevestiging tot wijziging van domicilie in mijn brievenbus. Met deze bevestiging kan ik een aanvraag tot bewonerskaart indienen (dus na 16 september 2009).
Aangezien de retributies uitgeschreven werden tussen de periode van aanvraag en effectieve bevestiging van domicilie, kon ik nog geen bewonerskaart aanvragen, terwijl ik er wel recht op had.
Ik zie dan ook niet in waarom ik enerzijds parkeergeld zou betalen in de zone van mijn woning en anderzijds deze retributies zou betalen.
Alvast bedankt voor de verwerking van deze klacht.

Onderzoek:
Wanneer men een aanvraag tot domiciliëring doet, kan men al een tijdelijke bewonerskaart krijgen. Men hoeft dus nog niet effectief gedomicilieerd te zijn.
De Dienst Burgerzaken bevestigt ons dat verzoeker op 1 september 2009 een ontvangstmelding kreeg van zijn aanvraag tot adreswijziging. In die ontvangstmelding wordt ook informatie gegeven over de bewonerskaart.
Verzoeker beschikte dus wel degelijk over de informatie en de middelen om zich gratis in orde te stellen.
Na de eerste retributie van 5 september nam hij geen contact op met het Parkeerbedrijf. Ook daar zou hij de nodige informatie gekregen hebben over een tijdelijke bewonerskaart waardoor de tweede retributie vermeden kon worden.

Beoordeling: ongegrond
Verzoeker kreeg informatie over de tijdelijke bewonerskaart, maar hij heeft geen stappen ondernomen om zich in orde te stellen. Ook niet na de eerste retributie.

Aanbeveling:
Het valt op dat er nog altijd burgers zijn die hiervan niet op de hoogte zijn. Besteed hier extra aandacht aan bij de communicatie via de Dienst Burgerzaken.

Verzoek: 200902-52

Parkeerkaart voor tweede verblijf

Ik heb een tweede verblijf in Gent. Ik betaal daar ook belastingen voor.
Voor een tweede verblijf heb ik echter geen recht op een bewonerskaart om te parkeren.
Op zich eigenlijk geen probleem, want ik heb een garage. Onlangs waren ze echter aan het werken in de straat waardoor mijn garage (en die van de andere bewoners) geblokkeerd was. De meeste andere bewoners konden gratis en zo lang ze wilden parkeren op straat met hun bewonerskaart, en dankzij de voorbehouden bewonersplaatsen vonden ze ook tamelijk gemakkelijk een plaats. Ik, daarentegen, moest eerst en vooral lang zoeken naar een plaats en ik moest daarvoor ook veel geld betalen. Terwijl ik toch ook belastingen betaal en volgens mij enig recht heb op een parkeerkaart.
Kan het Parkeerbedrijf geen alternatief aanbieden voor dit soort situaties?

Onderzoek:
Er komt een overleg tussen het Parkeerbedrijf en de ombudsvrouw, maar tot nu toe komt er geen concrete oplossing.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:
Wie een tweede verblijf heeft in Gent betaalt ook belasting. Wanneer iemand langdurig geen gebruik kan maken van zijn garage bevelen wij toch aan dat er gezocht wordt naar een inventieve oplossing binnen de regelgeving.

Verzoek: 200906-231

Lichte vrachtwagen

Ik rij met een wagen en die is ingeschreven als lichte vracht. Nu als ik in de stad wil parkeren, riskeren we iedere keer een bekeuring van 50 euro! Daar alle parkeerzones enkel voor gewone personenwagens zijn voorbehouden (in het centrum).
Met het gevolg dat in principe niemand met een voertuig dat als lichte vracht is ingeschreven daar kan parkeren! Zelfs als je betaalt.
Kun je dit eens onderzoeken alstublieft?

Onderzoek:
Het gaat hier om parkeerplaatsen die aangegeven worden met het bord E9b: "Parkeren uitsluitend voor motorfietsen, personenauto's, auto's voor dubbelgebruik en minibussen." Lichte vrachtauto's en vrachtauto's mogen niet op deze plaatsen staan.
Blijkbaar is er echter enige verwarring tussen de fiscale betekenis van 'lichte vracht' en de betekenis in de wegcode. Volgens het Parkeerbedrijf komt het er eigenlijk op neer dat wanneer een voertuig bestuurd mag worden met een rijbewijs B het ook op de plaatsen mag staan die aangegeven worden door het bord E9b. Concreet betekent het dus dat voertuigen die maximum 3500 kg wegen en maximum 9 zitplaatsen hebben (bestuurder meegerekend) op die plaatsen mogen staan.

Beoordeling: geen oordeel

10.4. Opvolging

Het Parkeerbedrijf heeft al herhaaldelijk vorm gegeven aan de aanbevelingen van het ombudsteam. Zo heeft het via het e-loket zijn bereikbaarheid vergroot (ook al blijven we melden dat de openingsuren voor verbetering vatbaar zijn). Het automatisch opsturen van de bewonerskaarten voor bezitters van een eigen wagen is door bewoners erg goed ontvangen, net zoals de ingevoerde faciliteiten voor de vervangwagens. Het aantal klachten hierover is drastisch verminderd.

10.5. Aanbeveling

Dienst Wonen:
Grondiger analyse op basis van objectieve gegevens over de leegstand tussen twee verhuurperiodes.
Inschatten omvang, oorzaken en grootte van het verlies aan huurinkomsten.
Herbekijk de huidige aanpak van dit probleem. Coördinatie en uitbesteding van de werken bij tekort aan eigen personeel. Zoek in het kader van Gent 2020 een inventievere oplossing dan nu het geval is.

Stedenbouw en ATD:
Risicoanalyse maken van commercieel interessante info in het kader van mogelijke lekken (hackers of klassieke lekken).
Controle- en beveiligingssysteem nakijken.

Parkeerbedrijf:
Annuleer niet klakkeloos, want dit leidt tot misbruiken en ongelijkheid. Reageer duidelijk en consequent, maar laat ruimte voor goed gemotiveerde verzoeken op basis van billijkheid en waar er toch heel wat aanwijzingen zijn dat het mogelijkerwijs om een vergissing kan gaan.

Annuleer nooit wanneer er gebruik is gemaakt van een kopie van een gehandicaptenkaart.

Verminder het spanningsveld tussen burgers en Parkeerbedrijf door in elk geval de ombudsvrouw de nodige ondersteuning te bezorgen aan de hand van duidelijke en volledige foto's van de voorruit om uit te zoeken wat er precies aan de hand is.

Overweeg of het annuleren van een retributie van bewoners, die aanspraak kunnen maken op een bewonerskaart, maar die een verlenging over het hoofd gezien hebben, in dergelijke gevallen tot de mogelijkheden behoort.

Het innemen van bewonersplaatsen door langdurige werken: herbekijk tijdig, in samenwerking met andere betrokken diensten, hoe het innemen van bewonersplaatsen gecompenseerd kan worden.

Kijk na of je ook parkeerplaatsen voor motorrijders in ondergrondse parkeergarages kan voorzien.

Ook burgers moeten er op een hoffelijke manier op attent gemaakt worden dat een agressieve houding niet getolereerd kan worden. Het meedelen van een negatieve boodschap gebeurt het best duidelijk: niet rond de pot draaien, maar met de juiste tekst en uitleg. Het Parkeerbedrijf kan zich vergissen en moet dus, meer dan nu het geval is, ook grondiger nagaan of er sprake is van een vergissing of van gesjoemel door de burger. Blijft de betwisting, dan kan de ombudsvrouw een meerwaarde bieden. Is er plaats voor billijkheid dan moet ook een ombudsman dit motiveren. Maar menselijkheid is in elk overheidsbedrijf op zijn plaats. Vooral burgers die betaald hebben, maar van wie het ticket verlopen is, hebben het moeilijk met het feit dat het al betaalde bedrag niet wordt afgetrokken van de boete die in feite een nieuwe retributie is. Strikt genomen is een retributie een vergoeding voor een geleverde dienst of in dit geval voor het gebruik van de openbare weg. Op die manier laat je een burger twee keer een gedeelte van de service betalen. Een retributie is immers geen boete.
Voorts is het uitgesloten dat je van een burger mag verwachten dat hij een zichtbaar teken zoals het openzetten van de koffer van de auto moet geven bij het laden en lossen. Hier is het voor de ombudsvrouw duidelijk dat de controleurs een observatietijd van 10 minuten in dezelfde straat moeten inlassen om na te gaan of iemand wel aan het laden of lossen is. Hierbij kan technische ondersteuning helpen.

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen:
Komaf maken met het achterlaten van signalisatie door duidelijke afspraken op voorhand en betere coördinatie. Voorwerpen die op de openbare weg achterblijven, zijn strikt genomen sluikstort.
Leer uit klachten en behoeften over aanleg trottoirs, bij heraanleg inventiviteit bij tekort aan plaveiers of opleiding plaveiers.

Asielzoekers
Als je ze opsluit
Blijven het altijd vreemdelingen

Loesje

11. DEPARTEMENT STAFDIENSTEN

11.1. Structuur

Betrokken diensten

DIENST	KLACHTEN	SIGNALEN & VRAGEN	GEGROND
Dienst ABIS – Afdeling Beleid, Internationaal en Subsidies	2	3	1
Dienst Asiel- en Vluchtelingenbeleid	0	0	0
Dienst Belastingen	1	0	1
Dienst Gemeenschapswachten	3	1	0
Dienst Voorlichting	2	0	0
Juridische Dienst en Kennisbeheer	2	0	2
Medisch Sociaal Opvangcentrum	0	0	0
Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgerichte Werking	1	0	1
Vredeshuis	0	0	0

Bevoegde schepen(en)
Burgemeester

11.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

Uit de (weinige) klachten blijkt dat er mogelijkerwijs in 2009 iets is misgelopen met de aangiften voor de tweede verblijven. Er volgde een correctie.
Uit klachten blijkt ook dat de burgers die op het openbaar domein ten val komen tijdens grote werken, waarbij verschillende actoren betrokken zijn, soms van pier naar pol worden gestuurd. Neem bijvoorbeeld de werf Korenmarkt en omgeving (KOBRA). Wie in de Kuip ten val komt (en er zijn er toch enkele die zwaar ten val zijn gekomen) moet maar liefst drie aangetekende brieven versturen, namelijk: naar De Lijn, naar de aannemer en naar Eandis. De schrik zit er dus dik in dat de verantwoordelijkheid doorgeschoven zal worden om dan terug te belanden bij de burger die in elk geval zal moeten bewijzen dat het om een situatie ging die hij of zij niet op voorhand kon inschatten. De burger klaagt in eerste instantie bij de ombudsvrouw over het feit dat hij zelfs geen woordje ontvangt van de Stad om te horen hoe hij of zij het maakt.
Ook de Juridische Dienst, waar normaal schadeclaims terecht komen, krijgt zo geen overzicht van de claims. Kortom, kan het niet iets eenvoudiger?
In 2009 en 2010 kregen we ook de eerste signalen over het optreden van de Gemeenschapswacht. Hier is het belangrijk dat deze medewerkers altijd hun legitimatie op zak hebben.

11.3. Selectie klachten per dienst

Voor alle klachtendossiers verwijzen we naar deel II van het jaarverslag
op de website: www.ombudsvrouw.gent.be

11.3.1. Dienst Belastingen

adequate communicatie
Verzoek :200903-113
Tweede verblijf

Wij betalen al jaren de belasting op tweede verblijven voor ons huis in de Lijnmolenstraat. Er is nooit enige verandering in de gegevens. Vorig jaar hebben wij aandachtig het reglement op de tweede verblijven gelezen, ook artikel 6 over de aangifteplicht. Wij gaan er vanuit dat, omdat de gegevens elk jaar overeenstemmen met het voorstel dat wij normaal krijgen, in dat geval aan de aangifteplicht is voldaan. We krijgen echter een aangifteformulier 2008 toegestuurd en gaan er vanuit dat dit niet moet ingevuld worden aangezien wij een voorstel moeten krijgen en onze gegevens niet zijn veranderd. Wij gaan er vanuit dat we niets moeten doen. Maar we hebben geen voorstel gekregen. We krijgen wel een boete omdat we te laat, dus niet, onze aangifte hebben ingevuld. Als we in de fout zijn gegaan is dat omdat dit reglement en vooral artikel 6 verwarrend zijn.

Onderzoek:
Volgens de Dienst Belastingen is 2008 het eerste jaar dat er voorstellen van aangiften voor een aantal belastingreglementen werden opgestuurd. Voor de belasting op tweede verblijven is er iets mank gelopen. De dienst kan niet meer terugvinden wie wel en wie geen voorstel ontvangen heeft. In het geval van verzoeker opteert de Dienst Belastingen dan ook voor twijfel in zijn voordeel. Er wordt door de dienst dan ook aan het college voorgesteld om verzoeker ambtshalve te ontslaan van het verhoogde recht. In mensentaal betekent dit dat verzoeker enkel de belasting moet betalen en dus niet de boete. Alles komt in orde.

Opvolging:
Twee maanden later zegt verzoeker dat hij nog altijd niets gehoord heeft. Hij maakt zich wel ongerust. Tenslotte wordt hem eind september de beslissing van het college meegedeeld en is de zaak afgerond.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Verzoeker zegt dat hij geen voorstel van heffing heeft ontvangen en de Dienst Belastingen kan dit niet weerleggen, maar geeft toe dat er bij hen iets fout is gelopen. Dit wordt door hen rechtgezet.

11.3.2. Juridische Dienst en Kennisbeheer

adequate communicatie
afdoende motivering
Verzoek: 200905-194
Put

Ik ben ten val gekomen in een verlichtingsput die in grond zit en waar het glas van weg was. De lamp brandde nog toen ik erin terecht kwam, vandaar dat ik misleid was.
Men heeft mij rechtstreeks naar de verzekering verwezen, maar mijn schadeclaim zou zijn afgewezen door Eandis maar de Stad blijft toch beheerder van het wegdek?

Onderzoek:
Uit het onderzoek blijkt dat verzoeker door de verzekeraar van de Stad werd doorverwezen naar Eandis wegens de bevoegdheid voor de lichtbakken. Eandis wenst de kosten dan niet te vergoeden omdat het hier voor de Stad (niet voor de burger) een voorzienbare hindernis betrof omdat het aan de Stad is om dit mankement als beheerder van het openbaar domein te signaleren aan Eandis. Eandis geeft daarom de vraag door aan de verzekeraar van de Stad.
Wij richten ons tot de Juridische Dienst met de vraag om dit opnieuw te laten onderzoeken. Van de Juridische Dienst vernemen wij dat de Stad uiteindelijk toch de aansprakelijkheid erkent. Enige tijd later kan deze dienst de bijkomende informatie doorgeven aan de verzekeraar. Wegens een misverstand duurt het nog even voordat verzoeker zijn kostenvordering kan overmaken aan de verzekeraar. Uiteindelijk komt alles in orde, bijna een jaar na het ongeval.

Besluit:
Her is duidelijk dat de beide verzekeringen de verantwoordelijkheid naar elkaar wensten toe te schuiven. Het is dank zij de houding van de burger en nieuwe argumenten dat de juridische dienst hier fair tussen in gekomen naar de verzekering van de stad . Het misverstand waardoor wat tijd verloren is gegaan had kunnen vermeden worden door een adequatere communicatie.
Maar burger was tevreden met het resultaat en de tussenkomst van de Juridische Dienst.
Onderzoek:

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De Juridische Dienst had Ethias van bij het begin kunnen wijzen op de verantwoordelijkheid van de stad en een ietwat adequatere communicatie had de afhandeling kunnen versnellen.

11.3.3. Lokale Preventie en Veiligheid

Verzoek: 200905-193
Weekendzakken

Ik zou u een probleem willen melden dat al jaren duurt en dat maar niet opgelost geraakt: studenten en afval. Ik woon in de Meerstraat, een straat met veel studentenkoten. Ieder weekend is het hetzelfde. De studenten vertrekken naar huis en de vuilniszakken staan op vrijdagmiddag al buiten op het trottoir. Tot de maandag want dan pas is er ophaling. Dit betekent dat wij heel het weekend met de aanblik van die knalgele zakken zitten. Het is geen zicht voor onze bezoekers en de toeristen die in de stad lopen.
Sommige zakken worden dan nog door flauwe plezanten open geschopt, als ze al niet door honden, katten of eksters worden opengereten. Ik heb de buurtinspecteur hierover al aangesproken: hij zou bij de slechtste adressen eens gaan aanbellen. Het is toen een tijdje beter geweest maar dit was van korte duur. Ik weet dat Ivago daar niet veel aan kan doen en dat men ook de ophaalronde niet kan veranderen want dan zullen er elders problemen opduiken. Kan er nu niemand die studenten beter gewoontes aanleren of dan repressief optreden?

Onderzoek:
Van Ivago vernemen we dat het onmogelijk is om de afvalrondes op maandag af te schaffen: de studenten zijn verspreid over heel de stad en een probleem op een bepaalde plaats wegnemen veroorzaakt hetzelfde probleem maar op een andere plaats.
Ieder jaar wordt een sensibiliseringscampagne gehouden specifiek voor studenten, om hen bewust met afval te leren omgaan. We brengen ook de studentenambtenaar en de Dienst Lokale Preventie en Veiligheid op de hoogte, die ons meedeelt dat er een studentendraaiboek bestaat waarin de verschillende stappen worden beschreven die men neemt wanneer er klachten komen over studenten. Eerst wordt de Stadswacht gestuurd, in een tweede fase volgt een bemiddelingsgesprek met de Dienst Preventie en wordt ook de kotbaas verwittigd, tenslotte wordt het dossier overgemaakt aan de Politie. Bij de start van ieder academiejaar krijgen de studenten in hun infopakket alle noodzakelijke informatie over het correct buitenzetten van hun afvalzakken.

Opvolging:
Het probleem blijft bestaan en gaat ook gepaard met klachten over vandalisme vooral in Zwijnaardsesteenweg, Mageleinstraat, Koestraat en Lucas de Heerestraat.

Beoordeling: geen oordeel
Signaal naar beleid.

Signaal naar beleid
Verzoek: 200909-308
Sluikstorten in de Brandweerstraat

Ik heb al herhaaldelijk geklaagd over het sluikstorten in de Brandweerstraat en de diensten en de schepen hebben wel maatregelen genomen: Ivago kuist wekelijks op (wat dus een dure zaak is). Wij zijn heel dankbaar voor de inspanningen van Ivago, maar ik vraag mij af of er geen structurele maatregelen kunnen komen om ook de oorzaak van het probleem te lijf te gaan.
Ik woon al jaren in de buurt en er wordt vooral gesluikstort door mensen die per auto het straatje inrijden en er gewoon hele pakken neerzetten. Ze komen zowel via de Molenaarstraat als via de Sint-Margrietstraat en

omdat ze niet gezien worden, kunnen ze daar gemakkelijk storten.
Volgens mij zouden paaltjes in het midden van de Brandweerstraat (aan de knik) in elk geval een methode zijn om de straat niet meer te kunnen inrijden. De poorten van de school en van de brandweer blijven op die manier toch bereikbaar. Die paaltjes zouden toch goedkoper zijn dan om de drie dagen komen opruimen. Mijn concrete vraag is dus of dit mogelijk is.
Er is trouwens ook zwerfvuil door de schoolkinderen, en hierover is er binnenkort een overleg tussen het buurtcomité en de school.

Onderzoek:
De Dienst Gebiedsgerichte Werking heeft al stappen ondernomen bij verschillende diensten, maar botst om verschillende redenen telkens op een nee. Nochtans zijn zowel het buurtcomité, de school als de Dienst Gebiedsgericht Werking vragende partij voor paaltjes, meer groen, bankjes, vuilnisbakjes, …
De Dienst Gebiedsgerichte Werking coördineert de zoektocht naar structurele oplossingen verder.

Beoordeling: geen oordeel
Wij beschouwen dit als een signaal dat ook een beleidsaanpak vraagt

Verzoek: 200909-311
Emilius Seghersplein

Vorig jaar hebben wij u (en de burgemeester en de korpschef) reeds een brief gestuurd om de overlast op het Emilius Seghersplein aan te klagen. We hebben niet de indruk dat deze tot veel actie heeft geleid. Eén keer zijn politieagenten aan de deur gekomen om te vragen hoe het nu was en om te vertellen dat we zeker altijd moesten bellen als er problemen waren.
Dit jaar moesten we dan ook opnieuw vaststellen dat eens het mooi weer werd (eind maart) ook de overlast terugkeerde en om eerlijk te zijn nog veel erger dan vorig jaar. Het gaat vooral om geluidsoverlast en nachtlawaai, voetballen (met gevaar voor glasbreuk) en afval.
Eind juni hebben we daarover een agente aangesproken en de reacties die we daarvan kregen, waren eigenlijk beneden alle niveau. Enkele suggesties waren oordopjes kopen of een slaappilletje nemen. Aangezien het nachtlawaai waar we het over hadden na 22u00 plaatsvindt, was het trouwens haar probleem niet, “want dan zit onze dienst erop.”
We hebben ook eens de politie gebeld toen ze heel geweldig voor onze ruit stonden te voetballen. Eerst gingen ze langs komen. Vijf minuten later belden ze echter terug om te vragen of we al glasbreuk hadden. Toen we vertelden dat dit niet zo was, vond men het plots toch niet meer nodig om langs te komen.
Een paar weken geleden hebben we nog eens een poging gedaan om ergens ons probleem aan te kaarten, maar zonder succes. Er werd ons beloofd dat de korpschef ons zou bellen, maar die hebben we helaas nooit gehoord.
Kort daarna hebben we wel eens een patrouille gezien die vertraagde toen er een hoop jongeren op het pleintje stonden, maar ze werden al gauw uitgejouwd en ze zijn met de staart tussen de benen voortgereden. Toen hier enkele dagen later 15 jongeren stonden te voetballen, keek een passerend zwaantje tot twee maal toe de andere richting uit.
Geluidsoverlast en dan vooral nachtlawaai is het grootste probleem. Tot een stuk in de nacht is het een op en afrijden van wagens, tientallen jongeren die staan te babbelen (al lijkt het soms meer op roepen), luide tot heel luide muziek uit wagens, jongeren die op hun eigen auto’s staan te springen of schoppen. Vaak duurt dit tot 3 of 4 uur ’s nachts.
Sinds het begin van de Ramadan is er nauwelijks een nacht geweest dat we ongestoord konden slapen. De geluidsoverlast is ook dikwijls het gevolg van wagens die voorbij racen, met gierende banden en aan hoge snelheid bochten pakken of gewoon op straat even 180° draaien (slippen) of toertjes draaien, moto’s die voorbijrazen (al dan niet op hun achterwiel), …
Ook wordt er nog steeds gevoetbald op het pleintje (meer en meer ’s nachts) en meestal. door die personen die onze ruit en de ramen van de kerk stuk hebben gemaakt. Zij hebben hun lesje dus niet geleerd, wat ook niet onlogisch is aangezien ze er ongestraft mee weggekomen zijn.
Het druggebruik kan hier misschien ook niet los van gezien worden. Dagelijks staan hier jongeren drugs te roken, waarna ze dikwijls gewoon wegrijden met de wagen.
’s Morgens is het pleintje een puinhoop: tientallen blikjes, lege pakjes sigaretten, lege verpakkingen (pizzadozen, snoep, koeken), pakjes friet, … alles droppen ze gewoon ter plaatse op de grond. U kan dit gerust checken bij Ivago, die denk ik wel dagelijks langs komen om te kuisen.
Graag hadden we van u gehoord hoe u deze problematiek denkt aan te pakken. Elk jaar wordt het erger en het laissez faire, laissez passer van de politie (dat is toch onze sterke indruk) werkt dit alleen maar in de hand.

Onderzoek:
Op 14 september 2008 schreef verzoeker al eens een brief naar onze dienst en naar de burgemeester over de toenemende overlast op het Emilius Seghersplein. Wij hebben zijn brief aan het Programma Lokale Preventie en Veiligheid (LPV) bezorgd voor verdere opvolging (coördinatie en feedback). We deelden dat toen ook mee aan verzoeker.
LPV zegt dat de problematiek gekend is en het dossier werd ondertussen opnieuw opgenomen. Blijkbaar keert het probleem telkens terug in de periode van de ramadan en daarna gaat het terug liggen.
Buurtwerkers en straathoekwerkers doen het plein regelmatig aan en spreken overlastveroorzakers aan, maar dit is echter niet evident.
Ook de Politie patrouilleert regelmatig op het plein en er worden effectief processen verbaal opgesteld (dit jaar al 53). Daarbij is er ook aandacht voor de drugsproblematiek.
Samen met de lokale recherche wordt hier een drugsbeleid gevoerd, maar volgens de Politie is het een utopie dat daarmee alle drugs uitgebannen worden.
Agenten worden inderdaad soms uitgejouwd, maar volgens de Politie druipen zij dan niet zomaar af. De voortrekkers worden in dat geval gefixeerd en zij worden later (niet in groep) geïdentificeerd en uitgenodigd op het commissariaat. Op die manier wordt escalatie van de situatie op het moment zelf vermeden.
Wie de agente was waarover verzoeker het heeft, kon niet achterhaald worden. Alle buurtinspecteurs uit de buurt zijn namelijk mannen. De Politie is echter duidelijk dat dit soort reacties niet passen binnen de filosofie van het korps.
De Politie gaat ook nog langs bij verzoeker om de acties die ondernomen toe te lichten.

Beoordeling: geen oordeel

overeenstemming met regelgeving
proactief handelen
Verzoek: 200904-171
Lawaaierige studenten

Sedert enkele jaren is een huis in de Diksmuidestraat bewoond door studenten.
Herhaaldelijk komt het tot ernstige lawaaioverlast waartegen de buren na vergeefs te hebben gevraagd om stiller te zijn al bij de wijkpolitie klacht hebben ingediend. Ook gisteravond was er een bijeenkomst van een dikke twintigtal studenten. Gevolg: vier gevels waartegen fietsen gesmeten waren zodat de stoep weer eens geblokkeerd was, harde muziek die later op mijn vraag wel zachter werd gezet en studenten die rond half twee 's nachts buiten stonden 'na te praten'. De politie heb ik niet gebeld omdat ik gasten had en omdat ik tegen beter weten in hoopte dat de bijeenkomst snel zou afgelopen zijn. We zijn het meer dan moe dat onze woon- en leefkwaliteit zo naar beneden wordt gehaald door studenten die zo respectloos met de buren omgaan. In onze straat wonen ook kinderen en oudere mensen die geregeld uit hun slaap worden opgeschrikt of zelfs niet kunnen inslapen. Het huis is een eengezinswoning maar is ook de ontmoetingsplaats van een studentenvereniging. Mijn vraag is om een gesprek te voeren met de bewoners van het huis. Wij als buren kunnen kennelijk geen enkele invloed uitoefenen. Wij vragen enkel dat zij en ook de bezoekende studenten zich zo gedragen dat de straat leefbaar blijft en dat wij zowel in de tuin als in huis zo min mogelijk met hun aanwezigheid worden geconfronteerd.

Onderzoek:
Verzoekster heeft haar bericht ook bezorgd aan Lokale Preventie en Veiligheid en aan de studentenambtenaar. Verzoekster wordt door hen op de hoogte gebracht van het bestaan van een draaiboek studentenoverlast. Hierin is voorzien dat bij een eerste melding de studenten een brief krijgen van de Stad met de aanmaning om hun gedrag aan te passen. De Stadswacht voert met hen een gesprek. Bij een tweede melding volgt een tweede aanmaningsbrief met kopie aan de koteigenaar. Er komt een bemiddelingsgesprek met iemand van Lokale Preventie en Veiligheid. Bij een derde melding wordt het dossier overgemaakt aan de Politie. Wat de specifieke melding van verzoekster betreft, het dossier bevindt zich in de fase van het bemiddelingsgesprek. Dit gebeurt dan ook en de ouders worden op de hoogte gebracht. Bij geluidsoverlast kan men ook altijd de Politie om interventie vragen. De Politie houdt dit pand trouwens in het oog. Uit dezelfde straat krijgen wij nog klachten over een ander pand. Bijkomend probleem is dan ook nog dat het betrokken pand niet gekend is als studentenhuis, maar als eengezinswoning. Hierbij

stellen wij ons de vraag of de Dienst Stedenbouw bij het onderzoek van een stedenbouwkundige aanvraag geen elementen kan detecteren die aangeven dat men van plan is om een eengezinswoning om te vormen tot kamerwoning. Ten slotte krijgen wij een reactie van Bouwtoezicht die ons enkel kan meedelen dat het laatste pand in orde is met de bouwverordening van de Stad en dat er geen werken uitgevoerd werden om het pand op te delen in een kamerwoning. Voor het eerste pand zal Bouwtoezicht een onderzoek starten. De dienst benadrukt dat het bijzonder moeilijk is om te detecteren dat een woning zal opgedeeld worden, als er op het ingediende plan geen aanwijzingen zijn. Zijn er wel aanduidingen op het plan, van bijvoorbeeld meerdere keukens of badkamers, dan is men zeer voorzichtig, hoewel ook die zaken niet ongewoon zijn in een ruime woning. Maar flagrante gevallen maken altijd het voorwerp uit van een weigering.

Beoordeling: geen oordeel
Wij hebben geen enkele aanwijzing gevonden dat de verschillende betrokken dienst (Lokale Preventie en Veiligheid, Politie en Bouwtoezicht) niet volgens de geldende regelgeving en richtlijnen hebben opgetreden. In ieder geval heeft Lokale Preventie en Veiligheid gehandeld volgens de richtlijnen van het specifiek voor de studentenoverlast opgestelde draaiboek. Maar uit ons onderzoek blijkt toch dat het heel moeilijk is om op te treden tegen degenen die de bouwverordening van de Stad willen omzeilen en eengezinswoningen toch gebruiken als kamerwoning. In elk geval bleek ook de houding en medewerking van de ouders, eigenaars van de woning, belangrijk en positief. De klachten bleven daarna binnen de perken tot grote tevredenheid van de buren.
De inzet van de studentencoach en preventiemedewerker en hun directe aanpak werpt vruchten af.

11.3.4. Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgerichte Werking

actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200910-399
Gebrekkige communicatie

Ik woon in Ledeberg, heb een laag inkomen en werd op geen enkele manier op de hoogte gesteld van de specifieke premies voor renovatie voor Ledeberg. Ik ben dan ook niet verwonderd over het krantenartikel van 1 oktober dat er in Ledeberg zoveel mensen hun woning toch te koop zetten. Mogelijk zijn ook anderen toch nog te laat geïnformeerd.
Ik heb geen inkomen dat een computer toelaat. Ik heb geen nieuwsbrief gekregen en ik heb pas in de krant voor de eerste keer van die specifieke premies gehoord. Ik ben me gaan informeren in de Eggermontstraat in Ledeberg: in het dienstencentrum daar wisten ze van niets van die premies. In de technische dienst Gentbrugge hebben ze doorverwezen naar Gentinfo. Bij Gentinfo hebben ze me verwezen naar de Dienst Wonen. Daar ben ik terecht gekomen bij een dame die mij heel correct en vriendelijk heeft ontvangen maar niets ander kon dan meedelen: sorry maar je bent te laat. Ik had nochtans zelf ook heel wat op voorhand info verzameld bij diverse overheden en ik lees ook altijd het blaadje van het buurtcentrum. Dus ik begrijp het niet. Ik vind de info in elk geval ondermaats. Ook de eigen diensten in Gentbrugge wisten evenmin iets over die premies. Ik heb al wat werken uitgevoerd en zal er nog uitvoeren. Hoe is de communicatie hier gebeurd?
Is de weigering gebaseerd op het feit dat de werken al aangevangen zijn? Want dit is niet duidelijk. Kom ik nog in aanmerking voor de komende werken? Hoe zit het eigenlijk in elkaar?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij de Dienst Wonen blijkt toch dat er één en ander fout liep met de informatieverstrekking in de straat van verzoekster. Maar toch kunnen we haar in de eerste plaats geruststellen dat er helemaal geen probleem is om een premie te bekomen voor de toekomstige renovatiewerken. Zij is hiervoor correct en tijdig ingeschreven. Het probleem stelt zich voor de werken die al zijn uitgevoerd. Volgens de dienst, en volgens het reglement, moest men zich voor 1 oktober laten inschrijven bij de Dienst Wonen, wilde men ook kunnen genieten van de premie. Verzoekster was daar echter niet van op de hoogte omdat ze daar zelf geen informatie over had gekregen. We vissen uit dat men de premies heeft aangekondigd in een nieuwsbrief van juni 2009, die door vrijwilligers in alle bussen moest bezorgd worden. Blijkt nu dat er in de straat van verzoekster 13 bussen die nieuwsbrief niet kregen. Wij menen dan ook dat al deze mensen niet dezelfde mogelijkheden hebben gekregen als de andere bewoners van Ledeberg. Bij die adressen was er ook die van een persoon die de zaken rond het Project Ledeberg Leeft van heel nabij opvolgt en ook zij had niets ontvangen. Volgens onze analyse bewijst dit dat er bij de bedeling iets fout is gelopen. Wij bemiddelen bij de dienst en bij het bevoegde kabinet om een verlenging van de uiterste inschrijvingsdatum datum toe te staan, aan iedereen, op basis van het feit dat een aantal mensen de nodige informatie niet hebben ontvangen.

Opvolging:
Twee maand later heeft verzoekster nog altijd geen officieel antwoord ontvangen van de Dienst Wonen, die nochtans beloofd had verzoekster zelf op de hoogte te zullen brengen van de beslissing. Wij dringen nog eens aan en ten slotte krijgt verzoekster dan een antwoord, maar het is negatief. Het beleid heeft de redenering van de ombudsdienst niet gevolgd. Verder kunnen wij hier niet tussenkomen al vinden wij dat verzoekster een punt had wanneer ze zei onvoldoende geïnformeerd te zijn.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Het lijkt erop dat de straat van verzoekster in de informatiecampagne voor een stuk vergeten is. Maar op die basis wil men van de vooropgestelde datum in de reglementering niet afstappen, want dan zou men voor iedereen, die te laat was, een uitzondering moeten maken op een overgangsmaatregel. Dit is een beleidsbeslissing waar de ombudsvrouw niet kan in tussenkomen. Maar wij hebben wel bemiddeld op basis van de vaststelling dat ook niet iedereen op dezelfde manier zou behandeld zijn wat de informatieverstrekking betreft. De klacht is wel gegrond in die zin dat verzoekster na twee maand nog altijd niet officieel op de hoogte werd gesteld.

Aanbeveling:
Zorg ervoor dat de informatie die men aan de burgers wil bezorgen ook wel degelijk terecht komt.

11.3.5. Dienst Gemeenschapswachten

Verzoek: 200910-374
Poepvrije stoepen

Elke dag moeten wij constant opletten niet in de hondenpoep te stappen. Deze morgen lagen er alweer grote drollen vlakbij onze deur en deze zal ik straks voor de zoveelste keer mogen opkuisen of o.a. de kinderen trappen er gegarandeerd in (dan stinkt het hele huis).
Dagelijks is er bij ons een permanente passage naar de hondenwei aan het Banierpark maar onderweg doen die hondjes blijkbaar liever hun behoeften op onze trottoirs of rijweg dan in zo 'n hondentoilet én de baasjes zijn nooit voorzien van het vereiste opkuismateriaal of ze gebruiken het halsstarrig niet (het is geen éénmalig feit, helaas dagelijkse realiteit). Er zou écht ingegrepen moeten worden zodat wij eens poepvrije stoepen krijgen waarop we onbekommerd met onze kinderen kunnen wandelen zonder hen constant te moeten waarschuwen dat ze goed moeten uitkijken waar ze lopen.

Onderzoek:
Wij geven deze melding door aan diverse diensten en bezorgen verzoekster enkele affiche tegen hondenpoep. Zij verdeelt de affiches bij een aantal mensen in haar straat die ze voor hun venster zullen hangen.
Wij vernemen dat de gemeenschapswacht-vaststellers een patrouille inlassen in de Nijverheidstraat en omgeving. Hondeneigenaars op wandel met hun hond wordt gevraagd om hun hondenpoepzakjes te tonen. Men controleert of alle honden aan de leiband worden gehouden. Bij overtreding van de politiereglementen wordt een bestuurlijk verslag aangaande de inbreuk opgesteld. In een bepaalde week worden drie patrouilles uitgevoerd in de Nijverheidstraat en omgeving (Bijgaardepark). Er worden drie loslopende honden aangetroffen, waarvan één hondeneigenaar geen hondenpoepzakje bij zich had. Bij elke overtreding wordt een bestuurlijk verslag opgemaakt. Daarna gaat de gemeenschapswacht nog geregeld langs.

Opvolging:
Van de Politie vernemen wij dat op een tweetal maanden tijd acht keer werd gepatrouilleerd, maar dat geen enkele vaststelling op heterdaad kon gebeuren. Toch blijft Politie aan dit probleem aandacht besteden. Er komt in 2010 een extra actie van de Politie en Gemachtigde Ambtenaren om de loslopende honden en hun eigenaars op hun plichten te wijzen.

Beoordeling: geen oordeel

redelijke termijn
proactief handelen
Verzoek: 200906-220

Gestreepte hond

Wij wonen in een doodlopende straat, bij de Westerbegraafplaats. Wij en onze buren hebben al maanden last van de hond van een andere buur. Die mensen laten hun grote hond loslopen in de straat en dat beest plast en doet zijn behoefte dan maar waar het gedacht heeft, meestal voor een deur. We hebben dit al gesignaleerd aan de Stadswacht die ons beloofde met die man te gaan praten. We hebben het ook al gesignaleerd aan een wijkagent, die ons zei dat hij niet kon optreden als het over plassen ging, maar dat hij toch eens zou gaan praten met onze buur. Wij hadden zelf aan onze buur al gevraagd om zijn hond betere manieren te leren maar hij zegt dat het niet van zijn hond komt! Maar de situatie verbetert niet. Kan men daar niet tegen op treden? Men mag zijn hond toch niet laten loslopen? Dat is gevaarlijk zeker voor kinderen want het gaat hier om een grote hond, zo'n gestreepte. Ik heb nu gehoord dat de Stadswacht toch ook boetes kon geven. Is dat juist?

Onderzoek:
Zowel de buurtinspecteur als de gemeenschapswacht bevestigen het verhaal. De buurtinspecteur neemt contact op met de eigenaar en wijst hem op zijn plichten. Hij legt hem ook uit dat indien vastgesteld wordt dat zijn hond los loopt men zal overgaan tot de toepassing van het GAS (gemeentelijke administratieve sanctie) - reglement.
Verzoekster wordt op de hoogte gebracht.

Opvolging:
Enkele maanden later laat verzoekster weten dat de situatie nog niet veranderd is: de buurman stoort zich niet aan de reglementering noch aan de aanmaningen van Politie en gemeenschapswacht. Er wordt dan ook beslist om te verbaliseren.

Beoordeling: geen oordeel
Beide diensten zijn eerder al tussen gekomen maar misschien had feedback naar verzoekers toe beter het signaal gegeven dat men daadwerkelijk het probleem onderkent.
Er komt ook in 2010 een gerichte actie die ook hardleerse hondeneigenaars op hun plichten wijst en worden pv's uitgeschreven.

hoffelijkheid
Verzoek: 200908-282

Gemene Stadswacht?

Ik wens mijn ongenoegen te uiten over de manier waarop ik gisteren door de gemeenschapswacht werd bejegend ter hoogte van het parkje aan de Terneuzenlaan. Ik was op wandel met mijn eigen hond evenals met het hondje van een kennis, waarvoor ik momenteel opvang voorzie. Een 13-jarig buurjongetje hielp mij daarbij. Opeens stopte er een witte bestelwagen. Er sprong een man uit; de tweede inzittende, eveneens een man, kwam pas later uit de wagen. De kerel stormde op mij af en vroeg van wie de honden waren. Ik antwoordde hem. Hij maakte zich niet eens bekend. Ik kon op zijn mouw "gemeenschapswacht" lezen. Geen idee wie of wat dit mag wezen (ik vernam slechts later dat het blijkbaar de stadswachten betreft). De man in kwestie sommeerde mij de honden aan de leiband te houden; wat overigens het geval was.
Toen ik hem daarop wees, begon hij te argumenteren dat ik de honden eerder tijdens de wandeling onaangelijnd had laten lopen. Hij was daarbij zeer arrogant. Ik werd verplicht mijn identiteitsgegevens mee te delen. U zult willen begrijpen dat ik allerminst te spreken ben over dergelijk gedrag. Hier is geen sprake meer van stadswacht, maar van pure 'pestpolitie'.
Te meer als u bedenkt dat drie meter verderop vier dronken en lallende mannen aan een picknicktafel heibel zaten te maken, en daarbij hun lege drankblikjes en ander afval gewoon op de grond keilden. Dat er op een bank verderop een gezin een maaltijd zat te verorberen en daarbij alles wat niet eetbaar was gewoon op de grond liet vallen, ontsnapte blijkbaar eveneens aan de aandacht van de heren gemeenschapswacht.
Een wonder overigens dat ze mij op het wandelpad hadden gezien, want het onkruid staat al wekenlang zodanig hoog, dat de ganse wijk er schande van spreekt. Maar ook dit ontgaat de wacht in kwestie blijkbaar.
Me dunkt dat deze wacht wel iets beters te doen heeft dan argeloze wandelaars lastig te vallen. Maar blijkbaar kiest men de weg van de minste weerstand door een blanke vrouw uit te pikken en haar lastig te vallen terwijl de echte storende elementen ongemoeid worden gelaten.
Ik ben dan ook niet van plan om enige mogelijke boete te voldoen en hoop dat de bewuste dienst zich voortaan nuttig maakt door dié problemen aan te pakken die hun bestaansrecht verantwoorden, in plaats van problemen te zoeken en te maken.
In de hoop dat u voor het nodige gevolg kunt zorgen.

Onderzoek:
De beschreven gemeenschapswachten waren op 18 augustus 2009 bezig met een patrouilleronde naar aanleiding van sluikstorten.
In hun verslag van de feiten zeggen de gemeenschapswachten dat ze contact opnamen met een aantal mensen die op een bankje zaten om te polsen naar het sluikstorten. Op dat moment passeerde verzoekster met de twee honden aan de leiband. Even verder liet ze de honden los. Omdat het gesprek met de aanwezige groep mensen nog niet beëindigd was, hebben ze daar aanvankelijk niet op gereageerd.
Rond 20u00 reden de twee gemeenschapswachten verder en kwamen ze verzoekster opnieuw tegen met de twee loslopende honden. Daarop hebben ze zich geparkeerd om verzoekster aan te spreken. Nog voor ze uitgestapt waren, had het kind één hond terug aangelijnd.
De gemeenschapswachten hebben zich toen geïdentificeerd en hebben verzoekster verzocht de hond aan te lijnen. Verzoekster zou toen geantwoord hebben dat de hond aan de leiband liep (hij liep met de riem in zijn muil). Daarop hebben de gemeenschapswachten haar identiteitskaart gevraagd, maar die had ze niet bij. Daarom vroegen ze haar om haar gegevens mondeling mee te delen en wezen ze er haar nog eens op dat ze in overtreding was en dat er vaststelling opgemaakt zou worden. Volgens de gemeenschapswachten leidde verzoekster het gesprek toen af naar de overlast in de buurt, waarop zij niet zijn ingegaan. Ze bleven aandringen om haar gegevens te verkrijgen. Verzoekster zette haar weg volgens de gemeenschapswachten toen verder en riep uiteindelijk haar achternaam en adres.
De verantwoordelijke zegt nog dat beide gemeenschapswachten een opleiding kregen binnen de politieschool om met dit soort situaties om te gaan. Ze hebben ook al heel wat vaststellingen gedaan en verwittigingen gegeven. Er waren nog nooit klachten.
We leggen het verslag van de Gemeenschapswacht voor aan verzoekster voor een reactie. Zij zegt dat haar honden wel degelijk aangelijnd waren. Het verslag wijst volgens haar op enige frustratie bij de Gemeenschapswacht.
Het parkje werd opgeknapt.

Opvolging:
In 2010 krijgen we een identieke klacht binnen maar van een andere klaagster. Dit wordt verder uitgezocht.

Beoordeling: geen oordeel
Wij kunnen niet oordelen aangezien beide partijen een tegenovergestelde versie geven.

proactief handelen
Verzoek: 200910-396

Nachtelijk sluikstorten

Het is al meer dan een jaar dat er wordt gesluikstort op het grasveldje op de hoek Lothariusstraat-Markastraat-Kerkuilstraat. Dat is normaal gezien twee keer per week. In plastic zakken zit er van alles: keukenafval, pampers, buizen, kapstokken, enz. Wij stoppen dit dat dan in onze huisvuilcontainers.
Wij bellen nu naar Ivago om dit sluikstort te komen opladen. Daar zegt men ons dat wij moeten kunnen vaststellen wie dat sluikstort daar legt, anders komt Ivago niet.
Dit is toch wel vreemd en bovendien wordt die rommel daar blijkbaar 's nachts geplaatst als wij aan het slapen zijn.
Wij kunnen alleen veronderstellen dat het iemand is van buiten onze buurt. Immers, wij gebruiken containers voor onze afval en het sluikstorten gebeurt in zakken.
Wij hebben ook al onze buurtinspecteur aangesproken, maar hij verwijst naar Ivago.
Er zijn nog andere mensen in de buurt die ook opmerkingen hebben. Er wordt zelfs gesproken over een petitie. Men vraagt ook dat het gras wordt vervangen door verharding zodat deze plaats geen sluikstort mee zou aantrekken.

Onderzoek:
Volgens de Gemeenschapswacht is er nog geen vaststelling gedaan van sluikstorten op dit pleintje. De dienst reageert prompt en neemt contact op met verzoekster om het probleem beter te situeren en een oplossing te zoeken. Ook de Politie laat ons weten dat zij de plaats in het oog zullen houden. De Politie voert ook een onderzoek. Volgens hen is het stukje

grond eigendom van Electrabel, die het dus ook moet onderhouden. Ook de Politie belooft om die plek in het oog te houden.

Opvolging:
Enige tijd later laat verzoekster ons weten dat het stuk grond is gemaaid, dat het properder uitziet en dat er ook minder gesluikstort wordt, nu de buurt weet dat er controle is.

Beoordeling: ongegrond
De Stadswacht was nog niet aangesproken en de Politie had wel al actie gevoerd. Nu het probleem systematisch wordt opgevolgd wordt er praktisch niet meer gesluikstort.

11.4. Opvolging

De Dienst Belastingen heeft de procedure ‘aangifte op tweede verblijven’ vereenvoudigd, maar deze aanpassing vertoont nog wat kinderziektes, dat blijkt ook uit een klacht.

11.5. Aanbeveling

Corrigeer de procedure ‘Belasting op Tweede Verblijven’.

Joggen
Ik neem me altijd het beste voor
Maar dan staat er midden in het park
SLAGROOM, sorry SLAGBOOM

Loesje

12. DEPARTEMENT STADSPROMOTIE EN SPORT

12.1. Structuur

Betrokken diensten

DIENST	KLACHTEN	SIGNALEN & VRAGEN	GEGROND
Dienst Feestelijkheden	1	1	1
Dienst Toerisme	0	0	0
Sportdienst	7	0	1

Bevoegde schepen(en)
Schepen van Financiën, Facility Management, Sport en Haven

12.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

In 2009 kregen we nog altijd signalen over de lange wachttijden voor de inschrijvingen van de, door burgers zeer gewaardeerde, sportkampen. Burgers hebben zo hun manier van oplossen bedacht: wie telefonisch wil reserveren, schakelt creatief de hele familie in om te bellen en dus voor hun kind een plaatsje te bemachtigen. Er is in 2008 een structurele oplossing via Gentinfo beloofd.

Dat burgers creatief zijn met regels blijkt ook uit de klacht van een burger die meent dat het ene buurtfeest blijkbaar het andere niet is. Dat in sommige wijken meer toegelaten is dan in andere. Neen dus: de veiligheidsnormen van de Brandweer in het kader van dekenij- en andere feesten zijn voor iedereen gelijk en zijn zinvol, maar regels hebben blijkbaar geen tanden voor sommige burgers als er geen controle aan gekoppeld wordt.

Uit een aantal klachten blijkt dat feesten en manifestaties in de Gentse stadsparken in het algemeen als prettig worden ervaren, maar dat er qua aantal niet mag overdreven worden, zowel voor de parkaanleg als voor de buren, en met een goede dosering voor alle actoren.

Uit klachten blijkt dat er aanwijzingen zijn dat de infrastructuur van sommige sporthallen aan renovatie toe is.
Klachten over zwembaden zijn verminderd. De enkele klachten die we kregen gingen vooral over het Rooigemzwembad: te koud water volgens een zwemmer. Anderen betreuren dat net tijdens de zomermaanden het Rooigemzwembad een maand dicht ging.

Klachten worden soms ook gebruikt om mensen systematisch te desinformeren in de hoop dat ze toch nooit worden onderzocht en ze klakkeloos worden opgepikt. Dat blijkt ook duidelijk uit een ruim en hardnekkig verspreide klacht over het zogenaamde gebruik van burkini's in een Gents zwembad. Uit een grondig onderzoek blijkt dat ook de bijgevoegde foto's gemanipuleerd waren en dat de gegevens net van dien aard waren dat ze ook als plausibel konden overkomen, maar dat ze niet strookten met de werkelijkheid. Een oprecht verontwaardigde burger, die toch zijn twijfels had, vroeg ons om een onafhankelijk onderzoek om de twijfels weg te nemen. We hebben in alle onafhankelijkheid dit onderzoek uitgevoerd.

12.3. Selectie klachten per dienst

Voor alle klachtendossiers verwijzen we naar deel II van het jaarverslag op de website: www.ombudsvrouw.gent.be

Hieronder vindt u een selectie die bovengaande analyse illustreert.

12.3.1. Dienst Feestelijkheden

Regelgeving
zorgvuldigheid
Verzoek: 200906-229
Discriminatie?

Blijkbaar is er misverstand in die diensten van Stad Gent voor het reglement buurtfeest of rommelmarkt in de wijk. In de Wondelgemstraat en de Sint-Salvatorstraat zijn er handelaars die hun verwarmingstoestel voor het vlees met vloeibaar gas onder een tent zetten. Blijkbaar kan men alles. Er zijn mensen uit de Bevrijdingslaan die mogen hun tent en verwarmingstoestel niet buiten zetten. Ik heb bij mij ook zitten zoeken op internet: het is toch moeilijk te zoeken dat reglement. Hoe komt dat er in andere buurtfeesten niet opgekeken werd en op andere plaatsen wel. In de Wondelgemstraat en ook in de Sint-Salvatorstraat was er zelfs geen water voorzien om hun handen te wassen en de gasfles was niet afgeschermd . Het zou beter zijn voor alle buurtfeesten aan hen die met eten buiten staan een blad te geven of ze in orde zijn of niet en dat ze dat ophangen in hun tent of kraam.

Onderzoek:
Uit onderzoek blijkt dat het verschil ontstaan is door de houding van sommige handelaars en het gebrek aan controle.
Onmiddellijk bezorgen wij verzoeker de twee reglementen die van toepassing zijn: het belastingreglement op de aanvragen tot het privaat gebruik van de openbare weg gedurende dekenij- en buurtfeesten, en het reglement houdende de voorwaarden voor het organiseren van feesten door dekenijen en/of erkende verenigingen. In dit reglement wordt verwezen naar de veiligheidsvoorschriften die door de Brandweer worden opgelegd. Wij informeren dus bij de Brandweer op welke manier alles gecontroleerd wordt. Volgens de Brandweer wordt door hen een voorbereidende veiligheidsrondgang gedaan ongeveer een week voor de feesten, waarbij speciaal gelet wordt op de veiligheidsbepalingen, in het kader van de openbare veiligheid. Bedoeling is om preventief te werken zodat alle mogelijke ongevallen vermeden worden. Dit gebeurt bij alle buurt- of dekenijfeesten. De Brandweer bezorgt verzoeker rechtstreeks de nodige informatie. Op het moment zelf is het volgens de Brandweer niet uitgesloten dat een niet reglementaire opstelling aan de controle ontsnapt. Kortom klager kan een punt hebben want er wordt alleen op voorhand gecontroleerd.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gebrek aan controle achteraf, leidt tot 'vrije' interpretatie van de regelgeving. Ook zelfdiscipline van burger ontbreekt.

Aanbeveling:
Controleer eens of in de Wondelgemstraat tijdens buurtfeesten gasflessen buiten staan op het moment van de feesten.

Verzoek: 200910-350
Zuidpark

Wij zijn bewoners van de eerste helft van de Rooseveltlaan. Wij vragen een structurele oplossing voor een steeds wederkomend probleem van lawaaioverlast van te veel activiteiten in het Zuidpark.
Wij wonen aan een park en menen dan ook dat een park voornamelijk een parkfunctie heeft en dat er ook geen manifestaties mogen plaatsvinden die schade kunnen berokkenen aan gras en bomen en planten.
Bovendien moet er ook rekening gehouden worden dat het park omgeven is door appartementen/wooneenheden. Het lawaai beperkt het woongenot.
Wij hebben geen enkel bezwaar tegen manifestaties: Gentse feesten voor kinderen en Jazz in het Park.
We begrijpen dat af en toe een park ook hiervoor kan gebruikt worden zoals alle andere parken in Gent.
Maar we hebben het moeilijk met manifestaties die gepaard gaan met beschadigingen aan grasperken en daarbij horende geluidsinstallaties soms de hele namiddag door tot 's avonds laat, meestal weekends wanneer wij ook toe zijn aan rust. Er zijn ook mensen die in ploegen werken en daardoor ernstig worden gestoord in hun nachtrust.
Bijvoorbeeld: het voorbije weekend vorige zaterdag waren er diverse manifestaties met geluidsversterking, afspraak was tot 18u00, het liep uit tot 19u00.
De week er voor was er cyclocross, van 14u00 tot 20u00 de hele tijd door met megafoons.
Niemand heeft iets tegen de sport op zichzelf, zelfs de mensen die er werkten konden tegen elkaar niet babbelen, het lijkt wel heel erg typisch dat bij sportmanifestaties er steeds extreem lawaai bij komt.
Het gras ondermeer wegens droogte maar ook door het voortdurend belopen is momenteel in bijzonder slechte staat in het eerste deel van het park, het tweede deel dat minder gebruikt wordt voor manifestaties is duidelijk in betere toestand.
Wij denken aan spreiding van manifestaties zeker ook naar parken die minder in woonzones of toch iets verder ervan gelegen zijn: zoals bijvoorbeeld Maaltepark en Claeys-Bouüartpark.

Onderzoek:
Deze aangelegenheid wordt besproken door de Groendienst en de Dienst Feestelijkheden samen met de schepen van Milieu. Op deze vergadering wordt gesteld dat in het openbaar groen meestal kleinschalige buurtgebonden en weinig storende activiteiten worden georganiseerd. In minder dan 10 % van de gevallen moet het personeel in meer of mindere mate worden ingezet om het terrein in de oorspronkelijke staat te herstellen (meestal gaat het om opruimen van zwerfvuil) en in een beperkt aantal gevallen is er schade aan de beplanting of wegen. Het zijn een klein aantal grootschaliger activiteiten met geluidoverlast die voor wrevel kunnen zorgen bij de .omwonenden.
Uit ons onderzoek blijkt dat in 2009 op 21 verschillende data activiteiten plaatsvonden in het Koning Albert I-park.
Volgens de diensten heeft vooral de stadsmountainbike voor wrevel heeft gezorgd bij de omwonenden. Er was niet echt veel belangstelling, er was vrij luide muziek en de commentatoren lieten zich te opvallend horen.
Naar de 2010 toe zal een evenementenfiche worden opgesteld waarin wordt gespecificeerd wat kan en mag in het openbaar groen en aan welke voorwaarden de organisatoren minimaal zullen moeten voldoen. De diensten denken aan voorwaarden inzake de aard van de activiteit, de opbouw en afbraak, de opkuis van het terrein, beperkingen bij geluidsversterking, enz.
Na overleg tussen de stadsdiensten zullen de criteria aan het college van burgemeester en schepenen ter goedkeuring worden voorgelegd.

Beoordeling: geen oordeel

12.3.2. Sportdienst

Verzoek: 200904-155
Niete Turk

Wat leeft onder de bevolking?
De zaterdagnamiddag om twee uur is het zwembad Rozenbroeken volledig gereserveerd voor de moslimvrouwen. Niemand anders mag er binnen, er zitten zelfs moslimvrouwen aan de kassa in hun tabbaard. Daar ik soms moet wachten op mijn kleinkinderen tot ze aangekleed zijn, trek ik dan mijn stoute schoenen aan en ga kijken."Gij niete Turk, gij niete binnen". Sommige vrouwen zitten in het grote zwembad met al hun kleren aan. Dat is dus geen grap. En niet van horen zeggen.
Mijn eigen kleinkinderen mogen geen zwemshort dragen wegens niet hygiënisch.
De Gentse burgermeester willigt al hun wensen in.

Onderzoek:
Via diverse kanalen bereiken ons een negental mails met dezelfde tekst.
Ons onderzoek geeft de volgende bevindingen:

1. De Gentse zwembaden kunnen afgehuurd worden door allerlei verenigingen als ze voldoen aan voorwaarden die goedgekeurd zijn door de gemeenteraad. Mits betaling en mits het feit dat ze zelf voor redders zorgen (die ook aan voor waarden moeten voldoen). De vereniging waar naar verwezen wordt in de mail voldoet aan de voorwaarden en kan dus dit zwembad afhuren voor een bepaalde beperkte duur. Net zoals bij alle andere verenigingen zijn enkel zij toegelaten die lid zijn of zich lid wensen te maken van deze vereniging en kunnen zij aan hun leden een aantal voorwaarden opleggen op voorwaarde dat die niet strijdig zijn met Belgische, Europese, regionale en gemeentelijke regelgeving.
2. De vereniging staat uitsluitend open voor vrouwen. Zoals bijvoorbeeld ook een aantal organisaties enkel open staan voor mannen. Maar er zijn ook gemengde clubs. In een democratie is er de vrijheid van vereniging en bovendien maakt dit ook meer keuzes mogelijk. Het uitsluiten van vrouwen voor jobs is echter niet toegelaten. Het is perfect toegelaten om enkel vrouwenclubs op te richten. Maar wat niet kan is dat je niet-moslima's niet zou toelaten als zij lid willen worden van die vereniging (er is immers vrijheid van godsdienstuiting). Wij nemen de proef op de som op een zaterdag en een medewerkster is ter plaatse gaan kijken of ze nu al dan niet werd geweerd, ze heeft zich niet bekend gemaakt als een medewerkster van de ombudsdienst en werd hoogst waarschijnlijk ook niet herkend. Ze is vriendelijk en correct te woord gestaan en kon mee zwemmen als ze dit wou. Enkele toeschouwers hadden wel een hoofddoek op maar dit is toegelaten. Het gaat hier immers niet om ambtenaren.
3. Wat met de kledij in het zwembad? Daar zijn uitdrukkelijke richtlijnen over: burka's noch T-shirts zijn toegelaten in de Gentse zwembaden tenzij om gezondheidsredenen (en dat moet met medisch attest gestaafd worden). Zwemshorts zijn wel toegelaten. Op zaterdag heeft onze medewerkster zich onaangekondigd ter plaatste begeven op hetzelfde tijdstip als in de vraag beschreven, om dit alles te controleren. Er waren alleen vrouwen in zwempakken en badmutsen te zien, het is niet verboden om een badmuts te dragen. Vroeger was dit zelfs verplicht om hygiënische redenen. Dat een zwemclub zelf een zwemshort verbiedt kan best zijn omdat zeker bij wedstrijdzwemmers dit voor weerstand in het water zorgt, maar de Stad zelf verbiedt dit niet.
4. Wanneer zwembaden worden afgehuurd is de kassa gesloten, dat is door iedereen bevestigd en nog eens gecontroleerd. Aan een tafel (elk lid moet een vergoeding betalen om te mogen zwemmen in deze vereniging om het huurgeld te betalen) zitten wel leden van de vereniging waar onder één dame met een hoofddoek maar dit is geen ambtenaar en er is juridisch geen enkel probleem.
5. In enkele mails die wij over dit onderwerp ontvingen was ook een foto bijgevoegd van een moslima die volledig gekleed en met hoofddoek (wel met blote voeten) aan de rand van het zwembad staat. Welnu, deze foto kan niet getrokken zijn in de Rozebroeken. Diverse elementen over het uitzicht van de kade en tribunes wijzen hierop. Deze foto is dus misleidend.

Wij vragen ook meer uitleg aan de eerste verstuurder van de mail maar ontvangen geen antwoord. Wij vragen ons af wat precies de bedoeling is. Deze mails zijn op grote schaal verstuurd en bevatten ons inziens onjuiste gegevens die mogelijks als laster kunnen worden geïnterpreteerd. Natuurlijk hebben wij enkel gecontroleerd nadat de mails waren verstuurd en kunnen wij niet nagaan of er soms vroeger wel in burka's zwommen maar alle andere elementen die wij onmiddellijk konden controleren kloppen niet waardoor degene die deze mails verstuurde zich erg kwetsbaar opstelt en voor laster zou kunnen vervolgd worden maar het is niet de taak van een ombudsvrouw om burgers te gaan vervolgen, wel om objectief na te gaan of de klacht klopt of niet.

Besluit:
Heel duidelijk: de inhoud klopt niet en de klacht is totaal ongegrond. De mail komt over als een bewuste lastercampagne.

Opvolging:
Alle verenigingen die zwembaden afhuren krijgen door de bevoegde dienst nog eens duidelijk opgestuurd wat de voorwaarden zijn en wat onder aangepaste zwemkledij wordt verstaan. Dit om alle misverstanden te vermijden. Wij bezorgen onze bevindingen aan de negen verzoekers die ons hierover aangesproken hebben.

Beoordeling: ongegrond
Uit objectief onderzoek blijft dat de klacht geen stuk houdt en overkomt als laster.

zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 200903-89
Vuil en duur

Zoals veel mensen trokken wij er gisteren met ons gezinnetje op uit om te genieten van de eerste zon.
De Blaarmeersen zijn werkelijk magnifiek geworden, een dikke proficiat aan iedereen die dit realiseerde.
Het was dan ook een heuse domper te moeten vaststellen dat de cafetaria en toiletten er verschrikkelijk vuil en smerig bijlagen. Wat een contrast. De vloer, de tafels, de kussens, ik heb nog nooit in zo'n vuil etablissement iets geconsumeerd. De toiletten waren zo mogelijk nog erger. Het was duidelijk dat het in beide plaatsen zeer lang geleden was dat er was schoongemaakt.
Kan hier niets aan gedaan worden?
Bovendien swingen de prijzen de pan uit in deze cafetaria. Voor twee chocolademilkshakes, een limonade en een blonde Leffe betaalden wij 14 euro. Misschien wordt dit privaat uitgebaat, maar het was toch een spijtige vaststelling, zowel qua hygiëne als qua prijzen.

Onderzoek:
Wij geven dit door aan de Sportdienst. Het diensthoofd van de Blaarmeersen dankt voor de appreciatie van de renovatie van de strandzone. Uit onderzoek en verdere informatie van verzoekers blijkt over welke cafetaria van de drie het gaat en rond welk tijdstip men de vuile toiletten aantrof. Dat was rond 14u45. Volgens het diensthoofd werd het sanitair om 14u00 en 15u30 uur nagekeken en normaliter schoongemaakt. Er werd niks abnormaals vastgesteld. Nu blijkt dat het er niet netjes bij lag. Daarom zal de controle voortaan nog effectiever gebeuren. Het diensthoofd zal het personeel op deze verantwoordelijkheid wijzen: netjes moet echt wel netjes zijn.
De exploitatie van de cafetaria is een privé gegeven waar de exploitant een zekere vrijheid heeft. Het aanbod van basisproducten valt binnen de normale gangbare tarieven in andere horecazaken. De opmerkingen van verzoeker zullen op een overleg met de uitbater worden besproken.

Beoordeling: geen oordeel
Het is verwonderlijk dat de schoonmaaksters zelf niets abnormaals hebben opgemerkt. Dus we hebben geen andere getuigen om het verhaal van de klager te ondersteunen. Er worden wel controles aangekondigd.

redelijke termijn
zorgvuldigheid – procedure
Verzoek: 200903-109
Te koud

De sporthal Bourgoyen is sinds een drietal jaren gerenoveerd en tot heden heeft de verwarming nog niet naar behoren gefunctioneerd, meer specifiek in de oude turnzaal en de nieuwe gymhal.
Deze winter werden temperaturen vastgesteld beneden de 8°C. Bij dergelijke temperaturen is het onmogelijk om zonder risico van kwetsuren een degelijke training, laat staan een wedstrijd te organiseren.
Deze klacht hebben wij op 6 januari 2009 overgemaakt aan de Sportdienst met als antwoord dat er tijdens het kerstverlof een volledige inventarisering werd opgemaakt van de installaties die in verwarming moeten voorzien. Op het verslag hieromtrent wordt nog steeds gewacht. Neemt niet weg dat de technische dienst op de hoogte werd gebracht van het huidig mankement en

die beloofde een snelle interventie, waar wij de dag van vandaag nog op wachten.
Naar aanleiding van de organisatie van het provinciaal kampioenschap acrogym dat wij organiseerden in de sporthal Bourgoyen werden wij terug op de vingers getikt van te koude temperaturen in de verschillende zalen.
Dit kan onze vereniging niet nog een (strenge) winter laten escaleren, vandaar onze toevlucht naar de ombudsvrouw van de Stad Gent in de hoop dat via deze dienst een oplossing kan geboden worden aan de verwarmingsproblemen in de Bourgoyen.

Onderzoek:
Volgens de Sportdienst is dit een gekend probleem. Na de renovatie en uitbreiding met een nieuwe gymzaal in de periode 2005-2006 vond de voorlopige oplevering plaats. Volgens de Dienst Bouwprojecten zouden in die periode diverse problemen zijn geweest, vooral met de ventilatie van de diverse zalen. Deze problemen zouden gemeld zijn aan de aannemer, die ook diverse malen in gebreke zou zijn gesteld. Nog volgens de Sportdienst vonden een aantal vergaderingen plaats over dit onderwerp. Er was nog geen definitieve oplevering en de Stad gaf de bijhorende borg nog niet vrij.
De Sportdienst zou tal van klachten hebben ontvangen. Telkens zou geantwoord zijn dat dit voor verdere opvolging wordt overgemaakt aan de Dienst Bouwprojecten, die ons de nodige uitleg bezorgt.

Een drietal maanden later, het is dan juni, meldt de Dienst Bouwprojecten dat de verwarming en ventilatie zouden in orde gebracht zijn. Er zouden nog opmerkingen zijn naar de aannemer, waardoor de definitieve oplevering nog niet doorging, maar het publiek zou daarvan geen hinder meer ondervinden.
Besluit:
De opmerkingen over het verhelpen van een probleem binnen een redelijke termijn en het zorgvuldig volgen van een bepaalde procedure, zijn terecht. Het is echter zo dat de oorzaak ligt bij een aannemer. Wij zijn niet bevoegd om over een privé bedrijf een oordeel uit te vellen. Toch had de Stad hier korter op de bal kunnen spelen door grotere druk uit te oefenen, gezien het probleem al drie jaar oud was.

Opvolging:
Wij delen onze bevindingen mee aan verzoeker die hoopt dat vanaf september, als de trainingen hervatten, de verwarming en ventilatie in orde zullen zijn.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Over de rol van de privé aannemer spreken wij ons niet uit, aangezien dit buiten onze bevoegdheid valt. Toch had de Stad hier korter op de bal kunnen spelen door grotere druk uit te oefenen, gezien het probleem al drie jaar oud was.

redelijke termijn
Verzoek: 200905-204
Brandgevaar

Hierbij willen wij nogmaals mededelen dat de sporthal van Oostakker zeer onveilig is geworden. Aangezien nog steeds de baan voor de brandweer er omheen, nog niet is aangelegd! Vorige zomer zijn meermaals brandstichtingen geweest door jonge tieners. Ze staken vuilnisbakken en veegborstels van de tennisvelden in brand en stookten vuurtjes aan struiken, onkruid en vuilnis!! Het is ook heel jammer dat de sporthal zo dicht gebouwd is aan de eigendommen van de bewoners in de François Van Impelaan. Wat moet er eerst gebeuren voordat er iets heel ergs gebeurt, met alle gevolgen van dien. Wij zijn ongerust en durven tijdens de zomermaanden ons huis bijna niet verlaten uit schrik voor brand in de sporthal, want als dat zou gebeuren staan ook de huizen er dichtbij in de brand.

Onderzoek:
Van de Sportdienst vernemen wij dat niet de Dienst Wegen of de Dienst Gebouwen moet instaan voor de aanleg van de weg voor de Brandweer, maar wel TMVW, die de sporthallen beheert, moet instaan voor de aanleg van de weg. TMVW laat ons weten dat gezien de aard en de omvang, het project werd opgenomen in het investeringsplan voor 2010. Het moet wel nog goedgekeurd worden. TMVW belooft om het toezicht in de omgeving te verscherpen zodat er zich geen incidenten voordoen. Voor de werken, kunnen we niet anders dan verzoeker om nog wat geduld vragen.

Beoordeling: geen oordeel
Het is niet de Sportdienst, maar TMVW die moet instaan voor de toegangsweg.

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
proactief handelen
Verzoek: 200911-424
Zomerzwemmen

Wij zwemmen elke maandag van 7u30 tot 8u30 's morgens in het Zwembad Rooigem, behalve in juli want dan is het zwembad dicht.
Andere jaren was konden wij dan opnieuw zwemmen tijdens die uren in augustus. Echter, in augustus 2009 konden wij niet zwemmen tijdens die uren. Men moet ons niet laten zwemmen tussen de andere zwemmers want dat is niet veilig. Ikzelf heb een prothese en dat gaat niet.
Met het oog op augustus 2010 wens ik te vragen om dan opnieuw dat zwemuur mogelijk te maken.
In het vooruitzicht van augustus 2009 had ik die vraag ook al gesteld aan de schepen van Sport maar ik kreeg toen van de Sportdienst een mail terug dat het niet kon.

Voor augustus 2010 zou het wel mogelijk moeten kunnen zijn. Men moet niet afkomen met besparingen van het personeel: er zijn genoeg werklozen.

Onderzoek:
Wij vernemen van de Sportdienst dat het zwembad Rooigem deze zomer gedurende anderhalve maand gesloten wordt voor werken. Om deze reden, en ook omdat in de zomerperiode redders moeten worden beschikbaar gesteld in het openluchtbad Neptunus alsook op de Blaarmeersen, zal men niet kunnen ingaan op de vraag.

Besluit:
Door het feit dat verzoekster ruim voor augustus 2010 haar vraag stelde, geeft zij een aanzet tot proactief handelen door de Sportdienst. Echter, de Sportdienst dient een weloverwogen beslissing te nemen die niet tegemoet komt aan de vraag van verzoekster.

Beoordeling: ongegrond

12.4. Opvolging

Het beheer van de infrastructuur van de zwembaden en de sporthallen is nu in handen van TMVW. Klachten in verband met deze materies worden nu doorgegeven aan deze maatschappij, waar we echter niet bevoegd voor zijn, maar we blijven zoals altijd klachten hieromtrent in het jaarverslag signaleren.

Er is sprake van het inschakelen van Gentinfo voor de reservering van plaatsen in sportkampen. In mei 2010 was dit nog niet gebeurd.

12.5. Aanbeveling

Controle op de veiligheidsvoorschriften van de Brandweer tijdens dekenijfeesten en rommelmarkten en de aankondiging daarvan zodat de burgers duidelijk op voorhand verwittigd zijn en dat het dus de pret niet hoeft te bederven.

Hou rekening met de buren bij het organiseren van manifestaties in een park. Dosering en duidelijke afspraken met de organisator kunnen klachten voorkomen.

De eerstelijns klachtenbehandeling door de dienst en de tweedelijns klachtenbehandeling door de ombudsvrouw zijn complementair. Het is niet de Sportdienst die bepaalt wanneer een klacht in tweedelijn al dan niet is afgehandeld; dat is de ombudsvrouw. Het is de burger die bepaalt of hij al dan niet zijn klacht in tweedelijn wenst behandeld te zien.

Economische crisis
Dat is als de mensen met
Het meeste geld
Elkaar niet meer vertrouwen

Loesje

13. DEPARTEMENT WERK EN ECONOMIE

13.1. Structuur

Betrokken diensten

DIENST	KLACHTEN	SIGNALEN & VRAGEN	GEGROND
Dienst Economie	1	0	1
Gent, Stad in Werking	0	0	0
Lokaal Werkgelegenheidsbureau	0	0	0
Dienst Markten en Foren	2	0	1

Bevoegde schepen(en)
Schepen van Innovatie en Werk
Schepen van Economie, Jeugd en Middenstand

13.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

Opvallend weinig klachten ondanks het feit dat toch heel wat publiek betrokken is bij de werking van bijvoorbeeld een dienst zoals Markten en Foren.
Eerder wezen we al op het belang van het opstellen van objectieve criteria voor het vaststellen van de prijs van concessies voor frietkoten en standplaatsen. Vijf jaar geleden merkten we op dat die criteria ontbraken waardoor ook in betwistingen de motivering ontbrak waarom voor de ene concessie meer moest betaald worden dan voor de andere.

In 2009 en ook reeds in vorige jaarverslagen wezen we er op dat burgers het lastig vinden wanneer er te veel leurders en bedelaars of te veel straatmuzikanten in het straatbeeld verschijnen en er dan ook aan de overheid wordt gevraagd om hier toch enigszins wat regulariserend op te treden.

13.3. Selectie klachten per dienst

Voor alle klachtendossiers verwijzen we naar deel II van het jaarverslag
op de website: www.ombudsvrouw.gent.be

Hieronder vindt u een selectie die bovengaande analyse illustreert.

13.3.1. Dienst Economie

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200905-196

Overrompeld

Als ik buiten kom uit de bibliotheek in Gent word ik meer en meer overrompeld door allerhande leurders en enquêteurs die vaak op maar enkele meters van elkaar staan opgesteld. Ook op andere plaatsen in de stad heb je dat.
Ik vind dit heel erg vervelend en vraag me af of hier iets aan gedaan kan worden?

Onderzoek:
Er werd in eerste instantie te rade gegaan bij een Ondernemingsloket met de vraag of dergelijke leurders en enquêteurs in het bezit moeten zijn van een kaart voor ambulante handel, of er voorwaarden worden gesteld aan waar men dit mag uitoefenen en wat men kan doen aan de overlast. Er komt een telefoontje van het Ondernemingsloket met de mededeling dat enquêteurs geen leurkaart moeten hebben maar enkel een BTW nummer. Waar men dit mag uitoefenen is niet bepaald. Het Ondernemingsloket verwijst verder naar FOD Economie (voor het afleveren van de leurkaarten) die op haar beurt verwijst naar het gemeentereglement dat elke gemeente zelf moet bepalen. Als er niets geregeld is in het gemeentereglement dan zijn de activiteiten toegestaan zonder dat er toestemming nodig is van de gemeente.
Uit navraag bij het Stadsbedrijf de Markten en Foren van Gent blijkt dat enquêteurs en ledenwerving geen ambulante handel is, Voor ambulante handel moet men iets verkopen. Een "vraag tot storten" is geen ambulante handel. Het Stadsbedrijf de Markten en Foren van Gent verwijst ons door naar de Administratie Technische Diensten. ATD bevestigt dat er voor fondsenwerving geen vergunning of meldingsplicht vereist is maar dat de activiteit niet mag leiden tot verstoring van de orde noch als hinderlijk mag ervaren worden door de winkelende/wandelende voorbijgangers. Bij problemen zou de Politie kunnen ingrijpen.
De Politie bevestigt eveneens dat er voor enquêteurs en ledenwerving geen specifieke wetgeving of vormvereiste bestaat. Indien men de voorbijgangers "lastig" valt, dan kan de politie ingrijpen.

Beoordeling: ongegrond
De opmerking is terecht: er zijn meer en meer leurders en bedelaars in het straatbeeld maar de overheid volgt regelgeving en de Politie treedt op bij overlast of als schoolgaande kinderen bij het bedelen worden ingeschakeld.

13.3.2. Dienst Markten en Foren

overeenstemming met regelgeving
onpartijdigheid
Verzoek: 200912-455

Onverkoopbaar frietkot.

Ik geef toe dat ik een betalingsachterstand heb voor de concessie van mijn frituur. Ik ben mijn concessie kwijt. Maar ik zal de achterstallige som onmiddellijk betalen als ik erin slaag om mijn frituur te verkopen. En dat lukt niet goed, omdat ik er geen plakkaat “te koop” mag opzetten van de verantwoordelijke van de dienst. Kandidaat-kopers worden ook ontmoedigd. Ik doe hard mijn best maar het lukt niet. Ook omdat de instelprijzen niet logisch zijn. Voor mijn frituur, een eind van het centrum wordt evenveel gevraagd als voor die op de Vrijdagmarkt. Alle frituren in de buurt zijn goedkoper. Maar een motivatie krijg ik niet. “Ge hebt getekend” wordt mij gezegd. De ligging is minder goed geworden de laatste jaren, maar de prijs blijft dezelfde. Iedereen zegt dat het een strijd is die ik niet kan winnen, het is vechten tegen de bierkaai. Ook ik ben moegestreden. Ik heb de indruk dat de één alles mag en de andere wordt verwezen naar het reglement waar het verboden wordt om uw kot te verkopen. Het is een systeem dat aan geen kanten klopt.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij de Dienst Markten en Foren blijkt inderdaad dat verzoeker zijn concessie is kwijtgespeeld doordat hij zijn standgeld voor 2009 en voor een deel van 2008 nog niet betaald heeft. Conform het geldende reglement heeft het college zijn concessie dan ook ingetrokken. De dienst gaat er wel mee akkoord dat hij zijn standplaats aan iemand anders overlaat, op voorwaarde dat hij zijn schuld vereffent. Om die reden zal de dienst, op advies van de ombudsvrouw, aan verzoeker voorlopig zijn vergunning teruggeven zodat hij zijn frietkot kan overlaten aan iemand anders, die het dan verder kan uitbaten tot het einde van de concessie. Met het geld van de verkoop kan verzoeker dan zijn schulden betalen. Verzoeker heeft wel een punt wanneer hij zegt dat de instelprijzen voor de concessies in sommige gevallen onbegrijpelijk is. Waarom wordt voor de ene concessie meer gevraagd dan voor een andere, in sommige gevallen tegen elke logica in. Al in 2005 hebben wij de aanbeveling gedaan om duidelijke criteria op te stellen in verband met de instelprijs voor de concessies. Het is dus absoluut noodzakelijk om dit voor 2010 te doen wanneer de nieuwe concessies worden. De concessiehouders hebben het recht om de motivatie van de prijzen te kennen. De dienst zegt toe om die aanbeveling uit te voeren wanneer het reglement voor 2010 wordt opgesteld. Maar dit neemt niet weg dat voor de lopende periode verzoeker zijn verplichtingen niet moet nakomen, want hij was op voorhand op de hoogte van de prijs die hij moest betalen.

Opvolging:
Wat later komt verzoeker terug met enkele vragen die hem door mogelijke overnemers gesteld worden. Zo kunnen wij hem meedelen dat de standplaats voor 2010 behouden blijft en dat de standplaats, als zijn frituur niet zou overgenomen worden open verklaard wordt. De instelprijzen zijn echter nog niet gekend.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De dienst heeft de reglementering correct toegepast en de concessies wegens wanbetaling ingetrokken. Wat de gelijke behandeling betreft heeft verzoeker een punt: er zijn geen objectieve criteria opgesteld voor de instelprijzen van de concessies, wat een indruk van willekeur doet ontstaan.

Aanbeveling
Zie ook jaarverslag 2005: De prijs van de concessie bepalen aan de hand van op voorhand vastgelegde criteria.

13.4. Opvolging en Aanbeveling

In 2008 klaagden vooral kleinere bakkers dat de verschillende overheden in dit land naast elkaar werken om controles uit te voeren en regels op te leggen die hun alle arbeidsvreugde ontnamen en vooral hun telkens ook op kosten joegen.
Ze meenden dat deze regels op maat waren gemaakt voor grote industriële bedrijven, maar niet op hun maat en dat ze daardoor ook gedoemd zijn om uit het straatbeeld te verdwijnen.
Bovendien merkten ze op dat het toch de taak van de gemeente was om eens een overzicht te maken van alle controles en betalingen die de kleine handelaars aan de diverse overheden moeten betalen zodat zij ook kunnen aantonen, met steun van de gemeente, dat ze eigenlijk onder de regelgeving worden verstikt.
Volgens hen doet de gemeente ook nog een duit in het zakje omdat ze – ondanks het feit dat ze in orde zijn met de milieuvergunning – nog altijd aanpassingen moeten doen op basis van veranderingen in de Vlaamse regelgeving en daardoor ook nog eens met extra kosten worden geconfronteerd.
Ze vragen een brochure of overzicht (net als voor de horeca is opgesteld door de Dienst Economie), maar tot nu toe zijn we in blijde verwachting.

De prijsbepaling van de concessies van frietkoten gebeurt van nu af aan op basis van vooraf vastgestelde criteria wat motivering bij betwistingen mogelijk maakt.

Toekomstgericht
Gedrag
Ik gedraag me alvast
Als de directeur

Loesje

14. DIENSTEN VAN DE STADSSECRETARIS

14.1. Structuur

Betrokken diensten

DIENST	KLACHTEN	SIGNALEN & VRAGEN	GEGROND
Bureau Adjunct-Stadssecretaris	0	0	0
Dienst Bestuursondersteuning	0	0	0
Dienst Interne Audit	0	0	0
Dienst Protocol en Logistiek	1	0	1
Stadssecretaris – Bureau Financiën	0	0	0
Stadssecretaris – Bureau Personeel	0	0	0

Bevoegde schepen(en)

14.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

Opvallend weinig klachten maar toch één bijzonder interessante op het vlak van inzagerecht: mag de Stadssecretaris inzage weigeren aan een gemeenteraadslid die een adressenlijst van jubilarissen enkel wenst te gebruiken voor felicitaties?

De Dienst Protocol en Logistiek wordt al jaren geconfronteerd met een klacht over de bevlagging van de gebouwen. Tot begin juni 2010 was het nog altijd niet uitgemaakt, op basis van een inventaris van de stedelijke gebouwen, welke gebouwen nu voor wat kunnen gebruikt worden en of ze nu al dan niet moeten bevlagd worden volgens de vigerende regelgeving. Een overzicht van de volgens de Stad te bevlaggen stedelijke gebouwen zou een aanzet kunnen zijn tot een goed gemotiveerd antwoord op deze klachten.

14.3. Selectie klachten per dienst

Voor alle klachtendossiers verwijzen we naar deel II van het jaarverslag
op de website: www.ombudsvrouw.gent.be

Hieronder vindt u een selectie die bovengaande analyse illustreert.

14.3.1. Dienst Protocol en Logistiek

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200909-319

Vlaggen op 11 juli

Wij wensen het te hebben over de resultaten van de controle op het bevlaggen van de openbare gebouwen op 11 juli.
De lijst van de te bevlaggen gebouwen van de Stad Gent - ons ter beschikking gesteld door de gouverneur - werd voor een eerste maal gecontroleerd op 11 juli 2008. Van de 128 adressen (in werkelijkheid 123 wegens enkele dubbele vermeldingen) waren toen 37 locaties niet in orde; geen leeuwenvlag, of (een) ander(e) vlag(gen). Dit jaar is dit gegeven opgelopen tot 45 plaatsen.
We overhandigen u ook een bijkomende lijst van gebouwen van de Stad Gent die voldoen aan de criteria 'openbaar gebouw', en die volgens onze analyse van de betreffende decretale en wettelijke bepalingen moeten voorzien zijn van een leeuwenvlag. Op 11 juli 2008 waren 66 locaties van de 184 in orde. Dit jaar waren eveneens 66 adressen van de 192 in orde.
Wij hebben dit jaar onze medewerkers gevraagd om locaties waar een federale vlag hing, of andere ongerijmdheden werden vastgesteld, speciaal te vermelden.
Wij hebben in dit verband enkele feiten genoteerd.
Wij hebben begrepen dat u deze resultaten eveneens zult bespreken met de federale en Vlaamse ombudsdienst.
Wij zullen dit dossier overmaken aan de diensten van de gouverneur, de toezichthoudende overheid over de gemeentebesturen.

We danken u nu reeds voor uw bereidwillige medewerking om de overheid te overtuigen haar eigen wetten na te leven.

Onderzoek:
Uit de al jaren herhaalde vraag van deze vereniging blijkt dat de Stad niet over een overzichtelijke inventaris beschikt van al haar gebouwen en ruimten en of die al dan niet toegankelijk zijn voor het publiek.
Voorts blijkt dat na een aantal parlementaire vragen dat enkel gebouwen die toegankelijk zijn voor het publiek moeten worden bevlagd en enkel de hoofdgebouwen.
Wat onder dit laatste precies wordt verstaan is echter nog niet helemaal duidelijk. Bijvoorbeeld moet enkel de bibliotheek op het Wilsonplein worden bevlagd en niet alle filialen?
Kortom: er wordt aan de Dienst Protocol gevraagd om ons een lijst te bezorgen met alle voor het publiek toegankelijke gebouwen en uit te maken wat hoofd- en wat bijgebouw is.
Verzoekers merken terecht op dat op dit moment bepaalde gebouwen niet echt volgens de regels worden bevlagd, terwijl andere niet echt hoeven bevlagd te worden. En natuurlijk moeten de vlaggen correct hangen en conform de feestdag.
Begin juni 2010 ontvangen we een lijst van de te bevlaggen gebouwen.

Beoordeling: gegrond
Door het ontbreken van een overzicht kan er ook geen motivering gegeven worden. Zo zijn er ook gebouwen bevlagd die niet toegankelijk zijn voor publiek en anderen die toegankelijk zijn, daar ontbreekt bevlagging.

14.3.2. Dienst Bestuursondersteuning

professionaliteit
privacy en discretie
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200906-224

Verkiezingspropaganda?

Ik krijg in volle verkiezingsperiode een brief van een fractie in de gemeenteraad om mij proficiat te wensen met mijn gouden bruiloft.
Op het eerste gezicht een prettige mededeling ware het niet dat mijn echtgenote al sedert vorig jaar overleden is.

Aangezien ik reeds eerder een dergelijke brief van de bevoegde dienst heb gekregen (met uitnodiging om naar stadhuis te komen voor een viering) en ik mij eerst bij de dienst en daarna bij de ombudsvrouw over dergelijke pijnlijke onzorgvuldigheid heb beklaagd (waarop een correctie en een verontschuldiging was gevolgd) kan ik mijn ogen niet geloven nu ik opnieuw een dergelijke brief krijg in een envelopje met frankering van de Stad. Ik ga er dan ook in eerste instantie van uit dat de brief vanuit een stadsdienst is verstuurd.
Na de eerste correctie was ik er van uit gegaan dat mij dit nooit meer zou overkomen.
Bij een tweede lezing zie ik dat de felicitaties afkomstig zijn van een politieke partij en dat de brief kan kaderen in verkiezingspropaganda.
De vragen die hierbij kunnen gesteld worden zijn: hoe komt een politieke partij aan dergelijke informatie? En is er behoorlijk omgesprongen met het gebruik ervan?
Het is vooral bijzonder pijnlijk omdat ik het nog altijd moeilijk heb bij de verwerking van het verlies van mijn vrouw.

Onderzoek:
Inzagerecht gemeenteraadsleden:
Concreet is de vraag: kon de stadssecretaris deze inzage weigeren?
De meningen zijn verdeeld.
Volgens professor Schram had het gemeenteraadslid geen inzage mogen krijgen en dit op basis van rigide interpretatie van KB 1992 en hij verwijst eveneens naar wet van 8 december 1992. En op basis van de wet van 8 december 1992 en dit op dubbele wijze om die reden lijkt art.30 gemeentedecreet geen wettelijke basis te zijn om inzage te verlenen.
Zijn standpunt: het KB 1992 laat wel toe dat de lijst door de gemeente wordt opgesteld maar laat niet toe dat die lijst aan derden via inzagerecht van de gemeenteraadsleden wordt ter beschikking gesteld.
Hij betwist dus dat via een omweg (inzagerecht) men zou kunnen ontsnappen aan de rigide regeling van de toegang tot de bevolkingsregisters en hij verwijst ook naar de wet van 8 december 1992.
Het bureau van de stadssecretaris volgt het standpunt van professor Dujardin, een autoriteit op het gebied van administratief recht. Er moet inzagerecht verleend worden op basis van art. 30 gemeentedecreet. Het opstellen van de lijst houdt een gemeentelijke verwerking in, in het kader van een gemeentelijke taak (de huldiging) en gemeenteraadsleden hebben het recht hiervan inzage te krijgen. Maar het gebruik van de bekomen gegevens/lijst valt onder de verantwoordelijkheid van het gemeenteraadslid dat inzage vraagt.
De ombudsvrouw stelt vast dat er dus verschillende standpunten zijn wat het al dan niet verlenen van inzage betreft maar dat:
a) Beide regelgevingen nevengeschikt zijn (KB en gemeentedecreet);
b) Het hier gaat om een lijst opgesteld door de Dienst Burgerzaken wat dus een verwerking van de gegevens inhoudt en die zal gebruikt worden binnen de gemeentelijke werking namelijk huldiging van jubilarissen en dat het binnen het kader van de taak van het gemeenteraadslid past om hierover controle en informatie in te winnen. (concreet voorbeeld: zijn wel alle jubilarissen aangeschreven enz.)
c) Mocht deze lijst, die persoongegevens bevat, opgesteld zijn door de dienst in het kader van het algemeen belang (bijvoorbeeld opstellen statistiek) dan had de inzage in elk geval moeten geweigerd worden.

Vraag blijft of de inzage niet moet geweigerd worden omdat het gebruik er van mogelijkerwijs niet correct is?
Volgens het bureau van de stadssecretaris blijft het gemeenteraadslid verantwoordelijk voor het gebruik.
Dit standpunt wordt ook gevolgd door de bevoegde minister en vinden we terug in een parlementaire vraag.

Beoordeling: ongegrond
Het toestaan van de inzage aan het gemeenteraadlid is een weloverwogen beslissing door de stadssecretaris en is ook gemotiveerd geworden met verwijzing naar de bron en is in elk geval zorgvuldig genomen.
Een toepassing van de interpretatie van professor Schram houdt in dat aan de gemeenteraadsleden het democratische recht van controle wordt ontzegd op de gemeentelijke werking bij het gebruik van deze lijsten in het kader van een huldiging. De rigide interpretatie van KB 1992 en wet op de privacy is wel een steviger garantie dat verkregen informatie over personen niet wordt misbruikt.
[zie ook bij Dienst Burgerzaken en Fractiesecretariaten]

14.4. Aanbeveling

Het is aangewezen om, op basis van de lijst van te bevlaggen gebouwen, ook de vigerende regelgeving te toetsen en eventueel zo nodig aan de bevoegde minister een duidelijk standpunt te vragen.

Ik ren altijd met m'n vlindernetje
achter de waarheid aan
en mis 'm dan net.

Loesje

15. KABINETTEN

15.1. Structuur

Betrokken diensten

DIENST	KLACHTEN	SIGNALEN & VRAGEN	GEGROND
Kabinet burgemeester	1	0	1
Kabinet schepen van Bevolking en Protocol	0	0	0
Kabinet schepen van Cultuur, Toerisme en Feesten	1	0	1
Kabinet schepen van Economie, Jeugd, Werk en Middenstand	0	0	0
Kabinet schepen van Financiën, Facility Management en Sport	0	0	0
Kabinet schepen van Haven en Innovatie	0	0	0
Kabinet schepen van Intercommunales	0	0	0
Kabinet schepen van Milieu en Sociale Zaken	2	1	2
Kabinet schepen van Onderwijs en Opvoeding	0	0	0
Kabinet schepen van Openbare Werken, Stadswoningen en Rationeel Energiegebruik	4	0	2
Kabinet schepen van Personeelsbeleid, Informatica en Administratieve Vereenvoudiging	1	0	0
Kabinet schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen	2	1	2

15.2. Trends en zwakke plekken

Opvallend weinig klachten bij de ombudsvrouw over de kabinetten en als er dan klachten zijn, dan komen die vooral van burgers die zich de moeite doen om een brief te schrijven en dan na een ontvangstbewijs geen respons meer ontvangen. Zou het kunnen dat briefschrijvers benadeeld worden tegenover burgers die gebruik maken van mailverkeer? Kortom, dat zij die zich de meeste moeite doen om hun vertegenwoordigers aan te schrijven toch een wat mindere service krijgen? Het valt op dat wie klaagt dat hij/zij op zijn/haar mail geen antwoord heeft gekregen meestal ongegrond klaagt en eigenlijk wil zeggen dat hij/zij het antwoord niet heeft gekregen dat hij/zij graag zou horen.

De klachten van non-respons hebben steeds betrekking op brieven die moeten worden doorgestuurd naar de bevoegde schepen of dienst en dus eerst op een ander kabinet terecht komen. De burger verwacht dan soms nog altijd antwoord van wie hij of zij oorspronkelijk verkeerdelijk heeft aangeschreven. In elk geval moet in het ontvangstbewijs duidelijk vermeld worden van wie het antwoord zal komen zodat de burger niet op het verkeerde been wordt gezet. Een goed registratiesysteem voor brieven (voor de weinige brieven…) die worden doorgestuurd, met een opvolgingscontrole, zou deze klachten kunnen voorkomen. Een afspraak dat wanneer een brief naar een andere collega-schepen of dienst wordt doorgestuurd, deze binnen de drie weken een antwoord bezorgt, maakt veel

bureaucratie overbodig. Is er meer onderzoek nodig dan kan dit langer duren, wat meteen in het ontvangstbewijs kan gemeld worden. Sommige burgers stellen onredelijke eisen wat de antwoordtermijn betreft en dan gaat het vooral om burgers die een mail sturen. Ze gaan er soms van uit dat ze per kerende een antwoord ten gronde zouden moeten krijgen. Die onterechte verwachtingen moeten bijgestuurd worden.
Na tussenkomst bij 7 van de 8 kabinetten komt er bijna per kerende een antwoord naar de burger toe. Wie op een brief van een burger mondeling antwoordt, kan best even informeren en registreren of een mondeling antwoord op de brief voldoende is. Dit vermijdt misverstanden.

15.3. Selectie klachten per kabinet

Voor alle klachtendossiers verwijzen we naar deel II van het jaarverslag
op de website: www.ombudsvrouw.gent.be

Hieronder vindt u een selectie die bovengaande analyse illustreert.

15.3.1. Kabinet van de Burgemeester

redelijke termijn
Verzoek: 200901-13
Collecte

Wij zijn een vereniging die de armen zoveel mogelijk probeert te helpen. Wij zijn niet zo een rijke vereniging en daarom grijpen wij iedere kans aan om geld in het laatje te brengen. Eén van de mogelijkheden is een collecte houden, maar dat mag niet in Gent. Nochtans voor Music for Life mocht het dan plots weer wel. Betekent dit dat wij nu ook collectes mogen houden? Ik heb in november 2008 onder andere hierover een brief geschreven naar de burgemeester. Ik kreeg wel al een ontvangstmelding, maar ik kreeg nog geen antwoord.
Als we dan geen collecte zouden mogen houden, mogen we dan bedelen?

Onderzoek:
Waarom de man geen antwoord ten gronde heeft gekregen kan niet achterhaald worden.
Collectes zijn niet verboden. De toepasselijke reglementering vindt men terug in artikel 7 van de Politieverordening op de openbare rust en veiligheid en ook op de website van de Stad Gent die ondermeer kan worden geraadpleegd in de openbare bibliotheek.
Dit artikel luidt als volgt: "Iedere geldinzameling op de openbare weg is onderworpen aan de schriftelijke toelating van het college van burgemeester en schepenen. Deze toelating moet worden aangevraagd minstens 8 dagen vóór er tot de eerste inzameling zal worden overgegaan."

Men dient de schriftelijke aanvraag voor een collecte te richten tot het college van burgemeester en schepenen. Het is dan aan het college om hierover te oordelen.

Beoordeling: gegrond
De man kreeg enkel een ontvangstmelding.

15.3.2. Kabinet schepen van Milieu en Sociale Zaken

redelijke termijn
Verzoek: 200901-7
Verboden voor camionnettes

Ik heb op 17 november 2008 een brief geschreven naar de schepen van Milieu met mijn opmerkingen over het nieuwe reglement van Ivago voor de containerparken. Vooral het punt waar men beslist om voertuigen die hoger zijn dan 1,85 m in het vervolg te verplichten het containerpark van de Proeftuinstraat te bezoeken en dat elk bezoek voor twee beurten wordt meegerekend heeft mij aangezet om te reageren. Ik had al een brief geschreven naar Ivago in maart 2008. Ik had toen als antwoord een krantenartikel toegestuurd gekregen. Later, bij telefonisch contact met de communicatieverantwoordelijke van Ivago, gaf deze te verstaan dat de beslissing definitief was. Hij had het nog over verfijning maar het is me niet duidelijk wat dat voor hem betekent. Begin november 2008 belde ik het kabinet in de hoop uit de mond van de schepen te vernemen hoe men deze beslissing kan rechtvaardigen. Volgens een medewerker kreeg ik al in april een antwoord. Ik heb dit antwoord nooit gekregen en vroeg om dit antwoord alsnog te mogen ontvangen. Mijn probleem: met mijn Volkswagen busje kan ik straks het containerpark van Gentbrugge niet meer bereiken. Men vergeet ook de mensen die met een tot kampeerwagen omgebouwde camionette als enig voertuig, af en toe een containerpark bezoeken. Omdat ik nog altijd geen antwoord heb gekregen stap ik naar de ombudsvrouw.

Onderzoek:
Wij bezorgen het verzoek aan de bevoegde schepen. We kunnen niet achterhalen wat er fout gelopen is bij het beantwoorden van zijn brief. In ieder geval verzoeker heeft geen antwoord ontvangen en hij heeft er recht op verzoeker via de ombudsman een gefundeerd antwoord op zijn vraag. Inhoudelijk bemiddelt de ombudsvrouw in verband met de beperkingen die men de bezitters van een grotere wagen zal opleggen, maar de schepen blijft bij zijn beslissing. Het gaat hier om een beleidsbeslissing, waar wij niet in tussenkomen.

Opvolging:
Omdat er nogal veel klachten komen belooft Ivago dat er na verloop van tijd een evaluatie van het reglement zal gebeuren, met eventuele aanpassingen en verfijningen.
Zo gebeurt het dat er een nieuw reglement ingaat op 1 januari 2010, waarbij onder andere de hoogte van de wagen opgetrokken wordt naar 1,90. De vrijstelling voor wagen hoger dan 1,90 wordt opgetrokken van 100 kg naar 150 kg.

Beoordeling: gegrond
Verzoeker heeft drie maanden moeten wachten op een antwoord.

15.3.3. Kabinet schepen van Openbare Werken, Stadswoningen en REG

redelijke termijn
Verzoek: 200908-262
Waterkansje voor de Waterstraat

Op 19 november 2008 stuurde ik een mail naar de schepen van Openbare Werken met volgende tekst:" Bij rioleringswerken aan de Waterstraat een twaalftal jaar geleden werd het voetpad aan de kant van de oneven huisnummers volledig vernieuwd. De kant van de even huisnummers werd enkel hier en daar hersteld. Herhaald aandringen destijds om ook deze zijde te vernieuwen leverde evenwel niets op. Vorige week merkte ik dat een aannemer tussen de Memlingstraat en de Sint-Bernadettestraat toch begonnen was met de vernieuwing van het voetpad, waardoor ik nieuwe hoop kreeg. Naar aanleiding hiervan nam ik contact op met de Technische Dienst. Tot mijn verbijstering kreeg ik als antwoord dat enkel het verste stuk voorzien was omdat daar de toestand het slechts was. Het overige gedeelte zou niet gepland zijn, zelfs niet op termijn… Ik meen echter dat dit omwille van de veiligheid echt dringend wordt. Boordstenen liggen verzakt, tegels gekanteld, er zijn overal putten en open voegen, aan sommige opritten werd het voetpad niet verlaagd en zijn de tegels stuk gereden. Een efficiënt onderhoud is zelfs niet mogelijk. In de zomer groeit er welig onkruid tussen de open voegen, In de winter kan de sneeuw met een schop niet geruimd worden omdat de tegels te oneffen liggen. Voor voetgangers, en dat zijn er wel

wat (gezien de aanwezigheid van een buurtwinkel), is deze situatie zeker niet veilig te noemen." Ik kreeg hierop geen antwoord. Ondertussen vernam ik via de pers dat er een inventaris gemaakt wordt van de heraanleg der voetpaden, rekening houdend met hun toestand. Dus vroeg ik nogmaals om de Waterstraat in Sint -Amandsberg, aan de kant van de even huisnummers en dit tussen de Hans Memlingstraat en de Zingemkouterstraat op de lijst met hoogste prioriteit te plaatsen gezien de erbarmelijke toestand ervan. Ook op die mail van 2 april 2009 kreeg ik geen antwoord.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij het kabinet van de schepen van Openbare Werken blijkt dat er een communicatiefout was tussen het kabinet en de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen waardoor er op de vragen van verzoeker geen antwoord is opgemaakt. Dit antwoord, met excuses, komt tamelijk vlug na de tussenkomst van de ombudsvrouw.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

redelijke termijn
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200911-421

Onveilig New-York

Wij zijn totaal neutraal in verband met de problematiek die nu al sinds 2007 onze buurt rond de Londenstraat gijzelt omtrent de vraag kasseien of asfalt. Het sleept nu al twee jaar aan en we leven in grote onzekerheid maar ook in onveiligheid. Niemand van de Stad durft er zich nog iets van aantrekken. Maar nu meen ik dat de veiligheid en de leefbaarheid in het gedrang komt. We hebben ons vooraleer hier te komen toch nog eens bij de politie Gent centrum gemeld die hebben ons verwezen naar Gent Muide en die verwijzen ons misschien dan nog eens naar de Verkeerstechnische Afdeling? Kortom we menen dat we toch bij u onze klacht kenbaar moeten maken, het is ons niet te doen om een klacht tegen de politie. Wij wonen in de New-Yorkstraat en daar komen in elk geval kasseien. Daarover is geen discussie. De baan is echter voor drie kwart heraangelegd en wij zitten in een stuk modderpoel, nu al twee jaar. Door de discussie over de Londenstraat/Voorhavenlaan komt ook ons stuk niet in orde en wij zijn nu echt de dupe van heel de historie. In de bocht tussen de New-Yorkstraat en de Voorhavenlaan liggen op de baan drie putten met normaal zware riooldeksels erop, waar geen auto over kan. Wat is nu ons probleem? Alle verkeer, ook zwaar verkeer komt in de New-Yorkstraat gereden, wil de Voorhavenlaan nemen en de vrachtwagens zijn geblokkeerd door die putten en deksels, door het niveauverschil met het baanvak. Ze moeten dus terug: piep piep piep, dag en nacht, wat een vervuiling, maar ook wat een lawaai. Wij worden er wakker van maar ook voor die chauffeur is het een ramp want ze rijden zich daar klem. We weten dat er nog een rechtszaak loopt die de hele zaak lam legt, maar dat neemt niet weg dat de Stad wegbeheerder blijft en moet blijven zorgen voor de leefbaarheid en veiligheid van de buurt en de chauffeurs, rechtzaak of niet.
Ons voorstel: kan er signalisatie komen dat er geen doorgaand verkeer mogelijk is? Een duidelijke en vastgemaakte signalisatie want alle verkeersborden liggen tegen de vlakte. De deksels zelf kunnen normaal niet weggenomen worden anders zit je met gaten in het wegdek: dat zijn hoogten van 30 cm tegenover het wegdek. Maar op dit moment liggen de putten open: levensgevaarlijk als er een kind in sukkelt.
Ik voel het dan ook als mijn plicht om dit aan de ombudsvrouw te verwittigen nadat wij al drie weken geleden de wijkpolitie hebben verwittigd. Ze hebben een klein deksel goedgelegd en beloofd dat de signalisatie zou beteren, dat is drie weken geleden. En we zijn ze dankbaar voor hun optreden maar toch menen we dat dit niet voldoende is en dat hier een vlug optreden verantwoord zou zijn van alle bevoegde diensten.
In feite kan onze straat, de New-Yorkstraat al aangelegd worden want daarover is geen discussie.

Onderzoek:
Wij informeren bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen en bij de schepen van Openbare Werken welke de stand van zaken is in dit dossier. Waarom kan de straat van verzoekers niet verder afgewerkt worden? Wij vragen ook dat er betere en duidelijker signalisatie zou komen. De schepen antwoordt dat zij op de hoogte is van de problemen van de signalisatie en dat de diensten het nodige doen. Van haar vernemen wij ook dat het college heel recent een stedenbouwkundige vergunning heeft afgeleverd voor de stukken van de Voorhavenlaan en Londenstraat die geen deel uitmaken van het beschermde gebied. Ook dat stuk van de New-Yorkstraat maakt daar deel van uit. Deze nieuwe vergunning is mogelijk gemaakt door een wetswijziging in de Codex Ruimtelijke Ordening die zegt dat voor de heraanleg van gemeentewegen de gemeente zelf bevoegd is. Na het verstrijken van de beroepstermijn van 35 dagen kunnen de werken starten.
Voor verzoekers betekent dit dan het einde van de modder, het vuil en het lawaai.

Opvolging:
Kort daarop vernemen we dat iemand beroep tegen deze vergunning heeft aangetekend, waardoor de uitvoering van de werken opnieuw wordt uitgesteld.

Beoordeling: ongegrond
De heraanleg van de betrokken straten was volledig geblokkeerd door de schorsing door het Vlaams Gewest van de stedenbouwkundige vergunning. De Stad kon geen kant meer uit omwille van de regelgeving, waaraan ze zich nu strikt houdt. De geschorste werken mogen niet uitgevoerd worden. Door een wetswijziging wordt de afwerking van een aantal stukken straat buiten het beschermde gebied mogelijk gemaakt, wat tegemoet komt aan de vraag der omwonenden maar ook daarop komt er reactie van enkele burgers zodat de uitvoering van de werken opnieuw wordt uitgesteld. Een aantal burgers klagen bij de Ombudsvrouw dat ze zich gegijzeld voelen door een kleine groep andere burgers.

15.3.4. Kabinet schepen van Personeelsbeleid, Informatica en Administratieve Vereenvoudiging.

redelijke termijn
Verzoek: 200902-61

Doof?

Half januari 2009 stuurde ik twee aangetekende brieven naar respectievelijk de schepen van Facility Management en de schepen van Personeelszaken. Wat erg is, is dat ik drie weken later nog geen enkele reactie, laat staan een degelijk antwoord, mocht ontvangen.
Ik vind dat dit van bijzonder weinig respect getuigt.
Ik wens u dit toch graag mede te delen met de vermelding dat, wat de schepen van Personeelszaken betreft, ik op nog geen enkel schrijven of e-mail een antwoord of reactie ontving. De vraag rijst bijgevolg waarom wij eigenlijk een stadsbestuur hebben.

Onderzoek:
Het kabinet van de schepen van Personeelsbeleid ontving de brief van verzoeker op 23 januari 2009. Dat is drie weken geleden. Het kabinet zegt dat zij geen ontvangstmelding stuurden omdat verzoeker op korte termijn een inhoudelijk antwoord zou ontvangen. Een ontvangstmelding is volgens het kabinet bijzonder tijdrovend en weinig verhelderend. Op 18 februari 2009 krijgt verzoeker een antwoord.
De mails waarvan verzoeker spreekt, dateren van twee jaar geleden. Het is niet meer mogelijk om dit verder te onderzoeken.

Beoordeling: ongegrond
Verzoeker krijgt een inhoudelijk antwoord binnen de maand. Dat is een redelijke termijn.

Aanbeveling:
Een ontvangstmelding is niet per se nodig als er snel een inhoudelijk antwoord komt. Als een reactie echter langer dan drie weken op zich zal laten wachten, is een ontvangstmelding echter ten zeerste aan te raden.

15.3.5. Kabinet schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen

redelijke termijn
Verzoek: 200901-19
Onbekend project

Op 19 november 2008 stuurde ik volgende vraag naar de schepen van Stadsontwikkeling: naar aanleiding van het bericht over het sociale woonproject aan de Hogeweg wilde ik hierbij informeren naar het precieze verdere verloop van de procedure van dit project. Ik heb begrepen dat er in de lente van volgend jaar een hoorzitting voor de omwonenden wordt gehouden, maar ik wilde graag weten welke stappen daaraan voorafgaan en of er ook nog een mogelijkheid tot inspraak voor de buurtbewoners wordt voorzien. We zijn nu bijna half januari en ik heb nog altijd geen antwoord ontvangen.

Onderzoek:
We informeren bij het kabinet van de schepen waar men toegeeft dat verzoekster nog geen antwoord heeft ontvangen. Er wordt haar alsnog een uitgebreide toelichting verschaft over het project Hoge Weg en de timing van uitvoering. Het kabinet verwijst ook naar een hoorzitting in april eerstkomend waar het masterplan wordt toegelicht en waar de bewoners vragen zullen kunnen stellen. Men is ook bereid verzoekster telefonisch meer uitleg te verschaffen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Na onze tussenkomst krijgt verzoekster het gevraagde antwoord.

redelijke termijn
continuïteit
Verzoek: 200906-237
't Kantientje

Ongeveer een jaar geleden stuurde ik een mail naar het kabinet van de schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen. De mail ging over de petanqueclub in de buurt. Ik stelde de vraag hoe het kwam dat het chaletje/kantientje er nog steeds was, alhoewel de volkstuintjes in de buurt al lang onteigend en verdwenen waren. Ik uitte ook mijn zorgen omdat van het chaletje/kantientje veel overlast komt. Veel te snel rijdende auto's, geluidsoverlast op vrijdag- en zaterdagavond en -nacht voor mens en dier, …
Op 25 augustus 2008 kreeg ik een antwoord van een kabinetsmedewerkster, namens de schepen, dat de eigenaar weigerde te verkopen en dat er zou werk van gemaakt worden, eventueel om met de eigenaar in der minne iets te regelen. Nu, dus zoveel maanden later is er in mijn ogen nog niets veranderd in die zin, integendeel de uitbater doet alsof de straat zijn eigendom is. Hij giet met zijn container keien in de straat. Op eigen ca. 5 containers opgesteld. Ze ontsieren het gebied volledig. En wat mij echt ontsteld deed staan: op een strook openbare weg, net achter het hondentoilet, plaatste hij een reclamepaneel voor zijn horecazaak. Hij maakt ook reclame met het feit dat er een speeltuin is… kinderen zag ik er zelden… is dit een poging om het als recreatiedomein te doen lijken?" Tot op heden ontving ik geen antwoord. Zelfs geen berichtje dat mijn vragen in behandeling zijn. Dat verbaast mij enorm. Daarom richt ik mij tot de ombudsvrouw.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij het kabinet van de schepen blijkt dat de mail van verzoekster terecht gekomen was bij een medewerkster die ondertussen het kabinet verlaten had. Er is dus iets misgegaan met de opvolging. Na onze tussenkomst bezorgt het kabinet de klacht aan de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie (voor het aanwijzingsbord) en aan de Dienst Vastgoedbeheer die bezig is met de procedure voor de aankoop van de betrokken percelen. De VTA laat weten dat de wegwijzer zonder vergunning geplaatst is en dus ambtshalve moet verwijderd worden. Dit zal door de Dienst Wegen moeten gebeuren. Het probleem zal pas volledig opgelost geraken bij de verwerving door de Stad van de betrokken percelen. Er doen zich echter problemen voor in verband met de bodemgesteldheid. Er zijn besprekingen bezig met OVAM en dit betekent dat de aankoop nog een tijd uitgesteld is. De blauwe container op het terrein is geen eigendom van de uitbater maar van de huidige eigenaar, die beloofd heeft om de container weg te halen nog voor de akte wordt verleden. Verzoekster wordt op de hoogte gebracht. In ieder geval is haar klacht van non-respons gegrond. Ook al behoorde de klacht niet echt tot de bevoegdheid van de schepen van Ruimtelijke Ordening, toch was het aangewezen om de mail door te sturen naar de bevoegde schepen van Stadseigendommen. Er is dus een fout gebeurd bij de opvolging van de briefwisseling die de vroegere medewerkster had achtergelaten.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Pas na tussenkomst van de ombudsdienst krijgt verzoekster een antwoord.

redelijke termijn
Verzoek: 200910-361
Hinderlijke snelheidsremmers

Ik woon in de Eksaarderijweg in Oostakker. In het rechte deel van de straat worden om de haverklap snelheden van 80 à 100 en soms meer vastgesteld (natuurlijk gevoelsmatig, bij benadering). Hier geldt een terechte snelheidsbeperking van 50 km/uur. Mij is het echter niet bekend hier ooit een snelheidscontrole gezien te hebben de laatste jaren.
Enkele jaren geleden zijn hier twee snelheidsremmers geplaatst. Het zijn types waar bussen en vrachtwagens geen hinder van ondervinden door hun grotere spoorbreedte.
De hinder ondervinden enkel de omringende bewoners: gebarsten gevels, klokken en luchters die naar beneden vallen, ... tengevolge van de trillingen veroorzaakt door zwaar verkeer die vol over de drempels rijden (geregeld moedwillig). Voor motoren die aan 150 voorbij scheuren vormen deze 'snelheidsremmers' geen enkele hinder. Voor personenwagens met raceallure vormen ze een uitdaging om eens extra gas bij te geven om te zien hoever ze kunnen 'zweven'.
Kortom: deze drempels hebben geen enkel effect, behalve ongemak voor de bewoners.
Er werden reeds verschillende klachten hieromtrent gestuurd: aan de Dienst Mobiliteit door mijzelf, en aan de burgemeester. Die zijn zonder gevolg gebleven.
Op 4 september 2009 stuurde ik nog eens een mail aan de burgemeester, maar tot op heden, op het 'forwarden' naar de bevoegde schepen na, blijft die onbeantwoord.

Onderzoek:
Op 4 september 2009 stuurde verzoeker zijn mail naar de burgemeester. Die gaf een ontvangstmelding en stuurde de mail direct door naar de schepen van Mobiliteit.
Op 28 oktober 2009 vragen wij aan het Kabinet van de schepen van Mobiliteit of er ondertussen een reactie werd verstuurd naar verzoeker. We krijgen echter geen reactie.
Op 16 november 2009 sturen we een eerste herinnering naar het kabinet. Geen reactie.
Op 8 december 2009 sturen we een tweede herinnering en dan krijgen we het bericht dat er op 3 november 2009 een antwoord werd verstuurd naar verzoeker. Verzoeker heeft dit echter nooit ontvangen. Na verder onderzoek blijkt dat het kabinet het e-mailadres van verzoeker was vergeten invullen. De mail werd dus enkel doorgestuurd naar een aantal collega's en naar het Kabinet van de burgemeester.
Het Kabinet van de schepen van Mobiliteit antwoordt dat infrastructurele maatregelen wel degelijk de gemiddelde en hoogste snelheden naar beneden halen. Het is wel zo dat niet alle types overal even geschikt zijn en daarom worden de verschillende maatregelen momenteel geëvalueerd en verfijnd.
Beoordeling: gegrond
Verzoeker kreeg pas een korte reactie na drie maanden. Wij kregen, na herhaaldelijk aandringen, pas een reactie na meer dan een maand.

Aanbeveling:
Uit deze en verschillende andere klachten blijkt dat reacties vaak lang op zich laten wachten. Herbekijk dus het opvolgingssysteem van inkomende berichten.

Aanbeveling:
Wanneer een medewerker de dienst verlaat zorg dat een overdracht van de lopende zaken gebeurt.

15.4. Aanbeveling

Een goed registratiesysteem (zeker voor brieven) voorkomt klachten.

Verantwoording is meer dan
Op alle vragen een antwoord hebben.

Loesje

16. FRACTIESECRETARIATEN

16.1. Trends en zwakke plekken

Fractiesecretariaten worden bemand door personeel dat betaald wordt door de Stad. De klacht is dan ook behandeld door de ombudsvrouw.
Mogen fractiesecretariaten gebruik maken van de adressenlijst van jubilarissen, opgesteld op basis van de bevolkingsregisters, om felicitaties rond te sturen? Het antwoord volgens de ombudsvrouw na onderzoek van een klacht hieromtrent is: nee.
[zie ook bij diensten Stadssecretaris en Burgerzaken]

U leest hieronder de motivering van dit antwoord.

16.2. Selectie klachten

professionaliteit
privacy en discretie
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200906-224
Verkiezingspropaganda?

Ik krijg in volle verkiezingsperiode een brief van een fractie in de gemeenteraad om mij proficiat te wensen met mijn gouden bruiloft.
Op het eerste gezicht een prettige mededeling ware het niet dat mijn echtgenote al sedert vorig jaar overleden is.
Aangezien ik reeds eerder een dergelijke brief van de bevoegde dienst heb gekregen (met uitnodiging om naar stadhuis te komen voor een viering) en ik mij eerst bij de dienst en daarna bij de ombudsvrouw over dergelijke pijnlijke onzorgvuldigheid heb beklaagd (waarop een correctie en een verontschuldiging was gevolgd) kan ik mijn ogen niet geloven nu ik opnieuw een dergelijke brief krijg in een envelopje met frankering van de Stad. Ik ga er dan ook in eerste instantie van uit dat de brief vanuit een stadsdienst is verstuurd. Na de eerste correctie was ik er van uit gegaan dat mij dit nooit meer zou overkomen.
Bij een tweede lezing zie ik dat de felicitaties afkomstig zijn van een politieke partij en dat de brief kan kaderen in verkiezingspropaganda.
De vragen die hierbij kunnen gesteld worden zijn: hoe komt een politieke partij aan dergelijke informatie? En is er behoorlijk omgesprongen met het gebruik ervan?
Het is vooral bijzonder pijnlijk omdat ik het nog altijd moeilijk heb bij de verwerking van het verlies van mijn vrouw.

Onderzoek:
De ombudsvrouw analyseert en beoordeelt de klacht op basis van ombudsnormen o.a. regelgeving en beginselen van behoorlijk bestuur maar signaleert ook percepties van burgers en kan aanbevelingen geven na woord en wederwoord van de betrokkenen (fractie, bureau stadssecretaris en bevoegde dienst).
Alle betrokkenen hebben vlot en constructief meegewerkt. In de afhandeling van de klacht kon ook gerekend worden op twee professoren/deskundigen in materies administratief recht en privacy versus inzagerecht.

1. Volgende vaststellingen worden door geen van de partijen betwist:
- Felicitatiebrieven zijn door een fractie gestuurd op basis van de lijst die gegevens uit het bevolkingsregister bevatten.

- De lijst is door de Dienst Burgerzaken opgesteld in het kader van een huldiging van jubilarissen, kortom in het kader van haar eigen gemeentelijke werking.
- De lijst is overhandigd aan de fractie via procedure inzagerecht van een gemeenteraadslid. Dit inzagerecht is door de secretaris toegestaan.
- De brieven zijn verstuurd door de fractie en kwamen geruime tijd na de huldiging door bestuur.
- De ombudsvrouw en klager vergissen zich wanneer zij fractie gelijk stellen met politieke partij.
- De felicitatiebrief van de fractie kwam bij klager een dag na de verkiezingen. Alles wijst erop dat de fractie tot op vandaag de gewoonte heeft om die lijsten op te vragen en felicitatiebrieven naar jubilarissen op te sturen en dat klager zich vergist dat het hier om verkiezingspropaganda zou gaan.
- De brieven gebeuren op kosten van het budget van de fractie, kortom ze worden betaald met belastinggeld zoals ook de huldiging van de jubilarissen door het bestuur.
- Het was de tweede keer dat klager een brief kreeg waarin ook zijn overleden vrouw werd gefeliciteerd.

2. De standpunten van de fractie en bureau stadssecretaris: samenvatting.

- De fractie gaat er vanuit dat ze handelt binnen de regelgeving en dat het sturen van felicitatiebrieven niet enkel het prerogatief van de bevoegde schepen/meerderheid kan zijn. De lijst is voor geen ander doel gebruikt.
- Het bureau van de stadssecretaris gaat er vanuit dat inzage niet kon geweigerd worden op basis van art. 30 gemeentedecreet maar dat het gemeenteraadslid verantwoordelijk blijft voor het gebruik van de gegevens.
- Het bureau van de stadssecretaris doet geen uitspraak of het hier al dan niet om een misbruik gaat maar was op de hoogte waarvoor de lijst moest dienen.

3. De ombudsvrouw komt tot volgende beoordeling:

Onderzoek op basis van ombudscriteria:

a) Zorgvuldigheidsbeginsel:
Het is duidelijk dat de burger het meest getroffen is door het feit dat, ondanks onze tussenkomst en rechtzetting, hij een felicitatiebrief ontvangt waarin hij en zijn overleden echtgenote worden gefeliciteerd voor hun jubileum. De Stad, in dit geval de betrokken dienst, heeft inzage in de bevolkingsregisters voor het opstellen van de lijst (conform KB 1992) maar heeft de zorgvuldigheidsplicht om de lijst op basis van correcte gegevens op te stellen en een controle met het bevolkingsregister moet voldoende plaatsvinden.
Het is van groot belang dat dergelijke pijnlijke onzorgvuldigheden in de toekomst worden vermeden door het checken van de gegevens en het actualiseren ervan vooraleer ze door de dienst worden gebruikt of worden doorgegeven aan de stadssecretaris en aan de gemeenteraadsleden die om inzage verzoeken.
In dit geval was de dienst en de bevoegde schepen door het ombudsteam op de hoogte gebracht dat er zich een pijnlijke vergissing had voorgedaan die al duidelijk werd tijdens de organisatie van de huldiging.
Rechtzettingen houden meer in dan verontschuldigingen.

b) Overeenstemming met de regelgeving.
De regelgevingen die hier ter sprake komen zijn het KB van 16 juli 1992 betreffende het verkrijgen van informatie uit de bevolkingsregisters, art. 30 Gemeentedecreet dat inzagerecht gemeenteraadsleden regelt, wet van 8 december 1992 betrekking hebbende op privacy en persoonlijke levenssfeer.

c) Zuinigheidsbeginsel .
huldiging door de gemeente van de jubilarissen moet duidelijk zijn. Deze lijsten kunnen enkel gebruikt worden om de huldiging te organiseren namelijk om na te gaan of de burgers dergelijke huldiging wel wensen, daarbij horen felicitaties maar ze zijn geen doel op zichzelf noch voor bestuur noch voor fractie.
Worden ze toch een doel op zichzelf dat kan het in elk geval de schijn wekken dat het hier niet om een gemeentelijke werking gaat maar om eigen profilering op kosten van de gemeenschap.
Dat de fractie meent dat het opsturen van felicitaties niet enkel tot het domein van de meerderheid behoort is de visie van de ombudsvrouw: het staat iedereen vrij om een medeburger te feliciteren ter gelegenheid van een heugelijke gebeurtenis meestal wordt dit ook als prettig ervaren maar wanneer hierbij gegevens uit het bevolkingsregister en overheidsgeld worden gebruikt dan kunnen er meer dan vroeger op zijn minst terechte vragen worden gesteld door burgers. Het huldigen van jubilarissen is ons inziens geen beslissing van een fractie maar wel een beleidsbeslissing waarvoor het voorziene budget wordt goedgekeurd door de gemeenteraad. Huldigingen behoren in heel wat gemeenten tot de gewoonte.
Gent maakt hierop geen uitzondering.
De organisatie van de huldiging (waarbinnen felicitaties passen) komt niet een fractie toe wel de bevoegde dienst en de bevoegde schepen. Fracties vallen inderdaad niet samen met een bestuur.
Het is zeer de vraag of de werkingsmiddelen voor de fractie of kabinetten moeten dienen voor dergelijke aparte felicitatiebrieven die weinig te maken hebben met de gemeentelijke werking (dus de huldiging op zichzelf) en bovendien het risico lopen burgers te feliciteren die net laten weten hebben dat ze geen huldiging wensen...wat op zijn minst als ongewenst opdringerig kan worden beschouwd.
De fractie schrijft dat ze hetzelfde doel nastreeft als de bevoegde schepen: namelijk feliciteren van de gehuldigde. Afgezien van de discussie of de fractie dit nu kan in het kader van de gemeentelijke werking (volgens ons kan ze dit niet want het gaat noch om bestuur noch om eigenlijke administratie) is het duidelijk dat het hier gaat om het herhaaldelijk naast elkaar feliciteren van dezelfde burgers op kosten van de Gentenaars.
Stel dat alle fracties en bevoegde schepen feliciteren dan kan één burger tenminste zes schriftelijke felicitaties verwachten? Zou dit dan geen omgekeerd effect hebben?
Kortom: in elk geval moet hier de vraag gesteld worden of het versturen van aparte felicitaties kan worden beschouwd als een aanwending van overheidsmiddelen die te verantwoorden is vanuit het doel waarvoor de middelen zijn toegekend.

4. Inzagerecht gemeenteraadsleden.

Concreet is de vraag: kon de stadssecretaris deze inzage weigeren?
De meningen zijn verdeeld.
Volgens professor Schram had het gemeenteraadslid geen inzage mogen krijgen en dit op basis van rigide interpretatie van KB 1992 en hij verwijst eveneens naar wet van 8 december 1992. En op basis van de wet van 8 december 1992 en dit op dubbele wijze om die reden lijkt art.30 gemeentedecreet geen wettelijke basis te zijn om inzage te verlenen.
Zijn standpunt: het KB 1992 laat wel toe dat de lijst door de gemeente wordt opgesteld maar laat niet toe dat die lijst aan derden via inzagerecht van de gemeenteraadsleden wordt ter beschikking gesteld.
Hij betwist dus dat via een omweg (inzagerecht) men zou kunnen ontsnappen aan de rigide regeling van de toegang tot de bevolkingsregisters en hij verwijst ook naar de wet van 8 december 1992.
Het bureau van de stadssecretaris volgt het standpunt van professor Dujardin, een autoriteit op het gebied van administratief recht. Er moet inzagerecht verleend worden op basis van art. 30 gemeentedecreet. Het opstellen van de lijst houdt een gemeentelijke verwerking in, in het kader van een gemeentelijke taak (de huldiging) en gemeenteraadsleden hebben het recht hiervan inzage te krijgen. Maar het gebruik van de bekomen gegevens/lijst valt onder de verantwoordelijkheid van het gemeenteraadslid dat inzage vraagt
De ombudsvrouw stelt vast dat er dus verschillende standpunten zijn wat het al dan niet verlenen van inzage betreft maar dat:

a) Beide regelgevingen nevengeschikt zijn (KB en gemeentedecreet);
b) Het hier gaat om een lijst opgesteld door de Dienst Burgerzaken wat dus een verwerking van de gegevens inhoudt en die zal gebruikt worden binnen de gemeentelijke werking namelijk huldiging van jubilarissen en dat het binnen het kader van de taak van het gemeenteraadslid past om hierover controle en informatie in te winnen. (concreet voorbeeld: zijn wel alle jubilarissen aangeschreven enz...)
c) Mocht deze lijst, die persoongegevens bevat, opgesteld zijn door de dienst in het kader van het algemeen belang (bijvoorbeeld opstellen statistiek) dan had de inzage in elk geval moeten geweigerd worden.

Vraag blijft of de inzage niet moet geweigerd worden omdat het gebruik er van mogelijkerwijs niet correct is?
Volgens het bureau van de stadssecretaris blijft het gemeenteraadslid verantwoordelijk voor het gebruik
Dit standpunt wordt ook gevolgd door de bevoegde minister en vinden we terug in een parlementaire vraag.

5. Het gebruik van de lijst door de fractie: mag het of mag het niet? Is dit conform regels en deontologie?

Allereerst dit: het is het gemeenteraadslid dat verantwoordelijk blijkt voor het gebruik van de gegevens die hij of zij bekomt via het inzagerecht. Dit betekent dat hij of zij onderworpen blijft aan KB 1992, privacyregelgeving.
En dat ook het inzagerecht moet gebruikt worden waarvoor het dient; namelijk het uitoefenen van zijn taak als gemeenteraadslid. Dit is in elk geval hier niet gebeurd. Hij heeft de gegevens aan de fractie doorgespeeld wat in elk geval in strijd is in met KB 1992 en privacyregelgeving
Merken wij ook op dat de fractie terecht opmerkt dat een partij geen fractie is maar er moet evenzeer opgemerkt

worden dat een gemeenteraadslid niet hetzelfde is als een fractie.
Kortom: het is het gemeenteraadslid dat zich hier in eerste instantie bijzonder kwetsbaar opstelt.
De ombudsvrouw is het niet eens met de fractie die stelt dat:

a) De lijsten door de fractie rechtmatig verkregen zijn. De lijsten zijn rechtmatig verkregen door het gemeenteraadslid op basis van inzagerecht. Dit wil niet zeggen dat het gemeenteraadslid de verkregen informatie die opgesteld is op basis van bevolkingsregisters zomaar kan doorspelen aan de fractie. Er zijn sterke aanwijzingen dat hierbij regelgeving wordt geschonden.
b) De lijsten voor geen andere doeleinden werden aangewend dan het sturen van felicitatiebrieven klopt inderdaad. De vraag blijft echter, en dit zowel voor de bevoegde schepen als voor de fractie, dat het opsturen van felicitatiebrieven wel een doel op zichzelf kunnen zijn als je daarvoor gebruikt maakt van persoonsgegevens en geld van de belastingbetaler. Terwijl hier op zijn minst de schijn wordt gewekt dat het vooral om eigen profilering gaat wat deontologisch toch ook ernstige vragen oproept. De verwarring die een felicitatie van een fractie in een brief van met logo van de stad oproept bleek ook duidelijk uit de klacht: de klager dacht in eerste instantie dat de stad voor de tweede keer zich vergiste nadat ze al verontschuldigingen had aangeboden. Later dacht hij na grondiger lectuur dat de felicitaties van een politieke partij afkomstig waren. Voor hem was een fractie hetzelfde als de partij. Ook de ombudsvrouw vergistte zich in eerste instantie, waarvoor verontschuldiging aan de fractie.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Zorgvuldigheidsbeginsel: de tweedelijnsklacht over deze onzorgvuldigheid is gegrond naar de bevoegde dienst toe.
Inzagerecht gemeenteraadsleden: Het toestaan van de inzage aan het gemeenteraadlid is een weloverwogen beslissing door de stadssecretaris en is ook gemotiveerd geworden met verwijzing naar de bron en is in elk geval zorgvuldig genomen. Een toepassing van de interpretatie van professor Schram houdt in dat aan de gemeenteraadsleden het democratische recht van controle wordt ontzegd op de gemeentelijke werking bij het gebruik van deze lijsten in het kader van een huldiging. De rigide interpretatie van KB 1992 en wet op de privacy is wel een steviger garantie dat verkregen informatie over personen niet wordt misbruikt.
Het gebruik van de lijst door de fractie: Klacht is gegrond: het gebruik dat het gemeenteraadslid maakt van zijn inzagerecht is heel erg betwistbaar en er zijn sterke aanwijzingen dat ze niet stroken met de regelgeving ter zake. (KB 92, wet van 8december 92, art. 30 gemeentedecreet)

16.3. Aanbeveling

1. Het stopzetten van het sturen van dergelijke felicitatiebrieven die gebaseerd zijn op het bevolkingsregister. Kortom, het is aangewezen de regelgeving ter zake te volgen.

2. Te overwegen om het betwistbaar gebruik van gegevens uit het bevolkingsregister, bekomen via inzagerecht van een gemeenteraadslid, in een deontologische code voor politici te verwerken.

Als een kwestie onoplosbaar lijkt
komt dat niet omdat je de oplossing niet kent
maar omdat je het probleem niet kent.

Chesterton

HOOFDSTUK 2

CO-ACTOREN

In dit hoofdstuk krijgt u een overzicht en een inzicht in de rol van de co-actoren in onze stad aan de hand van klachten van burgers. Ook het netwerk van ombudslui komt aan bod.

De belangrijkste co-actoren van de Stad (op basis van de klachten die we binnenkrijgen) zijn: de Lokale Politie, het OCMW Gent en het Stadsontwikkelingsbedrijf Gent, maar ook Ivago, Eandis, TMVW, De Lijn, de NMBS en Aquafin.
De ombudsvrouw is ook bevoegd voor tweedelijnsklachten over het OCMW Gent, de Lokale Politie (gerechtelijke dossiers en tuchtdossiers uitgesloten) en het Stadsontwikkelingsbedrijf Gent.
Met de overige klachtenbehandelaars wordt samengewerkt, maar strikt genomen is er geen protocol en dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld de Ombudsman van Brugge die ook voor de huisvuilophaling en sociale huisvesting bevoegd is. Strikt genomen heeft de Gentse ombudsvrouw hierover geen bevoegdheid, maar burgers zelf maken geen onderscheid, juist omdat zij het begrip 'Stad' als zeer ruim ervaren. En ze hebben geen ongelijk: het reilen en zeilen in een stad wordt allang niet meer alleen bepaald door het politieke bestuur.

Het valt de ombudsvrouw op dat, op basis van klachten, de impact van de co-actoren in het bestuur van een stad meer en meer toeneemt. Daarom mogen de signalen die burgers hieromtrent geven zeker niet aan de politieke bestuurders voorbijgaan en bestaat de kans er in dat er minder en minder externe signalen kunnen gegeven worden.

Een concreet voorbeeld: waar bijvoorbeeld een aantal jaren terug de afhandeling van tweedelijnsklachten over het beheer van zwembaden en sportinfrastructuur onder de bevoegdheid van de ombudsvrouw viel, beperkt haar rol zich momenteel tot het signaleren van deze problematiek aan TMVW die de klacht behandelt. Mocht een behandeling van de klacht uitblijven dan is de ombudsvrouw verplicht de burger naar de bevoegde ombudsman te verwijzen en in dit geval is dat de Vlaamse ombudsman (dat geldt ook voor sociale huisvesting, TMVW, De Lijn en Aquafin). De NMBS beschikt eveneens over een eigen ombudsman.

Toch is de strategie hier vooral: de gegronde hardnekkige klacht van de burger samen met de klachtenbehandelaar van de betrokken co-actor zo vlug mogelijk helpen oplossen op een eenvoudige en vlugge manier en op het lokale niveau zodat ook de nodige signalen kunnen gegeven worden.

Hieronder vindt u een analyse en een greep uit de klachten over de belangrijkste co-actoren.

Haantjesgedrag
Alsof dat gekraai compenseert
Dat ze geen eieren kunnen leggen

Loesje

1. LOKALE POLITIE

1.1. Structuur

Betrokken diensten

DIENST	KLACHTEN	SIGNALEN & VRAGEN	GEGROND
Algemene Leiding en Beheer			
Directie Operaties – Interventiedienst	12	0	5
Directie Operaties – Lokale Recherche	0	0	0
Directie Operaties – Operationele Steun	7	6	4
Directie Operaties – Wijkdienst	11	4	6
Directie Externe Relaties	0	0	0
Directie Financiën en Middelenbeheer	1	0	0
Directie Kwaliteitszorg	0	0	0
Directie Personeel	1	0	0

Bevoegde schepen(en)
Burgemeester

1.2. Trends en zwakke plekken

Het valt op: meer dan in de andere departementen werken de Dienst Intern Toezicht en de ombudsvrouw erg complementair. Wie bij de ombudsvrouw klaagt, heeft het vooral over het 'gedrag' van politiemensen. De Dienst Intern Toezicht gaat tot nu toe vooral na of 'de ambtsplichten vervuld zijn'. Een ombudsman of –vrouw zoekt niet in eerste instantie naar een schuldige, wel naar mankementen in de organisatie. Kortom, de beoordelingscriteria van de Politie zelf zijn strikter en beperkter omdat ze vooral vertrekken vanuit een tuchtperspectief en zich meestal beperken tot de vraag 'heeft het personeelslid de ambtsplichten vervuld'. De vraag is echter: wat wordt onder die ambtsplichten precies verstaan? De ombudsvrouw heeft geen tuchtbevoegdheid en toetst de klachten aan de zogenaamde ombudsnormen, die in verschillende landen door ombudslui worden gebruikt, maar die ook evolueren.

Het valt op dat de meeste burgers die zich tot de ombudsvrouw wenden niet willen dat op de persoon wordt gespeeld, maar toch aangeven dat ze menen dat ze onrechtvaardig zijn behandeld of dat er iets schort aan de organisatie en dit in een aantal gevallen ook objectief kunnen duiden. Zonder dat we hier te maken hebben met een burger die alles naar zijn of haar hand wenst te zetten onder het motto: de klant is koning.
Neen, we hebben het dan over die klachten waar duidelijk iets mank loopt op basis van een aantal basisregels en of beginselen van behoorlijk bestuur.

Maar de ombudsvrouw kan als externe aan het politiekorps ook een burger aanvaardbaarder duidelijk maken dat ook zijn of haar gedrag niet door de beugel kon of mogelijkerwijs de burger ook heeft bijgedragen tot een escalatie. Haantjesgedrag vinden we soms bij beide actoren.
Maar ze kan ook de verdediging van een burger opnemen als ze meent dat een klacht door de interne klachtenbehandelaar mogelijkerwijs toch nog wel wat andere invalshoeken heeft dan tot nu toe werd bekeken. Ze kan, zo nodig,

de burger ook verwijzen naar de Algemene Inspectie en/of het Comité P. Maar het valt op: burgers die vaststellen dat hun klacht ernstig is onderzocht, zullen zelden hogere stappen zetten. Soms is dit echter het geval omdat de klachtenbehandelingen te traag en te ingewikkeld zijn en op hun beurt frustratie opwekken.
Overigens zijn we ervan overtuigd dat klachten bij de Politie interessante info bevatten ter permanente controle van een groot korps dat zorgvuldig met de macht, die hen is gegeven, moet omspringen. Anderzijds moet controle ook weloverwogen en zorgvuldig worden uitgevoerd, wil ze niet verlammend en demotiverend werken. Geen gemakkelijke oefening dus voor de interne klachtenbehandelaars bij de Politie. Een politieman die meer uitleg wordt gevraagd, reageert – ons inziens - te vlug met 'de burger krijgt altijd gelijk'. Onterecht overigens.

Burgers blijven het soms moeilijk vinden om met hun klacht bij de politie te komen omdat ze menen dat ze toch wat bij de duivel te biecht gaan omdat het nu eenmaal om een intern klachtenonderzoek gaat. Het feit dat het ombudsteam een helikopterbeeld heeft over de organisatie, (de Lokale Politie moet immers rekening houden met diverse actoren) kan ook ten goede komen aan de verschillende actoren en zeker ook aan de Politie die strikt genomen niet behoort tot een stadsdienst. Dit laatste wordt duidelijk aan de hand van klachten over overlast en burgerzaken.

Bij de meeste klachten wordt door de ombudsvrouw in eerste instantie niet gezocht naar de schuldige (ze heeft immers geen enkele tuchtbevoegdheid), wel naar de oorzaak van de klacht. De meeste oorzaken van klachten liggen in regelgeving, in onzorgvuldigheid, in minder goede communicatie en minder goede uitvoering. Zelden in opzettelijke fouten. Ook al mogen we niet vergeten dat de overheid/politie de enige is die legitiem geweld mag gebruiken dat in verhouding moet staan met het beoogde doel. Daarom is het ook goed dat elke klacht bij de Politie ernstig wordt genomen. Maar soms gaat het om een perceptie van de burger die meent dat de Politie niet optreedt terwijl uit veel pv's blijkt dat dit wel het geval is. Een ombudsvrouw zoekt daar dan naar het waarom van die herhaalde klacht. Hebben burgers te hoge verwachtingen, moeten die soms bijgestuurd worden of wordt er niet voldoende gecommuniceerd of gecoördineerd?
Aan het adres van de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie kwamen in 2009 toch een aantal klachten van non-respons en het niet opvolgen van de openingsuren.

Heel wat klachten, als u ze grondiger zal lezen, gaan dan ook over het gedrag van politiemensen, over gebrekkige communicatie onderling (en daardoor soms tegenstrijdige info naar de burger), maar ook naar de burger toe.
Ook in 2009 merken we dat burgers, vooral bij verkeersagressie, vinden dat de Politie niet aan hun verwachtingen voldoet. Verkeersagressie wordt door de modale burger als bijzonder bedreigend ervaren.
En natuurlijk controleert de Gentenaar ook de politieman of -vrouw die zich zelf niet aan de verkeersregels houden. Het moet je maar overkomen dat je als burger wordt geverbaliseerd voor een verkeersinbreuk terwijl de combi zelf op een trottoir staat.

De communicatie tussen de Dienst Burgerzaken en de Wijkpolitie zou door een technische ondersteuning (computerprogramma) ons inziens kunnen verbeterd worden. [zie ook Departement Bevolking en Welzijn]
De klachten tonen ook aan hoe de burger rekent op de Wijkpolitie bij overlast in de wijk: wilde kippen, loslopende honden, fietsers op het trottoir en auto's op het fietspad.
Zo zou de wijkagent bij hardnekkige klachten ook moeten kunnen rekenen op een gecoördineerde aanpak.
Anderzijds merken we ook op dat de drempel van de burger om een beroep op de politie te doen en zeker de 101 te laag is. Sommigen bellen de 101 alsof ze naar een buurman zouden bellen, maar dit is ten koste van de echte noodoproepen.
Takelingen van voertuigen die er al stonden op het moment dat de (dure) verhuisborden werden geplaatst, maar niet weg waren toen de verhuiswagen kwam en waarvoor de rekening doorgestuurd wordt naar de verhuizende burger, blijft een spanningsveld. De ombudsvrouw is van mening dat een burger die de verhuisborden zelf bij VTA komt halen en zelf plaatst, enkel een waarborg moet aangerekend worden die hij of zij terug ontvangt bij het terugbrengen van de borden. Er kan op voorhand duidelijk worden meegedeeld dat wanneer een geparkeerde auto niet tijdig weg is, op wiens kosten die dan wordt weggehaald.
Als er zoals vandaag toch een fiks bedrag voor de borden wordt gevraagd dan lijkt het logisch dat de burger er vanuit gaat dat hij ook recht heeft op een vrij stuk openbaar domein en dat takelingen van wagens die er al stonden en niet tijdig weg waren dan ambtshalve moeten gebeuren. In elk geval moet een en ander op voorhand duidelijk worden gemaakt aan de burgers over wie wat moet betalen.

1.3. Selectie klachten

Voor alle klachtendossiers verwijzen we naar deel II van het jaarverslag op de website: www.ombudsvrouw.gent.be

Hieronder vindt u een selectie die bovengaande analyse illustreert.

1.3.1. Directie Operaties - Interventiepolitie

communicatie
coördinatie
Verzoek: 200904-175
Slachtofferhulp?

Mijn man reed op Charles De Kerchovelaan en claxoneerde om een chauffeur die hem met hoge snelheid inhaalde, attent te maken op zijn gevaarlijk rijgedrag.
Deze chauffeur remde plots voor de wagen van mijn man. Mijn man werd eveneens langs de zijkant door vrienden van de eerste chauffeur klem gereden. 4 mannen stapten uit de tweede wagen en begonnen mijn man te slaan. Mijn man kon zichzelf redden door zijn gsm te nemen en te roepen dat hij de politie zou bellen. Hij hield er een bloedneus en uitwendige kneuzingen aan over.
Ondertussen had iemand anders de politie verwittigd en wachtte mijn man langs de kant van de rijwel in zijn voertuig. Het duurde 20 minuten vooraleer de politie ter plaatse kwam. De politieagent noteerde de verklaring van mijn man zonder enige bekommernis over het fysieke of emotionele welzijn van mijn man. De politieagent gaf geen indruk van de klacht ernstig te nemen.
In de daaropvolgende dagen probeerde ik vijf keer telefonisch contact te krijgen met de betrokken politieagent. Er werd beloofd om terug te bellen maar dat gebeurde niet; ik gaf een boodschap door maar die bereikte hem niet. Twee keer kreeg ik de betrokken agent aan de lijn. Bij de vraag naar de stand van zaken van het onderzoek kreeg ik enkel als antwoord dat de nummerplaten van de voertuigen niet klopten. Of er nog verder iets zou gebeuren, daar gaf de agent geen antwoord op en het leek hem niet te interesseren. Op mijn suggestie naar het verband met nog 4 andere gevallen van verkeersagressie diezelfde dag kreeg ik enkel als reactie: "dat zou ik eens kunnen natrekken"!
Toen ik een vijfde maal belde, kreeg ik een bitsig antwoord van de agent met de vraag of hij ons elke dag zou moeten bellen en dat hij mijn man had moeten overtuigen om aangifte te doen. Verdere informatie over wat er nog zou gebeuren kreeg ik niet.
Tot op heden hebben we nog niets vernomen, zelfs geen kopie van de aangifte.
Ik klaag de onprofessionele aanpak en het banaliseren van de feiten aan . Het lijkt ons de taak van de politie om een slachtoffer van fysieke agressie enigszins op te vangen.

Onderzoek:
De Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie verhoort de agenten en confronteert hen met de klacht van verzoekster. Volgens de DIT zijn er geen elementen die erop wijzen dat de agenten hun ambtsplichten niet correct hebben uitgevoerd. Zij delen dit ook schriftelijk mee aan verzoekster. Over het intern onderzoek van de DIT en over het resultaat ervan kunnen wij zelf niet oordelen.
Door de aard van de opdrachten die de Interventiepolitie heeft, zijn de inspecteurs inderdaad moeilijk bereikbaar. Desondanks zou er toch voldoende coördinatie moeten zijn zodat berichten op een correcte manier worden doorgegeven en zodat er contact wordt opgenomen als dat nodig is. De Directie Interventiedienst zal hier de nodige aandacht aan besteden zodat de interne communicatie er op vooruit gaat en op die manier dus ook de dienstverlening naar de bevolking toe.

[Als we die klacht objectiveren, dan zien we dat, nadat we in 2008 in ons jaarverslag al meldden dat burgers in het verkeer vooral zwaar tillen aan verkeersagressie, er in 2009 opvallend meer controles hieromtrent werden uitgevoerd, namelijk 4.600 in plaats van 4.200 en dat er ook het dubbel aantal pv's werden uitgeschreven. Dit is vooral het gevolg van het opsporen van agressie door anonieme politieauto's. De klagers daarentegen hebben het over het voor hen toch teleurstellende optreden van politiemensen kort nadat de

agressie werd vastgesteld. Het gaat telkens over de opvang en reactie van de agenten die door klagers wordt ingeschat als 'het niet ernstig genoeg nemen van de feiten'.
Kortom, het is duidelijk dat de verkeerspolitie daders op heterdaad wenst te betrappen en hiervoor in 2009 ook meer controles heeft uitgevoerd door met anonieme auto's rond te rijden, maar dat er mogelijkerwijs nog een overleg moet gebeuren met de Interventiepolitie nadat een burger het slachtoffer werd van agressie en dat mogelijkerwijs de dader(s) nog in de omgeving vertoeven.]

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Over de begeleiding die de agenten gaven, kunnen wij zelf niet oordelen. Volgens de DIT hebben de agenten hun ambtsplichten vervuld.
De interne communicatie loopt inderdaad niet zoals het hoort. Ook in andere dossiers hebben we dit al gemerkt.
Al herhaaldelijk kregen we klachten van burgers dat de politie in Gent verkeersagressie zou banaliseren. Het opvolgen van dossiers naar klager toe is ons inziens sterk ondermaats. Het verwondert ons dat opvolging van dossiers en de communicatie naar de burgers toe niet wordt gerekend tot de ambtsplicht.

Aanbeveling:
Besteed extra aandacht aan slachtofferhulp. Binnen de politieopleiding, maar ook daarna nog.

Zorg voor goede afspraken om boodschappen intern door te geven. Evalueer ook regelmatig of die afspraken wel opgevolgd worden.

Overleg interventie en verkeerspolitie in verband met oproepen in verband met verkeersagressie.

Stel burgers ook op de hoogte van de extra inspanningen van de Politie om daders van verkeersagressie op heterdaad te betrappen. Dit kan mogelijkerwijs ook een afradend effect hebben in combinatie met een repressieve aanpak door het parket en zal ook slachtoffers van verkeersagressie duidelijk maken dat verkeersagressie, meer nog dan voorgaande jaren, wordt aangepakt.

overeenstemming met regelgeving
efficiëntie en effectiviteit
Verzoek: 200906-233

Pro foutparkeerders

Op vrijdag 19 juni 2009 diende ik om 11u30 dringend weg te gaan met mijn voertuig. Zoals reeds zovele malen gebeurd, stond een voertuig voor mijn garagepoort. Ik heb herhaaldelijk getrompt om te pogen de foutparkeerder er attent op te maken dat ik uit mijn garage moest.
Bij gebrek aan reactie heb ik het nummer 101 gebeld die alles zou doorgeven aan de Politie. Na een vijf- à tiental minuten heb ik terug het nummer 101 opgebeld, waar ze mij verzekerden dat ze het terug zouden overmaken aan de Politie.
Ongeveer 11u55 is de bestuurder van het voertuig komen opdagen en kon ik eindelijk mijn garage verlaten. Van de inbreuk maakte ik fotografische opnamen.
Vrijdagnamiddag was het politiebureau gesloten zodat ik voor een gesloten deur stond en geen klacht kon neerleggen. Op 22 juni 2009 begaf ik mij terug naar het politiecommissariaat om klacht neer te leggen. Groot was mijn verwondering dat de Politie weigerde mijn klacht te acteren omdat zij niets vastgesteld hadden, niettegenstaande ik hun twee foto's voorlegde waaruit de inbreuk duidelijk bleek.
Ik richt mij tot u opdat er uiteindelijk een einde zou worden gesteld aan het foutief parkeren voor mijn garage en dat er zou worden geverbaliseerd, nu dit euvel door het politieoptreden in de hand wordt gewerkt.
Herhaalde malen is het reeds gebeurd dat, als er een politiewagen voorbij kwam, er door de Politie gezegd werd dat zij de vaststellingen niet deden en dat er diende gewacht. te worden tot wanneer de ploeg die met de 101 werd verwittigd ter plaatse zou komen. Wellicht in de hoop dat er na voldoende lang verloop van tijd de foutparkeerder zou verdwenen zijn en er niets meer zou dienen vastgesteld te worden.
U zult begrijpen, mevrouw, dat met een dergelijke houding van het politiekorps het foutparkeren in de hand wordt gewerkt. Temeer de foutparkeerders zelfs niet eens verhoord worden door de Politie en op hun foutief gedrag worden gewezen.

Onderzoek:
De eerste oproep van verzoeker gebeurde om 11u40, de tweede oproep om 11u46. Om 11u44 wordt er opgeroepen om ter plaatse te gaan en om 11u49 reageert een motorrijder op deze oproep. Wanneer hij ter plaatse komt, ziet hij geen voertuig meer.
Op commissariaat Nieuw Gent heeft men aan verzoeker uitgelegd dat men geen proces verbaal mag opmaken op basis van een aangifte van een burger zonder dat er een vaststelling gebeurt door een bevoegde ambtenaar (KB van 1 december 1975 art.3). Op het commissariaat hebben ze ook uitgezocht of er een agent langs is geweest. Zoals blijkt uit bovenstaande kon de agent echter geen positieve vaststelling meer doen en kon er dus ook geen pv opgemaakt worden.
De signalisatie ter hoogte van verzoekers garage is inderdaad verwarrend. Gezien het hier om een gewestweg gaat, is het aan het Vlaams Gewest om de signalisatie al dan niet aan te passen. Verzoeker kreeg deze informatie ook al in februari 2006 zodat hij dit kon aanvragen. Blijkbaar is er toen niets gebeurd. Naar aanleiding van deze klacht geeft de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie de vraag van verzoeker rechtstreeks door aan het Agentschap Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen. Verzoeker wordt hier ook van op de hoogte gesteld.

Beoordeling: ongegrond
De politiediensten hebben snel gereageerd na de oproep, maar konden toch geen positieve vaststelling doen. Daardoor kon er geen pv opgemaakt worden omdat er in de wet duidelijk gesteld wordt dat er een vaststelling moet gebeuren door een bevoegde ambtenaar.
In 2006 kreeg verzoeker de nodige informatie om een aanvraag in te dienen bij het Vlaams Gewest om de signalisatie aan te passen. Er veranderde echter niets. De VTA stuurt de aanvraag van verzoeker nu rechtstreeks door.

vertrouwen
Verzoek: 200907-239

Welles nietes

Wij wonen aan de parking van een grootwarenhuis. We ondervinden al heel lang lawaaihinder van auto's die daar 's avonds en 's nachts komen 'rijden'. Op 23 juni 2009, na 22u00 was het weer zover: er was iemand aan het leren rijden met krakende versnellingsbak, ronkende motor, piepende remmen, ... Mijn echtgenoot ging vragen om ermee te stoppen, maar hij werd bedreigd door één van die mannen. Zelfs in die mate dat we besloten om de 101 te bellen, maar het was bezet.
Om 22u29 werden we teruggebeld door de Politie vanaf het nummer 09 266 65 12. De agent aan de lijn meldde ons dat zij niet tussenkomen. Het grootwarenhuis moest maar barelen plaatsen om de parking af te sluiten. Dat hebben wij zelf ook al verschillende keren gevraagd, maar dat blijkt geen optie te zijn. In samenspraak met de Politie zijn er aan de ingangen van de parking dan borden gekomen met daarop de boodschap dat het om een privé terrein gaat. Juist omdat de Politie dan kan tussenkomen. Volgens de agent aan de lijn hebben die borden echter geen enkele waarde.
Voor de bedreigingen moest ik de volgende dag maar eens langs gaan bij mijn wijkcommissariaat om klacht neer te leggen.
Wie moeten we nu geloven? Aan de ene kant laat de Politie in overleg borden plaatsen zodat ze kunnen optreden. Aan de andere kant zegt de Politie dat die borden geen waarde hebben en ze dus niet kunnen optreden... Kunt u hieromtrent duidelijkheid geven?

Onderzoek:
Volgens de Wijkpolitie hebben de borden vooral tot doel om onbevoegden af te schrikken en niet zozeer om de politie meer armslag te geven.
De Verkeerstechnische Afdeling van de Politie zegt dat het al dan niet kunnen optreden van de politie afhangt van de wetgeving waarop ze zich baseert. Het komt er op neer dat door de borden aan de ingangen de parking een privé terrein met openbaar karakter is waar het verkeersreglement niet van toepassing is. De politie kan echter wel tussenkomen voor onder andere inbreuken op het strafwetboek en de politieverordeningen. Waaronder ook nachtlawaai.
De Wijkpolitie geeft deze informatie ook door aan het zonaal sturingspunt (dat instaat voor de dispatching van de Interventiedienst) zodat er geen misverstanden meer zijn. Het is echter nog altijd aan de coördinator permanente sturing om te beslissen hoe er gereageerd

wordt op een 101-oproep.
De Wijkpolitie contacteert ook de rijschool die haar leerlingen naar de parking van het warenhuis stuurt om te oefenen. De rijschool zou het nodige doen om de hinder te vermijden.
Conclusie: bij nachtlawaai kan hier in elk geval opgetreden worden.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Er is inderdaad verwarring bij de politiediensten over het bord. De Wijkpolitie vraagt juridisch advies en bezorgt deze informatie ook aan de betrokken diensten. De Wijkpolitie gaat ook proactief te werk wat het probleem van de autorijlessen betreft.

doorschuifgedrag
Verzoek:200908-269
Wij kunnen daar niets aan doen

Onze straat ligt er altijd vuil bij, ik weet niet hoe dit moet worden opgelost. Deze morgen zag ik hoe een man van op straat gewoon een boormachine op mijn trottoir smeet. Ik trok de deur open en riep dat zo'n dingen niet konden, maar hij liep gewoon door. Ik ben dat beu.
Ik heb toen naar de Politie gebeld op het nummer 09 266 61 11 en men heeft mij daar gezegd dat zij daar ook niets konden aan doen, dat ik de ombudsvrouw moest bellen en dat zij dat aan het lokale bestuur moest voorleggen. Voilà, daarom bel ik nu naar de ombudsvrouw.
Het is niet te doen in Gent. De Politie doet niets. Ik ben verleden week naar Antwerpen geweest en tot mijn verbazing is het daar properder dan in Gent.

Onderzoek:
Sluikstorten zijn zowel in Antwerpen als Gent een probleem, maar wanneer de buurtinspecteur op onze vraag langs gaat, merkt hij op geen enkel moment een ernstige vorm van sluikstort op in de straat. Bij navraag in de buurt wordt hem wel gemeld dat er soms een probleem is van zwerfvuil (blikjes, papiertjes van snoep, …) dat wordt achtergelaten door spelende kinderen in het parkje daar in de buurt. De buurtinspecteur .schrijft daarom de Groendienst van Stad Gent en Ivago aan om een vuilbakje te plaatsen,. want dat was er nog niet.
De agente die verzoekster aan de lijn had, wordt ondervraagd door de Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie. De agente geeft een andere versie van de feiten en het is dus woord tegen woord. De DIT schrijft wel de Directie Operaties aan met de vraag om interne maatregelen te nemen om doorschuifgedrag te vermijden. Dit past namelijk niet bij de visie, de missie en de waarden van het Gentse politiekorps.

Beoordeling: geen oordeel
Over de uitspraken aan de telefoon kunnen we niet oordelen, want het is woord tegen woord. De klacht over het sluikstorten wordt echter opgenomen door de Wijkdienst en er wordt intern nog eens benadrukt dat meldingen en klachten niet doorgeschoven mogen worden.

zorgvuldigheid - fouten klachtenmanagement
Verzoek: 200909-297
Administratieve takeling

Op 12 mei 2009 is er op mijn appartement een keuken geleverd. Aangezien deze keuken met een lift tot op de vijfde verdieping moest worden gebracht, moest ik enkele plaatsen parkeervrij maken voor deze dag. Hiertoe heb ik bij de politiezone Gent, Directie Operaties - Operationele Steun, een toelating tot het plaatsen van verkeertekens - verhuizing gekregen.
De dag van de verhuis bleek er nog een wagen gepar-

keerd te zijn op een voorbehouden plaats. De politie werd erbij gehaald. De agent vertelde dat, omdat de wagen er al stond toen de verbodstekens geplaatst zijn, ik zelf zou moeten betalen voor de takeling. Hij vertelde verder dat, aangezien ik geen schuld had aan de situatie, het om een "administratieve takeling" zou gaan die mij een 70-tal euro's zou kosten. De hoogte van dit bedrag (de 70 euro die hij verschillende keren herhaald heeft) heeft mij ertoe aangezet om uiteindelijk de wagen te laten takelen in plaats van de hele verhuis uit te stellen.
Groot was mijn verrassing dan ook toen ik een factuur in de bus kreeg voor geen 70, maar wel 200! euro (bijna drie maal zoveel als de agent had aangegeven).

Ik kaartte dit aan bij de Directie Financiën en Middelenbeheer van de Politie en die zeiden dat het bedrag wel degelijk juist is en dat dit ook vermeld staat op de vergunning die ik kreeg. Op die vergunning wordt echter nergens een bedrag vernoemd. Er staat enkel een verwijzing naar een artikel van een retributiereglement, goedgekeurd door de gemeenteraad. U moet begrijpen dat ik niet de tijd had, noch de noodzaak voelde om dit hele reglement te zoeken en te lezen. Ik geloof redelijkerwijze het woord van een agent in dit verband. Daarbij vind ik 200 euro een onrealistisch hoog bedrag om enkel de gemaakte kosten te dekken.
Daarna kreeg ik ook geen enkele reactie meer op mijn mails…

Onderzoek:
Na onze tussenkomst krijgt verzoeker een bericht van de Directie Financiën en Middelenbeheer van de Politie dat zijn zaak onderzocht zal worden door de juridische dienst.
De betrokken agent wordt verhoord door de Dienst Intern Toezicht van de Politie en hij heeft inderdaad gezegd dat het slechts 70 euro zou kosten. Daarom wordt er beslist om een creditnota van 130 euro op te maken zodat verzoeker enkel nog 70 euro moet betalen.
De opmerkingen van verzoeker over de hoogte van het bedrag voor een takeling worden voorgelegd aan het kabinet van de Burgemeester en dit zal besproken worden binnen het college.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Verzoeker krijgt een reactie van Directie Financiën en Middelenbeheer.
Er wordt een creditnota opgemaakt van 130 euro omdat de betrokken agent inderdaad verkeerde informatie gaf.

zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 200909-307
Ondermaats

Bij ons in de wijk zijn er feesten en dat gaat gepaard met heel veel lawaai. Op 5 september 2009 om 22u45 heb ik de eerste maal opgeroepen op het nummer 101 om te vragen om, anoniem, tussen te komen. Ik slaap namelijk op de benedenverdieping en de feesten houden mij uit mijn slaap.
Spijtig genoeg hebben de agenten van dienst, in plaats van anoniem, aan mijn deur gebeld (met drie) zodat ondertussen al mijn buren weten dat ik de boosdoener ben.
Rond 23u45 nog steeds hetzelfde probleem. Ik probeer de diensten te bereiken op het nummer 101: nummer onbestaande. Ik bel dan maar het vaste nummer (gevonden in de Gouden Gids) en de agent die ik aan de lijn krijgt is uiterst onvriendelijk. Hij wil zijn naam niet geven en antwoordt dat ik voor de vijfde keer bel. Ik had willen melden dat het probleem nog altijd hetzelfde is ondanks het ongelukkige optreden van zijn collega's en dat ik geen antwoord krijg op de 101. Hij antwoordt zoiets als: "Kom mevrouw, laat het nu maar... u hebt nu reeds vijf keer gebeld..." Ik heb nog eens zijn naam gevraagd, maar die wou hij niet geven...
De dienstverlening van de Politie na een oproep in verband met geluidsoverlast vind ik ondermaats! Ten eerste had ik gevraagd om anoniem te blijven: toch vonden deze diensten het nodig om niet alleen hun wagen voor mijn deur te parkeren, maar bovendien stonden zij met drie aan mij deur te bellen terwijl ik uitdrukkelijk gevraagd had om anoniem te blijven.
Bij mijn tweede oproep werd ik bijzonder onvriendelijk opgevangen: het leek precies alsof het mijn fout was dat er overlast van lawaai was! Ik was precies de boosdoener en had niets meer te vertellen... volgens de operator. Hij wou zelfs zijn naam niet geven en pretendeerde (!) dat ik voor de vijfde keer belde!
Ik wil hierover excuses ontvangen en de naam van de persoon die mij het laatst te woord stond (uit beleefdheid, ik geef tenminste altijd mijn naam als ik de telefoon opneem).
Bovendien wil ik dat bij de feesten op dit plein: de hinder ophoudt rond 22u00 - 22u30.
Indien dit niet het geval is, dan zal ik een officiële klacht indienen. Ik hoop dat u begrijpt hoeveel hinder deze 'feesten' veroorzaken. Sommige mensen vinden die feesten blijkbaar 'fijn' ... ik, en nog een aantal anderen vinden die feesten een terugkerend 'kwaad'. Er moet rekening gehouden worden met ieders belang maar vooral met de leefbaarheid.

Onderzoek:
Verzoekster heeft in totaal tien keer naar 101 gebeld. Uit het onderzoek door de Dienst Intern Toezicht van de Politie blijkt echter dat zij niet naar het centrale nummer van Politie Gent heeft gebeld.

Om 23u17 belde verzoekster voor de eerste keer naar 101, maar het gesprek werd afgebroken. Daarop heeft de call-taker van 101 teruggebeld, maar er was een bezettoon.
Om 23u18 werd er nog eens gebeld, opnieuw bezettoon. Om 23u20 belde verzoekster dan terug naar 101 en deze keer was er wel contact.
Verzoekster vroeg inderdaad om niet gestoord te worden en dit werd ook meegedeeld aan de patrouille die werd gestuurd. De patrouille gaf hier ook gevolg aan en ging niet langs bij verzoekster. Er werd een pv opgemaakt. De organisator van de feesten had wel een vergunning tot 02u00.
Om 00u35 belde verzoekster terug naar 101 en zei dat het lawaai niet gestopt was. Ze had nochtans "gezien" dat er een patrouille ter plaatse was geweest. Tijdens deze oproep dreigde verzoekster ermee uit het raam te springen als het lawaai niet ophield.
Na deze oproep nam de operator opnieuw contact op met verzoekster omdat hij zich zorgen maakte. Tijdens het gesprek probeerde hij haar tot andere gedachten te brengen, maar dat lukte niet volledig. Verzoekster bleef herhalen dat er voor haar maar één oplossing is: springen.
Daarom werd er een tweede ploeg ter plaatse gestuurd om er zeker van te zijn dat verzoekster geen gevaar voor zichzelf vormde. Deze ploeg belde uiteraard wel aan bij verzoekster (die trouwens op de benedenverdieping woont).
Wij nemen zelf contact op met de organisator van de feesten met de vraag om volgend jaar de boxen beter te plaatsen zodat het lawaai minder wordt voor de omwonenden. De organisator stelt zelf ook voor dat verzoekster contact opneemt met hem zodat ze samen kunnen bekijken welke maatregelen er mogelijk zijn.

Beoordeling: ongegrond
De procedure werd correct gevolgd. De patrouille die langs kwam bij verzoekster, kwam om na te gaan of zij geen gevaar voor zichzelf vormde.

integriteit - voorbeeldfunctie
Verzoek: 200910-400
Politie gelijker dan anderen

Dinsdag 27 oktober 2009 omstreeks 13u10 stond ik stil in de Sint-Martensstraat met twee wielen op het voetpad. Ik zat in de wagen, vier pinkers aan, veiligheidsgordel aan en draaiende motor, klaar om te vertrekken.
Ik was bij Aldi geweest met mijn vriendin en wij moesten een koffer vol boodschappen uitladen. Ik heb daar hooguit twee minuten gestaan en stond klaar om te vertrekken toen een politievoertuig in de Sint-Martensstraat passeerde en de agente die uit de wagen stapte, stond direct naast mijn voertuig: gewapend met stylo en papier en ze vroeg naar mijn documenten zonder zelf te vragen naar de situatie.
Ik probeerde uit te leggen dat ik daar maar twee minuten stond om mijn boodschappen .uit te laden, maar kreeg geen gehoor. Het enige dat ze kon zeggen was dat ik niet op het voetpad mocht parkeren. Als ik vroeg waar ik volgens het verkeersreglement wel mocht staan om mijn wagen uit te laden kreeg ik als antwoord dat ik maar verder moest gaan staan.
Er is sinds het heraanleggen van de Sint-Martensstraat veel minder parking dan voordien en om de wagen uit te laden is er eigenlijk geen mogelijkheid. Twee minuten met twee wielen op de stoep lijkt mij dus de minst slechte oplossing voor iedereen; verkeer van auto's en voetgangers blijft mogelijk en veilig.
Om mij te verbaliseren heeft de politie (twee vrouwelijke agenten waar ik de naam niet van weet) op dezelfde wijze geparkeerd als ik, namelijk met twee wielen op het voetpad. Ik wees hen op het feit dat ze dezelfde inbreuk pleegden als ik... en ik kreeg als antwoord dat ze toch geen twee straten verder konden parkeren om mij te verbaliseren, dat ik anders weg zou zijn...
Ik heb daar foto's van genomen om het te bewijzen, maar de agenten wezen mij op het feit dat ik van politie mensen en voertuigen geen foto's mocht nemen en ze verplichtten mij om de foto's te wissen.
Iedereen is gelijk voor de wet dacht ik... In dit geval zijn er mensen die gelijker dan anderen zijn...
Ik heb dus geen bewijs van dit voorval maar er zijn wel ooggetuigen die mijn verhaal kunnen bevestigen. Ik hoop dat U in dat geval enige hulp kan bieden en dank u zeer hartelijk op voorhand.

Onderzoek:
De Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie verhoort de betrokken agenten. Volgens het onderzoek van de DIT zijn er geen elementen die doen twijfelen aan de correcte uitvoering van de ambtsplichten.
De versie van de agenten is dat ze een parkeerplaats zochten, maar dat die er niet was. Daarop wilden ze de zwaailichten aanzetten, maar blijkbaar was er een technisch defect. Volgens de agenten zijn zij steeds beleefd gebleven tegenover verzoeker.
De DIT brengt verzoeker ook schriftelijk op de hoogte van het resultaat van hun onderzoek.

De politie heeft een voorbeeldfunctie. Aangezien ze met twee waren, had één in elk geval de betrokkene kunnen verbaliseren terwijl de andere zich wettelijk kon parkeren, zonder het risico te lopen dat hij weg zou zijn. Trouwens een nummerplaat kan vlug genoteerd worden.

Beoordeling: gegrond
Er was geen sprake van overmacht

1.3.2. Directie Operaties - Operationele Steundienst

Verzoek: 200910-369
Gevaarlijke fietsers

De grootste doorn in het oog van heel veel mensen is actueel het misbruik door fietsers van voetpaden en de kamikazestijl waarmee ze door de winkelwandelstraten scheuren.
Hier moeten helaas ongelukken van komen. De voetganger voelt zich echt bedreigd en vele ouderen vinden het al lang geen ontspanning meer een voet buiten te zetten. Als men niet ernstig en streng hiertegen optreedt, zal de zichtbare populatie in de binnenstad er steeds jonger op worden... een vooruitgang kan men dit niet noemen.
Neem daarbij de ongebreidelde uitzaaiing van de terrassen, en het gebrek aan respect voor de voetganger is totaal.
De enige en beste wijze om dit tegen te gaan, is de zichtbare aanwezigheid van politie in de straat. Ze hoeven er maar één te zien en alle fietsers in de omgeving gaan zich gedragen als onschuldige schaapjes die netjes de verkeersreglementen naleven… tot achter de hoek. maar dan zijn ze zich op zijn minst bewust van mogelijke controle. Nu is het totale anarchie en de burger die staat voor alles alleen en totaal machteloos. De weinige agenten in het straatbeeld snorren voorbij op de fiets, per moto of combi. Loop daar als oudere maar eens achter om je beklag te doen.

Onderzoek:
De Verkeerscoördinator van Politiezone Gent kent de problematiek. Hij onderneemt zelf acties hiertegen en raadt de verschillende commissariaten ook aan om hier repressief tegen op te treden.
Daarnaast organiseert de Dienst Mobiliteit van de Stad Gent ook nog eens een preventieve en sensibiliserende hoffelijkheidscampagne.
De acties krijgen ook de nodige aandacht in de verschillende media.

Beoordeling: geen oordeel

Non-respons, zorgvuldigheid
Verzoek: 200911-435
File door werken

Al enkele weken kan het verkeer dat staduitwaarts komt de Kapiteinstraat niet inrijden.
Wij moeten aan Meulestedebrug links afslaan om zo via de Pantserschipstraat (Aveve) in de Kapiteinstraat te komen.
Op zich geen probleem ware het niet dat dit kilometer lange files veroorzaakt, met wachttijden van een half uur en meer (vervuiling, ergernis, agressie, ...). De verkeerslichten zijn zodanig slecht afgesteld dat er slechts met mondjesmaat twee tot drie voertuigen doorkunnen. En dat allemaal omdat er, u leest het goed, een appartement in opbouw is!
Ik heb een e-mail gestuurd naar de verkeerstechnische dienst van de Politie met de suggestie om de doorstroming in de omgekeerde richting te laten verlopen: wie van Wondelgem-station komt in de Kapiteinstraat zou kunnen omrijden langs de Pantserschipstraat om dan rechts de Wiedauwkaai op te rijden. Dit zou niet veel verkeershinder teweeg brengen. Dan zou er weer verkeer kunnen toegelaten worden van de Wiedauwkaai in de Kapiteinstraat.
Tot op heden kreeg ik geen enkele respons van de politie. Kunt u hier bemiddelen aub?
Ik heb nog een vraagje. Kan het zomaar, verkeersellende veroorzaken omdat iemand een appartement aan

het zetten is? Zeker als men weet dat dit probleem nog maanden zal aanslepen?
In elk geval dank ik u voor de aandacht en hoop op een positieve oplossing.

Onderzoek:
Na onze tussenkomst legt de Politie, in overleg met de Brandweer, de aannemer op om het éénrichtingsverkeer om te draaien. Verzoekster meldt dat de situatie nu veel beter is.

Beoordeling: geen oordeel
Waarom werd dit niet op voorhand door de VTA ingeschat? De communicatie van de VTA naar de burger was onvoldoende

Verzoek: 200912-445
Woodrow Wilsonplein

Ik zou graag weten bij wie ik terecht kan voor een klacht omtrent de verkeerssituatie vlak voor en na de schooluren op het Woodrow Wilsonplein. Elke dag kom ik daar voorbij met de fiets en elke dag riskeer ik daar mijn leven. Automobilisten rijden er massaal op het voetpad, parkeren in twee rijen en houden amper genoeg plaats over om fietsers in beide richtingen te laten passeren.
Enkele dagen geleden werd ik door een agressieve automobilist letterlijk van de weg gereden, terwijl hij mij strak aankeek en het bekende middenvingergebaar maakte. Hij verliet zijn 'parkeerplaats' en vond dat ik maar moest wijken terwijl ik in de omgekeerde richting aan kwam gefietst en voorrang had. Een klacht bij de politie heeft geen enkele zin, want ik had geen materiële schade.
Nog nooit heeft daar politie gecontroleerd, terwijl ze de afgelopen maand wel al minstens zes controles deden met minstens 15 agenten aan het kruispunt Bagattenstraat, Sint-Pietersnieuwstraat, Lammerstraat. Vandaag opnieuw. Inderdaad, fietsers mogen niet door het rode licht rijden en controles zijn natuurlijk gerechtvaardigd, net als de boetes die er bij horen.
Maar nu ben ik deze eenzijdige aanpak van de politie ten opzichte van de zwakke weggebruiker grondig beu en wil hiertegen krachtig protesteren. Aangezien klachten aan de politie hier rond geen enkel effect hebben, richt ik mij tot u.

Onderzoek:
In februari 2010 is er een overleg met de burgemeester, de schepen van Mobiliteit, de Dienst Mobiliteit en de korpschef van Politie Gent. Daar wordt beslist dat het gedoogbeleid aan het Woodrow Wilsonplein gehandhaafd blijft in afwachting van een onderzoek door de Dienst Mobiliteit waarbij door middel van signalisatie eventueel een reglementaire Kiss&Ride zou ingericht worden.
De verschillende betrokkenen zijn zich wel degelijk bewust van de klachten die er zijn, maar voorlopig wordt er dus gekozen om het gedoogbeleid te handhaven.
De Politie zegt dat zij tijdens de drukke momenten bij aanvang en einde van de scholen met de regelmaat van de klok toezicht is. De Politie zegt ook dat zij ondanks dat toezicht geen 'rustig' plein kunnen maken van het Woodrow Wilsonplein omdat er nu eenmaal heel veel mensen samenkomen met verschillende vervoersmiddelen en verschillende doelen.
Conclusie is dus dat de huidige situatie voorlopig blijft zoals ze is, maar er wordt gewerkt aan een herinrichting van de Kiss&Ride-zone. De Politie houdt ondertussen regelmatig toezicht, maar zoals de Politie het verwoordt: het vraagt van elke gebruiker van dit druk plein hoffelijkheid, voorzichtigheid en verdraagzaamheid.
Sinds de afschaffing van de verkeerslichten aan de Lammerstraat en de Sint-Pietersnieuwstraat zijn de files verdwenen en kan de Politie zich op andere plaatsen nuttiger maken.

Beoordeling: geen oordeel

professionaliteit
toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 200902-55
Geen antwoord van VTA

Op zaterdag 13 december 2008 heb ik een mail gestuurd naar de Verkeerstechnische Afdeling van Politie Gent (VTA) met de vraag om parkeerverbodsborden te plaatsen voor mijn verhuis op dinsdag 23 december 2008. Ik ontving hierop geen enkel antwoord.
Na consultatie van de website www.gent.be zag ik dat het beduidend goedkoper is om een toelating te vragen en zelf de borden te plaatsen. Bijgevolg ben ik op woensdag 17 december 2008 zelf naar de VTA geweest en heb ik daar een toelating gekregen. (Hoewel er staat vermeld dat de deuren openen om 8u00.kon ik pas effectief om 8u20 naar binnen nadat (toevalligerwijze) een politieagent, die ook stond te wachten omdat hij een toelating nodig had, naar de dienst belde. We kregen als uitleg dat ze het openingsuur "uit het oog waren verloren". De politieagent die ook stond te wachten wist me nog te vertellen dat het niet de "meest voorbeeldige personen" zijn die bij de VTA werken...).
Voor alle zekerheid heb ik diezelfde dag (17 december 2008) een mail gestuurd naar de VTA om mijn aanvraag van 13 december 2008 te annuleren. Ik ontving hierop geen enkel antwoord.
Op vrijdag 19 december 2008 ben ik zelf verkeersborden gaan halen bij een privé firma in Gentbrugge (en ben ik dus weeral later begonnen op mijn werk). Kostprijs voor het huren: 30 euro.
Vrijdagavond 19 december 2008 wil ik die borden plaatsen, maar zie ik tot mijn grote verbazing en ergernis dat er reeds twee borden staan...
Zaterdag 20 december stuur ik, zoals het hoort, de toelating die ik op woensdag gekregen heb door naar de VTA. Ik ontving hierop geen enkel antwoord.
Begin deze week ontving ik een factuur van 127 euro voor de plaatsing van de verkeersborden. Ik vind dit niet kunnen omdat ik duidelijk mijn aanvraag geannuleerd heb, maar op geen enkel moment een antwoord heb gekregen. Ik hoop dan ook dat u hierin tussen kan komen.

Onderzoek:
De Verkeerstechnische Afdeling van de Politie (VTA) heeft de eerste mail van verzoeker inderdaad ontvangen en heeft daarop aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen gevraagd om de borden te plaatsen. De mail van 17 december 2008 waarin verzoeker zijn aanvraag herroept is volgens de VTA nergens te vinden. Zij kunnen ook niet achterhalen wat er juist is fout gelopen. Alleszins werd de aanvraag van verzoeker niet geannuleerd met de gekende gevolgen.
De Directie Financiën en Middelen van de Politie heeft aan de Juridische Dienst van de Stad het advies om de factuur oninbaar te verklaren. Na onderzoek door de Juridische Dienst wordt de factuur ook effectief oninbaar verklaard.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:
Naar VTA: Verzorg de communicatie naar de burger en de opvolging van de dossiers (vragen van burgers). Ook de openingsuren moeten correct uitgevoerd worden. Controle is hier noodzakelijk

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 200911-428

Momentopname?

Ik woon in de Wasstraat. Hier in de straat, en ook in de omliggende straten, wordt er voortdurend foutief geparkeerd: borden 'verboden parkeren' worden genegeerd, auto's staan op het trottoir, op verkeersdrempels, grote aanhangwagens worden een hele tijd achtergelaten, enzovoort. Voor mij concreet betekent dit dat auto's buiten het parkeervak parkeren en zo mijn garage blokkeren. Soms parkeren ze zelf gewoon voor mijn poort.
Er kunnen drie auto's aan de ene kant van mijn poort staan en drie auto's aan de andere kant. Er staan wel strepen ter hoogte van mijn poort, maar omdat er zo slordig geparkeerd wordt, schuiven de auto altijd maar op waardoor ze uiteindelijk met hun voorste of achterste mijn poort blokkeren.
Daarom heb ik aan de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie gevraagd om de parkeervakken volledig te omkaderen zodat bestuurders zien waar ze juist kunnen parkeren. De Politie is één keer komen kijken en volgens hen wordt er "ordentelijk" geparkeerd en mijn opmerking "geeft een vertekend beeld gezien ze enkel maar een momentopname weergeeft". Ik heb meer dan vijftig foto's van auto's die buiten hun vak staan, dus dat is wel meer dan een momentopname.
Ik vind dat de Politie hier een beslissing neemt zonder dat ze de situatie degelijk hebben bekeken. Daarom vraag ik dat ze dit toch nog eens grondig onderzoeken. Meer controle in de buurt zou trouwens ook welkom zijn.

Onderzoek:
De verkeerscoördinator van de Politie vraagt aan de Wijkpolitie om meer toezicht te houden op foutparkeren in de buurt en om hier repressief tegen op te treden.
De Verkeerstechnische Afdeling (VTA) van de Politie zegt dat ze de situatie ter plaatse wel degelijk kennen. Er zijn namelijk vijf dossiers, allemaal van verzoeker. Hij is namelijk de enige die een poort heeft in dat stuk van de straat.
De VTA blijft erbij dat het afzonderlijk afbakenen van de parkeerplaatsen onnodig is, want er is voldoende parkeergelegenheid voor drie auto's. Verzoeker kan volgens hen steeds de Politie contacteren wanneer de huidige parkeerhaken genegeerd worden.
De VTA zegt nog dat dit soort vragen naar afbakening meestal ongunstig geadviseerd worden tenzij in uitzonderlijke gevallen. Het ingaan op dit soort vragen zou volgens de VTA namelijk een cascade aan gelijkaardige vragen geven. Met de nodige kosten daaraan verbonden: plaatsing en onderhoud.
Samengevat komt het er dus op neer dat de VTA erkent dat er geregeld foutief geparkeerd wordt, maar dat ze het niet nodig vinden om daar een structurele oplossing voor te bieden omdat het risico bestaat dat ze dit dan ook ergens anders zullen moeten doen. Verzoeker moet de Politie bellen. In praktijk zal verzoeker dus twee à driemaal per week de Politie moeten bellen om uit zijn garage te kunnen. Meestal heeft de Politie andere prioriteiten, waardoor hij vaak een half uur of langer zal moeten wachten op een interventie en dan nog eens een half uur of langer op een oplossing voor zijn probleem.
Dat lijkt ons toch een uitzonderlijk geval.

Beoordeling: gegrond
De VTA baseert zijn beslissing op het feit dat er voldoende plaats is voor drie auto's maar de foto's van de man wijzen op het tegendeel. Verzoeker toont echter duidelijk aan dat het probleem ontstaat omdat bestuurders net te ruim parkeren. Afzonderlijke parkeervakken zou dit kunnen beperken. Volgens ons heeft de VTA zijn beslissing, na de opmerkingen van verzoeker, niet goed overwogen.

Aanbeveling:
Wanneer er echt sprake is van meer dan gemiddelde overlast kan hier volgens ons wel degelijk opgetreden worden. Maar die overdreven overlast moet vastgesteld worden. Hier lijkt dat evenwel het geval. De foto's van de man getuigen hiervan.

overeenstemming met regelgeving
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200901-25

Jachtvergunning?

Ik woon in de buurt van de Campagne in Luchteren. Daar wordt geregeld gejaagd.
Volgens mij zit daar nochtans niets bijzonders van wild, maar wat ik mij vooral afvraag, is in hoeverre zij daar mogen jagen. Met al die kinderen in de buurt daar is dat gewoon gevaarlijk en de jagers komen ook heel dicht bij de huizen. Ik heb al eens gesproken met één van de grondeigenaars daar en die zegt dat ze helemaal geen toestemming hebben om daar te jagen. Hij heeft de jagers daar ook al op gewezen, maar blijkbaar valt dat in dovemansoren.
Ik ben een jaar geleden ook al eens bij de Politie langs geweest, maar daar zeggen ze dat ze daar niets aan kunnen doen als die jagers een vergunning hebben. Als er inderdaad een vergunning is, moet ik mij daar waarschijnlijk bij neerleggen, maar ik stel mij daar toch zwaar vragen bij. Is daar dan geen toezicht op? Kunnen jagers zomaar gaan schieten waar ze willen als ze een vergunning hebben? Ook als er kinderen in de buurt spelen?

Onderzoek:
De Politie ziet zelf niet toe op de jacht. Dat gebeurt namelijk door het Agentschap Natuur en Bos van de Provincie. De klacht van verzoeker wordt dan ook aan hen doorgegeven voor verdere opvolging. Zij nemen op onze vraag contact op met verzoeker.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De Politie ziet niet toe op het jachtgebeuren. Ze konden verzoeker echter wel doorverwijzen naar de juiste dienst.

coördinatie
Verzoek: 200903-101

Probleem (niet) afgehandeld

Mijn excuses dat ik hiervoor nogmaals lastig val, maar ik had graag nog eens teruggekomen op de mail waarmee ik u vorig jaar op de hoogte bracht van de problemen die de buurtbewoners van de parking van Carrefour Oostakker ondervinden.
Door tussenkomst van uw dienst hebben wij toen de wijkagent enkele malen gesproken.
Hij zei ons dat hij deze klachten zou opvolgen en uiteindelijk een dossier moest indienen in september 2008. Wij hebben hem zoveel mogelijk op de hoogte gehouden door onder andere het bijhouden van een lijst met de dagelijkse klachten/overtredingen.
De wijkagent was in eerste instantie zeer vastberaden en drukte ons op het hart dat weldegelijk een oplossing voor deze problemen moest gevonden worden, dat dit niet zo verder kon. Wij als buurtbewoners waren blij en hoopvol dat eindelijk na twee jaar van het kastje naar de muur gestuurd te worden er nu toch schot in de zaak zou komen.
Na juli 2008 hebben wij niets meer van de wijkagent gehoord. In augustus was hij in verlof. Eind augustus /begin september heb ik dan nog via mail en via persoonlijke afgave in het politiekantoor de recentste versie van onze klachtenlijst overgemaakt.
Verder hebben wij niets meer over het dossier gehoord. Het is wel zo dat sinds na de zomer van 2008 door de extra controles door de wijkpolitie op de parking, de klachten tijdens het najaar verbeterd zijn. Daar wij gedurende verschillende maanden niets meer over het dossier gehoord hebben, nam ik begin februari 2009 eens telefonisch contact op met de wijkagent om te vragen wat er uiteindelijk van het dossier terecht gekomen is en of er concrete oplossingen uit de bus zouden kunnen komen, daar het sinds Nieuwjaar terug begint te verslechteren.
Toen ik de wijkagent aan de lijn kreeg, vond ik dat hij in eerste instantie een beetje uit de lucht viel. Ik kreeg als antwoord dat het dossier van in september al lang afgerond was en hij vroeg zich af wat nu nog het probleem was. Hij zei alles gedaan te hebben wat hij kon. Toen ik melde dat de klachten terug begonnen te verergeren, wat eigenlijk logisch is want er is intussen nog niets aan de situatie veranderd, zei hij dat bij patrouilles, een rit over de parking nog steeds op het programma staat. Dit is natuurlijk een positief punt, maar haalt in de praktijk jammer genoeg weinig uit daar de problemen zich voornamelijk stellen 's nachts en na sluitingsuur wanneer het wijkteam ook niet meer aan het werk is.
Wij willen nogmaals benadrukken dat wij er ons terdege van bewust zijn dat er geen politiebewaking 24u op 24u aanwezig kan zijn op de parking, vandaar onze

blijvende vraag om concreet een aanpassing aan de infrastructuur van de parking te doen (verkeersdrempels om de x-aantal meter) om op die manier deze extra werkdruk van de politie weg te nemen.
Er is ook een simpele / gratis oplossing voor de stinkende containers door de garageboxen met de containers te verplaatsen naar de kant van de parking waar geen aanpalende huizen staan en het op die manier nog makkelijker toegankelijk is voor het personeel van het restaurant.
Wij begrijpen dat dit alles niet op één dag geregeld kan worden, maar we zijn wel verwonderd dat we niet meer op de hoogte gehouden worden van de stand van zaken. Ik heb de wijkagent dit ook gevraagd waarom hij ons hiervan niets meer heeft laten weten.
Zijn antwoord: de klacht is anoniem binnengekomen, wij weten dus niet wie wij op de hoogte moeten brengen in verband met het dossier. Sorry, ik dacht even niet goed te worden! Wij hebben met drie verschillende buren de taak van contactpersoon op ons genomen. Deze namen, adressen en telefoonnummers zijn weldegelijk door het wijkcommissariaat van Sint-Amandsberg gekend. Elke mail en elk telefoontje die ik al persoonlijk gepleegd heb, zijn steeds met naam en toenaam vermeld. Hoe kan het dan dat men nu opeens niet weet van wie de klachten komen en wie ze op de hoogte moeten houden?!
Wij hebben bijgevolg het gevoel terug even ver te staan als vorig jaar, zijnde met onze neus tegen de muur, aan ons lot overgelaten en van het kastje naar de muur gestuurd.
Tijdens een telefonisch gesprek begin deze zomer met de commissaris (naar ik begrepen heb de verantwoordelijke van de wijkagent), (nadat hij mezelf had opgebeld !) zei hij me dat de politie zelf niet gemachtigd was Carrefour te verplichten tot enige wijziging en we maar naar het vredegerecht moesten trekken.
Nadien kregen wij van de wijkagent te horen, tijdens één van zijn bezoekjes dat ze desnoods zouden dreigen met sluiting van de Carrefour als er niets aan de problemen zou gedaan worden.
Toch wel heel tegenstrijdige informatie. Wat moeten we nu nog geloven? Kan er ons alstublieft iemand duidelijk zeggen hoe de zaken ervoor staan? Kan er effectief iets gedaan worden via één of andere stadsdienst of worden we gewoon telkens weer wat gesust tot alles weer de spuigaten begint uit te lopen?
De Carrefour is net zoals iedere andere bewoner verplicht er alles aan te doen tot een goed buurtschap, met andere woorden wij moeten ook niet 's nachts met onze maaier het gras beginnen afdoen. Zij zijn nog altijd verantwoordelijk voor wat op hun terrein gebeurd net zoals wij dat zijn.
Wij kijken alvast uit naar uw reactie en hopen om meer info omtrent deze zaak te mogen ontvangen.

Onderzoek:
Er zijn sinds de eerste klacht bij de Ombudsvrouw al heel wat tussenkomsten geweest: contacten met het grootwarenhuis, het restaurant, de eigenaar van de gronden en de gebouwen, het bedrijf dat het afval ophaalt, controleacties 's morgens, nachtelijk toezicht, het plaatsen van waarschuwingsborden, …
Omdat er echter heel wat betrokken diensten zijn die elk vanuit hun bevoegdheid een stukje van het probleem aanpakken, verloopt de communicatie niet altijd adequaat. Op onze vraag komt er daarom een gecoördineerde aanpak van de problemen. De Politie en de verschillende stadsdiensten komen samen voor een overleg en de preventiedienst van de Stad Gent zal de verdere coördinatie op zich nemen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Er zijn heel veel inspanningen geleverd. Spijtig genoeg kwam dit niet tot zijn recht omdat er geen duidelijke coördinatie was. Nu worden alle betrokken diensten samengebracht voor overleg zodat de aanpak van de problemen en de communicatie hierover efficiënter kan verlopen.

redelijke termijn
adequate communicatie
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200905-192

Wachten op identiteitskaart

Ik ben verleden jaar in november naar Gent verhuisd. Een week voor ik in mijn appartement verhuisd ben, ben ik langs het administratief gebouw gepasseerd om mij in te schrijven, maar ze zeiden dat ik terug moest komen wanneer ik in mijn appartement verhuisd ben.
Een week later stond ik er weer en ze hebben gezegd dat ik met de wijkagent moest spreken omdat er iemand moest langs komen. Dat heb ik dus gedaan en een wijkagent was langs gekomen om wat papieren in te vullen.
Na een tijdje zonder nieuws ben ik terug naar het administratief gebouw geweest om nog eens te vragen voor een nieuwe identiteitskaart en of al het papierwerk al gedaan was.
Toen zeiden zij dat er iets was dat nog ontbrak en dat zij mij gingen contacteren.
Na een tijdje had ik nog altijd niets gehoord, Blijkbaar is er een papier ofwel niet juist ingevuld ofwel ontbrak er iets dat de wijkagent moet doorsturen.
Het is nu al mei 2009, zeven maanden later en er is nog altijd niets gebeurd. Wat moet ik doen? Ik ben al naar de Politie geweest en ze hebben mijn nummer weer genoteerd en ze hebben gezegd dat de wijkagent mij ging bellen en dat is ondertussen weer twee à drie weken geleden. Hopelijk komt dit vlug in orde want ik heb mijn nieuwe identiteitskaart nodig.

Onderzoek:
De Dienst Burgerzaken deelt ons mee dat verzoekster op 16 oktober 2008 aangifte deed van adreswijziging. Op 24 december 2008 ontving de dienst de vaststelling door de Politie, maar volgens Dienst Burgerzaken was vraag 4 niet ingevuld (in verband met verwantschap van reeds ingeschreven personen). Daardoor kon het dossier niet bijgewerkt worden.
De Dienst Burgerzaken zegt dat ze daarop het formulier terugstuurde naar de Politie om de ontbrekende gegevens aan te vullen. Op 13 februari 2009, 3 maart 2009 en 24 maart 2009 stuurde de Dienst Burgerzaken naar eigen zeggen herinneringen naar de Politie en op 7 april 2009 nam de dienst telefonisch contact op met de buurtagente zelf. Zij beloofde volgens de Dienst Burgerzaken om dit in orde te brengen, maar een maand later had de Dienst Burgerzaken nog steeds niets ontvangen.
De Politie van Gent-centrum richt op 8 mei 2009 een brief naar Dienst Burgerzaken en verzoekster wordt ingeschreven. Volgens de Politie werd de inschrijving de eerste keer geweigerd door Dienst Burgerzaken in het kader van een hernummering van het gebouw. Volgens de Politie is dit echter geen politiematerie, zij stellen enkel vast dat iemand op een adres woont.

Beoordeling: gegrond
De inschrijving van verzoekster duurt veel te lang. Na onze tussenkomst zorgt de Politie voor een oplossing en verzoekster wordt ingeschreven.
Uit dit voorval blijkt duidelijk dat de communicatie tussen Dienst Burgerzaken en Politie niet goed verloopt. De burger is hier uiteindelijk het slachtoffer van.
Maar ook de woonstvaststelling na aangifte was niet conform het KB van 16 juli 1992, bovendien was het formulier in verband met de verwantschap onvolledig.

flexibiliteit
Verzoek: 200906-225

Klantvriendelijk commissariaat

Mijn moeder was haar portefeuille en haar papieren verloren. Ze belde naar het commissariaat Ekkergem om te vragen wat ze moest doen. Daar antwoordde een vriendelijke dame dat zij bij de Politie moest gaan om een verklaring af te leggen. Toen mijn moeder zei dat zij moeilijk te been was en zich niet zelfstandig kon verplaatsen, antwoordde men dat dit geen probleem was, dat haar buurtinspecteur wel naar huis zou komen om alles te noteren. Maar zij moest wel bellen naar haar eigen commissariaat: Nieuw Gent. Maar toen ze naar Nieuw Gent belde zei men haar op een vriendelijke manier dat zij zich persoonlijk op het commissariaat moest aanbieden en dat men geen inspecteur kon sturen. Mijn moeder heeft dan maar haar plan getrokken en heeft ten slotte iemand gevonden die haar wilde voeren. Op de koop toe is ze dan nog mogen terugkeren want aan de telefoon had men haar niet gezegd dat ze een foto moest meebrengen.
Alles is nu in orde. Mijn moeder durft daar allemaal niets op zeggen maar ik wil toch signaleren dat dit niet zo'n klantvriendelijke houding is. Ik wil daar zeker geen klacht over indienen, maar ik zou toch willen dat men daar eens over nadenkt. Zeker omdat het ene commissariaat zegt dat het geen probleem is om een buurtinspecteur naar huis te sturen en het ander commissariaat zegt dat dit niet gaat.

Onderzoek:
De commissaris van Nieuw-Gent zegt dat het binnen de COP-filosofie evident is dat de buurtinspecteur hier ten huize langs gaat om een minimale dienstverlening te garanderen, zonder daarom een "politie à la carte" in de hand te werken. De medewerkers van het commissariaat worden hier ook nog eens over gebrieft.
De buurtinspecteur wordt naar de moeder gestuurd om haar in die zin te informeren en om na te zien of alle formaliteiten in orde zijn.

Beoordeling: gegrond

overeenstemming met regelgeving
proactief handelen
Verzoek: 200909-322

Moordhond

Graag zou ik u willen meedelen van wat er in onze buurt zich voordoet in het Westveld (Sint-Amandsberg). Reeds geruime tijd zijn er problemen met een loslopende hond (Turkse herder). De Turkse herder heeft in het verleden al reeds een hond uit de buurt aangevallen, maar op 22 juli 2009 liep de hond terug los en heeft de draad van mijn omheining kapot gebeten.
De dag nadien op 23 juli 2009 gingen mijn buurvrouw en haar dochter van 7 jaar met haar puppy wandelen. Op een bepaald moment wordt er hevig geroepen. De Turkse herdershond had de puppy in zijn muil. Alle hulp voor de puppy was te laat, want het beestje was dood. Het kind heeft daardoor een trauma opgelopen en durft niet meer buiten komen. Mijn man is die avond omvergelopen door die Turkse herder omdat hij hulp wilde bieden. Hij was gekwetst aan zijn knie en daarom hebben ze hem weggevoerd met de ziekenwagen. Een paar dagen later is er een zwanger meisje door die zelfde hond omvergelopen.
We hebben een brief geschreven naar de burgemeester en daarvan is voort gekomen dat de hond weggehaald moest worden. Een paar dagen later hoorden we echter vertellen dat wanneer ze hun tuin goed afzetten en de hond een muilkorf aan doen ze de hond terug mochten hebben. Dat is ondertussen gebeurd. De hond is er terug, maar sinds dan is hij wel al drie keer uitgebroken.
Op 11 september 2009 ging ik met mijn hond wandelen en ben ik binnen geroepen bij vrienden. Ik kreeg daar wat te drinken en plots staat die Turkse herdershond achter ons in de keuken. Die hond was binnen gekomen langs de garage en hij kwam recht naar mijn hond. Gelukkig hebben die mensen hem tegen gehouden en hem buiten kunnen steken. De eigenaar van de hond stond daar al: de hond was nog maar eens uitgebroken.
Wij durven hier in de omgeving niet meer buiten komen met onze honden, want je loopt altijd gevaar. Van al die voorvallen is er aangifte gedaan, maar er wordt niks ondernomen.
Op 14 september 2009 ben ik samen met de eigenares van de doodgebeten puppy en de mevrouw waar de hond is binnengelopen naar de Politie van Sint-Amandsberg geweest. Daar hebben we een verklaring gegeven omtrent de feiten. Nadien zijn we bij de commissaris geweest voor een gesprek. Wij zijn zeer teleurgesteld naar buiten gekomen. Volgens de commissaris heeft hij de bevoegdheid niet de hond te laten weg halen. Nu, dat hij dat niet kan, kan ik mij voorstellen, maar hij kan de bevoegde instanties waar hij zich moet verantwoorden inlichten omtrent de feiten.
Hij zei ons ook dat het nutteloos is om de burgemeester en de ombudsvrouw in te lichten. Dit om reden dat alles toch bij hem terecht komt. Wij hebben het gevoel dat hij ons niet serieus neemt, het enige dat wij weten is dat hij ons probeert te sussen met de uitleg: "ik ben niet bevoegd". Bij het verlaten van zijn bureau zei hij doodleuk: "Als je nog eens uw frustratie wil uiten, mag je altijd bij mij komen."

Onderzoek:
De Politie kan de hond inderdaad niet zomaar meenemen. Volgens de Politie kan de hond enkel meegenomen worden als hij zich op het openbaar domein bevindt. Als hij 'thuis' is, betekent hij namelijk geen gevaar.
Na onze tussenkomst wordt de hond uiteindelijk toch aan zijn eigenaars onttrokken op bevel van de burgemeester en hij wordt naar het asiel gebracht. De burgemeester is zelf niet tevreden met deze gang van zaken en zal naar hogerhand toe aandringen op een aanpassing van de procedure zodat er efficiënter opgetreden kan worden. De wijkpolitie heeft dit dossier van nabij opgevolgd.

Beoordeling: gegrond
De hond kan inderdaad niet zomaar in beslag genomen worden. Er zijn echter verdere stappen mogelijk. Zeker na de vele klachten over de hond. Nu heeft de ombudsvrouw daar voor gezorgd, maar de Politie kon dat evengoed doen.

proactief handelen
Verzoek: 200909-337

Wilde kippen

In de Gontrodestraat, op een terrein aan de overkant van het kruispunt, hield iemand kippen op een terrein van de NMBS. Die persoon is gestorven op 21 augustus 2008.
Sindsdien zijn die kippen daar gebleven. Zij kweken voortdurend en ondertussen zijn er ontzettend veel kippen, altijd nieuwe kuikens enzovoort.
Die kippen lopen het kruispunt over, auto's moeten remmen en uitwijken. De kippen komen ook krabben in de voortuin en komen zelfs op het plat dak.
Wij hebben dit al gemeld aan de Politie in Gentbrugge. De buurtinspecteur is al vier of vijf keer ter plaatse geweest, maar er verandert niets. Er zal eens een chauffeur die moet uitwijken voor de kippen onze voortuin of ons huis binnenrijden.

Onderzoek:
De Wijkpolitie van Gentbrugge zoekt al sinds 6 augustus 2009 naar een oplossing voor de kippen. Aanvankelijk belden ze het vogelasiel van Merelbeke, maar die vangen enkel zieke kippen.
Via het asiel kregen ze echter de contactgegevens van iemand die gratis kippen vangt. De Wijkpolitie nam contact op met de man en hij zou de kippen vangen na zijn dagtaak of in de weekends. Omdat er toch nog kippen bleven lopen, heeft de Wijkpolittie verschillende keren gebeld: hij kon de kippen niet allemaal vangen…
Daarop heeft de Wijkpolitie contact opgenomen met Infrabel, de eigenaar van de grond. Zij zouden het nodige doen om het probleem op te lossen. Toch bleven de kippen er lopen. Infrabel had een aangetekende brief gestuurd naar de nieuwe gebruiker van de grond. Zonder resultaat. Via de buurtinspecteur vernam de Wijkpolitie dat die man verhuisd was naar het buitenland. Op vraag van de Wijkpolitie zou Infrabel dan personeel sturen om ter plaatse direct voor een oplossing te zorgen. De Wijkpolitie bleef contact houden met de arrondissementsverantwoordelijke en kreeg telkens de belofte dat er een oplossing zou komen.
Er werd ook contact opgenomen met de Groendienst van de Stad Gent, maar die vangen enkel kippen na 1 november en enkel in parkjes en op pleinen en dus niet op de openbare weg.
De Wijkpolitie nam contact op met klaagster om haar het probleem uit te leggen en volgt de zaak ook verder op.

Beoordeling: ongegrond
Wel een terechte opmerking. De eigenaar moet hier verantwoordelijkheid nemen

1.3.4. Federale Politie

Verzoek: 200905-183

Loslopende hond

Sinds drie dagen loopt hier een hond in de straat, zonder halsbandje.
Deze nacht om 01u00 bel ik naar de politie op de 101, met de vraag om die hond te laten weghalen.
Even later belt de politie mij terug: het wordt doorgegeven aan de hondenambulance (070 22 33 22).
Ik neem vandaag contact op met die hondenambulance omdat die hond hier nog altijd loopt. Men zegt mij dat de zaak wordt onderzocht, maar dat zij die hond niet wegnemen op mijn verzoek. Het is de politie die de hondenambulance moet contacteren.
Dan bel ik opnieuw naar de 101. Men zegt mij dat ik het dierenasiel moet bellen.
Ik vind dat de politie zijn verantwoordelijkheid moet nemen. Die hond kan ziek zijn of kinderen bijten.

Onderzoek:
Bij een oproep van loslopende honden (waarbij de eigenaar niet achterhaald kan worden) moet de Coördinator Permanente Sturing (CPS) van de Politie de dierenambulance (Vetas) bellen en dit bevestigen met een fax. Op die manier kan Vetas de factuur opsturen naar de Politie en de Politie zal die dan ook betalen.
Om ervoor te zorgen dat deze procedure in de toekomst correct gevolgd wordt, zal dit intern gecommuniceerd worden naar de CPS en de operationele diensten van de Politie.

Beoordeling: gegrond

1.4. Opvolging

In tegenstelling tot in een aantal andere gemeenten en steden met ombudsdienst verloopt de samenwerking tussen de ombudsvrouw en de klachtenbehandeling bij de Lokale Politie in Gent constructief. Trouwens, de wetgever heeft die samenwerking ook wettelijk mogelijk gemaakt. (zie annex jaarverslag).

De opvolging van eerstelijnsklachten over hardnekkige overlast, burgerzaken enzovoort verloopt zeer vlot. Er is over het algemeen een coöperatieve samenwerking met de wijkagenten waardoor ook de ombudsvrouw de klachten beter kan kaderen en de oorzaken kan achterhalen waarom een en ander mank blijft lopen.

De opvolging van de tweedelijnsklachten gebeurt vooral door de Wijkpolitie consequent en vlot. Een structurele aanpak van de problemen blijft een uitdaging.

1.5. Aanbeveling

Handel kleinere klachten (bijvoorbeeld misverstanden) vlug en eenvoudig af door een persoonlijk contact met klager. Hou de bureaucratie hieromtrent beperkt.

Er is een verschil tussen de interne klachtenbehandeling door politiemensen zelf (ondermeer Dienst Intern Toezicht) en de meer externe klachtenbehandeling door de ombudsvrouw, maar beide klachtenbehandelingen zijn zonder meer complementair. Toch bevelen we sterk aan dat de klachtenbehandelaars binnen de Politie en de politieschool ook oog kunnen hebben voor een aantal ombudsnormen die ruimer zijn dan wat tot op vandaag onder 'ambtsplichten' worden verstaan en die ook niet meteen aan tuchtsancties te koppelen zijn, maar de informatie die hieruit kan gepuurd worden kan ook leiden tot een structurele verbeteringen binnen het korps.

Politiemensen reageren veelal te defensief op een opmerking van een burger. Klachten zijn ook voor hen een kans om hun standpunt uiteen te zetten en mogelijk structurele problemen kenbaar te maken. 'Te lange tenen' zijn weinig esthetisch en een handicap om tot een constructieve oplossing te komen.

De Gentse Politie kan op de eerste plaats intern haar communicatie verbeteren door het aantal keren doorschakelen te beperken en het doorgeven van boodschappen te optimaliseren. Ook de communicatie met andere stadsdiensten, in het bijzonder de Dienst Burgerzaken, zou door een technische ondersteuning verbeterd kunnen worden
De communicatie van de VTA naar en met de burger kan verfijnd worden.

De huurprijs van verhuisborden is onredelijk hoog. Wij bevelen een waarborg aan naast een lagere factuur, wat bijvoorbeeld in Antwerpen reeds gebeurt.

Geld?
Hé vanmorgen was het er nog

Loesje

2. OCMW GENT

2.1. Structuur

Betrokken diensten

DIENST	KLACHTEN	SIGNALEN & VRAGEN	GEGROND
Directie Algemeen Maatschappelijke Dienstverlening	25	2	9
Directie Facility Management	2	0	1
Directie Human Resources	3	0	3
Directie Ouderenbeleid en Thuiszorg	4	0	4
Ontvanger	2	0	0

2.2. Trends en zwakke plekken

Bij de ombudsvrouw dienen zich af en toe kwetsbare burgers aan die vooral signaleren dat de hoge huurprijzen en energieprijzen hen in een cirkel van armoede dompelt, zeker als ze in een overgangsperiode komen, bijvoorbeeld door het tijdelijk uitblijven van een tegemoetkoming (bijvoorbeeld omdat er problemen zijn met hun dossier bij de RVA).

Problemen stellen zich dus vooral bij een overgangsperiode. Mocht hier korter, nog korter, op de bal gespeeld kunnen worden, dan zouden deze burgers ook tijdig hun huur kunnen betalen en minder risico lopen om op straat te komen. Afbetaling kan dan ook onmiddellijk starten na de ontvangst van inkomsten.

Uit klachten blijkt dat er enkele signalen komen dat er meer zorg moet besteed worden aan het correct factureren van medicatie in rusthuizen en dat er een andere aanpak nodig is en dat ook eens het voorschrijfgedrag van artsen wat slaapmiddelen betreft samen met de arts van het OCMW eens onder de loep zou moeten genomen worden. Ook al om het te kunnen vergelijken met de bestelde medicamenten.

Voor heel wat (betalende) residenten loopt de factuur hoog op, ook wat het uitbesteden van de was betreft. Ook valt vooral de ondoorzichtigheid van de facturen op wat betreft medicatie, kostprijs wasbeurten, …

Voorts kan mogelijkerwijs de aanvraag van de stookoliepremie nog vereenvoudigd worden, want de ingrepen van vorig jaar lijken ons vooral ingegeven vanuit het standpunt van de medewerkers en mogelijk toch iets minder uit klantvriendelijkheid. Het systeem waar iedereen op gelijk welk moment in een welzijnsbureau terecht kan, lijkt ons in elk geval voor een burger klantvriendelijker en eenvoudiger, maar mogelijkerwijs niet voor de medewerkers. Er blijven ook klachten komen van verhuurders van panden aan OCMW-cliënten die ook grote verwachtingen hebben van het OCMW bij moeilijkheden met de huurder. Een moeilijke evenwichtsoefening voor de maatschappelijke assistent.
De ombudsvrouw stelt vast dat de meeste klachten ongegrond zijn, maar toch interessante info bevatten om eventueel verwachtingen bij te sturen of nog duidelijker te communiceren. Ze kan rekenen op een vlotte en constructieve samenwerking van het OCMW om een respons te krijgen op tweedelijnsklachten. Ook de signalen betreffende de rusthuissector worden ernstig onderzocht.

2.3. Selectie klachten

Voor alle klachtendossiers verwijzen we naar deel II van het jaarverslag op de website: www.ombudsvrouw.gent.be

Hieronder vindt u een selectie die bovengaande analyse illustreert.

2.3.1. Directie Algemeen Maatschappelijke Dienstverlening

Verzoek: 200901-10

Stookoliepremie

Vorig jaar stookoliepremie aangevraagd voor schoonmoeder bij OCMW Gent (in dienstencentrum met goede openingsuren). Papier invullen, bewijsstukken gekopieerd en alles was ok. Dit jaar wou ik hetzelfde doen. Doch: kon enkel op afspraak met sociaal assistente op dag die hen paste en uur dat hen paste. Dichtbij kon ik niet gaan door werk. Dus op verlofnamiddag naar centrum Gent (op afspraak), veertig minuten zitten wachten, om uiteindelijk net hetzelfde als jaar daarvoor te doen. Op mijn vraag waarom dit niet meer zo eenvoudig kon als vroeger: het antwoord "omdat het veranderd is". Heb begrip voor wijzigingen maar niet als we achteruitstappen in plaats van vooruit. Waarom niet eenvoudig de plaatsen waar stookoliepremie kan aangevraagd worden uitbreiden (bijvoorbeeld bevolkingsdiensten gemeentebesturen). Het is iets heel eenvoudigs dat niet enkel door sociale assistenten kan uitgevoerd worden (werk zelf in openbare dienst aan loket). Waarom kan bewijs van inkomsten niet rechtstreeks gecontroleerd worden bij belastingen? De groep ouderen die hiervoor in aanmerking komen stappen niet snel naar OCMW voor zo iets eenvoudigs. OCMW schrikt nog steeds mensen af, .bevolkingsdiensten een stuk minder. Dringend tijd om hieraan iets te veranderen. Stel .de aanvraagformulieren online beschikbaar zodat bijvoorbeeld kinderen thuis dit kunnen doorsturen samen met de bewijsstukken en hun verlof hier niet moeten aan opofferen.
Er zullen veel meer tevreden burgers zijn.

Onderzoek:
De vraag bereikt ons via de Federale Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging. Wij leggen dit voor aan het OCMW.
Volgens het OCMW is het opnemen van de aanvragen van de federale stookoliepremie een taak die uitsluitend is toegewezen aan de OCMW's en niet aan steden of gemeenten. Concreet was tot en met 30 april 2008 de werkwijze binnen OCMW Gent dat deze taak werd opgenomen binnen de acht welzijnsbureaus. Op die manier kon de burger op elk moment zijn aanvraag doen in één van de welzijnsbureaus.
Na evaluatie van deze werkwijze kon het OCMW besluiten dat deze werkwijze een aantal nadelen met zich meebracht, en dat het efficiënter was om de materie van de federale stookoliepremie te bundelen bij één dienst, nl. de themadienst Energiecel.
Vanaf 1 september 2008 worden alle aanvragen van de stookoliepremie gecentraliseerd binnen de Energiecel. Concreet houden twee maatschappelijk werkers vanaf 1 september 2008 zitdag op dertien verschillende locaties (in welzijnsbureaus, stedelijke buurtcentra en stedelijke dienstencentra). Afhankelijk van het aantal aanvragen (opgemaakt uit de evaluatie van de voorgaande jaren), gaan de zitdagen in de respectievelijke wijken door naar gelang de noodzaak van de desbetreffende wijk: in bepaalde wijken is dit één keer per maand, in andere wijken is dit één keer per week.
Daarnaast kan de burger elke dag een aanvraag indienen bij een maatschappelijke werker in het Centraal Onthaal in het hoofdbestuur van het OCMW.
Door gedecentraliseerde zitdagen te houden in de wijken en randgemeenten (in de welzijnsbureaus, en diensten- en buurtcentra), probeert het OCMW de drempel en de afstand voor de burger zo laag mogelijk te houden.
Zoals vermeld in de informatiekanalen kan de burger het OCMW steeds contacteren om een afspraak te maken. Indien de burger zich niet kan verplaatsen, of indien hij niet naar de zitdag in zijn buurt kan komen, zoekt het OCMW we steeds naar een gepaste oplossing: ofwel worden de documenten opgestuurd, of doorgemaild, ofwel kan de burger het aanvraagformulier van de website downloaden, ofwel wordt een afspraak gemaakt (eventueel in het hoofdbestuur, als een afspraak in het plaatselijke dienstencentrum niet kan).
Aanvragen kunnen ook gemaild worden naar de postbus van de energiecel van het OCMW. Volgens het OCMW is een persoonlijk contact met de aanvrager wel degelijk noodzakelijk is, aangezien het Ministerie vanaf 1 september 2008 een door de aanvrager ondertekend ontvangbewijs nodig heeft in elk dossier. Indien de aanvraag tussen de betrokkene en de dienst via elektronische weg gebeurt (of telefonisch), kan de aanvrager het te ondertekenen document overmaken aan de dienst via De Post.
De aanvrager heeft slechts zestig dagen na de tankbeurt de tijd om een aanvraag te doen, vandaar dat het, in het belang van de burger, soms noodzakelijk is om te werken op afspraak in het hoofdbestuur (om te vermijden dat de eerstvolgende zitdag in de wijk te laat zou zijn om de deadline van de zestig dagen te halen).
Binnen OCMW Gent wordt de kruispuntbank maximaal ingeschakeld, doch, zoals het Ministerie vraagt, blijft het een noodzaak dat de burger zelf een aantal documenten bezorgt. Zoals de website www.verwarmingsfonds.be vermeldt zijn dit de volgende documenten: een kopie van de leveringsfactuur, identiteitskaart, het bewijs van het gezinsinkomen (het meest recente aanslagbiljet, de meest recente loonfiche, het meest recente attest van een ontvangen sociale uitkering, enz.), de beslissing van toelaatbaarheid van de collectieve schuldenregeling, ...
Wij kunnen echter vaststellen dat, door die nieuwe werkwijze, een burger niet meer op elk ogenblik zijn aanvraag aan een welzijnsbureau kan doen. Hij of zij moet zich nu meer 'schikken'. Het is de ombudsvrouw niet duidelijk in wiens voordeel de veranderde werkwijze werd ingevoerd. Kortom, wat zijn de voordelen voor de cliënt.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:

A. Overweeg een hernieuwde werkwijze die zowel een vereenvoudiging voor de burger als ambtenaar inhoudt en die rekening houdt met:
1. Centraal elektronisch aanvraagpunt waar de gegevens al meteen verzameld worden.
2. De mogelijkheid om een beroep te doen bijvoorbeeld op Gentinfo en OCMW dienstencentra voor een elektronische aanvraag voor wie over geen internet beschikt.
3. Inschakelen Kruispuntbank en dus uitschakelen kopieën.
4. Eén centraal verzamelpunt van alle gegevens.

B.Organiseer aparte inschrijvingsmomenten buiten de zitdagen en communiceer herhaaldelijk nog meer.

redelijke termijn

Verzoek: 200903-116

Geen antwoord

Ik heb op 25 februari en 3 december 2008 telkens een brief geschreven aan de Dienst Wonen van het OCMW in verband met mijn huisvestingsituatie.
Op die brieven heb ik geen antwoord gekregen. Alleen ontving in een ontvangstbewijs toen ik de eerste van die twee brieven had afgegeven.
Omdat ik geen antwoord heb ontvangen, heb ik nu een derde brief geschreven, ondermeer aan de ombudsvrouw.
Ik zou graag antwoord ontvangen van het OCMW.

Onderzoek:
Volgens het OCMW had de maatschappelijke werkster verzoeker mondeling geantwoord op zijn vragen. Zij dacht dat dit voldoende was voor hem.
Wij stellen tegenover het OCMW dat een schriftelijke vraag een schriftelijk antwoord vereist.
Het OCMW bezorgt daarom alsnog een schriftelijk antwoord.

Besluit:
De klacht over het antwoorden binnen een redelijke termijn is terecht. Als een burger een vraag schriftelijk

stelt, dan volstaat een mondeling antwoord niet. Zeker niet als de burger blijft aandringen op een schriftelijk antwoord.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Een schriftelijke vraag dient schriftelijk te worden beantwoord.

redelijke termijn
continuïteit
Verzoek: 200904-152

Lijdensweg

Op 20 oktober 2008 klopte ik aan bij het OCMW Brugse Poort, in verband met het aanvragen van een leefloon. Na een week kreeg ik een maatschappelijke werkster toegewezen zoals men had verteld. Maar toen begon mijn lijdensweg. We zijn nu 8 april 2009. In het contract dat ik afsloot met mijn eerste contactpersoon staat dat het OCMW zich engageert binnen de wettelijke termijn van 30 dagen een antwoord te verschaffen, welke ik op heden nog steeds niet ontvangen heb. Ik ben al een paar maal langs geweest en heb alle gevraagde documenten ingediend. En elke keer ging men iets laten weten of bellen maar ik ben nu alweer meer dan een maand sinds m'n laatste bezoek aan het wachten op een definitief antwoord...

Onderzoek:
Het overschrijden van de redelijke termijn voor het behandelen van de vraag ligt voor een deel bij het OCMW omdat na het wegvallen wegens ziekte van de maatschappelijke werkster blijkbaar niet snel genoeg een vervanger werd aangesteld. Verzoeker is echter zelf ook voor een deel de oorzaak omdat hij, ondanks aandringen een bepaald document, nog niet bezorgde.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond wat betreft het feit dat de aanvraag laattijdig werd behandeld wegens de ziekte van een personeelslid. Een organisatie moet instaan voor de continuïteit ook bij ziekte.
Verzoeker draagt echter ook een deel van de verantwoordelijkheid, maar ook hier had een maatschappelijke werker vlugger kunnen communiceren. Verzoeker ging er van uit dat het in orde was.

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200904-172

Frans pensioen

Ik zit met een probleem wat mijn moeder betreft. Mijn moeder zit al enige tijd in verschillende problemen: geen inkomen, ziek zijn en dergelijke meer.
Onlangs kreeg ze bericht vanuit Frankrijk dat ze een achterstallige betaling kon verwachten van haar overleden echtgenoot. Mijn moeder heeft toen hulp ingeroepen van het OCMW wat de formaliteiten betreft. Tot daar heb ik geen klagen van het OCMW.
Alleen, wat is er nu?
Ze heeft het bedrag gekregen van vijf jaar achterstal en het is eigenlijk wel een hoog bedrag. Mijn moeder is zo eerlijk om dit allemaal aan het OCMW te laten weten maar wat gebeurt er? Ze krijgt daar te horen dat ze een deel moest terugbetalen en ook de dochter die daar woont (mijn zus) wat ik eigenlijk wel normaal vind maar, ze krijgt ook te horen dat ze niet aan het geld mag komen en verplicht in armoede wordt geduwd door een sociaal assistent. Ze mag momenteel geen geld afhalen voor eten of andere levensmiddelen. Ze is ziek en kan het geld gebruiken voor dokters en zo en medicijnen tot ze een berekening maken hoeveel ze terug zou moeten betalen aan het OCMW en dat kan een maand duren. Dus daar maak ik mij wel zorgen om. Ze is ziek, heeft het financieel al heel slecht en nu wordt haar eten ook nog weerhouden. Ik weet het lijkt misschien voorbarig maar toch maak ik mij zorgen hoe mijn moeder wordt behandeld en zou vragen wat ik daar tegen kan doen of er een mogelijkheid is om haar te helpen.

Onderzoek:
Uit onderzoek blijkt dat een en ander op een misverstand berust. De maatschappelijke werkster zou ondertussen met verzoekster hebben contact opgenomen. Een week later zou zij dan worden uitgenodigd voor het ondertekenen van documenten. Tijdens deze contacten zou de maatschappelijke werkster de nodige uitleg verschaffen. Indien verzoekster vragen had, dan kon men bij haar terecht.

Besluit:
Het OCMW handelde in overeenstemming met de regelgeving. Het misverstand was vooral het gevolg van een gebrekkige communicatie.

Beoordeling: geen oordeel
Er is sprake van een misverstand. Wij kunnen ons niet uitspreken over de vraag of het OCMW dan wel verzoekster hiervan aan de basis ligt.

zorgvuldigheid - fouten
zorgvuldigheid – procedure
Verzoek: 200905-176

Te laat betaald

Ik heb mijn geld nog niet ontvangen. Normaal heb ik mijn geld de 26ste of de 27ste. Ik heb dit vorige week gevraagd (de 26ste of de 27ste) aan mijn maatschappelijke werkster en die antwoordde mij dat het geld spoedig zou komen. Het is nu al de 4de en ik mijn geld nog niet. Het is niet de eerste keer dat dit gebeurt, de andere keer was dat bij een andere maatschappelijke werkster.
De maatschappelijke werkster heeft mij nu een nieuwe afspraak gegeven waarop zij bij mij op huisbezoek komt. Zij bekijkt dan heel mijn huis: slaapkamers, badkamer enzovoort. Normaal zijn er misschien twee huisbezoeken per jaar. Nu dit jaar is dat al de derde of de vierde keer. Waarom is dat?

Onderzoek:
Het OCMW geeft toe dat de betaling te laat gebeurde. Dit was het gevolg van een omschakeling in de betaalwijze. Ondertussen gebeurde de betaalopdracht dan toch en verzoekster kon donderdag 7 mei aan de kassa haar leefloon afhalen.
Over de huisbezoeken stelt het OCMW dat de maatschappelijke werker op 6 november een aangekondigd huisbezoek bracht in het kader van een sociaal en financieel onderzoek. Toen werden alle ruimtes in de woning bezocht, ook omdat er een aanvraag was voor een reparatie via de karweidienst. Sindsdien heeft het OCMW geen huisbezoeken meer gebracht.
Nu was een nieuw huisbezoek gepland voor 19 mei, opnieuw in het kader van de verlenging van de financiële steun. Als gevolg van de omschakeling in de betaalwijze, was het nodig om het huisbezoek te vervroegen naar 7 mei.

Besluit:
Het OCMW beging een fout wat het tijdstip van uitbetalen betreft: de omschakeling naar een andere betaalwijze gaf aanleiding geven tot vertraging. Wat betreft de huisbezoeken volgt het OCMW een bepaalde procedure, maar het spreekt vanzelf dat deze bezoeken met de nodige tact dienen te gebeuren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond wat de vertraging van de uitbetaling betreft. Het uitblijven van een betaling gedurende een week bij deze zeer kwetsbare groep heeft grote gevolgen.
Ongegrond wat de huisbezoeken betreft. De grens tussen privacy en een onderzoek bij een huisbezoek is een broze grens.

Aanbeveling:
De omschakeling van betaalwijze mag geen aanleiding geven tot vertraging van de uitbetaling. Te late betalingen (ook voor enkele dagen) zijn een ramp voor wie moet overleven met een beperkt inkomen.

zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 200905-182

Voorschot

Ik vraag voorlopig ondersteuning van het OCMW in de vorm van een voorschot.
Ik heb altijd gewerkt, heb ook medische problemen maar toch kan ik werken.
Ik ben echter tijdelijk in een moeilijke periode ook al omdat mijn werkgever weigert de nodige papieren op te sturen.
Ik heb van april tot nu geen loon ontvangen, mijn moeder helpt mij wat (dat moet ik natuurlijk terugbetalen) maar mijn moeder komt daardoor zelf in problemen want ze heeft ook maar leefloongrens.
Door het niet in orde komen van mijn dossier bij RVA zit ik dus al maanden zonder inkomsten en ben de wanhoop nabij. Ik ben half maart bij het OCMW geweest. De mevrouw was erg vriendelijk maar het .OCMW kon niets doen omdat men verwacht dat ik heel binnenkort stempelgeld ging ontvangen.
Ik heb grote medische kosten: 160 euro in de maand (ondermeer stofwisselingsziekte).
Ik vraag ook vooral wat hulp bij het bekomen van een goedkoop Lijnabonnement (ik ben volop aan het solliciteren) en een voorschot (dat ik zal terugbetalen als ik door mijn werkgever waar ik een maand loon van tegoed heb, en stempelgeld, als mijn dossier in orde komt maar ik ben volop op zoek naar werk).

Onderzoek:
Wij geven deze vragen door aan het OCMW en enkele dagen later heeft verzoekster een gesprek met de maatschappelijke werkster. Die zegt haar zij voorlopig zeker wordt geholpen: men zal zorgen voor een voorschot op mijn stempelgeld, tot wanneer het dossier bij de vakbond in orde komt.
Verzoekster bedankt voor onze tussenkomst.

Besluit:
Het OCMW volgt zorgvuldig de procedure maar blijkbaar waren een aantal zaken niet heel duidelijk voor verzoekster.

Beoordeling: geen oordeel
In elk geval alerte reactie op de klacht. Toch had de klacht kunnen vermeden worden door deze mevrouw toch even iets langer te begeleiden

vertrouwen
laatste redplank
Verzoek: 200905-200

Verhuurd

Wij bezitten drie huisjes die wij regelmatig verhuren aan OCMW-cliënten maar dit bekomt ons niet echt goed.
Nu zitten we helemaal in de miserie. Wij hebben een rijhuis mooi opgeknapt en verhuurd aan een koppel. Dit waren OCMW-cliënten. Of ze dit nog zijn is niet duidelijk.
In elk geval heeft dit koppel het huis in een ongelooflijke chaos achtergelaten na niet betalen van twaalf maanden huur want ze hebben nog altijd niet de sleutels en de opzeg gegeven. Kan de begeleidster hier misschien tussenkomen?
Wel hebben ze ondertussen een nieuwe waarborg van het OCMW gekregen. Het OCMW was op de hoogte van dit probleem, dus van het niet betalen van huur en niet opzeggen maar blijkbaar kon een nieuwe waarborg zonder dat er voorwaarden werden gesteld, wat ons zwaar teleurstelt aangezien wij ondertussen naar de vrederechter moesten stappen voor het uitlokken van een vonnis. Ze moeten het pand verlaten en het opkuisen zowel binnen als buiten. Buiten is er metershoog afval in de grond gestopt, bovendien gaat het hier om drugsgebruikers. Een gespecialiseerde firma om dit op te ruimen zou ontzettend veel geld kosten dat we nooit kunnen recupereren.
Dit alles is bevestigd door OVAM, dat van alles in de grond is gestopt. Ook Leefmilieu is tussengekomen en het zou nu bij het parket zitten. Volgens de vrederechter moet alles opgekuist worden ook buiten.
Er zijn ondertussen ook klachten van de buren.
De vroegere huurders zijn voor ons niet bereikbaar, en eerder hebben ze zich bijzonder agressief opgesteld. Het gaat om een jong koppel met twee kleine kindjes. De kindjes zouden al eens wegens druggebruik weggenomen zijn.
.Dit is ook een van de redenen waarom wij ons menselijk hebben opgesteld omdat er ook kleine kindjes bij waren. Maar nu is de maat meer dan vol. In de eetkamers staat er nog eten (met muizen). De deuren zijn kapot, ingestampt, de nieuwe keuken is kapot, de nieuwe vloerbedekking volledig kapot. Maar vooral buiten is een probleem.
Bovendien vrezen we nu dat ze het huis nog gebruiken om langs te komen om drugsgebruik (er lag recentelijk zilverpapier en een beetje wit poeder). Ook de politie is erbij gehaald. Na opkuis zullen we er een nieuw slot opzetten.
Kan het OCMW aandringen bij de cliënten of ex-cliënten die toch een waarborg hebben opnieuw ontvangen zonder dat nagegaan werd of de vroegere huur wel werd opgezegd of betaald, om dus de sleutels terug te bezorgen en alles te komen opruimen? Of kan het OCMW ons hier helpen om de boel op te komen ruimen? Wij zijn eveneens het slachtoffer.
Vooral buiten is het een groot probleem, binnen zou beloofd zijn door begeleidster dat de boel zou opgekuist worden, oktober 2008, maar ondertussen is er geen nieuws meer en kan de woning niet meer verhuurd worden.

Onderzoek:
Het OCMW bevestigt verschillende contacten met verzoeker en met de cliënten. Er zou verschillende keren bemiddeld zijn, zonder veel resultaat.
Besluit:
Uit het onderzoek blijkt dat het OCMW dit dossier zeer actief heeft aangepakt maar dat de huurders hier toch wel erg in gebreke blijven. Welke beloftes er precies door het OCMW werden gemaakt, is niet te achterhalen.

Beoordeling: geen oordeel

actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200907-255

Permanentie

Ik zit in budgetbeheer via OCMW Gent.
Ik ben niet te spreken over de dienstverlening.
Deze week bijvoorbeeld wil ik extra geld van mijn rekening (daar staat ongeveer tweeduizend euro op) laten storten. Daar is niemand te bereiken, wegens Gentse Feesten. Na veel over en weer gebeld te hebben, kom ik terecht bij de permanentiedienst AZ Jan Palfijn. Die mensen kunnen voor deze zaak niet verder helpen. Ik zit zonder geld en ik heb honger. Ik moet wachten tot maandag vooraleer er weer 80 euro zal gestort worden.
Iedere maandag wordt er 80 euro overgeschreven.
Achteraf verneem ik dat het OCMW wel een permanentie heeft en dat er ook een mogelijkheid van voedselpaketten bestaat. Waarom wist ik dat niet op voorhand?Ook is er soms een probleem bij afwezigheid van mijn maatschappelijke werker: de vervanger kan mijn dan niet helpen want die kent mijn dossier niet.

Onderzoek:
Het OCMW bevestigt dat verzoeker sinds februari 2008 wordt opgevolgd via het systeem
budgetbeheer.
Het OCMW geeft toe dat verzoeker niet werd geïnformeerd over het bestaan van permanentie tijdens de collectieve sluiting en evenmin over de mogelijkheid tot het verkrijgen van een voedselpakket. Het OCMW stelt dat immers alle financiële regelingen werden getroffen zodat hij de sluiting zonder problemen kon overbruggen.
Nog volgens het OCMW is het zo dat, indien er zich tijdens de collectieve sluiting onverwachte problemen stellen, cliënten telefonisch contact kunnen opnemen met de diensten. Dan worden zij automatisch doorverwezen naar het permanentienummer.
Volgens het OCMW is de permanentie er slechts voor dringende en niet te voorziene noodsituaties.
Over de vervanging tijdens de vakantie van de maatschappelijke werker stelt het OCMW dat de vervanger steeds op de hoogte is van de actieve dossiers van zijn/haar collega. In het geval van een dossier budgetbeheer voert de vervanger geen fundamentele wijzigingen door, maar beperkt hij/zij zich tot het opvolgen van de reeds gemaakte afspraken rond het leefgeld. Voor wijzigingen van het leefgeld en opmerkingen hierover, dient de cliënt altijd contact op te nemen met zijn/haar eigen dossierbeheerder na de vakantie. Volgens het OCMW neemt de vervanger ook dringende zaken op, indien nodig.
Tot slot vernemen wij van het OCMW dat met verzoeker een afspraak werd gemaakt om het aspect budgetbeheer opnieuw te bespreken. In afwachting daarvan ontvangt hij verder elke maandag 80 euro en indien gewenst kan hij extra krijgen wanneer dit mogelijk en wenselijk is.

Besluit:
Het OCMW stelt blijkbaar alles in het werk om zo

actief mogelijk de nodige informatie te verstrekken. Dit neemt niet weg dat verzoeker op een bepaald ogenblik niet over alle informatie beschikte die hij nodig had.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Continuïteit is vatbaar voor correctie net als communicatie. Ook de burger moet verantwoordelijkheid nemen.

overeenstemming met regelgeving
afdoende motivering
Verzoek: 200908-281
Installatiepremie

Ik woon in een sociale woning van de Stad Gent. Ik heb echter niets van meubels, zelfs geen bed. Daarom heb ik aan het OCMW gevraagd of ik geen installatiepremie kan krijgen om meubels te kopen, want van mijn werkloosheidsuitkering hou ik op het einde van de maand niet genoeg over.
Mijn maatschappelijke werkster zei mij dat ze een aanvraag ging doen voor zo een installatiepremie. De dag nadien kreeg ik echter al het bericht dat dit niet ging. Blijkbaar voldoe ik niet aan de voorwaarden, want je moet dakloos zijn.
Ik vond dat raar en daarom vroeg ik een onderhoud met de hoofdmaatschappelijke werkster. Zij zei dat ik de uitleg al had gekregen en daarmee was de kous af.
Ik begrijp dat niet goed. Het enige wat ik heb zijn een matras en een paar kleren. Ik moet iedere maand schulden afbetalen én de kosten van mijn beugel maar ik kan geen steun krijgen om meubels te kopen. Ik vraag mij dan ook af of ik wel echt geholpen word door het OCMW.

Onderzoek:
Uit het onderzoek blijkt dat het OCMW aan verzoeker hetzelfde jaar al een bankwaarborg had verleend bij het huren van zijn woning.
Eind juli 2009 deed hij dan een aanvraag voor een installatiepremie. Hij voldeed niet aan de voorwaarde, namelijk dakloos zijn op het ogenblik van de verhuis naar een sociale woning.
Op 5 augustus vond een gesprek plaats van het OCMW met verzoeker, de hoofdmaatschappelijke werker en de wijkwerker. De situatie werd uitvoerig besproken en er werd hem uitgelegd waarom hij niet in aanmerking kwam voor de installatiepremie. Er werden hem ook een aantal alternatieven aangeboden om zich te installeren, namelijk een aanbod van een attest om met 30 % vermindering het noodzakelijke te kunnen aanschaffen in een van de kringloopwinkels. Verzoeker wenste hiervan geen gebruik te maken.
Dezelfde dag richtte verzoeker zich dan tot de ombudsvrouw. Enkele dagen later probeerde het OCMW verzoeker telefonisch te bereiken om een nieuwe afspraak te maken. Volgens het OCMW reageerde verzoeker niet op de ingesproken boodschappen.

Onderzoek:
Het OCMW nam een beslissing in overeenstemming met de regelgeving en deed het nodige om dit op afdoende wijze te motiveren aan verzoeker die zich daarbij blijkbaar niet neerlegde en via omwegen (eerste de hoofdmaatschappelijke werkster en daarna de ombudsvrouw) toch probeerde om zijn gram te halen.

Beoordeling: ongegrond

Verzoek: 200910-352
Schijnechtscheidingen

Ik vind dat sommige burgers misbruik maken van ons sociaal vangnet.
Er is niet alleen sprake van schijnhuwelijken maar vooral van schijnechtscheidingen net om aan een dubbele uitkering en een extra sociale woning te geraken.
Dit is wel moeilijk te bewijzen. Ik merk dat deze onbehoorlijke burgers ook zelf soms van onze diensten wensen gebruik te maken.
Samenwonenden (al dan niet wettelijk gehuwd) gaan plots uit elkaar om een tweede sociale woonst te krijgen en daarin dan een familielid of een landgenoot in onder te brengen die aan hen de huur moet betalen, of vragen afzonderlijke uitkeringen.
Ik neem bijvoorbeeld iemand die samenwoont met een dame, nooit wettelijk gehuwd, drie kinderen, een sociale woning in Ledeberg en oorspronkelijk woonde ook nog de moeder en tante van de vrouw erbij. Na een half jaar gingen die zogezegd uit elkaar, dus beiden steun van OCMW en de man krijgt een sociaal appartement in Gentbrugge (maar hij zou er nooit gaan wonen zijn wel die tante en moeder van de vrouw; men kan dit achterhalen bij huisvestingsmaatschappij want er zouden klachten van de buren gekomen zijn).
Hij werkt. De vrouw krijgt steun en woont samen met moeder en tante. Als ik me niet vergis blijft zij wonen in Ledeberg. Maar in feite wonen ze nog altijd samen en verhuren ze het appartement in Gentbrugge aan iemand anders die hen dus betaalt (via zwartwerk?).
Kortom: steun plus huur? Bovendien zou die tweede man hier illegaal in ons land verblijven en eigenlijk nog ergens anders gedomicilieerd zijn.
Begrijpe wie kan.
Dan is er nog de broer van de eerste man die samenwoont met een vrouw.
Ook hier hetzelfde scenario: een schijnscheiding om haar moeder en zus in onder te brengen en haar moeder en dochter.
Maar die dochter zou al vlug door hebben gehad hoe je nog aan meer inkomsten kan geraken en die woont nu in een kleine studio op de Watersportbaan om apart OCMW-steun te ontvangen. Die dochter heeft maar liefst zes katten waar ze de kittens van verkoopt (telefoonnummer is mij bekend) en op die manier inkomsten heeft. Er kan natuurlijk altijd eens gebeld worden.
Dit is een Georgische familie. Ik weet ook niet welke huisvestingsmaatschappijen hiermee gemoeid zijn.
Ik merk dit ook met ten minste één Roma-familie die schijnechtscheidingen gebruikt.
Een aantal van die burgers zouden hier ook illegaal in het land zijn en die op die manier toch aan een sociale woning komen waardoor de regelgeving wordt omzeild.
Er is toch ook een heel groot woningtekort ook voor legale burgers.
Misschien zou dit fenomeen toch eens nader moeten bekeken worden want het houdt echt ook het uitmelken van OCMW steun in en het kan natuurlijk niet dat ze beginnen onderverhuren.

Onderzoek:
Van een schepen ontvangen wij de reactie dat dit probleem zal worden besproken met de burgemeester.
Van het OCMW vernemen wij dat aan steunverlening vanuit het OCMW, altijd een sociaal onderzoek vooraf gaat. De periode van steunverlening is ook steeds afgebakend qua periode (in de meeste dossiers zes maanden). Dit impliceert dat de maatschappelijke werkers ook telkens (opnieuw) een sociaal onderzoek doen vooraleer de steun al dan niet te verlengen. Bij elk sociaal onderzoek wordt aan de cliënt ook gevraagd een "verklaring op eer" in te vullen waarin cliënt verklaart wat zijn gezins-, woonst- en inkomstensituatie is.
De maatschappelijke werker kan deze verkregen informatie ook steeds checken bij andere officiële instanties. De cliënt wordt erop gewezen dat de gegevens die hij aan het OCMW dienst doorgeeft "waar en oprecht" dienen te zijn, dat dit door de dienst gecheckt wordt en dat valse en /of onjuiste verklaringen aanleiding kunnen geven tot sanctionering.
Indien uit het sociaal onderzoek blijkt dat er twijfels kunnen zijn rond de echtheid van deze gegevens, worden deze aspecten verder door de maatschappelijke werker onderzocht via alle mogelijke kanalen én met alle wettelijke mogelijkheden die ter beschikking staan.
Wanneer uit dit sociaal onderzoek tegenstrijdige gegevens blijken, wordt de cliënt daarmee geconfronteerd en wordt de hulpverlening eraan aangepast.
Deze werkwijze is volgens het OCMW voor iedere cliënt-aanvrager dezelfde, ongeacht origine of nationaliteit.
Het OCMW stelt dat het vormen van 'sociale fraude' niet goedkeurt noch door de vingers ziet, ondanks eventuele bedreigingen of druk die van de betrokken cliënt zou uitgaan.
Wat het item 'sociale huisvesting' betreft: de toewijzing van sociale woningen behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de sociale huisvestingsmaatschap-

pijen, die dit doen volgens hun regelgeving: Om huurder te kunnen worden van een sociale woning, moet een kandidaat aan de volgende voorwaarden voldoen: meerderjarig zijn, voldoen aan de inkomensvoorwaarde, voldoen aan de taal- of inburgeringsbereidheid, ingeschreven zijn in het bevolkings- of vreemdelingenregister.
Illegale verblijvers kunnen bijgevolg geen sociale woning bekomen.
De huisvestingsmaatschappijen voeren ook, volgens hun eigen regelgeving, regelmatige controles uit. Onregelmatigheden die gesignaleerd worden en die betrekking hebben op cliëntsituaties die door het OCMW gevolgd worden, worden onderzocht en desgevallend wordt daar het nodige gevolg op vlak van steunverlening aan gegeven.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:
We merken dat wanneer er sprake is van een uitkering omwille van een handicap, er sociale controle ontbreekt. Controle is nodig bij sociale huisvestingsmaatschappijen vóór en na de toewijs van een sociale woning. Na een echtscheiding kunnen illegale verblijvers uiteraard geen sociale woning bekomen tenzij ze die bekomen via een landgenoot die inschreven is.

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 200912-466
Dakloos zonder computer

Mijn woning is sinds december 2008 ongeschikt verklaard (78 strafpunten) inclusief elektrocutiegevaar, insijpelend vocht op meerdere plaatsen, risico op CO2 vergiftiging.
Sinds vier maanden is ook elektriciteit en gas afgesloten en waterbuizen zijn gesprongen. Ik zit sindsdien op straat omdat ook krakers of illegalen (vermoedelijk Roma's met kinderen) het pand hadden ingenomen.
Het OCMW doet niets voor mij. Het OCMW ging mij adressen doorsturen maar ik heb nog niets gekregen. Daarop heeft de maatschappelijke assistente gesuggereerd dat het gemakkelijker is om ze per mail te ontvangen. Maar ik zit al vier maanden zonder elektriciteit en verwarming (ik heb altijd betaald maar de Roma's hebben afgetapt en daarop heeft brandweer en Electrabel beslist alles af te sluiten) en heb dus geen computer ter beschikking.
Ik kom naar hier omdat ik echt geen uitweg meer zie want op de privé markt vragen ze altijd een loonbriefje (ik stempel) en zelfs bewijs van goed gedrag en zeden.
Is er geen mogelijkheid dat ik na bijna zes maanden dakloosheid en al sinds vorig jaar in een ongeschikte woning te leven in een voorrangsregeling kom? Of gebeurt dit automatisch door OCMW zelf?
Ik heb geen voorrangsregeling, ik stel vast dat het onmogelijk is om op de privé markt iets te vinden. Ik ben al meer dan een jaar aan het zoeken.
Ik heb recht op huursubsidie.
Ik vind geen werk omdat ik in een onmogelijke situatie zit, zonder huis. Ik wil dit eerst in orde maken.
Ik heb geen klachten over de maatschappelijke werkster maar ik ben wanhopig.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat deze burger wel begeleid is in haar zoektocht maar dat de vraag groot is.
De Dienst Wonen van het OCMW en de Dienst Wonen van de Stad bevestigen dat de woning 'ongeschikt' is verklaard.
Wij vernemen ook dat verzoekster is ingeschreven bij het Sociaal Verhuurkantoor (OCMW). Het OCMW kan echter geen concreet vooruitzicht geven over de plaats op de wachtlijst of de kans op een toewijzing.
Het OCMW heeft verzoekster ook doorverwezen naar de Woonwinkel (Stad Gent) om haar te helpen bij de inschrijving in de huisvestingmaatschappijen en de aanvraag voor een huursubsidie.
Aan een bewoner van een ongeschikte woning wordt geen noodwoning verleend. Ongeschiktheid geeft ook geen recht op voorrang bij het toewijzen van een sociale woning. Maar de situatie is duidelijk bijzonder erbarmelijk.
De diensten weten dat de huurmarkt beperkt is en dat privé woningen meestal te duur zijn voor iemand die leeft van een vervangingsinkomen. Bovendien zijn er te weinig sociale woningen. Kandidaten die al meerdere jaren ingeschreven zijn, komen eerst aan de beurt.
Voor verdere informatie, raad en ondersteuning kan verzoekster altijd terecht in de Woonwinkel.
Even later vernemen wij dat verzoekster voor een jaar een nieuwe woning heeft en dat de Woonwinkel haar verder begeleidt.
Besluit:
De betrokken diensten handelen in overeenstemming met de regelgeving en volgen daarbij zorgvuldig de procedures maar de realiteit was bijzonder schrijnend.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Aanbeveling:
Verlies op de eerste plaats de realiteit niet uit het oog. Een bijna dakloze aanraden om per mail te communiceren is een vrij verwonderlijk aanbod.

redelijke termijn
Verzoek: 200912-467
Geen reactie

Ik maakte twee brieven aangetekend over aan het OCMW, twee weken geleden. Ik mocht tot op heden geen enkele reactie ontvangen. Is het OCMW reeds gestart met een intern onderzoek?

Onderzoek:
De brieven die verzoeker stuurde naar het OCMW, sluiten aan bij een dossier van een vijftal jaren geleden. De elementen uit dit dossier zullen het voorwerp zijn van een rechtszaak. Het is ons niet toegelaten om tussen te komen in aangelegenheden waarover een gerechtelijk onderzoek loopt.
Desondanks vragen wij aan het OCMW of men daar die twee brieven heeft ontvangen.
Dit wordt ons bevestigd en het OCMW stuurt een ontvangstmelding als reactie naar verzoeker, echter pas een maand na ontvangst van de brieven. Hiermee zouden wij ons dossier kunnen afronden.
Echter, verzoeker vraagt of de zaken die worden aangehaald weldegelijk verband houden met de rechtszaak. Wij leggen deze vraag voor aan het OCMW.
Op een drietal maanden tijd moeten wij herhaaldelijk bij het OCMW aandringen op een reactie. Uiteindelijk bevestigt het OCMW dat alles 'verweven' zit in het dossier dat voor de rechter zal komen.
Besluit:
Het OCMW gaf niet binnen een redelijke termijn een ontvangstmeldingsbrief aan verzoeker. Ook bijkomende vragen die wij stelden aan het OCMW werden pas na herhaald aandringen beantwoord.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Bezorg binnen een redelijke termijn een ontvangstmelding of een antwoord op een schriftelijk gestelde vraag.

2.3.2. Selectie en Examens

overeenstemming met regelgeving
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200910-385

Vaccinaties

Ik wens tewerkgesteld te worden als art. 60 bij het OCMW en dit is ook goedgekeurd.
Daarvoor heb ik eerst een geneeskundig onderzoek moeten ondergaan en de arbeidsgeneesheer verplicht mij om mij te laten vaccineren tegen onder andere hepatitis C en tetanus.
Ik wil werken in een school: de juf helpen en toezicht houden.
Ik weiger mij te laten vaccineren, omdat niemand mij dat kan verplichten. De schoolarts eist geen vaccinatie.
Ik kom niet om klacht in te dienen maar wel om het feit dat niemand mij duidelijk kan meedelen wat mijn rechten en plichten zijn in dit verhaal.
Ik heb mij geïnformeerd bij het OCMW, ze weten van niets. Ze zeggen dat ze nog nooit gehoord hebben dat iemand dit weigert.
Dan gebeld naar het ministerie van onderwijs. Ze wisten dit niet.
Ik heb verschillende diensten geraadpleegd, ook mijn ziekenkas enz. Niemand kan een antwoord vinden op de vraag.

Onderzoek:
Het is niet duidelijk waarom deze burger een vaccinatie weigert.
Zij heeft het recht om een vaccinatie te weigeren maar moet in dit geval daarvan de consequenties erbij nemen, want uit ons onderzoekt blijkt dat de regelgeving over het inenten van werknemers ondermeer wordt omschreven in de Wet van 4 augustus 1996 'betreffende het welzijn van werknemers bij de uitvoering van hun werk' en het Koninklijk .Besluit (KB) van 28 mei 2003 'betreffende het gezondheidstoezicht op de werknemers'.
Dat KB bepaalt dat de werkgever een risicoanalyse moet maken als hij vindt dat bepaalde werknemers moeten worden ingeënt. De werknemers die zich dan niet laten inenten, mogen door de werkgever niet aan het werk mogen worden gesteld.
De werkgever is dus het OCMW, niet de school. Het OCMW volgt de aanbeveling van de arbeidsgeneesheer. Deze arts heeft geoordeeld dat vaccinatie noodzakelijk is als men werkt met kinderen jonger dan zes jaar. Als de arbeidsgeneesheer vindt dat de vaccinatie nodig is, dan verplicht het OCMW dit als werkgever.
Nog volgens het OCMW geldt de verplichte inenting niet voor alle personeelsleden, evenmin voor al het personeel met tewerkstelling als art. 60. De verplichting geldt wel voor bepaalde functies, zoals deze van verzoekster.
Wat indien men zou weigeren om zich te laten vaccineren? Volgens het OCMW zal verzoekster dan geen tewerkstelling kunnen hebben in de school noch een andere tewerkstelling met jonge kinderen. Het OCMW zal haar dan begeleiden naar een andere tewerkstelling.

Besluit:
Het OCMW handelt in overeenstemming met de regelgeving maar had de kandidaat-werkneemster wel actiever kunnen informeren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Ongegrond: het OCMW kan de inenting weldegelijk opleggen, als werkgever.
Gegrond wat betreft de actieve informatieverstrekking als werkgever aan een kandidaat-werkneemster.

Aanbeveling:
Als men aan een kandidaat-werkneemster bepaalde voorwaarden oplegt, dan is actieve informatieverstrekking op zijn plaats.

2.3.3. Dienst Personeelsbeheer

actieve informatieverstrekking
adequate communicatie
zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 200911-410

Hospitalisatieverzekering

Met mijn schrijven wens ik het probleem aan te kaarten dat mijn hospitalisatieverzekering geschrapt werd buiten mijn wil om. Ik was aangesloten via de collectieve polis van het OCMW van Gent.
Ik stuurde onderstaande mail reeds door naar de ombudsdienst van de verzekeraar. Ik kreeg tot op heden nog geen enkele reactie. Ik stuurde daarom de mail vorige week ook door naar de ombudsdienst van Assuralia.
Omdat volgens mij ook een fout gemaakt werd door de dienst personeel van het OCMW van Gent stuur ik deze mail ook naar u door. De verzekeraar is tot nu toe niet inschikkelijk. Ik hoop dat er vanuit de personeelsdienst van het OCMW een oplossing kan geboden worden, dat zij hun verantwoordelijkheid willen opnemen en voor mij met de verzekeraar willen bemiddelen. Kan dit rechtgezet worden en kan ik opnieuw aangesloten worden met terugwerkende kracht?

Onderzoek:
Het OCMW bevestigt dat verzoekster haar adreswijziging had gemeld aan de personeelsdienst. Deze adreswijziging gaat echter niet automatisch door naar de contactpersoon van het OCMW die instaat voor de hospitalisatieverzekering. Naar aanleiding van dit dossier, en onze vragen aan het OCMW, wordt intern binnen het OCMW de vraag gesteld hoe dit kan worden verbeterd.
Het OCMW zou, aan de verzekeringsmaatschappij, begin 2009 hebben doorgegeven dat verzoekster nog steeds in APA (afwezigheid omwille van persoonlijke aangelegenheden) was. Dit gebeurde via een algemene lijst van alle personeelsleden die in APA gingen.
Dit betekent dat zij, als betrokkene, verzekerd kon blijven via de collectieve verzekering, indien zij zelf de premie betaalt die anders door de werkgever ten laste wordt genomen. Het is blijkbaar zo dat personen die in APA zijn, beschouwd worden als te behandelen als 'nevenverzekerden' (zoals de gepensioneerden). Dit wil zeggen dat de premie door betrokkene zelf betaald wordt en dat hij/zij zelf in contact moet treden met de verzekeringsmaatschappij om de adreswijziging door te geven. Eens een personeelslid niet meer actief in dienst is (en dus zelf de premie moet betalen), ligt de verplichting bij het personeelslid zelf om alle wijzigingen door te geven aan de verzekeringsmaatschappij.
Het is volgens het OCMW niet mogelijk om mensen die niet meer in actieve dienst zijn, op te volgen betreffende gezinssituatie, woonsituatie enz. Het OCMW vindt dat het dan geen betrokken partij meer is.
Volgens het OCMW zegt artikel 13 van de polis immers: "Na de toetreding van de verzekerden verloopt de uitwisseling van gegevens omtrent formulieren, schadegevallen enz. steeds rechtstreeks tussen de verzekeraar en de hoofd- en nevenverzekerden." Nog volgens het OCMW is deze polis consulteerbaar op het intranet of via eenvoudige vraag te krijgen bij het OCMW.
Op 27 mei zou het OCMW van de verzekeringmaatschappij een mail hebben ontvangen, met de mededeling dat de brieven die naar verzoekster werden gestuurd, terugkwamen.
De verzekeraar zou dan aan het OCMW haar juiste adres hebben gevraagd. Door het OCMW werd dan op 28 mei een antwoord gestuurd met het juiste adres.
Op 5 juni 2009 kreeg verzoekster dan de brief en de factuur om de premie te betalen; dit wordt bevestigd door het OCMW. Zij voerde deze betaling uit op 2 augustus 2009. Deze betaling werd door de verzekeringsmaatschappij niet aanvaard en teruggestort. Wij vragen wat hiervan de reden was. Welnu, ten eerste was hier blijkbaar sprake van een laattijdige betaling. Wij hebben daarbij opgemerkt dat verzoekster in juni niet in het land was en dat het uitvoeren van de betaling toch niet zo erg laattijdig was. Maar, ten tweede, de verzekeringsmaatschappij had verzoekster in feite niet eens mogen uitnodigen om te betalen omdat zij niet meer in actieve dienst was.
Volgens het OCMW is aansluiting met terugwerkende kracht niet mogelijk. Verzoekster kan wel terug aansluiten (zolang zij in APA is en geen ontslag neemt bij het OCMW Gent) en dit met ingang van de eerste van de maand aansluitend op het ontvangen van een aansluitingsformulier. Het formulier kan men aanvragen bij het OCMW.
Voor de verdere gang van zaken verwijst het OCMW naar de verzekeringsmaatschappij.
Verzoekster kan zich in 'tweede lijn' ook richten tot de ombudsman van de verzekeringen.

Besluit:
De onderlinge informatieverstrekking tussen het OCMW, de verzekeringsmaatschappij en verzoekster gebeurde niet actief genoeg. De communicatie gebeurde evenmin onvoldoende adequaat. Er kan

ook worden gesproken over fouten op het gebied van zorgvuldigheid.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Niet alleen van de kant van het OCMW, maar ook van de verzekeringsmaatschappij en van verzoekster verliep niet alles zoals het hoorde.

Aanbeveling:
Onderzoek of deze klacht effectief heeft aanleiding gegeven tot correctie, onder andere wat betreft het doorspelen van adreswijzigingen. Proactieve informatie, omtrent hospitalisatieverzekering en pensionering, aan medewerkers die met pensioen gaan en in APA zijn, is warm aanbevolen. Ook door middel van de website.

2.3.4. Directie Ouderenbeleid en Thuiszorg

redelijke termijn
adequate communicatie
Verzoek: 200902-73

Welles nietes

Wij hebben een brief geschreven aan de voorzitter van het OCMW in verband met het verzoek om mijn broer die momenteel in een rusthuis in Evergem verblijft te mogen overbrengen naar een OCMW-rusthuis in Wondelgem.
Wij zijn bezorgd of de brief wel bij de voorzitter is aangekomen omdat er geen ontvangstmelding is gekomen.

Onderzoek:
Wij steken ons licht op bij het OCMW. Het kabinet van de voorzitter antwoordt dat men die brief niet heeft ontvangen.
Daarom vragen wij aan verzoeker om ons een fotokopie van de brief te willen bezorgen.
Mocht men geen kopie bezitten, dan zou verzoeker aan de voorzitter een nieuwe brief moeten sturen.
Terwijl ons onderzoek liep heeft verzoeker echter van de voorzitter wel een antwoordbrief ontvangen. Het verwondert ons èn verzoeker dus wat het kabinet van de voorzitter meedeelt.
Wij vragen verdere uitleg aan het OCMW. Het kabinet van de voorzitter had immers eerst gesteld dat de brief niet werd ontvangen terwijl er een antwoord is gekomen.
Het OCMW stelt dat, op het ogenblik dat wij uitleg vroegen, een medewerker van het kabinet van de voorzitter afwezig was wegens vakantie. Haar collega zocht dan op een bepaalde plaats, vond de brief niet en deelde ons dit mee. Deze collega wist niet dat de brief op een andere plaats lag. Zij biedt hiervoor haar excuses aan.

Besluit:
De brief van verzoeker dateert van 28 januari. De brief met het antwoord van de voorzitter dateert van 18 februari. Hier ligt exact drie weken tussen. Dit is nog net een redelijke termijn.
Men kan zich wel vragen stellen bij het aanvankelijke antwoord dat wij ontvingen, dat dus nergens op sloeg en vragen oproept in verband met de organisatie van het kabinet van de voorzitter.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Ongegrond in verband met de redelijke termijn.
Gegrond in verband met het antwoord dat aanvankelijk werd gegeven door het kabinet van de voorzitter van het OCMW.

Aanbeveling:
Een accuraat registratiesysteem kan dergelijke klachten voorkomen.

overeenstemming met regelgeving
integriteit - voorbeeldfunctie
Verzoek: 200903-139

Roken

In de cafetaria van een dienstencentrum van het OCMW staan asbakken. Blijkbaar gaat het bestuur er van uit dat roken toegelaten is omdat niet-rokers kunnen verwezen worden naar een naastliggend even groot zijlokaal en verbonden via een openstaande deur.
Aangezien enkele vaste bezoekers hardnekkige kettingrokers zijn beklagen bejaarde bezoekers zich bij mij over de onleefbaarheid in de eigenlijke cafetaria. Het was opvallend dat bij een aangekondigde tv-reportage vooraf alle asbakken tijdelijk werden weggenomen.
Graag vernam ik hoe de wetgeving dient geïnterpreteerd te worden.
Mijns inziens geldt voor een cafetaria een algemeen rookverbod. Zo ja, kan deze maatregel dan opgelegd worden aan het centrum?

Onderzoek:
Volgens de regelgeving mag men roken in sommige cafés en brasseriën die over een rokerszone beschikken.
Wij geven de opmerking van verzoeker door aan het OCMW. Enkele weken later deelt verzoeker ons mee dat in de cafetaria een aankondiging is aangebracht dat het volledige dienstencentrum onder het rookverbod valt. Nog enkele dagen later deelt hij mee dat het rookverbod nauwgezet wordt opgevolgd. Er zijn ook geen asbakken meer te zien.
Besluit:
De vraag van verzoeker was terecht. Het OCMW paste de regelgeving toe, maar als voorbeeldfunctie wordt het gehele dienstencentrum rookvrij verklaard.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

zorgvuldigheid - fouten
professionaliteit
Verzoek: 200912-470

Medicatie

Ons moeder verblijft sinds 2003 in het OCMW rusthuis Het Heiveld in Sint-Amandsberg. Voortdurende problemen dwingen ons actie te ondernemen op alle mogelijke vlakken.
In november 2003 werden onze beide ouders opgenomen in dit rusthuis. In 2008 overleed mijn vader. We hadden gedurende die eerste vijf jaar regelmatig klachten over voeding (versheidsdatum ver overschreden, geen aangepaste voeding voor diabeten enz..) en ook over de verzorging. Mails naar directie of klachten bij hoofdverpleging resulteerden in niets. Integendeel, hoewel we over bewijzen en getuigen beschikten die alles konden bevestigen werden ons slechte wil en leugens verweten. Op de duur reageerde de directie niet meer en de toenmalige hoofdverpleging (nu zorgcoördinator) verweet mijn vader voor leugenaar. Wij schreven een klachtenbrief naar de voorzitter van het OCMW maar die reageerde helemaal niet. Van andere bezoekers kregen wij te horen dat de directie onze klachten minimaliseerde of ze met een grote korrel zout nam.
Er kan ons zeker niet verweten worden dat wij zelf te weinig in het rusthuis waren. Elke dag, meerdere malen waren wij er, we controleerden heel nauwgezet de medicatie, zorgden zelf voor de was van onze ouders, kwamen ons moeder helpen om zichzelf te wassen, enz.
Ook nu onze moeder er nog alleen verblijft zijn wij elke dag aanwezig: elke avond voor de medicatie, op donderdag vanaf 8u00 's morgens tot 18u00 's avonds en op zondagnamiddag. Ook tussendoor gedurende de dag komt één van ons nog op bezoek. Telkens als de huisdokter komt, is iemand van ons daar. Kortom, we houden heel nauwgezet de gezondheid van ons mama in het oog. Mama neemt bepaalde medicijnen.
Soms wordt een verkeerde dosering gegeven, of ontbreekt een bepaald product, of handelt de verpleging op eigen houtje, of is de wijze of het tijdstip van toediening verkeerd, enz. Eerder beklaagden we ons ook over het feit dat sommige voeding over tijd was, dit is gecorrigeerd.
Het OCMW verhoogt de dagprijzen per 1 februari en 1 juni "omdat men geïnvesteerd heeft in de zorgverlening". Er zijn inderdaad ergotherapeuten en een sociale assistente bij aangeworven, maar aan de opleiding van het verplegend en verzorgend personeel heeft men waarschijnlijk niet gedacht. Wat blijft er over als wij zelf ons mama moeten wassen en haar medicatie 's morgens voor onze eigen dagtaak moeten gaan geven en 's avonds nog eens alles moeten controleren? Of

mogen wij die kosten aftrekken van de rekening?
Ondertussen wordt dus dagelijks met de gezondheid (het leven) van ons mama gespeeld.

Onderzoek:
De moeder zelf is tevreden in dit rusthuis en is ook tevreden over de ruime kamer. Ook de familieleden drukken hun wens uit dat de moeder daar in dat rusthuis wenst te verblijven.
Hun wens is vooral dat er iets gebeurt met de klachten over de dienstverlening en ze vragen dat de kwaliteit wordt bijgestuurd.
Maar zijn de klachten terecht?
In elk geval is het wederzijds vertrouwen totaal zoek geraakt.
Het is duidelijk dat de overgang van de ouders naar een home voor deze bezorgde familieleden met een sterke band met de ouders problematisch was en nog extra werd bemoeilijkt door het feit dat de ouders in eerste instantie, weliswaar tijdelijk, in een gesloten demente afdeling terecht kwamen om ze toch maar een plaats in dit rusthuis te kunnen verzekeren. Dit was ook door gebrek aan informatie vrij traumatisch.
Uit nog andere klachten blijkt dat er inderdaad correcties mogelijk zijn wat het toedienen van medicatie betreft. Ook de 'witte' producten werken vergissingen in de hand: heel wat medicatie ziet er hetzelfde uit waar er vroeger meer kleurverschillen waren. Voorts kregen we ook signalen van burgers die zich ernstige vragen stelden over het voorschrijfgedrag van geneesheren bij het voorschrijven van slaapmiddelen in rusthuizen.
Anderzijds is het ook zo dat deze familie zelf de medicatie aankoopt en er dus diverse actoren in het spel zijn wat een overzicht niet gemakkelijker maakt. Maar dit neemt niet weg dat rusthuisbewoners en hun familieleden de zekerheid moeten hebben dat de voorgeschreven medicatie zorgvuldig worden toegediend.
Het spreekt vanzelf dat alle rusthuisbewoners betalen voor een goede service, maar dit is nooit hetzelfde als thuis en dat laatste moeten familielieden zich ook realiseren.

Opvolging
Het OCMW deelt mee dat het een nieuw systeem invoert wat de toediening van medicatie inhoudt, een externe firma zal op basis van de voorschriften voor elke patiënt de medicatie op voorhand en per dag klaarmaken.

Beoordeling: gegrond
Het toedienen van medicatie kan zorgvuldiger.

2.4. Opvolging

In 2010 komt er binnen de OCMW-rusthuizen een nieuwe aanpak wat het klaarleggen van de medicatie per patiënt en per dag betreft. Een taak die wordt uitbesteed.

2.5. Aanbeveling

Speel nog korter op de bal bij burgers die aankloppen voor een tijdelijke ondersteuning (terugbetaalbaar voorschot) en van wie duidelijk is dat ze inderdaad ook effectief in een tijdelijke overgangsperiode zitten waardoor ze zonder enige vorm van inkomen zitten.

Het plaatsen van niet demente burgers in een gesloten afdeling is een noodoplossing en moet in elk geval met voldoende voorbereiding, ook van de familieleden, gebeuren.

Blijf ook de nieuwe aanpak bij toediening medicatie in rusthuizen controleren en evalueren.
Controleer de zorgvuldigheid van dit nieuwe medicatiesysteem aan de hand van eventuele klachten.

Analyseer (samen met huisartsen) het gebruik en voorschrijfgedrag van slaapmiddelen in OCMW-rusthuizen.

Maak duidelijke afspraken over wat wel en niet kan door de familieleden binnen een rusthuis.

Zomaar een vraagje
Vallen de kosten van een
Overheidsproject ook wel eens lager uit?

Loesje

3. STADSONTWIKKELINGS-BEDRIJF GENT

3.1. Trends en zwakke plekken

Het valt op: in 2009 kregen we opvallend minder klachten. Er is duidelijk een bijsturing gekomen qua communicatie naar de burgers toe.

3.2. Selectie klachten

Verzoek: 200904-160

Gebrekkige communicatie

In zijn brief van 8 april laat het Stadsontwikkelingsbedrijf aan de buurtbewoners (die nog geen aankoopoptie namen) weten dat er nog enkele garages te koop zijn. Op de verso van de brief staat het inrichtingsplan. Op zich een heel goed idee om dit plan mee te geven, alleen heeft het weinig zin om een oud plan te kopiëren. De medewerkers konden mijn inziens een recenter plan toevoegen, het inrichtingsplan beschikbaar in de bundel die het Stadsontwikkelingsbedrijf tijdens de infovergadering van 2 september 2008 aan de geïnteresseerden overhandigde. Het was ook handig geweest om in het plan reeds te markeren welke boxen er nog beschikbaar zijn of diegene te markeren waarop reeds een optie is genomen. In de brief staat tevens dat er reeds werd overgegaan tot de verkoop van de autoboxen en de tuinuitbreidingen. Heel eigenaardig: niemand van de aanpalende bewoners die een aankoopoptie namen heeft hier weet van. Tevens ontstaat er ook (onnodige) verwarring aangezien mensen die een aankoopoptie namen op een garagebox en hierover al meermaals met SOB communiceerden toch die brief hebben mogen ontvangen. Tijdens de infovergadering hebben verschillende buurtbewoners hun grieven geuit met betrekking tot de lamentabele communicatie. De SOB intentie om dit in de toekomst te voorkomen, is spijtig genoeg bij een intentie gebleven. Waarschijnlijk zijn er weer heel verklaarbare omstandigheden (ziekte, personeelswissels, zwangerschap), maar de volgens mij dieper liggende oorzaak, met name een slechte dossieropvolging, zijn eerder structurele problemen die men niet mag toedekken met minder relevante 'omstandigheidsverklaringen'. Als ik het goed voorheb, was één van de doelstellingen bij de start van het Stadsontwikkelingsbedrijf de procedureretijd te verkorten. Maar tot op heden heb ik nog maar weinig gemerkt van de tijdsbesparing. De stad is sinds augustus 2002 eigenaar van de site. De huurders van de boxen dienden een andere oplossing te zoeken, want de stad zou de boxen maar verhuren tot december 2003 – met mogelijke verlenging tot uiterlijk 1 april 2004. Spijtig voor de huurders die ondertussen een andere garage huurden want de garages werden pas afgebroken in mei 2006. Sinds mei 2006 ligt er achter onze tuin een braakliggend terrein. Voorjaar 2009 is men pas gestart met de werken (die ondertussen al weer meer dan 2 weken stil liggen).
Mag ik hopen dat bovenstaande problemen rond communicatie snel en adequaat de nodige aandacht krijgen. Tevens hoop ik dat de nieuwe garage (meer dan drie jaar na de afbraak) in gebruik te kunnen nemen en dat ik nog voor de start van deze zomer van onze tuinuitbreiding kan genieten.

Onderzoek:
Wij bezorgen de klacht aan het Stadsontwikkelingsbedrijf(SOB) en aan de bevoegde schepen van Stadsontwikkeling. Hierop antwoordt de directeur van het SOB rechtstreeks aan verzoeker. Volgens dit antwoord is er een misverstand: het was wel degelijk de bedoeling om rekening te houden met de buurtbewoners die al een optie hadden genomen. Met "verkoop" bedoelde men immers "verkoopoptie". Verder worden in het antwoord verontschuldigingen aangeboden en wordt er verder ingegaan op de redenen van de vertraging van de werken.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 200901-18

Tuintje gevraagd

Onlangs las ik in de krant dat de Stad Gent met de bouw zou beginnen van het sociale woonproject tussen de St.-Bernadettestraat en de Hoge Weg. Het is zo dat mijn achtertuintje aangrenzend zou worden aan dit project. Dit roept bij mij nogal wat vragen op omtrent onteigening, start van de bouw, overlast, wie komt daar te wonen, criminaliteit, enz. Toen ik samen met enkele buren naar het vrijgegeven bouwplan zat te kijken stelden we ons de vraag of er voor ons mogelijkheden komen. Onze grote vraag was of we ons klein tuintje niet enkele meters kunnen uitbreiden. Het is zo dat er volgens het plan achter ons huis een inham komt die feitelijk geen functie heeft naar onze mening. Daarom hopen wij een klein stukje bij te kunnen kopen zodanig dat wij dan met onze fietsen ook achteraan zouden kunnen binnenrijden, eventueel zelfs met de wagen.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij het Stadsontwikkelingsbedrijf vernemen wij dat het project Hogeweg, gelegen tussen de Sint-Bernadettestraat, de Hogeweg en de Scheepslosserstraat in samenwerking met het AG Stadsontwikkelingsbedrijf Gent (AG SOB), de Stad Gent en een aantal sociale huisvestingsmaatschappij- en zal ontwikkeld worden. Het project voorziet in 220 sociale en 110 private wooneenheden. Teneinde de buurt te informeren over de geplande ontwikkelingen, zal er in het voorjaar 2009 een informatiemoment voor de omwonenden worden gehouden. Het SOB voegt eraan toe dat de bewoner daarbij de mogelijkheid krijgt vragen te stellen en opmerkingen te formuleren. De precieze datum van dit informatiemoment zal per brief aan de gehele buurt worden meegedeeld. Het Stadsontwikkelingsbedrijf kan ons nu al meedelen dat de gevraagde tuinuitbreidingen niet zijn voorzien binnen het project. Alle gronden in eigendom van de Stad Gent, het AG SOB en verschillende sociale huisvestingsmaatschappijen, zullen integraal voor de ontwikkeling van het project worden aangewend. Wij bezorgen verzoeker de gevraagde informatie.

Beoordeling: geen oordeel

Al gaat de waarheid nog zo snel
Mijn smoes is altijd beter

Loesje

redelijke termijn
Verzoek: 200905-204

Brandgevaar

Hierbij willen wij nogmaals mededelen dat de sporthal van Oostakker zeer onveilig is geworden. Aangezien nog steeds de baan voor de brandweer er omheen, nog niet is aangelegd! Vorige zomer zijn meermaals brandstichtingen geweest door jonge tieners. Ze staken vuilnisbakken en veegborstels van de tennisvelden in brand en stookten vuurtjes aan struiken, onkruid en vuilnis!! Het is ook heel jammer dat de sporthal zo dicht gebouwd is aan de eigendommen van de bewoners in de François Van Impelaan. Wat moet er eerst gebeuren voordat er iets heel ergs gebeurt, met alle gevolgen van dien. Wij zijn ongerust en durven tijdens de zomermaanden ons huis bijna niet verlaten uit schrik voor brand in de sporthal, want als dat zou gebeuren staan ook de huizen er dichtbij in de brand.

Onderzoek:
Van de Sportdienst vernemen wij dat niet de Dienst Wegen of de Dienst Gebouwen moet instaan voor de aanleg van de weg voor de Brandweer, maar wel TMVW, die de sporthallen beheert, moet instaan voor

4. ANDERE CO-ACTOREN

4.1. TMVW

4.1.1. Trends en zwakke plekken

TMVW speelt zeer kort op de bal wat betreft de klachten die te maken hebben met rioleringen en wateroverlast, wat door de burgers gewaardeerd wordt. Het aantal klachten hierover is trouwens aanzienlijk gedaald.
De klachten bestemd voor TMVW die rechtstreeks te maken hebben met de Stad en voor de burger tot op vandaag geassocieerd worden met de stadswerking gaan vooral over de infrastructuur van sporthallen en zwembaden die momenteel onder de verantwoordelijkheid van TMVW vallen en waar vroeger werd geklaagd aan het adres van de Sportdienst. Het is duidelijk dat dit een nieuwe uitdaging is voor TMVW en dat samen met de overdracht van het beheer ook de klachten hierover zijn meegekomen.
Wanneer burgers de bemiddeling vragen aan de ombudsvrouw in verband met de betaling van facturen, dan heeft dit soms met schrijnende omstandigheden te maken. We stellen vast dat TMVW een partner is die zich niet onmenselijk opstelt.
Er is in 2009 geen enkele klacht naar de bevoegde Vlaamse ombudsman gestuurd, alle klachten werden op het lokale niveau aangepakt.

4.1.2. Selectie klachten

de aanleg van de weg. TMVW laat ons weten dat gezien de aard en de omvang, het project werd opgenomen in het investeringsplan voor 2010. Het moet wel nog goedgekeurd worden. TMVW belooft om het toezicht in de omgeving te verscherpen zodat er zich geen incidenten voordoen. Voor de werken, kunnen we niet anders dan verzoeker om nog wat geduld vragen.

Beoordeling: geen oordeel
Het is niet de Sportdienst, maar TMVW die moet instaan voor de toegangsweg.

klachtenmanagement
proactief handelen
Verzoek: 200908-266

Losstaande doelen

Voor de derde keer nu reeds moet ik vaststellen dat de Sportdienst er nog steeds niet in slaagt de voorschriften omtrent losstaande doelen op te volgen. Reeds in 2006 haalde ik dit probleem aan, ook in 2007 herhaalden de feiten zich en ook dan verzocht ik om ingrijpen. Dit bleef allemaal zonder daadwerkelijk gevolg zoals deze morgen in sportzaal Wolfput bleek: alweer waren kinderen onder een losstaand doel aan het voetballen in precies dezelfde omstandigheden zoals twee jaar geleden.
Herhaaldelijk en met aandrang heb ik verzocht om een structurele oplossing voor dit steeds herhalend probleem. Blijkbaar heeft men er geen oor naar. Intussen heb ik mijn kinderen alweer op het hart gedrukt niet in de buurt van de doelen te komen. Het ligt echter niet in mijn mogelijkheden ervoor te zorgen dat de andere kinderen hetzelfde doen.
Bij deze wil ik nogmaals, én met aandrang verzoeken dat de bevoegde diensten hun werk uitvoeren zoals het hoort zodat kinderen niet langer blootgesteld worden aan potentieel levensgevaarlijke omstandigheden.
Indien ook voor de derde keer mijn verzoek zonder gevolg blijft zal ik niet nalaten alle wettelijke stappen en drukmiddelen aan te wenden die binnen mijn bereik liggen.

Onderzoek:
Ook andere aanwezigen bevestigen ons dat de mogelijkheid weldegelijk bestaat om de losstaande doelen uit de reserve te halen en ermee te voetballen.
Dit probleem werd ons drie jaar geleden al gemeld en het probleem is blijven bestaan.
De getroffen maatregelen blijken onvoldoende om te beletten dat de kinderen gebruik maken van de doelen.
Wij betreuren ook dat de dienst zelf niet heeft opgemerkt dat een monitrice mee voetbalt.
Noch de gordijnen noch het toezicht blijken voldoende te zijn om uit te sluiten dat de niet verankerde doelen worden gebruikt om te voetballen.
Het is niet duidelijk of de doelen die eigenlijk niet mogen worden gebruikt (omdat ze achter een gordijn in de reserve staan) al dan niet onder de regelgeving vallen. De essentie is wel de veiligheid van de kinderen. Die is blijkbaar niet gewaarborgd. Ouders die hun kinderen in een stedelijke sportaccommodatie laten deelnemen aan activiteiten, moeten er kunnen van uit gaan dat zij met een gerust gemoed die kinderen toevertrouwen aan de goede zorgen van de Sportdienst.
Ondertussen staat niet langer de Sportdienst, maar wel de TMVW, in voor het beheer van de sportaccommodaties. Wij dringen bij zowel de Sportdienst als de TMVW aan op afdoende maatregelen.
Uiteindelijk vernemen wij dat de Sportdienst en de TMVW samen een oplossing uitwerken die zowel definitief, haalbaar als effectief is.
Besluit:
De Sportdienst deed te weinig met klachten die hierover al waren behandeld en deed onvoldoende om problemen te voorkomen.

Beoordeling: gegrond
De foto's die de klager genomen heeft, tonen aan dat de kinderen van het sportkamp, de gordijnen waarachter de niet vastgeankerde doelen staan, hebben weggeschoven en aan het voetballen zijn.

4.2. EANDIS

4.2.1. Trends en zwakke plekken

De klachten over de straatverlichting zijn natuurlijk nauw verbonden met Eandis. Ook hier is er een uitstekende samenwerking, maar de impact op de structurele oplossing is miniem als het gaat over wat Eandis noemt: ondergrondse kabeldefecten. Zo krijgen we al jaren klachten over langdurig kapotte straatverlichting of voortdurende defecten, denken we hier aan de Schooldreef in Gentbrugge, de Boeksteeg e.a. Maar ook het omgekeerde is waar: soms krijgen we klachten over het dag en nacht blijven branden van straatverlichting, bijvoorbeeld rond het Sint-Pietersstation. Hoeveel moet dit niet kosten aan energieverbruik vragen klagers zich terecht af. En wie betaalt de rekening? Of waarvoor zijn al die dure distributiekosten op onze energierekening vragen sommige burgers, of waarom gaat de Stad geen resultaatverbintenis aan?

4.2.2. Selectie klachten

Straatverlichting Schooldreef en omliggende straten.

Sinds Nieuwjaar zitten wij - bewoners van de Verhaerenlaan, Verdoncklaan, Schooldreef, Pirennelaan - deels en om beurten zonder straatverlichting. Dit wordt dan, en vermoedelijk niet enkel door mij, gemeld op een daarvoor speciaal nummer. Als je een tweede keer belt op dat nummer is hun systeem danig slim dat je niet meer binnenraakt, wel met een ander nummer. Wat ik deed van op het werk. Sinds begin van de week is het hek helemaal van de dam en brandt geen enkele lamp meer in alle voornoemde straten. Een stomme zekering zeg ik dan, een kabel is weinig waarschijnlijk, het enige dat we vaststellen is een algehele verloederring van het onderhoud. Ik wend me tot u omdat er via deze ietwat meer druk kan gezet worden op een of andere gemeenteraad. Ik veronderstel dat de Stad een overhoudovereenkomst heeft met Eandis die meen ik de verlichting beheert. Tijdens mijn laatste call naar de helpdesk heb ik ze zelfs gevraagd wat spoed aan de dag te leggen daar er op AA Gent een risicomatch zou plaatshebben en dat donkere straten aanzetten tot vandalisme. Ook dat heeft niet geholpen.

Onderzoek:
Wij ontvangen deze vraag op 3 maart. Ook van andere burgers in dezelfde buurt ontvangen wij een signaal. Wij vernemen dat Eandis vanaf mei de grondige vernieuwing van het versleten net plant. Ondertussen worden voorlopige reparaties uitgevoerd.

Straatverlichting Kortrijksesteenweg-Clementinalaan.

Ik heb de afgelopen weken gemerkt dat de straatverlichting op de Kortrijksesteenweg, Clementinalaan, Elisabethlaan, Lostraat, Knokkestraat, Blankenbergestraat overdag wel brandt, en 's nachts niet. Nu vind ik het niet echt een groot probleem dat ze 's nachts niet brandt, maar is er een verklaring voor dat ze overdag wel brandt?

Onderzoek:
Wij ontvangen deze vraag op 2 april en geven dit door aan de Ombudsdienst van Eandis. In de loop van ons onderzoek meldt verzoeker ons ook dat hij een grove telling deed van de straatlampen die overdag branden, alsook een kleine zoektocht op internet:
- Aantal lampen: 113
- Watt per lamp = 70 tot 100 = 0,07 à 0,1 kW
- Ongeveer 12 uur per dag teveel (van 08u00 tot 20u00)
- Aantal dagen: 61 tot 92 (2 à 3 maanden)
- 113 x 0,070 x12 x 61 = 5790,12 kWh of 113 x 0,1 x12 x 92 = 12475,2 kWh.

Volgens verzoeker is dus tussen 5790,12 en 12475,2 kWh verbruikt. De gemiddelde kost per kWh is ongeveer gelijk aan 0,24 euro. Dat geeft dus een verloren bedrag tussen 1.389,63 en 2.994.04 euro. Hij vindt de prijs van minder belang, dat is het probleem van Eandis, maar op internet vindt verzoeker dat een gemiddeld huishouden 3.500 kWh per jaar verbruikt. Dat dus wil zeggen dat er tussen de 1,6 en 3,5 jaarlijkse huishoudens aan energie verloren zijn gegaan in 2 à 3 maanden.

Op 26 april melden burgers ons dat de toestand onveranderd is. Dezelfde dag meldt de Ombudsdienst Eandis dat die dag een defecte vermogenschakelaar wordt vervangen. Daarmee wordt het probleem opgelost. De defecte oude schakelaar zorgde ervoor dat de straatverlichting 24 op 24 uur aangesloten bleef omdat dit de minst slechte optie was tot aan de vervanging. De andere optie – de verlichting uitschakelen – werd door Eandis als niet te verantwoorden beoordeeld, in verband met de (verkeers)veiligheid.

De vraag waarom die vervanging niet vroeger kon gebeuren blijft onbeantwoord...

Aanbeveling (aan bevoegde schepen)
Uitzoeken waarom die vervangingen en herstellingen niet vlotter gebeuren.

4.3. DE LIJN en NMBS

4.3.1. Trends en zwakke plekken

Opvallend weinig klachten over de grote werf aan het Sint-Pietersstation. Dank zij de accurate opvang op eerstelijn en vooral het vermijden van klachten door efficiënte en herhaalde communicatie. We kregen in 2009 wel herhaalde klachten over het hinderlijk afval op de parkeerplaats rond het Dampoortstation. De klachten oplossen was moeilijk omdat er verschillende actoren waren: Ivago, het Parkeerbedrijf en de NMBS. Pas in 2010 bleven de klachten achterwege.
Zijn er dan toch enkele klachten, dan zijn die vooral gelinkt aan stroompannes, de straatverlichting, de omlegging van de bussen. Klachten over De Lijn gaan vooral over trillingen en komen tevoorschijn bij omleggingen of een slecht wegdek of een opvallend hoog aantal rijbewegingen zoals in de Nekkersberglaan. De meeste klachten verdwijnen na een tijd maar als ze blijven duren en uit diverse hoeken komen, dan is het aangewezen om de klachten opnieuw te bekijken.

4.3.2. Selectie klachten

4.3.2.1. DE LIJN

Wij hebben een petitie opgesteld met de buren, omdat wij veel hinder ondervinden van het busvervoer. Sedert enkele maanden is het busverkeer in de Nekkersberglaan zo in intensiteit toegenomen dat de overlast onhoudbaar is geworden. Naast lawaaihinder en trillingen is er ook ontegensprekelijk een grote uitstoot van fijn stof. Volgens de tabellen rijden er per weekdag 342 bussen in beide richtingen, met 7 buslijnen. Ook dubbele, lege bussen. Van Vóór 6 uur 's morgens tot na 1 uur 's nachts. Onze nachtrust is dus grondig verstoord. Daarenboven zijn de "opstoppingen" ter hoogte van de hoek met Aan de Bocht algemene regel. Daar er noch in de Nekkersberglaan noch in het aansluitend deel met de Neermeerskaai fietspaden zijn, is de toestand voor de fietsers bijzonder gevaarlijk. Ten slotte is het wegdek ook nog in een zeer erbarmelijke staat. Daarom stellen wij een aantal alternatieven voor:

1. Ontdubbelen van de rijrichting met behoud van de halte.
2. Eventueel zouden alle buslijnen of toch enkele in beide richtingen langs de Europalaan en de Zuiderlaan kunnen rijden.

Deze voorstellen hebben geen enkel negatief gevolg voor de bewoners van de appartementen.

Onderzoek:
De Lijn zegt in haar antwoord dat ze bereid is om de voorstellen te onderzoeken. Ze beloven tellingen uit te voeren om te zien of aanpassingen in de dienstregeling mogelijk zijn. Er is in ieder geval al beslist om buslijn 6 tijdens het weekend slechts tot de halte Bijloke te laten rijden. Daarenboven is er een interne nota verspreid onder de chauffeurs om hen aan te manen hun snelheid aan te passen. Wij vragen hierin het standpunt van de Dienst Mobiliteit en vestigen ook de aandacht van de schepen van mobiliteit op het probleem, want het gaat hier ook over een beleidsbeslissing. De Dienst Mobiliteit merkt op dat men toch zeer voorzichtig moet zijn met de vragen van bewoners om de routes van het openbaar vervoer te wijzigen. Want dit kan ongenoegen wekken bij andere bewoners die de routes niet gewijzigd willen zien. Ook wij zijn overtuigd dat men hierin zeer omzichtig te werk moet gaan en slechts aanpassingen moet doen, na een grondige studie en duidelijke objectivering van de klachten. Maar het lijkt ons ook geen redelijke vraag om de overlast te spreiden of te opteren voor de minste overlast door de straten met het beste wegdek te gebruiken

4.3.2.2. NMBS

laatste redplank
Verzoek: 200909-304
Goederenwagons

Ik woon al 16 jaar in een straat waarin de afstand tussen de woningen en het spoor heel kort is, met als gevolg een heel hoog geluidsniveau. Toen ik er kwam wonen vond ik het lawaai zeker toelaatbaar maar de laatste jaren is het geluidsniveau onverdraagbaar toegenomen, Nu heb ik onlangs mijn ramen laten vernieuwen met akoestisch glas, om het helse lawaai buitens huis te houden, maar het resultaat is echter minimaal. Ik woon juist aan een punt waar de sporen wisselen en waar heel veel gewerkt wordt aan het spoor, dit voornamelijk 's nachts. Ik spreek uit naam van de gehele straat. Mensen die er al tientallen jaren wonen, ondervinden een toename van lawaaihinder. De wagons, vooral de goederenwagons zijn heel hevig en rijden veelvuldiger dag en nacht door. Onze huizen barsten, en wij hadden graag gehad dat er een oplossing voor ons probleem zou komen, wij opteren voor geluidspanelen. Wij vroegen ons ook af of een petitie een verschil zou maken?
Wij Ledebergenaars wonen in een zone waar allerlei projecten rond leefbaarheid worden gerealiseerd, meer groen en zo, dus ja, wij hadden graag een leefbaardere straat met iets minder lawaai gehad.

Onderzoek:
Verzoekster was naar ons doorverwezen door de ombudsdienst bij de NMBS. Wij richten ons zelf tot NMBS en Infrabel. Infrabel deelt ons mee dat er geen geluidsschermen gepland worden op plaatsen waar Infrabel niet aan de basis ligt van nieuwe geluidshinder. Op basis van deze informatie brengen wij deze zaak onder de aandacht van de schepen van stadsontwikkeling, mobiliteit en wonen die het punt 'lawaaihinder door treinen' op de agenda plaatst van het overleg met de spoorwegen. De schepen deelt ons mee dat zij heel goed weet wat de hinder is en dat dit geen alleenstaand probleem is. Zij verwijst naar een andere plaats, waar het lawaai nog wordt versterkt doordat de trein onder de viaduct van de snelweg rijdt. Het zou vooral over de goederentreinen gaan.
Nadat dit overleg heeft plaatsgevonden deelt de schepen mee dat Infrabel verwijst naar een nieuwe Europese Richtlijn die verplicht dat de nieuwe goederenwagens geluidsarm zijn. In uitvoering van een andere Europese Richtlijn, werden er geluidskaarten opgemaakt rond de verschillende infrastructuren. Deze geluidskaarten zullen aanduiden wat de gevoelige plaatsen zijn die in aanmerking komen voor een prioritaire aanpak van de geluidsproblematiek. Verder werd er opgemerkt dat in het nieuwe transportplan van B-Cargo in totaal minder goederentreinen voorzien zijn en meer goederentreinen overdag in plaats van 's nachts zullen rijden.
Aansluitend vroegen wij aan de schepen of er misschien ook iets bekend is over timing.
Met andere woorden vanaf wanneer bijvoorbeeld gaat dat nieuwe transportplan van B-Cargo in, vanaf wanneer zouden minder goederentreinen rijden, vanaf zouden meer goederentreinen overdag rijden in plaats van 's nachts? Wij ontvangen hierover echter geen verdere informatie.

Besluit:
Dit betreft geen bevoegdheid van het stadsbestuur, maar van de bedrijven NMBS en Infrabel die spoorwegen beheren. Via de bevoegde schepen komen wij wel aan informatie die wij aan verzoekster meedelen.

Beoordeling: geen oordeel
Dit is geen bevoegdheid van de Stad.

4.4. IVAGO

4.4.1. Trends en zwakke plekken

Het was in 2009 duidelijk dat de afspraken omtrent het ophalen van groot huisvuil van appartementsblokken, vooral ook van de sociale huisvesting, niet duidelijk waren en tot misverstanden hebben geleid. Er werd bijgestuurd op basis van de info bekomen uit de klachten.

2009 Was het jaar van de klachten van de (on)gelukkige eigenaars van de ludospace. Die klaagden steen en been over de nieuwe regeling in de containerparken. De Gentenaar heeft het moeilijk met veranderingen, maar meestal verdwijnen deze na een tijd. Hier bleven ze hardnekkig terugkomen; ze gingen niet weg. De nieuwe regeling bracht ook wachtrijen met zich mee aan de ingang van de parken. Kortom, de regeling werd als fundamenteel onrechtvaardig beschouwd en dit werd ook herhaaldelijk door de ombudsvrouw aan de bevoegde schepen meegedeeld. Een aanpassing gebeurde ons inziens terecht. De klachten verdwenen.
Sinds de herziening van de ophaalronde in de studentenbuurten wordt er steen en been geklaagd. De ombudsdienst wees erop dat het ophaalmoment ongelukkig gekozen was in die buurten. Zowel bewoners als kotbazen, als studenten zelf lieten zich op de ombudsdienst horen met de vraag om dit ophaaluur of de ophaaldag te veranderen. De klachten registreerden we wekelijks tot de aanpassing in mei 2010

4.4.2. Selectie klachten

Verzoek: 200902-67
Kafka

Als milieubewuste Gentenaar heb ik reeds 20 jaar een compostvat en bovendien ook een open compostbak. De GFT-container van Ivago hebben wij nooit gebruikt, omdat wij onze GFT-afval zelf konden verwerken. Sedert kort hebben wij echter veel schillen van citrusvruchten en omdat die bespoten zijn, willen wij die liever niet in onze compost en grasmaaisel is ook niet zo eenvoudig om te verwerken. Om dit probleem op te lossen, heb ik aan Ivago gevraagd om een kleine GFT-container te bekomen. Groot is mijn verbazing bij het antwoord van Ivago, ik citeer “Indien u een 40l. GFT wenst moet de rest afval container ook omgeruild worden naar 40l." Voor mij is dit Kafka: GFT-afval kunnen wij in onze compostbak kwijt, maar voor het restafval zijn wij toch aangewezen op de ophaling van Ivago, want wij verbranden niets in onze tuin en doen ook niet aan sluikstorten. We zijn misschien geen kampioenen-afvalsorteerders, maar we doen ons best: oude kleren gaan in de kledingcontainer of kringloopwinkel, plastiekfolies deponeren wij afzonderlijk in het containerpark, net als piepschuim, plastic bloempotjes, plantentrays enz. Bovendien streven wij ernaar om zo weinig mogelijk goederen met wegwerpverpakking aan te kopen. Al onze inspanningen ten spijt hebben wij toch om de maand een driekwart volle grijze container van 120l. Net vandaag valt het Ivago-magazine bij ons in de bus. Op pagina 3 staat het zo mooi aangekondigd: "Sorteer je GFT. Een .voordelig idee!", maar blijkbaar niet voor ons want wij zouden voor een paar tientallen .liters telkens een container van 120l. moeten laten legen of de citrusschillen een paar maanden laten gisten tot de 120l. container vol is.

Onderzoek:
Volgens Ivago zijn de kleine "draagcontainers" in feite uitzonderingen: ze worden alleen geleverd bij kleine behuizing, geen tuin of opbergmogelijkheid. Normaal wordt er gewerkt met rolcontainers, wat uit ergonomisch oogpunt beter verantwoord is. Het is echter niet zo dat men altijd dezelfde inhoud van restafval- en GFT-container moet nemen. Verzoeker dacht dat hij een GFT-container van 120l moest nemen omdat hij een restafvalcontainer van 120l. Volgens Ivago kan verzoeker perfect een restafvalcontainer van 120l. combineren met een GFT-container van 60l. Het verschil met een draagcontainer van 40.l is dan miniem. Toch is verzoeker niet tevreden met dit voorstel en vindt dat men hem op die manier aanspoort om veel afval te produceren, terwijl hij zijn best doet om minder afval produceren. Ook wijst hij naar een aantal voorbeelden waar wel draagcontainers zijn, zij het bij alleenstaande, oudere mensen. Het ligt niet in onze bevoegdheid om dergelijke zaken te onderzoeken. We kunnen enkel besluiten dat Ivago zijn reglement heel strikt heeft gevolgd.

Verzoek: 200902-78
Met olie op de fiets

Als ik met mijn fiets mijn frituurolie naar het containerpark breng dan moet ik in het containerpark een beurt op mijn kaart afgeven. Is dit nu echt wel nodig? Er is toch een groot verschil tussen iemand op de fiets met een bidon olie en iemand die met een camionette bouwafval komt deponeren. Dit stimuleert mij niet meer om mijn frietolie te komen brengen. Hoeveel anderen zouden die olie niet in het riool kappen?

Onderzoek:
Navraag bij Ivago leert ons dat het geldende reglement inderdaad geen onderscheid maakt tussen de verschillende vervoersmiddelen. Dit betekent dat zowel een fiets als een wagen recht hebben op 24 gratis beurten. Het nieuwe reglement dat per 1 april 2009 in voege treedt, wordt wel een onderscheid gemaakt: een fiets zal slechts een halve beurt aangerekend worden. Verzoeker is met deze nieuwe regeling heel tevreden.

Verzoek: 200903-126
Onfair reglement

Wij zijn ten zeerste verbolgen over de nieuwe regeling van de containerparken. Wij rijden met een Renault Kangoo (de nieuwste versie, en bij ons weten nog altijd een gewone personenwagen). De hoogte van onze auto is 1m84. Er staan echter twee vaste rails op de auto die er door de fabriek zijn opgezet, en die er voor zorgen dat de totale hoogte met 7 cm toeneemt. De maximale hoogte in de containerparken is vanaf 1 april 1m85. Met andere woorden: wij gaan twee beurten moeten betalen per aanbieding en in plaats van naar de Gasmeterlaan te gaan moeten we nu naar de Proeftuinstraat of de Lourdesstraat, allebei aan de andere kant van Gent. Waarom moeten wij meer betalen dan iemand die met dezelfde auto rijdt, maar dan zonder de rails? Wij maken niet zo vaak gebruik van het containerpark omdat we zelf al zeer bewust met afval omspringen, maar zes beurten per jaar wordt toch wel echt krap, dus we zullen genoodzaakt zijn om beurten bij te betalen. Het komt er voor de zoveelste keer op neer dat de “goeden” het weer moeten bekopen met de grote misbruikers. Wij worden gestraft voor iets waar we niet kunnen aan doen. Men gaat toch de keuze van zijn auto niet laten bepalen door de hoogte van de containerparken. En men kan nu zeggen dat we dan maar een kleinere auto hadden moeten aanschaffen, we hebben een gezin met 3 kinderen, dus deze auto is gekozen naar de maat die we nodig hebben. De regeling “de vervuiler betaalt” is bij deze niet meer van toepassing, want onze auto kan niet meer laden dan een andere auto van hetzelfde type. Alleen omwille van het feit dat die rails op de auto staan betalen wij gewoon het dubbele en moeten we meer kilometers afleggen. Wij hopen dat deze aanklacht gehoord wordt, en dat er maatregelen getroffen worden om ons probleem op te lossen. Verhoog de maximale hoogte met een paar centimeter, zodat mensen in onze situatie niet meer de dupe zijn van het systeem. De politiek zit voor de zoveelste keer in ons zakken. Eerst duurdere vuilzakken (en ja, goedkopere ophaling van GFT, maar we composteren zelf, dus neen, duurdere vuilzakken), nu dubbel betalen voor het grof vuil, en meer kilometers rijden. Sluikstorten zal hiermee niet opgelost geraken, maar het eerder in de hand werken. Niet dat wij dit gaan doen, wij zijn brave burgers die hun plichten doen, maar meer en meer hun rechten zien wegvallen.

Onderzoek:
Volgens Ivago zou de wagen van verzoekster wel beantwoorden aan de eisen voor toegang tot alle containerparken. Die informatie komt van de website van Renault zelf.
Verzoekster betwist dit en zegt dat ze het zelf gemeten hebben. Ze willen echter niet in discussie treden en zeggen dat ze hun eerste bezoek zullen afwachten om te zien of er werkelijk een probleem is voor hun wagen. We geven verzoekers ook nog mee dat Ivago toegezegd heeft om na verloop van tijd hun reglement te evalueren. Wij blijven erbij dat de enige sluitende methode erin bestaat om iedere wagen te wegen en onder een bepaald gewicht vrijstelling van betaling te verlenen.

Opvolging:
Enkele maanden later wordt het reglement geëvalueerd en er komen aanpassingen, onder andere wordt de maximumhoogte van de voertuigen opgetrokken naar 1,90 m en wordt de vrijstelling voor voertuigen die te hoog zijn opgetrokken tot 150 kg.

Verzoek: 200904-148

Te hoog monovolume

Tot mijn grote verbazing heb ik moeten vaststellen dat er sedert zeer kort aan het containerpark van Gentbrugge belemmeringen geïnstalleerd zijn teneinde het onmogelijk te maken dat voertuigen hoger dan 1,85 m het containerpark oprijden.
Alhoewel ik aanneem dat er misschien wel bepaalde redenen zijn om dergelijke ingrepen uit te voeren, stel ik mij de vraag of werd nagedacht over de volle extensie van de gevolgen. Nu wij een gezin hebben met vier jonge kinderen zijn wij verplicht met een monovolume te rijden, niet alleen praktisch, maar ook wettelijk. Zoals alle brave burgers brengen wij bepaald afval naar het containerpark, dit genoodzaakt met een wagen. Door de aangebrachte hoogtebelemmering kan onze wagen het containerpark niet meer oprijden. Allicht stuit dit op onbegrip. Niet enkel is er op de betrokken locatie geen enkele gegronde reden om deze hoogtebelemmering aan te brengen. Zo konden wij voorheen nog perfect met onze monovolume het containerpark oprijden. Voorts is de maatregel ook zeer gezinsonvriendelijk, nu het voor de hand ligt dat grote gezinnen het meest met monovolumes dienen te rijden en dus nu geen toegang meer krijgen tot het betrokken containerpark. Ik zou u met aandrang willen verzoeken deze maatregel te willen re-evalueren. Indien het de bedoeling zou zijn te verhinderen dat lichte vrachtwagens of andere soortgelijke voertuigen het containerpark oprijden, dan meen ik dat u hiervoor andere maatregelen dient te overwegen dan een hoogtebeperking tot 1,85 m.

Onderzoek:
Dit is de zoveelste klacht van een gezin dat met een monovolume rijdt, dat wij overmaken aan Ivago. Op de klacht van verzoeker dat hij niet op de hoogte was, antwoordt Ivago dat er heel veel gecommuniceerd is over de wijzigingen in onder andere het stadsmagazine, de nieuwsbrief van Ivago, die allebei aan huis bedeeld worden, op de website van Ivago, in de pers, in de containerparken zelf. Ivago motiveert de wijzigingen: in eerste instantie wil men de misbruiken indijken en het normaal huishoudelijke gebruik behouden. Vandaar de beperkingen. Toch lijkt het ons dat een aantal gezinswagens, die dus niet voor professioneel gebruik dienen, even te hoog uitvallen. Wij blijven erbij dat de enige correcte en billijke manier erin bestaat alle afval van iedereen te wegen en dan vrijstellingen te verlenen voor het normaal gebruik. Ivago belooft om na verloop van tijd het reglement te evalueren.

Opvolging:
Op basis van alle klachten die hierover ontvangen werden komt er een evaluatie, gevolgd door een aantal aanpassingen. Zo wordt de maximumhoogte voor de wagens gebracht van 1,85 m naar 1,90 m en wordt de vrijstelling voor wagens die te hoog uitvallen, opgetrokken naar 150 kg. Op die manier komt men tegemoet aan de vraag van heel wat gezinnen en kan men er toch de professionele gebruikers eruit halen.

Verzoek: 200904-162

Afval per meter

Zoals velen heb ik van de zonnige dagen in de Paasvakantie geprofiteerd om de tuin een lentebeurt te geven. Op woensdag 15 april ben ik tweemaal met uitsluitend tuinafval langs geweest bij een Gents containerpark. In de voormiddag met een stationwagen (break) met tuinzakken met bladeren, gras en verhakkelde takken. 's Namiddags met dezelfde wagen die ditmaal zelf leeg was doch een kleine aanhangwagen trok geladen met takken. Resultaat: voormiddag 1 beurt aangerekend, namiddag 2 beurten. Omdat ik 's namiddags met een aanhangwagen langs kom, worden 2 beuren aangerekend en dit niettegenstaande mijn wagen leeg was, de aanhangwagen zeer klein is en het materiaal dat op de aanhangwagen lag gemakkelijk volledig in de break had gekund !!!
Dit leidt me tot de absurde conclusie dat indien ik al de takken niet op de aanhangwagen had geladen, doch in de wagen had gestouwd me dit één beurt minder had gekost. Wat uiteraard absurd is. De aanhangwagen dient nu éénmaal o.a. om de wagen niet te bevuilen. Ik kan begrijpen dat men 2 beurten aanrekent indien de wagen en de aanhangwagen worden gebruikt. Doch niet indien de wagen leeg is en enkel als middel wordt gebruikt om de aanhangwagen in beweging te krijgen. Zoals de nieuwe regeling momenteel wordt toegepast is ze absurd en geheel onfair ten opzichte van gebruikers van een aanhangwagen. Als ik me voortaan met de aanhangwagen wil blijven langskomen, worden mijn sinds dit jaar reeds tot 12 beperkte beurten in feite gehalveerd naar amper 6! Indien men de lengte van de aangeboden combinatie wil laten meespelen, zou het een oplossing zijn enkel het aantal meters dat men voor transport van afval gebruikt in achting te nemen. De lengte van een wagen die enkel gebruikt wordt om een aanhangwagen te trekken, doet in deze niets ter zake. Of moeten wij voortaan onze aanhangwagen voor de slagboom loskoppelen en à la John Massis zelf binnenslepen? Of thuis een mini containerpark installeren om het (tuin)afval te groeperen tot er genoeg is om en de wagen en de aanhangwagen vol te stouwen? Dit alles kan toch niet de bedoeling zijn!

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij Ivago blijkt dat het reglement van Ivago heel wat reacties losmaakt bij de gebruikers. Op al de klachten reageert Ivago met informatie over de motivatie waarom het reglement veranderd is en waarom bepaalde maatregelen zijn genomen.
Iedereen heeft persoonlijk één bepaalde reden om te reageren: de ene vindt de hoogtebeperking niet correct, de ander meent dat de lengte van het voertuig geen eerlijk criterium is. Op onze reactie dat de enige goede methode erin bestaat om iedereen te wegen en met een redelijke vrijstelling te werken zegt Ivago dat dit nu onmogelijk is omdat niet alle recyclageparken uitgerust zijn met een weegsysteem. Ivago hanteert ook het argument dat de klachten die aan de gouverneur werden overgemaakt verworpen werden. Wij bekomen van Ivago wel de belofte dat het reglement na verloop van tijd zal geëvalueerd worden en eventueel aangepast.

Opvolging:
In het najaar van 2009 wordt het reglement geëvalueerd en komen er met ingang van 1 januari 2010 een aantal aanpassingen die tegemoet komen aan een aantal klachten. Zo wordt de maximumhoogte van de wagen gebracht op 1,90 m in plaats van de aanvankelijke 1,85 m en wordt de vrijstelling opgetrokken naar 150 kg in plaats van 100 kg.

Verzoek: 200905-177

Containerparkfile

Op zaterdag 2 mei ging ik met een volgeladen wagen met tuinafval naar het containerpark te Oostakker om dit in de voorziene containers te kunnen dumpen. Bij mijn aankomst staat daar een immense file van auto's. Na 45 minuten aan te schuiven geraak ik binnen in het containerpark om mijn tuinafval te lossen wat maar 5 minuten duurt. Ik vind dit echt erover. Jullie mensen klagen er zelf over dat het nieuwe systeem niet naar behoren werkt en geen respons krijgen van de dienst die deze problemen moet oplossen. Zelfs bij het verlaten van het park moet ik wachten op een groen licht dat er niet komt en moet er weer een personeelslid bijkomen om van het park te geraken. Ik vraag me af of anno 2009 dit wel kan. Ik begrijp heel goed dat er vernieuwingen moeten worden uitgevoerd, maar dat het systeem in gebruik wordt genomen met zoveel problemen is erg. 's Middags had ik nog wat materiaal voor het containerpark en uit vrees voor weer een file begeef ik me naar Gentbrugge waar ik met binnenrijden, sorteren en alles lossen op 10 minuten terug buiten rij. Ik wil wel even benadrukken dat ik niet wil zagen, maar wel aan jullie wil laten weten dat er een probleem is op het containerpark te Oostakker.

Onderzoek:
Ivago geeft toe dat er bij het in gebruik nemen van het nieuwe systeem van toegangsregeling enkele technische problemen zijn opgedoken. Dit was vooral het geval voor het containerpark in Oostakker. Er wordt intens gezocht naar de oorzaak van het wegvallen van de informaticasystemen. Ivago zit hier zeer verveeld mee en biedt zijn excuses aan. Kort daarop zijn de problemen van de baan. Wij informeren bij verzoeker of alles nu vlotter verloopt, maar krijgen geen reactie.

Verzoek: 200905-197

Afzichtelijke containers

Al meer dan drie jaar betrekken wij een mooi en uiterst aangenaam appartement in de prachtige binnenstad. Onze woonst is gelegen in de Zonnestraat. Ons ruim zonneterras aan de achterzijde van het gebouw heeft zicht op de Opera en het Justitiepaleis. Kort na onze intrek in dit appartement kwam er een nieuwe horecazaak, gelegen aan de Kouter. Zij stockeren al hun restafval in containers die zomaar in openlucht staan en met zicht op alle appartementen die er rond gelegen zijn. Niet bepaald een fraai uitzicht als je mensen over de vloer krijgt. In het begin ging dat om een drietal containers die netjes naast elkaar stonden, nu lijkt het al meer op een mini-containerpark. Door het feit dat ze met deze containers blijkbaar niet voldoende opslagruimte hebben stapelen de zakken zich telkens op naast de resterende containers en dit telkens tot de volgende ophaling. Bovendien gooien zij er nu ook ander materiaal bij dat blijkbaar niet meegenomen mag/kan worden en dat dus al weken blijft liggen. Zo staat er nu een gigantische koeltoog uit deze zaak die blijkbaar stuk is. Los van het feit dat dit gegarandeerd bij warme temperaturen geuroverlast teweeg brengt wil ik het ook over het ethische hebben.
Bestaat er in Gent een stedelijk reglement dat zegt dat men deze containers moet afschermen en/of uit het zicht van de buren plaatsen? Ik weet dat dit in tal van

andere Vlaamse steden wel van toepassing is. Als de zakken zich rond en op de containers opstapelen zien we regelmatig grote vogels die deze zakken trachten open te pikken. Dit brengt dus eveneens ongedierte met zich mee.

Onderzoek:
Dit is niet de eerste klacht die wij ontvangen over horecazaken die problemen hebben met hun afvalcontainers. Velen hebben hun zaak in oude, historische panden waar monumentenzorg geen ingrepen toelaat. Aan de andere kant moeten zij voldoen aan de regelgeving die bepaalt dat men afval in een aparte ruimte moet stockeren, volledig gescheiden van de ruimte waar men voedsel bereidt en consumeert. Vaak is er onvoldoende ruimte en dan gebruikt men het openbaar domein of gooit men alles op een hoopje buiten, tot ergernis van de buren. Navraag bij Ivago leert dat ook zij met het probleem geconfronteerd worden. Zij zeggen dat de uitbaters alle mogelijke ruimte gebruiken voor hun uitbating en minder aandacht hebben voor infrastructuur voor het stockeren van afval. De horeca kan zes dagen op zeven bediend worden. Ivago zegt dat er ook commerciële afvalverwerkingsbedrijven betrokken zijn, dus Ivago niet alleen. Zij volgen de ombudsvrouw in haar voorstel om te onderzoeken of ondergrondse containers het probleem niet zouden kunnen opvangen. Ook de Dienst Preventie heeft zich met deze problemen al bezig gehouden. In dit concreet geval staan de containers wel buiten, maar achteraan de zaak, op privaat terrein. De hinder hier is dus een vorm van burenhinder, de overheid kan hierin niet tussenkomen, tenzij de openbare gezondheid in het gedrang komt. Dan kan de Gezondheidsdienst verwittigd worden, of de Dienst Milieutoezicht, of eventueel het Federaal Agentschap voor Voedselveiligheid

Verzoek: 200903-107
Overbodige container

Wij hebben in ons tuintje een composthoop aangelegd en we hebben dus geen groene container meer nodig. Ik belde naar Ivago om die terug te geven en nu blijkt dat dit niet kan. Als er een grijze container is, moet er ook een groene container zijn. Waarom? Omdat dat de regels zijn. Ik vind dit toch absurd. Als ik trouwens had geweten dat dit niet kon, had ik ook helemaal geen composthoop genomen. Zo groot is mijn tuintje nu ook weer niet. Ik vind dit eigenlijk heel ontmoedigend en ik zie geen enkele reden waarom dit niet zou kunnen. Het is misschien wel een regel, maar misschien moet er dan nog eens nagedacht worden over deze regel.

Onderzoek:
Van Ivago vernemen wij dat de restafvalcontainer en de GFT-container toegewezen zijn aan een adres en aan dat adres verbonden zijn. Beide containers moeten bijgehouden worden, voor eventueel nieuwe bewoners. Daarenboven zegt Ivago dat het in de praktijk onmogelijk is, gezien het grote aantal verhuisbewegingen, om telkens weer containers af te leveren en op te halen. We brengen verzoekers van de motivatie van de weigering op de hoogte.

Verzoek: 200905-203
Vertraagde dienstverlening

Er zijn recentelijk wijzigingen aangebracht aan het containerpark in Oostakker en ik vraag me af hoe het kan dat een dienstverlening als deze zo inefficiënt kan verlopen.
Waar ik, als inwoner van Oostakker, voorheen een vlotte dienstverlening kreeg op het containerpark, mag ik mij nu reeds meerdere malen verwachten aan wachttijden die oplopen tot anderhalf uur. Het plaatsen van een weegbrug is duidelijk niet echt doordacht gebeurd. Er zullen wel redenen genoeg zijn om een weegbrug te plaatsen, maar als particulier ben je hier wel de dupe van. Ikzelf heb eens getimed hoelang het duurt voor een auto of bestelwagen kan binnenrijden. Twee minuten voor een gewone auto en acht minuten voor een bestelwagen, want die moet nog eens worden gecontroleerd, terwijl er nog ongeveer 50 auto's staan te wachten. Ik kan niet anders dan te denken aan amateurisme. De particuliere inwoners zijn uiteindelijk de dupe van het misbruik van sommigen. Ik begrijp dan niet waarom er voor bestelwagens e.d. geen aparte ingang werd voorzien om zo de wachttijden te verkorten. Daarom mijn vraag of er een situatieanalyse kan gebeuren op de huidige toestand? Zijn er plannen om deze situatie te verbeteren? Als particulier heb ik geen tijd om in de werkweek naar het containerpark te gaan, dus enkel op zaterdag, waar ik dan bijna de hele voormiddag verlies door in de file te staan voor het containerpark. De graad van dienstverlening is er enorm op achteruitgegaan en zal het sluikstorten bevorderen. De uiteindelijke doelgroep van deze wijzigingen zijn niet de particuliere inwoners, maar met deze wijzigingen is iedereen de dupe.

Onderzoek:
Ivago zegt op de hoogte te zijn van de problemen. Volgens hen werden na de invoering van de nieuwe toegangsregeling op de vijf gewone parken (= zonder weegbrug) de kinderziektes na een tweetal dagen verholpen en verliep de invoering zo goed als vlekkeloos. Ook op het recyclagepark Gent-Proeftuinstraat werden technische probleempjes - eigen aan de invoering van een complex systeem en het soort van zaken dat pas opduikt bij de reële werking - op korte tijd verholpen. Op het reyclagepark Oostakker - dat nochtans dezelfde technische configuratie heeft als Gent-Proeftuinstraat - werden zij, zegt de dienst, geconfronteerd met elkaar opvolgende technische mankementen. Stap voor stap wordt uitgezocht waar de precieze oorzaak. Zij vermoeden .dat de oorzaak moet gezocht worden in een probleem van elektrische spanning, .waardoor de informaticasystemen telkens uitvallen. Naast het feit dat dit een drukbezocht park is én dat de mensen de nieuwe regeling ook nog gewoon moeten worden, zorgt dit nogal eens voor té lange wachtrijen, zegt Ivago. Zij verontschuldigen zich dan ook voor de ongemakken. In afwachting dat dit opgelost geraakt, raden zij hun klanten ook aan om zo veel mogelijk gebruik te maken van de parken zonder weegbrug wanneer dit mogelijk is, zodat de parken 'met' weegbrug zo veel mogelijk voorbehouden worden voor diegenen waarbij effectief moet gewogen worden.
Dit voorstel lijkt ons niet zo evident voor bijvoorbeeld iemand die in Oostakker woont om naar een ander recyclagepark te gaan, ook al kan dit een tijdswinst betekenen.

Verzoek: 200910-365
Vuile matrassen

Met het nieuwe systeem van ophaling grof vuil blijkt er met Ivago het een en ander verkeerd te lopen.
De eigenaar van een appartement, waarvan ik syndicus ben, heeft in september het appartement van zijn overleden moeder gedeeltelijk leeggehaald, waarbij hij enkele matrassen aan het vuilnislokaal heeft geplaatst. Hij zou Ivago gevraagd hebben om die matrassen met het grof vuil te komen ophalen. Na 2 weken lagen de matrassen nog altijd aan het lokaal. Wij hebben toen telefonisch contact opgenomen met Ivago, waarbij ons gemeld werd dat deze matrassen op de openbare weg moesten liggen en niet op privatieve eigendom. Wij hebben aan Ivago een extra opvraging van grof vuil gevraagd, met de vermelding dat wij desnoods de kosten zouden betalen voor de afhaling op het privé terrein. De ophaling zou gebeuren op vrijdag 11 september 2009. Er zijn .vrachtwagens langs geweest, maar de matrassen werden niet opgehaald. Vorige week, de week van 28 september 2009 heeft een andere bewoner telefonisch contact opgenomen met Ivago om de matrassen te komen ophalen. Hij kreeg als antwoord dat de syndicus deze opdracht moet geven. Wij hebben als syndicus telefonisch contact opgenomen met Ivago op maandag 5 oktober 2009 waarbij ons werd meegedeeld dat wij een fax moesten sturen om de ophaling aan te vragen. Wij hebben die fax op donderdag 8 oktober 2009 naar Ivago doorgestuurd. Op vrijdag 9 oktober 2009 zijn 's morgens 2 vrachtwagens van Ivago gestopt. De medewerkers van Ivago zeiden dat de matrassen moesten gewogen worden en dat deze ophaling niet op hun lijst stond. Zij zijn dan opnieuw vertrokken. Op vrijdag 9 oktober 2009 werden wij rond 15u00 telefonisch gecontacteerd door een medewerker van Ivago die ons meldde dat onze fax op donderdag bij Ivago was aangekomen, maar dat er problemen waren met de procedure. Aangezien wij het document van Ivago (enkele maanden geleden) hadden doorgestuurd dat elke bewoner zelf contact moest opnemen om een ophaling van grof vuil aan te vragen, kon nu niet ingegaan worden op onze fax. De medewerkster van Ivago zou ons een fax sturen om de juiste procedure uit te leggen. Wij hebben op vrijdag 9 oktober 2009 rond 15u30 telefonisch contact opgenomen met Ivago. De medewerkster zei dat men ons die dag nog zou terugbellen. Iets voor en na 16u00 hebben wij 2 maal naar Ivago gebeld. De telefoon werd afgenomen en de hoorn werd onmiddellijk neergelegd. Vrijdagavond is het beginnen regenen en ook op zaterdag heeft het fors geregend. De matrassen liggen doorweekt op het trottoir van de Victor Braeckmanlaan en zullen nu heel wat zwaarder zijn dan vrijdagmorgen.

Onderzoek:
Verschillende telefonische klachten leren ons dat de invoering van de nieuwe regeling voor de ophaling van het grof vuil niet altijd vlot verloopt. Ook bij Ivago wordt aan de telefoon soms verwarrende informatie verstrekt. In dit geval had de ene medewerker gezegd dat de syndicus de zaken moest regelen, een ander zei dat ieder bewoner apart een aanvraag voor ophaling kon doen. Volgens Ivago kan voor een appartementsgebouw gekozen worden voor gezamenlijke ophaling of voor individuele ophaling. Voor dit gebouw was geopteerd voor individuele ophaling. Werden alle bewoners daarvan op de hoogte gesteld? In ieder geval moet Ivago aan de telefoon éénduidige informatie

geven en volgens ons was dit hier niet het geval vandaar voor een stuk de verwarring en de misverstanden bij de verschillende bewoners. Ook over de plaats waar de matrassen moesten worden aangeboden was er verwarring. Ivago geeft toe dat het in dit geval serieus fout is gelopen. Ter compensatie en om hun goede wil te tonen laat Ivago de matrassen ophalen door hun sluikstortploeg, gratis.

Aanbeveling:
Zorg ervoor dat de medewerkers aan de telefoon altijd dezelfde correcte info meedelen.

4.5. Energieleveranciers en telecombedrijven

4.5.1. Trends en zwakke plekken

In 2009 en ook in 2010 kregen we vooral huurders van de Stad Gent over de vloer. Het ging telkens om huurders die hun pand wegens renovatie tijdelijk moesten verlaten en die nadien plots vaststelden dat ze niet meer bij hun oude leverancier waren aangesloten, maar wel bij diegene die de Stad in de tussentijdse renovatieperiode had aangesteld. Hier moet, meer dan vandaag nog, gecommuniceerd worden naar die huurders toe en dit zou het best gebeuren al op het moment van het verlaten van de woning en bij terugkomst in de gerenoveerde woning. Aan de huurder moet heel duidelijk worden gemaakt dat ze hun oude leverancier moeten contacteren wanneer ze in hun woning na renovatie terugkomen. En wat er gebeurt als ze dit niet doen.

Ook al zijn de klachten gedaald, we krijgen nog maandelijks enkele burgers die worstelen met de facturatie van hun energieleverancier of telecombedrijf. Voor klachten over telecombedrijven kunnen we geregeld verwijzen naar onze collega-ombudsman. Sinds kort is er ook een ombudsman voor de energiesector nadat 7 jaar geleden de ombudslui in groep aan de alarmbel trokken, want het waren vooral de lokale ombudslui die met dit soort klachten, sinds de privatisering van de energiesector, het meest werden geconfronteerd.

Ons valt het op dat de facturen, vooral in de energiesector, onoverzichtelijk zijn voor heel wat burgers en dat sommige burgers blij zijn om over een budgetmeter te kunnen beschikken. Opvallend zijn ook de klachten over de administratieve kosten die de pan uit rijzen. Een betalingstermijn van 15 dagen geeft aanleiding tot het innen van administratieve kosten (tot 15 euro) omdat heel wat burgers er niet in slagen binnen die termijn te betalen. Een praktijk die burgers bijna dwingt tot domiciliëring en dus afhankelijkheid van deze maatschappijen. Het innen van deze kosten legt deze maatschappijen zeker geen windeieren. Ook valt het op dat kredietnota's worden uitgeschreven, maar niet worden terugbetaald. Zeker als een klant durft van leverancier te veranderen. Ook bij verhuizingen zijn er problemen, meer nog: de leveranciers deinzen er niet voor terug om eigenaars, kopers, enzovoort verantwoordelijk te stellen voor de niet-betaling van gebruikte energie door huurder of vorige eigenaars.

4.5.2. Selectie klachten

Straatverlichting Schooldreef en omliggende straten.

Sinds Nieuwjaar zitten wij - bewoners van de Verhaerenlaan, Verdoncklaan, Schooldreef, Pirennelaan - deels en om beurten zonder straatverlichting. Dit wordt dan, en vermoedelijk niet enkel door mij, gemeld op een daarvoor speciaal nummer. Als je een tweede keer belt op dat nummer is hun systeem danig slim dat je niet meer binnenraakt, wel met een ander nummer. Wat ik deed van op het werk. Sinds begin van de week is het hek helemaal van de dam en brandt geen enkele lamp meer in alle voornoemde straten. Een stomme zekering zeg ik dan, een kabel is weinig waarschijnlijk, het enige dat we vaststellen is een algehele verloedering van het onderhoud. Ik wend me tot u omdat er via deze ietwat meer druk kan gezet worden op een of andere gemeenteraad. Ik veronderstel dat de Stad een overhoudovereenkomst heeft met Eandis die meen ik de verlichting beheert. Tijdens mijn laatste call naar de helpdesk heb ik ze zelfs gevraagd wat spoed aan de dag te leggen daar er op AA Gent een risicomatch zou plaatshebben en dat donkere straten aanzetten tot vandalisme. Ook dat heeft niet geholpen.

Onderzoek:
Wij ontvangen deze vraag op 3 maart. Ook van andere burgers in dezelfde buurt ontvangen wij een signaal. Wij vernemen dat Eandis vanaf mei de grondige vernieuwing van het versleten net plant. Ondertussen worden voorlopige reparaties uitgevoerd.

Straatverlichting Kortrijksesteenweg-Clementinalaan.

Ik heb de afgelopen weken gemerkt dat de straatverlichting op de Kortrijksesteenweg, Clementina-laan, Elisabethlaan, Lostraat, Knokkestraat, Blankenbergestraat overdag wel brandt, en 's nachts niet. Nu vind ik het niet echt een groot probleem dat ze 's nachts niet brandt, maar is er een verklaring voor dat ze overdag wel brandt?

Onderzoek:
Wij ontvangen deze vraag op 2 april en geven dit door aan de Ombudsdienst van Eandis. In de loop van ons onderzoek meldt verzoeker ons ook dat hij een grove telling deed van de straatlampen die overdag branden, alsook een kleine zoektocht op internet:

- Aantal lampen: 113
- Watt per lamp = 70 tot 100 = 0,07 à 0,1 kW
- Ongeveer 12 uur per dag teveel (van 08u00 tot 20u00)
- Aantal dagen: 61 tot 92 (2 à 3 maanden)
- 113 x 0,070 x12 x 61 = 5790,12 kWh of 113 x 0,1 x12 x 92 = 12475,2 kWh.

Volgens verzoeker is dus tussen 5790,12 en 12475,2 kWh verbruikt. De gemiddelde kost per kWh is ongeveer gelijk aan 0,24 euro. Dat geeft dus een verloren bedrag tussen 1.389,63 en 2.994.04 euro. Hij vindt de prijs van minder belang, dat is het probleem van Eandis, maar op internet vindt verzoeker dat een gemiddeld huishouden 3.500 kWh per jaar verbruikt. Dat dus wil zeggen dat er tussen de 1,6 en 3,5 jaarlijkse huishoudens aan energie verloren zijn gegaan in 2 à 3 maanden.
Op 26 april melden burgers ons dat de toestand onveranderd is. Dezelfde dag meldt de Ombudsdienst Eandis dat die dag een defecte vermogenschakelaar wordt vervangen. Daarmee wordt het probleem opgelost. De defecte oude schakelaar zorgde ervoor dat de straatverlichting 24 op 24 uur aangesloten bleef omdat dit de minst slechte optie was tot aan de vervanging. De andere optie – de verlichting uitschakelen – werd door Eandis als niet te verantwoorden beoordeeld, in verband met de (verkeers)veiligheid.
De vraag waarom die vervanging niet vroeger kon gebeuren blijft onbeantwoord...

Aanbeveling (aan bevoegde schepen)
Uitzoeken waarom die vervangingen en herstellingen niet vlotter gebeuren.

4.6. AQUAFIN

4.6.1. Trends en zwakke plekken

Weinig klachten over deze firma in 2009. Komen er signalen, dan gaan die meestal over hinder bij werven en die worden bijna altijd vlot, samen met de klachtenbehandelaar van Aquafin, opgelost. Verdere stappen naar de bevoegde Vlaamse ombudsman zijn dan overbodig.

4.6.2. Selectie klachten

In 2009 was er geen enkele klacht over Aquafin, wat uitzonderlijk is.

4.7. Netwerk van ombudslui

De meerwaarde van een ombudsman of -vrouw neemt toe naargelang het netwerk waarover hij of zij beschikt. Een netwerk met collegae ombudslui is belangrijk om de burgers met een klacht eenvoudig wegwijs te maken in onze complexe staatsstructuur. Voor een burger is het immers niet altijd duidelijk dat hij voor een hardnekkige klacht over De Lijn, of een klacht over een sociale huisvestingsmaatschappij bij de Vlaamse ombudsman terecht kan, of dat je voor vreemdelingenzaken als gemeente ook afhankelijk bent van federale regels en dat de Federale Ombudsman ook in Gent spreekuur houdt.
Dan is er ook nog de samenwerking in Gent met de Ombudsman van de Pensioenen die hier in Gent voor heel wat burgers een oplossing, of op zijn minst een duidelijk antwoord kan bieden. We danken ook overheidsdiensten die we via onze collegae ombudslui hebben leren kennen (dienst Belastingen in Gent, dienst Pensioenen in de Fabiolalaan, VDAB en RVA) en die vlot tot samenwerking bereid zijn en zo soms moeilijke dossiers of misverstanden op een eenvoudige wijze kunnen oplossen.
Naast de ombudslui die hier in Gent ook spreekuur houden, hebben wij natuurlijk ook een elektronisch netwerk opgebouwd met onze lokale collega's in Vlaanderen, Wallonië en Nederland en dat netwerk is van bijzonder belang voor het uitwisselen van ervaringen tussen steden. En we beschikken over een wereldwijd netwerk van ombudslui waardoor we Gentenaars die in het buitenland soms worstelen met de administratie of met hardnekkige misverstanden op een eenvoudige manier kunnen helpen. En dit ook dank zij het feit dat de Gentse ombudsvrouw een voortrekkersrol speelt via het organiseren van twee internationale congressen (met een zeer bescheiden budget!), en het publiceren van een naslagwerk: 'The impact of ombudsman'. Zo was de Gentse ombudsvrouw op 23 december 2009, moderator en spreker op een congres over de impact van ombudslui in Cairo en dit op uitnodiging van de Mensenrechtencommissie van de Verenigde Naties.
Hieronder krijgt u aan de hand van enkele concrete dossiers een beeld van een dergelijk netwerk.

4.7.1. Het internationale netwerk

4.7.1.1. Italiaanse ombudsman

Gebakken peren op z'n Italiaans

Het moet je maar overkomen: plots een proces-verbaal krijgen uit het Italiaanse Pisa op een nummerplaat van mijn caravan, die ik al in 2003 heb laten schrappen.
Maar na de eerste schok kwamen er nog wat schokken bij en vooral veel geloop en geschrijf.
Ik ben naar het politiekantoor van mijn woonplaats (Gentbrugge) geweest en daar waren de mensen heel vriendelijk, maar de brief was opgesteld in het Frans en Italiaans dus hebben ze me naar Ekkergem doorgestuurd. Het enige wat ik verstond, was dat, als ik niet zou betalen, de boete van 68 euro naar 91 euro opgetrokken zou worden.
Ook in Ekkergem werd ik vriendelijk onthaald en we hebben anderhalf uur nagedacht wat er kon gedaan worden. De Politie raadde me aan om toch niet onmiddellijk naar Italië te gaan.
Het is erg dat ik, die tenslotte niets te maken heb met dit pv, moet oppassen om door Italië te rijden. We passeren daar soms en dan zou ik heel de tijd op mijn ongemak moeten zijn voor iets waar ik niets mee te maken heb.
De Politie raadde me ook aan om alle documenten en bewijzen aangetekend op te sturen naar de politie in Pisa. Ik heb dat dan ook gedaan, maar wel in het Nederlands. Blijkbaar wordt dit echter niet aanvaard in Italië, want ik heb alle documenten terug gekregen met de vraag of alles vertaald kon worden in het Frans of het Engels.
Ik heb ook mijn beklag gedaan bij de Dienst Inschrijvingen Voertuigen (DIV), maar zij deelden mij mee dat zij mijn gegevens niet hadden doorgegeven aan Italië, want er is geen verdrag dat zij die gegevens aan Italië mogen geven. Bovendien was die nummerplaat al geschrapt sinds 2003.
Ook de Politie had mijn gegevens niet doorgegeven en ze stelden dat enkel DIV dit kan doorgeven.
Kortom, ik blijf maar met de gebakken peren zitten. Ik zou dus willen weten wie mijn gegevens heeft doorgegeven aan de politie van Pisa en dat ze daar weten dat ik niet diegene ben die met die nummerplaat een overtreding heb begaan.

Onderzoek:
De ombudsvrouw vraagt haar collega Ombudsman van Italië of hij kan achterhalen wat er juist is misgegaan en of hij de politie van Pisa van het misverstand op de hoogte kan brengen.
Er wordt ook een fax gestuurd naar de politie van Pisa met de vertaling van de brieven en documenten van verzoeker.
Omdat er na 14 dagen nog steeds geen nieuws is vanuit Italië sturen we een herinnering naar de politie van Pisa. Diezelfde dag nog krijgen we het antwoord dat het proces-verbaal van verzoeker gearchiveerd is. Met 'archiveren' bedoelt men dat verzoeker de boete niet moet betalen en dat hij geen verdere problemen zal hebben, mocht hij ooit naar Italië willen reizen. Op de vraag hoe ze in Italië aan deze gegevens zijn gekomen, wordt niet geantwoord.
We brengen verzoeker hiervan op de hoogte.

4.7.2. Ombudsman voor Pensioenen

In Gent is dit de drukst bevraagde externe ombudsman. Elke zitdag is meestal volgeboekt.
De Gentse ombudsvrouw krijgt hierop heel wat reacties van de dankbare burgers.

4.7.2.1. Selectie klachten

Hoe moet ik nu verder?

De klaagster is 80 jaar oud.
Haar echtgenoot woont sedert een paar maanden op een ander adres. Zij blijft achter met haar eigen pensioen van ongeveer 325 euro per maand.
Zij weet niet meer wat te doen. De pensioendienst reageert niet meteen op haar verzoek.
Zij komt naar de permanentie van de Ombudsman Pensioenen te Gent omdat zij het moeilijk heeft om de eindjes aan elkaar te knopen.

Onderzoek
De Ombudsman stelt vast dat er geen onderzoek gedaan werd naar haar pensioenrechten ingevolge de feitelijke scheiding. Hij vraagt aan de RVP het dossier te onderzoeken.
Vanaf de feitelijke scheiding heeft zij recht op zo'n 560 euro per maand. Dit bedrag wordt haar met terugwerkende kracht uitbetaald.
Dit bedrag ligt lager dan het bedrag van de Inkomensgarantie voor ouderen(IGO) dat toen 795 euro bedroeg.
De IGO is een bijstandsregeling die toegekend wordt aan de gepensioneerden vanaf de leeftijd van 65 jaar die geen of onvoldoende inkomsten hebben. Bij het onderzoek naar het recht op de IGO wordt rekening gehouden met alle inkomsten (roerend en onroerend) van de gepensioneerde en van de personen met wie hij samenwoont. Pensioenen komen voor 90 % in aanmerking. Het onderzoek naar de rechten van mevrouw Nagels op een IGO wijst uit dat zij nog recht heeft op een IGO van 350 euro per maand.
Dit brengt de totale inkomsten van mevrouw Nagels op meer dan 900 euro.

De Ombudsman wijst er op dat 65-plussers met beperkte bestaansmiddelen een aanvraag tot het bekomen van de IGO kunnen indienen bij de gemeente of de RVP. Werd de IGO eerder geweigerd dan nog kan de gepensioneerde er baat bij hebben omdat de IGO de laatste jaren sterk verhoogd werd.

Bedrag IGO alleenstaande: 898,35 euro – Bedrag IGO samenwonende: 598,90 per persoon

Waarom krijg ik niet vroeger mijn pensioen?

Mijnheer viert zijn 65ste verjaardag in augustus 2005.
Hij was werknemer en zelfstandige in België en werkte ook in Nederland.
Op 65 jaar moet men geen pensioenaanvraag meer indienen voor de tewerkstelling als werknemer en zelfstandige in België. De pensioendienst moet automatisch de pensioenrechten onderzoeken.
De Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) stelt vast dat de mijnheer een zeer beperkte tewerkstelling als werknemer heeft gehad en klasseert het dossier zonder verder onderzoek. Bedragen van minder dan 100 euro per jaar werden in 2005 immers toch niet toegekend.
Personen die in België wonen en hier gewerkt hebben moeten hun pensioenaanvraag voor hun prestaties in het buitenland indienen via de Belgische pensioendienst.
De heer Stevens vraagt in november 2007 zijn Nederlands pensioen aan via de RVP. Hij krijgt het Nederlands pensioen met terugwerkende kracht tot augustus 2005.
Op het moment van dit onderzoek stelt de RVP dat hij in 2005 te snel conclusies heeft getrokken. Hij onderzoekt het dossier nu wel volledig en merkt dat hij toch een pensioen van meer dan 100 euro kan toekennen. Door rekening te houden met de zelfstandige activiteit kan een minimumpensioen worden toegekend.
De RVP kent het pensioen toe vanaf 1 december 2007. Het pensioen gaat immers in principe in vanaf de maand volgend op de aanvraag (hier de nieuwe aanvraag in november 2007).
Mijnheer komt naar de permanentie van de Ombudsman Pensioenen in Gent en vraagt zich of waarom zijn pensioen als werknemer niet werd toegekend vanaf september 2005 (maand volgend op het bereiken van zijn pensioenleeftijd).

Onderzoek:
De Ombudsman stelt vast dat de RVP in 2005 in de fout ging. Door een grondig onderzoek te doen had de RVP kunnen vaststellen dat hij het minimumpensioen moest toekennen.
De RVP volgt de Ombudsman en kent het pensioen met terugwerkende kracht vanaf september 2005 toe.
Vanaf 1 april 2010 geldt er polyvalentie van de pensioenaanvragen tussen de regeling voor werknemers, zelfstandigen en openbare sector. Dit wil zeggen dat een aanvraag ingediend in één van de stelsels ook geldig is voor de andere stelsels.
De Ombudsman Pensioenen benadrukt dat bij het indienen van een pensioenaanvraag altijd duidelijk in welke sectoren u gewerkt heeft.

Weetjes:
Sinds 2007 worden alle bedragen, hoe klein ook, toegekend.
Het buitenlands pensioen vraagt u aan via de Belgische pensioendienst als u in België woont en er werkte.

4.7.3. Federale Ombudsman

Hier komen vooral heel wat allochtone burgers naartoe met hun klachten over hun regularisatie, asielaanvragen, …
Maar ook buiten de zitdag wordt hier tussen de ombudslui samengewerkt als het om verzoekers gaat die met medebewind te maken hebben. Zoals blijkt uit volgende geselecteerde klachten.

4.7.3.1. Selectie klachten

Brochure

Ik heb de brochure 'De elektronische kaart voor vreemdelingen' gelezen en ik zie staan: "U kan uw kaart aanvragen: ...op eigen verzoek, op voorwaarde dat u over een verblijfsrecht van onbepaalde duur beschikt."
Ik ben gisteren naar mijn stadhuis gegaan. Ze vonden dat ik geen kaart op eigen verzoek kan krijgen - niet omdat ik geen verblijf van onbepaalde duur heb - omdat mijn blauwe kaart tot 2011 geldig is, en ik zal een elektronische in 2010/2011 krijgen.
Mijn vraag is nu: wat klopt hier niet? De brochure van FOD Binnenlandse Zaken, of de informatie die ik van het stadhuis krijg? En als het stadhuis verkeerde info verspreidt, hoe kan ik toch mijn kaart krijgen? Ik wil dezelfde mogelijkheden hebben als alle werkende Belgen (ik werk ook, ik betaal ook belasting en wil ook dat mijn documenten beter beveiligd zijn dan een papieren versie, of ik wil ook gebruik kunnen maken van Tax on web enz.). Waarom moet ik twee jaar wachten om '(...) zich ten volle in te schakelen in de elektronische maatschappij.'? Waarom worden de regels van FOD-brochure niet gerespecteerd?
Ik wil opmerken dat mevrouw X (ik heb haar naam niet gezien want ze droeg geen badge, maar ik kan haar herkennen) die me heeft ontvangen zeer onbeleefd was tegen me en ze wou niet naar me luisteren. Ze heeft gezegd dat die brochure 'zomaar' wordt afgeprint, dat ik nog twee jaar moet wachten, en wou geen antwoord geven op mijn vraag: 'hoe moet ik met mijn blauwe kaart Tax on web gebruiken?'. Haar collega heeft een opmerking gegeven: 'De regels zijn misschien veranderd' maar ze reageerde niet. Ze heeft gezegd dat het niet geeft dat mijn land ook in EU zit en dat ik ook werk en belasting betaal. En dat ik dezelfde rechten heb als alle andere werkende mensen.
Het is discriminerend. Het kan niet dat de mensen in de publieke plaatsen zich op zulke manier gedragen en op zulke manier de mensen behandelen.
Ik werk ook en ik ben beleefd tegen mijn klanten.
Is het mogelijk om een uitleg te geven a.u.b.

Onderzoek:
Samen met de federale Ombudsman komen wij tot de conclusie dat de algemene onderrichtingen betreffende

deze materie duidelijk zijn en weinig manoeuvreerruimte laat aan de stedelijke dienst.
Deze onderrichtingen betreffende de vreemdelingenkaarten en de verblijfsdocumenten bepalen onder 'overgangsbepalingen' dat de betrokkene onmiddellijk om een nieuwe elektronische kaart kan verzoeken ook al zal zijn huidige kartonnen kaart niet binnenkort vervallen.
Op het eerste gezicht is dit duidelijk en kan worden begrepen dat verzoeker niet verstaat waarom deze onderrichtingen niet worden toegepast en dat verzoekster meent dat de stedelijke overheid hier een loopje neemt met een onderrichting van hogerhand.
De periode van twee jaar waarin de elektronische kaarten moeten vervangen worden en waar naar de betrokken stedelijke dienst verwijst slaat niet op de burgers-vreemdelingen.
Maar anderzijds is er ook het probleem dat hierover geen wetsartikel in de wetgeving bestaat waarop deze instructie steunt. Hij lijkt dus om een ingewikkelde instructie te gaan.
De studiedienst van Dienst Vreemdelingenzaken bevestigt dat er geen wettelijke basis bestaat. De betrokken vreemdeling moet de mogelijkheid hebben om de kartonnen kaart in te ruilen naar een elektronische kaart, mits het betalen van de kosten voor de vernieuwing.
Op basis van deze bevindingen past het bureau Vreemdelingen de werkwijze aan.
Besluit:
Het bureau Vreemdelingen paste de federale regelgeving niet toe en past de werkwijze aan, dit als gevolg van de bevindingen van ons onderzoek.
Inzake de opmerkingen over hoffelijkheid aan het loket blijkt dat de bevoegde dienst ook bedenkingen heeft over de wijze waarop verzoekster zich uitdrukte tegenover het personeel.

Opvolging:
Verzoekster gaat haar elektronische kaart ophalen aan het loket Vreemdelingen.

Verlenging

Mijn bewijs van inschrijving in het vreemdelingenregister is vervallen sinds 7 februari. Ik heb tijdig, 40 dagen voordien, de verlenging aangevraagd.
Ik heb nu problemen daardoor met mijn werkgever. Ik ben mijn werk kwijtgeraakt doordat zijn papieren niet meer in orde zijn. Ik heb drie kinderen.
Volgens mij zijn de papieren vrij laat naar Brussel opgestuurd zijn vanuit Gent.
In elk geval vraag ik dat mijn papieren zo dringend mogelijk in orde komen.
Wat is de reden dat mijn verlenging er niet tijdig komt?
Mijn documenten zouden pas op 6 maart van Gent naar Brussel opgestuurd zijn. Ik heb al drie maand geleden mijn verlenging aangevraagd.
Ik ben al vijf keer zelf naar de Zuid geweest, drie keer ook gebeld naar Brussel.

Onderzoek:
Wij steken ons licht op bij de bevoegde stadsdienst en bij de federale ombudsman.
Van de stadsdienst ontvangen wij geen reactie.
De federale ombudsman neemt contact op met de bevoegde dienst bij de dienst
Vreemdelingenzaken (DVZ). Daaruit blijkt dat de aanvraag tot verlenging vanwege de Stad Gent werd ontvangen op 5 januari 2009, maar dat dit door een verkeerde codering pas na de rappel van de gemeente van 6 maart 2009 werd herkend als een aanvraag tot verlenging. DVZ belooft aan de federale ombudsman om nog dezelfde dag het dossier te behandelen, en dat de beslissing vervolgens per fax naar de Stad Gent zal worden verstuurd.
Een maand later vernemen wij dat de verlenging in orde is.
Besluit:
Er was blijkbaar een administratieve fout gebeurd op het niveau van de federale overheid, waardoor de redelijke termijn voor het afleveren van de verblijfstitel werd overschreden.

Archief vernietigd

Wij beklagen ons erover dat er door het bureau Huwelijken onterechte eisen worden gesteld wat de papierwinkel betreft in verband met ons huwelijk. Wij zijn een Irakese man en een Belgische vrouw.
Het enige papier dat niet in orde zou zijn is de geboorteakte.
Wij kunnen geen gemeentelijke geboorteakte voorleggen omdat in Irak de archieven vernietigd zijn. Nu hebben wij deze papieren na aandringen en betalen bekomen via het ministerie van Binnenlandse zaken in Irak.
Ook de papieren van de ambassade in Brussel worden niet aanvaard (dus de geboorteakte), hoewel er een papier bij zit dat wij in de onmogelijkheid zijn om de papieren met name de geboorteakte te bekomen omdat de archieven vernietigd zijn.
Maar de Gentse administratie bleef aandringen op een geboorteakte.
Na lang aandringen bij de administratie in Irak en de nodige dollars is er een document opgemaakt door het ministerie van Binnenlandse Zaken. Alle gemeentearchieven zouden door de oorlog en bombardementen vernietigd zijn.
In andere gemeenten zou men de papieren van de ambassade aanvaarden.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de geboorteakte zo recent mogelijk moet zijn (in praktijk maximum 1 jaar oud) en afgeleverd worden door de diensten van de burgerlijke stand van de geboorteplaats.
Indien dit niet kan (zoals hier blijkbaar het geval is), voorziet de wet twee mogelijkheden:
1) Akte van bekendheid bij de vrederechter.
   Hier is geen advocaat nodig. Er moeten wel twee getuigen meekomen. De rechten voor het opstellen in het vredegerecht kosten 30 euro. De homologatie in de rechtbank van Eerste Aanleg kost 52 euro.
2) Toelating tot een verklaring in navolging van artikel 72bis van het Burgerlijk Wetboek. Dit kan enkel wanneer een akte van bekendheid niet mogelijk is (bijvoorbeeld er zijn geen getuigen die de bekendheid kunnen bevestigen). Dit is een vonnis en hiervoor is wel een advocaat nodig. Meer inlichtingen hierover kan men bij een advocaat vragen.

Dit is volgens de bevoegde dienst de procedure zoals voorzien door de wetgever. De Stad Gent moet deze volgen.
Wij delen deze informatie mee aan verzoekers en verwijzen voor meer informatie naar http://www.vmc.be/vreemdelingenrecht/wegwijs.aspx?id=156.
Wij leggen dit probleem ook voor aan de Federale ombudsman die stelt dat, als het document van het ministerie van Binnenlandse Zaken te Irak en het door de Iraakse Ambassade van Brussel overgemaakte document, 'gelijkwaardig' is aan een geboorteakte de gemeentelijke ambtenaar deze documenten moet aanvaarden. Wij vestigen de aandacht van de bevoegde dienst op deze zienswijze.
Besluit:
De bevoegde dienst handelt grotendeels in overeenstemming met de regelgeving, maar had binnen de wettelijke mogelijkheden enige billijkheid kunnen aan de dag leggen. Het blijkt ook een omslachtig verhaal zowel voor de ambtenaar als de burger. Zeker voor burgers uit oorlogsgebieden is het geen sinecure.

Kaboel

Wij wensen te huwen en hebben ons hiervoor ook aangeboden op het bureau Huwelijken, waar wij heel hoffelijk werden ontvangen op 13 juni.
Ik kom uit Afghanistan en het is geen sinecure om de nodige documenten verzameld te krijgen en te legaliseren omdat dit nu eenmaal een land is waar vooral in het zuiden momenteel nog gevechten aan de gang zijn, zeker naar aanleiding nu ook recent van de verkiezingen.
Mijn toekomstige bruid is Belgische.
Het probleem zou vooral zijn dat het document 'bewijs van ongehuwd zijn' onmogelijk in Afghanistan kan gelegaliseerd worden. De dienst zou een mail hebben gekregen dat de diplomatieke post of ambassade in Kaboel dit niet zou doen en dat burgers hiervoor naar Islamabad moeten, maar dat dit op dit moment onmogelijk is gezien de gevechten in Pakistan. De gevechten zijn aan de grens en die moet men passeren om naar Islamabad te gaan. Wat levensgevaarlijk zoniet onmogelijk is momenteel.
Er is hier sprake van overmacht die ook kan gestaafd worden.

Onderzoek:
Volgens het bureau Huwelijken moet men zich houden aan de regelgeving. De dienstchef had al zijn licht opgestoken bij de federale overheid (FOD Buitenlandse Zaken): de FOD is formeel dat de legalisatie moet gebeuren in Islamabad en betrokkene zou zich daar persoonlijk moeten aanbieden. Op deze manier wordt verzoeker, die al in België is, gedwongen om een verre en dure reis te ondernemen. Bovendien heeft hij hier asiel gevraagd en mag hij ons land niet verlaten zonder zijn dossier te compromiteren.
Aan de andere kant stelt de cel Huwelijken dat de regels moeten worden geëerbiedigd.
Het is de dienstchef zelf die verzoeker naar ons doorverwees zodat de vraag kan worden voorgelegd aan de federale Ombudsman. Dit laatste gebeurt en enige tijd later vernemen wij van de federale Ombudsman dat contact werd opgenomen met de FOD Buitenlandse Zaken. Er wordt uitgelegd op welke wijze verzoeker de legalisatie kan verkrijgen. Verzoeker wordt ook rechtstreeks door de federale Ombudsman op de hoogte gebracht. Het komt hier op neer dat verzoeker zich niet zelf moet verplaatsen. De vraag kan schriftelijk worden gesteld via een gespecialiseerd bedrijf.

Besluit:
De cel Huwelijken (Dienst Burgerzaken) volgt de

geijkte procedure en werkt hierbij in overeenstemming met de regelgeving. Zowel de procedure als de regelgeving zijn omslachtig. Over de bevoegde federale dienst spreken wij geen oordeel uit maar wij stellen vast dat deze een soepele en realistische oplossing heeft uitgewerkt voor het gestelde probleem.

De Gentse Dienst Ombudsvrouw heeft ook enkele mondige burgers rechtstreeks verwezen naar de Federale Ombudsman en dat blijkt ook uit het verslag van de Federale Ombudsman.

Eerbiediging van de grondrechten
Het kiesrecht

Mijnheer woont met zijn gezin in Frankrijk, waar hij werkt. Hij en zijn echtgenote hebben er zich ingeschreven voor de plaatselijke gemeenteraadsverkiezingen. Na enige tijd komt de familie terug in Gent wonen. Op 7 juni 2009, gaan hij en zijn echtgenote met hun oproepingsbrief naar het opgeven stembureau om, zoals wettelijk verplicht is, hun stem uit te brengen. Als zij hun identiteitskaart en oproepingsbrief afgeven, deelt de voorzitter van het stembureau hen mee dat zij hun stem zowel voor de Europese als voor de verkiezingen van het Vlaams Parlement niet mogen uitbrengen omdat zij van de kiezerslijst geschrapt zijn. De voorzitter van het stembureau kan geen verdere uitleg geven maar stelt te handelen op instructie van de FOD Binnenlandse Zaken die instaat voor de organisatie van de verkiezingen. Mijnheer dient daarop klacht in bij de federale Ombudsman.

Onderzoek

Verscheidene burgers, die een kiesbrief hadden ontvangen om deel te nemen aan de verkiezingen van 7 juni 2009 voor het Vlaams Parlement en voor het Europees Parlement, contacteerden de federale Ombudsman. De voorzitter van het stembureau had hen als kiezer geweigerd, omdat hun naam voorkwam op de kiezerslijst van een andere EU-lidstaat.
Wat de reden hiervoor was onderzochten wij bij de FOD Binnenlandse Zaken.
Het actief en passief kiesrecht bij de verkiezingen voor het Europees Parlement wordt geregeld door de Richtlijn 93/109/EG van 6 december 1993 van de Raad van de Europese Unie.
De wet van 11 april 1994 tot wijziging van de wet van 23 maart 1989 betreffende de verkiezing van het Europees Parlement zet deze richtlijn om.
De filosofie van de richtlijn bestaat erin om de Europese burgers die in een andere lidstaat verblijven dan het land waarvan zij de nationaliteit hebben, aan te zetten om bij de verkiezingen voor het Europees Parlement te stemmen in het land waar zij verblijven.
Om te vermijden dat bepaalde kiezers meerdere stemmen zouden uitbrengen voor de verkiezingen van het Europees Parlement, stelt de richtlijn een procedure vast om gegevens betreffende de kiezerslijsten uit te wisselen tussen de lidstaten.
De FOD Binnenlandse Zaken ontving van 20 van de 26 lidstaten van de Europese Unie de officiële lijst van de Belgische onderdanen die ingeschreven waren om te stemmen in het land van verblijf, ter gelegenheid van de verkiezing van het Europees Parlement van 7 juni 2009.
De FOD Binnenlandse Zaken stelde vast dat er 43 105 Belgen ingeschreven waren op de kieslijsten van de andere lidstaten van de Europese Unie, 3 300 Belgen waren eveneens ingeschreven op de nationale kieslijsten.
Op 5 juni 2009, twee dagen voor de verkiezingen en zonder enige bijkomende controle, had de FOD Binnenlandse Zaken de lijst van deze personen doorgestuurd aan de gemeenten met instructie om hen van de kiezerslijst te schrappen opdat het niet mogelijk zou zijn dat zij twee maal zouden stemmen.
Bij nazicht tijdens en na de verkiezingen, is gebleken dat de lijsten die door de andere lidstaten werden bezorgd niet altijd actueel waren. Personen die niet meer op het grondgebied van de lidstaat verbleven, stonden nog op de lijst van deze lidstaat.
Deze personen waren al teruggekeerd naar België en stonden geldig vermeld in het bevolkingregister van een Belgische gemeente. Zij zijn in België stemgerechtigd voor zowel de verkiezing van het Europees Parlement als voor de verkiezing van de Gemeenschaps- en Gewestparlementen.
De personen die de federale Ombudsman contacteerden bleken er niet van op de hoogte dat zij zich, in beginsel, bij hun vertrek uit de lidstaat van de kiezerslijst hadden moeten laten schrappen en de lidstaat waar zij voordien verbleven hadden, had blijkbaar niet de nodige controles uitgevoerd om vast te stellen dat deze Belgen niet meer aan de voorwaarden voor het actief stemrecht voldeden.
In heel wat lidstaten impliceert de kiezerslijst niet automatisch dat erin opgenomen personen effectief hun stemrecht zullen uitoefenen. Zij hebben enkel de mogelijkheid om aldaar hun stem uit te brengen. Dit kan verklaren waarom sommigen niet de nodige stappen hebben ondernomen om zich van de lijst te laten schrappen.

De federale Ombudsman stelt vast dat de oorsprong van het probleem niet bij de FOD Binnenlandse Zaken ligt maar dat het onder meer het gevolg is van foute gegevens op de lijsten van de andere lidstaten en dubbele inschrijvingen door de burgers. De FOD Binnenlandse Zaken had echter niet, zoals nu gebeurd is, zonder enige controle of nazicht opdracht mogen geven om de personen, die hun oproepingsbrief hadden ontvangen, de dag van de verkiezingen ter plaatse te verhinderen om hun stem uit te brengen. Aangezien de kiezerslijsten in België worden opgesteld op basis van de inschrijvingen in het bevolkingsregister, had de FOD Binnenlandse Zaken eerst de juistheid en onder meer de actualiteit van de Belgische registers moeten nagaan, in plaats van te vertrouwen op de gegevens van de lijsten van andere lidstaten.
Artikel 13 van de vermelde Richtlijn 93/109/EG bepaalt dat de lidstaten de lijsten binnen een redelijke termijn voor de verkiezingen moeten toezenden. Elke lidstaat dient in overeenstemming met zijn nationale wetgeving de nodige maatregelen te nemen om te voorkomen dat zijn onderdanen in meer dan een lidstaat hun actief en passief kiesrecht uitoefenen.
Er is geen bepaling in het Belgisch recht die stelt dat een persoon die in het bevolkingsregister is ingeschreven en vermeld staat op de kiezerslijst, kan uitgesloten worden van het recht om als kiezer deel te nemen aan de verkiezingen omdat zijn naam op een lijst van kiezers van een andere lidstaat vermeld is.
De voorwaarden om als kiezer deel te nemen aan de verkiezingen zijn vervat in artikel 1, §1, van de wet van 23 maart 1989 betreffende de verkiezingen van het Europese Parlement. De voorwaarde van inschrijving in het bevolkingsregister dient vervuld te zijn de dag waarop de kiezerslijsten worden opgemaakt.
Enkel het dubbel stemmen wordt verboden. Wie dubbel stemt maakt zich schuldig aan een misdrijf dat bestraft wordt met een correctionele gevangenisstraf van acht tot vijftien dagen en met een geldboete van € 26 tot € 200.
Doordat de Europese verkiezingen in België gelijktijdig met de verkiezingen van de Gemeenschaps- en de Gewestparlementen worden georganiseerd en er maar e´e´n kiezerslijst is voor de twee verkiezingen, werden de kiezers die voorkwamen op de aan België toegezonden buitenlandse lijsten, eveneens geschrapt van de lijst voor de regionale verkiezingen.
Het deelnemen als kiezer aan verkiezingen is een fundamenteel recht en tegelijk een verplichting. De FOD Binnenlandse Zaken dient te vermijden dat een persoon die vermeld staat op een lijst van een andere lidstaat voor de Europese verkiezingen en op de Belgische kiezerslijst vermeld is, automatisch uitgesloten wordt voor de verkiezingen van de Gewest- en Gemeenschapsparlementen. Ook automatische uitsluiting voor de verkiezingen van het Europees Parlement dient vermeden te worden.
De federale Ombudsman heeft de FOD Binnenlandse Zaken aanbevolen om geen kiezers die op de Belgische kiezerslijst staan van deze kiezerslijst te doen schrappen, enkel en alleen omdat zij ook op een kiezerslijst van een lidstaat van de EU voorkomen, mogelijkheid die niet voorzien is door de Belgische kieswetgeving.
In maart 2010 heeft de Minister van Binnenlandse Zaken aan de federale Ombudsman gemeld dat zij de aanbeveling volgt. Indien, bij volgende verkiezingen, opnieuw zou blijken dat Belgische kiezers ook op buitenlandse lijsten staan, zullen deze personen alleszins deelnemen aan de verkiezingen van de Gemeenschaps- en Gewestparlementen. Bovendien zullen ze slechts kunnen worden uitgesloten van de Europese verkiezingen wanneer met stukken wordt aangetoond dat ze hun stem al uitgebracht hebben in een andere lidstaat. Indien dit slechts na de verkiezingen aangetoond wordt, kunnen deze personen vervolgd worden voor het uitbrengen van een dubbele stem.

OA 09/04 (23 december 2009 – FOD Binnenlandse Zaken): de Federale Ombudsman beveelt aan om geen kiezers die op de Belgische kiezerslijst staan van deze kiezerslijst te doen schrappen, enkel en alleen omdat zij ook op een kiezerslijst van een lidstaat van de EU voorkomen, mogelijkheid die niet voorzien is door de Belgische kieswetgeving.

Uiteenzetting

1. Verscheidene burgers, die een kiesbrief hadden ontvangen om deel te nemen aan de verkiezingen van 7 juni 2009 voor het Vlaams Parlement en voor het Europees Parlement contacteerden de federale Ombudsman omdat de voorzitter van het stembureau hen als kiezer geweigerd had, omdat hun naam voorkwam op de kiezerslijst van een andere EU-lidstaat.

Zo contacteerde een Belg, die om professionele redenen in Frankrijk was gaan wonen, de federale Ombudsman. Hij deelde mee dat hij zich in Frankrijk nooit heeft opgegeven om er aan de Europese verkiezingen als kiezer deel te nemen. Hij had zich enkel voor de Franse plaatselijke verkiezingen als kiezer opgegeven. Na enkele jaren heeft hij Frankrijk verlaten en kwam hij terug in België wonen. Toen hij op 7 juni 2009 zijn

stem wou uitbrengen, weigerde de Voorzitter van het stembureau hem toe te laten als kiezer vermits zijn naam voorkwam op een lijst van de FOD Binnenlandse Zaken met instructie om hem als kiezer te weigeren.

2. De FOD Binnenlandse Zaken bevestigde dat de stembureaus op zijn instructie handelden.

3. Het actief en passief kiesrecht bij de verkiezingen voor het Europees Parlement wordt geregeld door de Richtlijn 93/109/EG van 6 december 1993 van de Raad van de Europese Unie tot vaststelling van de wijze van uitoefening van het actief en passief kiesrecht bij de verkiezingen voor het Europees Parlement, ten behoeve van de burgers van de Unie die verblijven in een huidige of toekomstige lidstaat waarvan zij geen onderdaan zijn (Europees Publicatieblad, L329, van 30 december 1993).

4. De wet van 11 april 1994 tot wijziging van de wet van 23 maart 1989 betreffende de verkiezing van het Europees Parlement zet deze richtlijn om.

5. De filosofie van de richtlijn bestaat erin om de Europese burgers die in een andere lidstaat verblijven dan het land waarvan zij de nationaliteit hebben, aan te zetten om te stemmen in het land waar zij verblijven.

Om te vermijden dat bepaalde personen meerdere stemmen zouden uitbrengen voor de verkiezingen van het Europees Parlement, stelt de richtlijn een procedure vast om gegevens betreffende de kiezerslijsten uit te wisselen tussen de verschillende lidstaten.

Artikel 13 van de vermelde Richtlijn bepaalt het volgende: “De Lid-Staten wisselen de voor de toepassing van artikel 4 vereiste gegevens uit. Hiertoe zendt de Lid-Staat van verblijf, op basis van de in de artikelen 9 en 10 bedoelde formele verklaring, binnen een redelijke termijn vóór de verkiezingen, de Lid-Staat van herkomst de gegevens toe betreffende de onderdanen van deze laatste Lid-Staat die zijn ingeschreven op de kiezerslijst of die zich kandidaat hebben gesteld. Overeenkomstig zijn nationale wetgeving neemt de Lid-Staat van herkomst de nodige maatregelen om te voorkomen dat zijn onderdanen in meer dan een Lid-Staat hun actief en passief kiesrecht uitoefenen”.

6. De FOD Binnenlandse Zaken deelde mee dat hij van 20 van de 26 lidstaten van de Europese Unie, de officiële lijst gekregen heeft van de Belgische onderdanen die ingeschreven waren om te stemmen voor de kandidatenlijsten die voorgesteld werden in het land van verblijf, ter gelegenheid van de verkiezing van het Europees Parlement van 7 juni 2009. Er waren 43.105 Belgen ingeschreven op de lijsten van de andere lidstaten van de Europese Unie.

De FOD Binnenlandse Zaken stelde vast dat 3.300 Belgen die ingeschreven waren op de nationale kiezerslijsten, ook voorkwamen op de lijsten die hij ontvangen had van de andere lidstaten.

7. Bij brief van 5 juni 2009, twee dagen voor de verkiezingen, zond de FOD Binnenlandse Zaken de lijst van deze personen door aan de gemeenten, met instructie om hen van de kiezerslijst te schrappen, opdat het voor hen niet mogelijk zou zijn om hun stemrecht tweemaal uit te oefenen. De voorzitter deelde aan wie zich aanbood om te voldoen aan zijn stemplicht mee dat deze persoon zijn stem niet kon uitbrengen. De FOD Binnenlandse Zaken kon niet meedelen over hoeveel personen het precies gaat.

8. Bij nazicht tijdens en na de verkiezingen, is gebleken dat de lijsten die door de andere lidstaten werden overgemaakt niet altijd actueel waren. Personen die niet meer op het grondgebied van de lidstaat verbleven, stonden nog op de lijst van deze lidstaat.

Deze personen waren al teruggekeerd naar België en stonden geldig vermeld in het bevolkingregister in een Belgische gemeente. Zij zijn in België stemgerechtigd voor zowel de verkiezing van het Europees Parlement als voor de verkiezing van de Gemeenschaps- en Gewestparlementen.

De personen die de federale Ombudsman contacteerden bleken er niet van op de hoogte dat zij zich, in beginsel, bij hun vertrek uit de lidstaat van de kiezerlijst hadden moeten laten schrappen en de lidstaat waar zij voordien verbleven hadden, had blijkbaar niet de nodige controles uitgevoerd om vast te stellen dat deze Belgen niet meer aan de voorwaarden voor het actief stemrecht voldeden.

In heel wat lidstaten impliceert de kiezerslijst niet automatisch dat erin opgenomen personen effectief hun stemrecht zullen uitoefenen. Zij hebben enkel de mogelijkheid om aldaar hun stem uit te brengen. Dit kan verklaren dat sommigen niet de nodige stappen hebben ondernomen om zich van de lijst te laten schrappen.

9. De federale Ombudsman stelt vast dat de oorsprong van het probleem niet aan de FOD Binnenlandse Zaken te wijten is maar het gevolg is van, onder meer, foute gegevens op de lijsten van de andere lidstaten en dubbele inschrijvingen door de burgers. De FOD Binnenlandse Zaken had echter niet, zoals nu gebeurd is, zonder enige controle of nazicht opdracht mogen geven om de personen, die hun oproepingsbrief hadden ontvangen, ter plaatse de dag van de verkiezingen te verhinderen om hun stem uit te brengen. Aangezien de kiezerslijsten in België worden opgesteld op basis van de inschrijvingen in het bevolkingsregister, had de FOD Binnenlandse Zaken de juistheid en onder meer de actualiteit van de gegevens van de lijsten van andere lidstaten eerst moeten nagaan.

Artikel 13 van de vermelde Richtlijn 93/109/EG bepaalt dat de lidstaten de lijsten binnen een redelijke termijn voor de verkiezingen moeten toezenden. Elke lidstaat dient overeenkomstig zijn nationale wetgeving de nodige maatregelen te nemen om te voorkomen dat zijn onderdanen in meer dan een lidstaat hun actief en passief kiesrecht uitoefenen.

Er is geen bepaling in het Belgisch recht die voorziet dat een persoon die in het bevolkingsregister is ingeschreven en vermeld staat op de kiezerslijst, kan uitgesloten worden van het recht om als kiezer deel te nemen aan de verkiezingen omdat zijn naam op een lijst van kiezers van een andere lidstaat vermeld is. De voorwaarden om als kiezer deel te nemen aan de verkiezingen zijn vervat in artikel 1, §1, van de wet van 23 maart 1989 betreffende de verkiezingen van het Europese Parlement. De voorwaarde van inschrijving in het bevolkingsregister dient vervuld te zijn de dag waarop de kiezerslijsten worden opgemaakt.

Enkel het dubbel stemmen wordt verboden. Wie dubbel stemt maakt zich schuldig aan een misdrijf dat bestraft wordt met een correctionele gevangenisstraf van acht tot vijftien dagen en met een geldboete van 26 tot 200 euro.

10. Doordat de Europese verkiezingen in België gelijktijdig met de verkiezingen van de Gemeenschaps- en de Gewestparlementen worden georganiseerd en er maar één kiezerslijst is voor de twee verkiezingen, werden de kiezers die voorkwamen op de aan België toegezonden buitenlandse lijsten, eveneens geschrapt van de lijst voor de regionale verkiezingen. Ook voor deze verkiezingen is er geen bepaling in het Belgisch recht die voorziet dat het stemrecht van een kiezer voor de Gemeenschaps- en Gewestverkiezingen kan worden ontzegd omdat zijn naam voorkomt op een lijst van kiezers van een andere lidstaat. Elke Belg die in het bevolkingsregisters is ingeschreven op de dag van het opstellen van de lijsten en aan de andere kiesbevoegdheidsvoorwaarden voldoet, heeft het recht en de verplichting om te stemmen.

Het objectief van de vermelde richtlijn 93/109/EG is het vermijden van dubbel stemmen voor de verkiezingen van het Europees Parlement. De instructie van de FOD Binnenlandse Zaken mocht niet tot gevolg hebben die kiezers van de verkiezing van de Gemeenschaps- en Gewestparlementen uit te sluiten.

11. De FOD Binnenlandse Zaken antwoordde de federale Ombudsman dat bij een volgende vergadering van de ad hoc Europese werkgroep over de hervorming van de Richtlijn 93/109/EG, de Belgische vertegenwoordiging zal vragen om de uitwisseling van de gegevens tussen de lidstaten aan te passen.

12. Het voornemen van de FOD Binnenlandse Zaken om aan de Belgische vertegenwoordiging van de ad hoc Europese werkgroep over de hervorming van de Richtlijn 93/109/EG te vragen om dit systeem aan te passen, is onvoldoende om het probleem ten gronde op te lossen voor de toekomst. Het probleem situeert zich niet alleen op het Europees niveau. Het gaat ook over de verkiezing voor de Gemeenschaps- en Gewestparlementen en het is niet zeker of en wanneer het systeem voorzien in de Richtlijn 93/109/EG zal aangepast worden.

13. Het was trouwens voorzienbaar dat er een probleem zou ontstaan omdat er in het verleden al problemen waren met de juistheid van de gegevens van de lijsten die de lidstaten uitwisselen.

14. Het deelnemen als kiezer aan verkiezingen is een fundamenteel recht en tegelijk een verplichting. De FOD Binnenlandse Zaken dient te vermijden dat een persoon die vermeld staat op een lijst van een andere lidstaat voor de Europese verkiezingen en op de Belgische kiezerslijst vermeld is, automatisch uitgesloten wordt voor de verkiezingen van de Gewest- en Gemeenschapsparlementen. Ook automatische uitsluiting voor de verkiezingen van het Europees Parlement dient vermeden te worden.

15. De federale Ombudsman beveelt de FOD Binnenlandse Zaken aan om geen kiezers die op de Belgische kiezerslijst staan van deze kiezerslijst te

doen schrappen, enkel en alleen omdat zij ook op een kiezerslijst van een lidstaat van de EU voorkomen, mogelijkheid die niet voorzien is door de Belgische kieswetgeving.

Gelijkheid bij de diplomatieke of consulaire posten

Mevrouw wil op de Ambassade van België te New Delhi, India, in het huwelijk treden met haar Nepalese verloofde. Mevrouw die de Belgische nationaliteit bezit, wenst echter te trouwen met een huwelijkscontract. De ambassade legt haar uit dat het afsluiten van een huwelijkscontract op een Belgische ambassade of consulaat volgens een oude wet van 1931 alleen mogelijk is tussen een Belgische man en een buitenlandse vrouw. Mijnheer vraagt uiteindelijk een visum met het oog op huwelijk aan, zodat het koppel in België een huwelijk kan afsluiten met een huwelijkscontract volgens Belgisch recht. Mijnheer krijgt probleemloos zijn visum, en het koppel kan in Gent met een huwelijkscontract trouwen. Mevrouw vindt dat zij als Belgische bruid gediscrimineerd wordt indien zij bij een huwelijk op een ambassade een huwelijkscontract zou willen laten verlijden.

Onderzoek:
Artikel 5, 2° van de wet van 10 juli 1931 betreffende de bevoegdheid der diplomatieke en consulaire agenten in notariële zaken bepaalt dat: de notariële bevoegdheid der diplomatieke agenten alsmede der agenten van het consulair korps die met het notarisambt worden bekleed zich uitstrekt tot de huwelijkscontracten betreffende een Belgische onderdaan en een vreemde vrouw.
De FOD Buitenlandse Zaken heeft bevestigd dat uit dit wetsartikel volgt dat een huwelijkscontract tussen een Belgische vrouw en een buitenlandse man niet kan worden verleden in ambassades en consulaten van België die beschikken over notariële bevoegdheid, terwijl dit voor de Belgische mannen wel mogelijk is.
De federale Ombudsman beveelt dan ook aan om inzake huwelijkscontracten de bestaande discriminatie op te heffen door het wettelijk mogelijk te maken dat elke Belgische onderdaan zonder onderscheid van geslacht en ongeacht het geslacht van zijn of haar toekomstige huwelijkspartner een huwelijkscontract kan laten verlijden door een Belgische diplomatieke post.
AA 09/03: inzake huwelijkscontracten de bestaande discriminatie opheffen door het wettelijk mogelijk te maken dat elke Belgische onderdaan zonder onderscheid van geslacht en ongeacht het geslacht van zijn of haar toekomstige huwelijkspartner een huwelijkscontract kan laten verlijden door een Belgische diplomatieke post met notariële bevoegdheid
Artikel 5, 2°, van de wet van 10 juli 1931 bepaalt dat de notariële bevoegdheid der diplomatieke agenten alsmede der agenten van het consulair korps die [...] met het notarisambt worden bekleed zich uitstrekt [...] tot de huwelijkscontracten betreffende een Belgische onderdaan en een vreemde vrouw.
Op basis van dit artikel weigert de FOD Buitenlandse Zaken een huwelijkscontract tussen een Belgische vrouw en een buitenlandse man te verlijden in Belgische ambassades en consulaten die beschikken over notariële bevoegdheid, terwijl dit voor een Belgische man wel gebeurt.
De FOD Buitenlandse Zaken past hetzelfde beginsel toe op toekomstige echtgenoten van hetzelfde geslacht in het geval één van hen de Belgische nationaliteit niet bezit.
Volgens artikel 5, 6°, van de voornoemde wet, kan de toekomstige buitenlandse echtgenoot zich wel laten vertegenwoordigen door een gevolmachtigde voorzien van een bijzondere en authentieke volmacht, en dit met het oog op het verlijden van het huwelijkscontract door een Belgische notaris.
Hoewel de wetgever de wet van 10 juli 1931 meermaals heeft gewijzigd, heeft hij het niet nodig geoordeeld om het bewuste artikel te wijzigen, terwijl het duidelijk niet strookt met het gelijkheids- en nondiscriminatiebeginsel, de interne rechtsorde en met diverse bepalingen van Internationaal Recht.

De FOD Buitenlandse Zaken werkt aan een voorontwerp van een consulair wetboek, dat op termijn zou moeten uitmonden in een volledige herziening van de bevoegdheden op burgerlijk vlak van de ambassades en consulaten. Hierop kan echter niet gewacht worden en deze discriminatie moet onverwijld opgeheven worden.
Dit kan op een eenvoudige manier door de bevoegdheid der diplomatieke en consulaire agenten in notariele zaken vastgelegd in artikel 5, 2°, van de wet van 10 juli 1931, zodanig te wijzigen dat de discriminatie die uit deze bepaling voortvloeit, uit de wet verdwijnt.

4.7.4. Vlaamse Ombudsman

Ook volgende Gentse burgers konden op een zitdag in Gent hun probleem aan de Vlaamse Ombudsman voorleggen. Vooral het onderwerp huisvesting komt regelmatig aan bod. We geven hier ook het onderzoek van de klachten uitvoeriger mee.

4.7.4.1. Selectie klachten

VDAB

Onterechte stopzetting van de opleiding.

De verzoeker volgde de opleiding bestuurder zware vrachtwagen met aanhanger/oplegger. Die opleiding wordt stopgezet. De verzoeker betwist de stopzetting. Hij meent dat de instructeur al vanaf het begin van de opleiding vooroordelen had tegenover hem. Volgens de verzoeker vond de instructeur dat hij te veel vragen stelde tijdens de opleiding.

Onderzoek:
De VDAB meldt dat de verzoeker de opleiding is gestart op 3 januari 2008.
Op 7 januari 2008 heeft de verzoeker twee schriftelijke verwittigingen gekregen; één wegens onwettige afwezigheid op 4 januari en één wegens te laat komen op 7 januari 2008.
Op 11 februari 2008 vond een evaluatie plaats met de instructeur. Aan de verzoeker werd gevraagd om de opdrachten van de instructeur te aanvaarden en uit te voeren zonder in discussie te gaan. Ook werd aan de verzoeker gevraagd de houding van de instructeur niet steeds in twijfel te trekken in het bijzijn van medecursisten. Ten slotte werd afgesproken dat de verzoeker discriminerende uitspraken ten aanzien van allochtonen achterwege diende te laten.
Op 15 februari 2008 heeft de verzoeker een alcoholgeur verspreid. Aanwezigheid van drankgeur wordt beschouwd als een ernstig vergrijp.
Tijdens het onderzoek van het dossier blijkt dat de verzoeker in 1999 al dezelfde opleiding volgde. De opleiding werd destijds ook stopgezet wegens tucht en orde.
Uit het dossier blijkt dat de VDAB de verzoeker voldoende kansen heeft geboden om het rijbewijs CE te behalen.
De verzoeker is in het bezit van een rijbewijs C. Dit rijbewijs biedt sowieso een aantal mogelijkheden op de arbeidsmarkt. De VDAB is dan ook niet bereid om de verzoeker de opleiding te laten verderzetten in een ander competentiecentrum.

Beoordeling:
Ongegrond: De opleiding werd terecht stopgezet. Die beslissing werd uitvoerig toegelicht door de VDAB.

GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

Geen correcte bejegening en een gebrek aan informatie over problematische schoolresultaten.

De dochter van de verzoekers is leerling in het secundair onderwijs. De schooldirecteur heeft haar meegedeeld dat ze zeker een C-attest zal krijgen op het einde van het schooljaar. De verzoekers vinden een dergelijke uitspraak zeer ongepast en demotiverend. Zij zijn ook zeer verbaasd hierover omdat hun dochter de voorbije twee jaar telkens geslaagd was in het ASO. De verzoekers stellen dat de school hen in de loop van dit schooljaar nog nooit heeft geïnformeerd dat hun dochter in die mate problemen zou ondervinden zodat zij niet zou slagen in haar jaar. De verzoekers weten wel dat hun dochter problemen had met een informaticaproject (Smart School). Via de schoolagenda heeft de moeder daarover een gesprek gevraagd met de leraar Informatica. Dat contact is volgens de verzoekers in die mate geëscaleerd dat de schooldirecteur liet weten verbolgen te zijn dat de moeder de leraar heeft aangesproken. Op vrijdag 27 maart 2009 was er een nieuw incident op school waarbij de schooldirecteur zich opnieuw zeer negatief zou hebben uitgelaten, aldus de verzoekers.

Onderzoek:
De schooldirecteur bevestigt dat hij de leerlinge heeft gewaarschuwd dat ze haar studiehouding moet veranderen. Anders is de kans groot dat ze niet zal slagen. De directeur benadrukt dat dit geen dreigement was maar

net een ernstige waarschuwing om zich te herpakken. De directeur verwijst daarvoor naar de rapporten van dit schooljaar. Op het rapport Dagelijks Werk 1 behaalde zij 3 tekorten, op het rapport Examens 1 waren er 5 tekorten en op het rapport Dagelijks Werk 2 waren er 8 tekorten.

De school wijst er op dat de problemen via de rapporten tijdens het schooljaar werden gemeld. Naast de vakcommentaren op de drie rapporten was er ook een commentaar van de klassenraad op het rapport Examen 1 met een uitdrukkelijke uitnodiging voor het oudercontact in januari om de zwakke resultaten te bespreken. Ook daar werd er al op gewezen dat de cijfers voor de examens en het dagelijks werk doorslaggevend zijn om te bepalen of een leerling mag overgaan naar het volgende leerjaar. Op 8 maart 2009 werd er vanuit de Studiebegeleiding een brief gestuurd naar de ouders over de problemen in verband met de wetenschappelijke vakken, wiskunde, Frans, geschiedenis en toegepaste informatica. Dit na een bespreking van de resultaten door de begeleidende klassenraad. Ook hier werd voorgesteld om een afspraak te maken om te bespreken hoe dit kan worden aangepakt.

Wat het specifieke probleem met het smartschool-project betreft, stelt de leerkracht informatica dat de leerlinge haar problemen met het project te laat heeft gemeld. Dit zou bovendien midden in de les zijn gebeurd waardoor de leerkracht er op dat moment niet verder op kon ingaan. De leerkracht stelt de leerlinge te hebben gevraagd om na de les even te blijven om dit te bespreken maar dat is niet gebeurd. Enkele dagen later heeft zij de leerkracht opnieuw aangesproken en is het probleem uitgeklaard. Het probleem bleek te liggen bij haar PC thuis. Haar account werkte wel op de computer op school. De directeur heeft de leerlinge hierover aangesproken. De directeur stelt dat zij zich tijdens dat gesprek niet correct heeft gedragen en het schoolreglement heeft overtreden door toch haar GSM op school te gebruiken. Volgens de directeur stond de vader op het einde van de schooldag aan de schoolpoort maar was er geen gesprek mogelijk. De directeur heeft voorgesteld dat hij de volgende dag zou bellen maar dat is niet gebeurd. Op vrijdag 27 maart was er inderdaad opnieuw een incident aan de schoolpoort waarbij er veel werd geroepen waardoor geen gesprek mogelijk was.

Beoordeling:
Geen oordeel mogelijk over de bejegening, over de voorvallen aan de schoolpoort en de communicatie Ongegrond wat de informatie over de resultaten betreft.
De problemen die de leerlinge dit jaar met haar studies ondervindt zijn verschillende malen gemeld in de loop van het schooljaar via de rapporten en brieven. Op basis daarvan volgde ook een specifieke uitnodiging voor het oudercontact en voor een apart gesprek.

Agentschap Waterwegen en Zeekanalen

De gracht gelegen naast de woning van de verzoekster is volgens haar helemaal overwoekerd door onkruid.
De gracht valt onder de bevoegdheid van Waterwegen en Zeekanaal. De berm en de gracht staat volgens de verzoekster vol met distels, lis en onkruid. Die groeien tot in de tuin van de verzoekster en ze kan dit niet beheersen.

Waarom worden de gracht en de berm niet onderhouden? De verzoekster heeft dit probleem in het verleden al aangekaart.

Onderzoek:
Het Agentschap meldt dat het probleem van het woekerende onkruid werd aangepakt en dat het onderhoud van de gracht nu werd opgenomen in de jaarlijkse planning.

De KM excuseert zich voor het laattijdige antwoord.

Beoordeling:
Gegrond en voldoende hersteld
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: de berm en de gracht werden niet voldoende onderhouden
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling: het antwoord van de KM kwam pas na 4 maanden en twee aanmaningen

De Goede Werkmanswoning - Agentschap Inspectie RWO

De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt een klacht over een zeer snelle toewijzing van een sociale huurwoning aan mevrouw X. De klaagster vindt deze toewijzing niet kunnen omdat vele kandidaat-huurders jaren moeten wachten voor een sociale woning. Zij vraagt de toewijzing te onderzoeken en de nodige inspectie in te schakelen.

Onderzoek:
De Vlaamse Ombudsdienst stelt een onderzoek in bij de sociale huisvestingsmaatschappij en bij het Agentschap Inspectie RWO dat via de toezichthouders toezicht uitoefent op de sociale huisvestingsmaatschappijen. Het inschrijvingsregister met de persoonsgebonden gegevens werd ingezien.

- Mevrouw X schreef zich op 27 april 2009 in als kandidaat voor een sociale woning.
- Het verhuurcomité van de sociale huisvestingsmaatschappij heeft haar - nauwelijks een week later - op 6 mei 2009 een nieuwbouwappartement in straat Y toegewezen.
  De enige motivering die het verhuurcomité opgeeft als “bijzondere sociale omstandigheid” is het “op straat staan na relationele moeilijkheden”. In het verslag van het toewijzingscomité staat het volgende: “Kandidate Mw X wordt bij afwijking een app/A2 toegewezen om reden dat echtgenoot bij echtscheiding de woning inkoopt en mw. letterlijk op straat staat. De toewijzing geldt vanaf afgifte document Notaris waarbij het bewijs wordt geleverd betrokkene geen eigendom meer heeft.”
- Mevrouw X genoot geen prioriteit. Ze is aan het werk en is op dat moment voor de helft eigenaar van een gezinswoning.
- Het verhuurcomité motiveert niet expliciet waarom de partner waar de verzoekster nog (officieel) mee samen woonde niet meer als gezinslid wordt beschouwd zodat aan de eigendomsvoorwaarde voldaan kon zijn.
  Op 12 mei 2009 levert de notaris een attest af waaruit blijkt dat zij wel degelijk nog mede-eigenaar is van de gezinswoning. De voorwaarde die het comité voor de toewijzing had opgelegd, wordt dus niet vervuld.
  De beslissing van toewijzing werd binnen de opgelegde termijn aan de toezichthouder overgemaakt.
- Het inschrijvingsregister kent op 6 mei 2009 in totaal ongeveer 1200 kandidaat-huurders, onder wie tientallen kandidaten voor een appartement met twee slaapkamers.
- Bij nazicht van het inschrijvingsregister blijkt dat op 6 mei 2009 26 kandidaat-huurders chronologisch vóór mevrouw X gerangschikt staan voor de wijk Y waarin haar een woning werd toegewezen.
  De oudste kandidatuur op dat moment dateert van 2004 en van de 26 kandidaten hebben er twee een prioriteitscode van invaliditeit.
- De meeste toewijzingen van appartementen met twee slaapkamers in april 2009 hebben betrekking op kandidaten die sinds 2006 zijn ingeschreven en dus een wachttijd van ongeveer 3 jaar hebben doorlopen om een sociale huurwoning toegewezen te krijgen.
- De huisvestingsmaatschappij wil opmerken dat de beslissing van 6 mei 2009 niet werd geschorst door de toezichthouder.
- Er is een sterk vermoeden dat de oom van mevrouw X, de heer X die al jaren lid is van de Raad van Bestuur van de betrokken huisvestingsmaatschappij, het verhuurcomité heeft benaderd om zijn nicht bij voorrang en snel een nieuwbouwappartement toe te wijzen.
- Dat vermoeden wordt aannemelijk wanneer blijkt dat in het verleden mevrouw X al een sociaal appartement heeft gehuurd (in de periode 2005 tot 2007)en in dat dossier een brief steekt van de heer X waarbij hij vraagt om op korte termijn een oplossing te geven voor zijn nicht die zich kort daarvoor had ingeschreven als kandidaat-huurder van de sociale huisvestingsmaatschappij.
  De exacte chronologie in dat dossier is als volgt: mevrouw X schrijft zich op 3 maart 2005 in als kandidaat-huurder voor enkele wijken. Op 8 maart 2005 volgt tussenkomst van de heer X voor zijn nicht. Op 17 maart 2005 wordt aan mevrouw X geschreven dat het huurcomité een woning aan haar heeft toegewezen.
  Er is nog een tweede brief van 10 juni 2005 en het huurcontract van een nieuwbouwappartement in wijk Y wordt ondertekend op 14 juni 2005. Deze toewijzing in 2005 door tussenkomst van de heer X is niet het voorwerp van de huidige klacht, maar versterkt wel het vermoeden dat er in 2009 opnieuw door dit lid van de Raad van Bestuur tussenkomst is geweest waardoor aan mevrouw X op een voor de sociale woninghuur merkwaardig snelle wijze een appartement kon worden toegewezen. Er zijn immers geen andere elementen in het dossier die de bijzonder snelle toewijzing kunnen verklaren.
  Volgens de sociale huisvestingsmaatschappij was er in 2005 niet zozeer sprake van een tussenkomst

ten gunste van een familielid, doch wel van een aanbeveling. Ook het verleden van mevrouw X als correcte huurder zou mogelijk een rol gespeeld hebben bij de toewijzing in 2009.

De toewijzing van de sociale woning aan mevrouw X is volgens de Vlaamse Ombudsdienst niet correct verlopen en druist in tegen de letter en de geest van het Kaderbesluit Sociale Huur en de doelstellingen van de sociale verhuring. Er werd niet afdoende gemotiveerd waarom werd afgeweken van de normale toewijzingsregels die gelden voor alle kandidaat- huurders. Er is ook geen sprake van eventuele “bijzondere omstandigheden”.Tussenkomsten van leden van de Raad van Bestuur of anderen ten gunste van een bepaalde kandidaat-huurders kunnen niet worden getolereerd. De toewijzingen van de sociale huurwoningen moeten gebeuren volgens de regels van het Kaderbesluit Sociale Huur .

De maatschappij erkent dat het Kaderbesluit Sociale Huur niet exact werd gevolgd en verontschuldigt zich daarvoor. Het intern beheerreglement van de maatschappij bevat een bepaling dat individuele bestuurders zich moeten onthouden van directe opdrachten.
Sedert 1 september 2009 is er een nieuw verhuurcomité samengesteld binnen de maatschappij dat strikte instructies heeft om de regelgeving van het Kaderbesluit Sociale Huur stipt te volgen. Dit is alvast positief.

Aan het Agentschap Inspectie RWO werd gevraagd op welke manier toezicht werd gehouden op de snelle toewijzing bij voorrang in dit dossier. Er volgt een antwoord in algemene bewoordingen. Het toezicht op de toewijzingen verloopt principieel a posteriori. Indien blijkt dat een sociale verhuurder versnelde toewijzingen doorvoert die onvoldoende gemotiveerd zijn, kan de toezichthouder beslissen dat gedurende maximaal een jaar elke beslissing tot versneld toewijzen van deze verhuurder voorafgaandelijk wordt voorgelegd. Het Agentschap deelt niet mee of dit nu al dan niet zal gebeuren naar aanleiding van deze klacht. De toezichthouder neemt de klacht wel op in de risico-analyse van de betrokken maatschappij en bij het eerstvolgende inspectiebezoek zal een controle op de toewijzingen worden uitgevoerd.

De Vlaamse Ombudsdienst kan hieruit besluiten dat het toezicht op de toewijzingen van sociale huurwoningen, in het bijzonder op de versnelde toewijzingen ontoereikend is en het Agentschap Inspectie RWO nauwelijks over mogelijkheden beschikt om toewijzingen die in strijd met de regelgeving zijn gebeurd ongedaan te maken of te sanctioneren.

Beoordeling
T.a.v. de sociale huisvestingsmaatschappij: Gegrond en niet herstelbaar

Overeenstemming met het recht: de omstandigheden die werden aangehaald om de verzoekster bij voorrang een sociale woning toe te wijzen waren niet van die aard om de snelle toewijzing van een sociale woning vóór vele andere kandidaat-huurders te verrechtvaardigen

Afdoende motivering: het verhuurcomité motiveerde niet in het bijzonder waarom kon worden afgeweken van de eigendomsvoorwaarde die aan kandidaat-huurders bij de inschrijving en bij de toewijzing wordt gesteld

Gelijkheid en onpartijdigheid: het is duidelijk dat bij de bovenvermelde toewijzing de gelijkheid van de kandidaat-huurders voor een appartement met twee slaapkamers voor die wijk werd geschonden

T.a.v. het Agentschap Inspectie RWO: Gegrond en (individueel) niet herstelbaar
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: het toezicht over de versnelde toewijzingen was ontoereikend

Beleidsaanbeveling: De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de Vlaamse Overheid aan om een zorgvuldig toezicht a priori te organiseren bij versnelde toewijzingen van sociale huurwoningen zodat niet afdoende gemotiveerde versnelde toewijzingen, waarbij de gelijkheid tussen de kandidaat-huurders wordt geschonden, niet kunnen doorgaan.

Aanbeveling:
De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de sociale huisvestingsmaatschappij aan om zorgvuldig en behoorlijk om te springen met versnelde toewijzingen van sociale huurwoningen.

Energie, Wonen, Steden en Sociale Economie

Op 2 oktober 2009 kondigt de Vlaamse regering met een persbericht aan dat de premievoorwaarden voor de renovatiepremie strenger worden. Op 23 oktober 2009 keurt de Vlaamse regering de wijzigingen in het renovatiebesluit goed. Het wijzigend besluit wordt op 29 oktober 2009 in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd. De gewijzigde regels treden op de dag van publicatie van het besluit in werking. Alle aanvragen ingediend vanaf 29 oktober 2009 worden behandeld overeenkomstig de gewijzigde voorwaarden.

Vanaf 29 oktober 2009 wordt de Vlaamse Ombudsdienst overspoeld met telefonische klachten, de eerste dagen zijn het enkele tientallen per dag. Zo'n 300 verzoekers hebben vanaf 28 oktober 2009 een schriftelijke klacht ingediend. Ze zijn erg teleurgesteld over de plotse verstrenging van de premievoorwaarden, de gebrekkige communicatie en het ontbreken van overgangsmaatregelen. Velen vrezen een zwaar financieel verlies te lijden.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de eerste 3 klachten afzonderlijk verstuurd en vanaf 4 november 2009 de andere klachten gebundeld verzonden aan de minister.

In alle klachten komen dezelfde drie aspecten aan bod:

1. Er werd slecht gecommuniceerd over de aanpassing van de premievoorwaarden
Er is onvoldoende op voorhand gecommuniceerd over de verstrenging van de voorwaarden. Hierdoor heeft een aantal verzoekers bij wie het aanvraagdossier bijna rond was, geen mogelijkheid meer gehad om nog een aanvraag tijdig in te dienen. In de maand oktober 2009 zouden nog een 4000-tal aanvragen zijn binnengekomen op het Agentschap Wonen. Maar dat was niet meer mogelijk voor de aanvragers die nog moesten wachten op een factuur of de uitvoering van een werk om het dossier te kunnen indienen of voor de aanvragers die zich door de gebrekkige communicatie niet bewust waren van de urgentie.

2. De premievoorwaarden zijn met onmiddellijke ingang verstrengd
De verzoekers vinden het onbehoorlijk dat er geen overgangsmaatregelen werden bepaald voor die kandidaat-aanvragers die al veel werken hebben uitgevoerd. De renovatiepremie kan pas aangevraagd worden, als de werken uitgevoerd zijn en als de aanvrager over een factuur beschikt. Die kandidaat-aanvragers hebben een renovatie van hun woning gepland en hebben daarbij in hun financiële planning uitdrukkelijk gerekend op de renovatiepremie met de voorwaarden zoals die door de Vlaamse regering was uitgeschreven. Begin 2009 werden de premievoorwaarden zelfs nog enigszins versoepeld voor die bewoners die in de voorbije drie jaar een andere woning in bezit hadden. Het was dus niet voorzienbaar dat de renovatiepremie in het gedrang kon komen voor die kandidaat-aanvragers die aan de voorwaarden voldeden. Hun gerechtvaardigde vertrouwen dat ze aanspraak konden maken op de renovatiepremie, is geschonden. De plotse beperking van de premie zal veel jonge gezinnen in financiële moeilijkheden brengen.

3. De budgettaire gevolgen van de succesvolle renovatiepremie zijn slecht ingeschat
De renovatiepremie kent een enorm succes. Dit succes was voorspelbaar. Ook in 2008 waren er al 23.000 aanvragen die overigens in grote mate laattijdig werden afgehandeld. Begin 2009 worden niettemin de premievoorwaarden nog versoepeld om medio 2009 vast te stellen dat het voorziene budget al op is.
Veel verzoekers klagen over een totaal verkeerde inschatting van de Vlaamse overheid van de nodige budgetten voor gemaakte afspraken. Het recht op de renovatiepremie tegen de “oude” voorwaarden was zo goed als toegekend aan al die burgers die nu een groot deel van die werken hebben uitgevoerd maar wel naast de premie tegen de “oude” voorwaarden grijpen.

Na twee weken, op 20 november 2009, krijgt de Vlaamse Ombudsdienst een antwoord op de klachten en vragen.

De verstrenging van de premievoorwaarden voor de renovatiepremie wordt op donderdag 3 december 2009 besproken in de Commissie voor Wonen van het Vlaamse Parlement, in het bijzijn van de minister en van de Vlaamse Ombudsdienst.

Hieronder volgen de antwoorden van de minister op de drie aspecten van de klachten en het commentaar van de Vlaamse Ombudsdienst daarbij.

1. Slechte communicatie over de aanpassing van de voorwaarden

ANTWOORD VAN DE MINISTER:

"Via diverse initiatieven heb ik in samenwerking met de administratie getracht om de bevolking zo goed mogelijk op de hoogte te houden van de wijzigingen:

1. De eerste communicatie gebeurde naar aanleiding van de principiële goedkeuring van de wijzigingen op de 2 oktober 2009. Onmiddellijk na de Vlaamse regering heeft de minister voor wonen in de persconferentie de wijzigingen toegelicht. Er werd een persbericht verspreid waarin de veranderingen in algemene lijnen werden toegelicht en waarin verwezen werd naar de website van www.bouwenenwonen.be voor bijkomende info. Op deze website werden de aanpassingen toegelicht en werd alle mogelijke bijkomende informatie gegeven, bijvoorbeeld over wat er zou gebeuren met de dossiers in overgang.
   In alle communicatie werd consequent de verwijzing naar de website opgenomen. Vanaf 5 oktober 2009 werd ook de Vlaamse Infolijn ingeschakeld.

2. De website www.bouwenenwonen.be werd geactualiseerd op het moment dat er nieuwe informatie ter beschikking was;
a. op het moment van definitieve goedkeuring door de administratie, op dat moment werden ook onmiddellijk de goedgekeurde besluiten on line gezet;
b. op het moment dat de datum van publicatie gekend was;
c. het moment van definitieve publicatie.

3. Aan het Agentschap is bij elke stap gevraagd om de wijzigingen goed te communiceren naar de buitendiensten, zodat ook daar op een juiste manier zou gecommuniceerd worden.

4. Onze eigen dienst klantenmanagement was/is sinds de eerste meldingen van de wijzigingen stand-by om zowel schriftelijke als mondelinge vragen te beantwoorden. Deze communicatie werd maximaal afgestemd op de communicatie van de administratie."

Tot zover het antwoord van de minister op dit aspect van de klacht.

De Vlaamse Ombudsdienst is het daar niet mee eens.
Als de overheid regels wil verstrengen om de begroting te bewaken, dan mag de burger wel verwachten dat daarover beter gecommuniceerd wordt. In dit dossier werden de decretaal vastgelegde normen (decreet van 8 mei 2009) van een goede, duidelijke, actieve en tijdige overheidscommunicatie niet gerespecteerd.

Er werd op 2 oktober 2009 inderdaad een persbericht door de Vlaamse Regering verstuurd, maar de meeste kranten hebben dat helaas vertaald in de boodschap dat de premie niet langer gebruikt zou kunnen worden voor luxewerken: "Renovatiepremie schrapt luxe" (De Morgen 3 oktober 2009), "Vlaamse renovatiepremie niet meer voor luxe" (Belga 2 oktober 2009), "Niet langer renovatiesteun voor tweede wc"(De Tijd 3 oktober 2009) . Ook in het persbericht van 2 oktober is sprake van "geen subsidiëring van parketvloeren, dure tegels in de badkamer…" . Vele kandidaat-aanvragers voelden zich hierdoor niet aangesproken, omdat de door hen uitgevoerde werken wel degelijk betrekking hebben op een substantiële kwaliteitsverbetering van hun woning.

De minister benadrukt bij de bespreking in de commissie dat naast een beschrijving van de doelstellingen van de renovatiepremie en de actuele budgettaire toestand, de tekst alle elementen bevat die het voorwerp uitmaakten van de principiële beslissing: de beperking van het aantal gesubsidieerde werken, de categorisering van de gesubsidieerde werken met de maximumbedragen die kunnen worden ingebracht, en de twee verschillende terugbetalingpercentages op basis van het inkomen van de aanvrager.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft bij de vaststelling dat er onvoldoende op voorhand werd gecommuniceerd:

- bij de eerste persmededeling op 2 oktober 2009 werd niet duidelijk gecommuniceerd over het tijdstip van de inwerkingtreding van de toekomstige verstrengde premievoorwaarden;
- de minister verwijst naar de informatie op de website www.bouwenenwonen.be, maar veel burgers hebben nog steeds geen toegang tot internet om die informatie te raadplegen;
- uit verschillende mails blijkt dat kandidaat-aanvragers die bij de administratie of het kabinet informeerden naar de juiste datum van inwerkingtreding, daarop geen juist antwoord konden krijgen;
- in dossier 2009-1032 vraagt de verzoeker na het persbericht van 2 oktober aan het kabinet wanneer de nieuwe regels in werking zullen treden. Omdat hij geen antwoord ontvangt, dient hij een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst die op 15 oktober 2009 wordt verzonden naar de klachtenbehandelaar van het kabinet van de minister. Na het verstrijken van de antwoordtermijn van 45 dagen, meldt de verzoeker dat hij op 10 december 2009 nog steeds geen antwoord van het kabinet heeft ontvangen op zijn vraag;
- die burgers die – al dan niet bij toeval- het persbericht hebben gemist, werden niet geïnformeerd omdat bij de publicatie in het Staatsblad de nieuwe regeling onmiddellijk in werking trad;
- verschillende verzoekers leggen mails over van het Agentschap Wonen-Vlaanderen van enkele maanden oud waarin werd bevestigd dat de renovatiepremie zeker tot eind 2009 zou blijven bestaan onder de huidige voorwaarden.

Over dit laatste aspect verklaarde de administrateur-generaal van het Agentschap Wonen –Vlaanderen dat dit antwoord een logische afleiding was uit het feit dat enerzijds de bevoegde minister tegenover Wonen-Vlaanderen garandeerde dat er in 2009 geen betalingsprobleem zou opduiken (zodat aanvragen verder konden behandeld worden) en anderzijds dat bij (het daaruitvolgend) gebrek aan spoedeisendheid een aanpassing van het stelsel wel voor de hand lag maar zich na de regeringswisseling niet op korte termijn zou opdringen. Aanvankelijk leek de bevoegde minister overigens te slagen in zijn opzet om het krediet te verhogen. Bij ministerieel besluit van 27 mei 2009 werd het oorspronkelijke krediet al verhoogd met 20% om alvast de vakantieperiode te overbruggen. Jammer genoeg bleef het daarbij, ondanks meerdere waarschuwingen vanuit Wonen-Vlaanderen, met als gevolg dat er bij het aantreden van de nieuwe Vlaamse Regering in juli 2009 een (te verwachten) tekort van meer dan 50 miljoen euro vastgesteld werd.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in het verleden al vaker aanbevelingen geformuleerd voor communicatie over tegemoetkomingen inzake wonen:

Aanbeveling 1999-21
De Vlaamse overheid moet verder inspanningen blijven leveren om de burger gerichte, bevattelijke en volledige informatie te verstrekken over de huisvestingspremies en andere financiële tussenkomsten. …Ook wijzigingen die negatief zijn voor de burger, moeten tijdig en op ruime schaal kenbaar worden gemaakt.

Aanbeveling 2000-22
De Vlaamse overheid moet bij de afschaffing van een premiestelsel voorzien in een overgangsregeling of een grotere tijdspanne tussen bekendmaking van de afschaffing en de inwerkingtreding van de afschaffing.

Met deze aanbevelingen werd geen rekening gehouden.

2. Verstrenging van de premievoorwaarden met onmiddellijke ingang

ANTWOORD VAN DE MINISTER

“Bij mijn aantreden werd ik geconfronteerd met een zeer urgent begrotingsprobleem. Ik moest bijgevolg snel ingrijpen. Bovendien was de algemene context van de begrotingsbespreking 'besparen'.
Het krediet voor de renovatiepremie bedroeg in 2009 aanvankelijk 80 mio euro, maar werd op 27 mei 2009 via een (eerste) herverdeling verhoogd tot 95.885.000 euro. Dat bedrag was begin september volledig opgebruikt. Meer nog, er lagen ontwerp-betalingsbesluiten klaar voor 29,5 mio euro (m.b.t. 4.530 dossiers), die niet konden uitbetaald worden in afwachting van een nieuwe herverdeling of van de afronding van de begrotingscontrole 2009.

Tijdens de derde begrotingscontrole 2009 is beslist om het krediet voor de renovatiepremie nogmaals te verhogen tot 125.690.000 euro. Daarmee kunnen de dossiers betaald worden die op uitbetaling liggen te wachten. Alle dossiers die in het laatste kwartaal binnenkomen, zullen uitbetaald worden met de kredieten van 2010. Dit kan omdat de regelgeving een uitbetalingstermijn van vier maanden bepaalt. Ook in de begroting voor 2010 wordt maximaal ingezet op extra budgetten voor de renovatiepremie. Waar oorspronkelijk 62.869.000 euro was begroot, is dit tijdens de onderhandelingen opgetrokken tot 118 869 000 euro.
Maar om behoud mogelijk te maken volstond zelfs deze uitbreiding van budget niet en heb ik dus toch een aantal aanpassingen moeten doorvoeren. De aanpassingen zijn gebaseerd op twee uitgangspunten. De premie moet prioritair gericht worden op kwaliteitsverbetering, eerder dan op comfortverbetering, en de premie moet maximaal terechtkomen bij diegenen die de ondersteuning het meeste nodig hebben.
De vraag naar een langere overgangsperiode is mij meermaals gesteld. Ik kon en kan aan deze vraag niet tegemoet komen om budgettaire redenen. Bij het invoeren van een langere overgangsperiode, zou de premie in 2010 opnieuw onder druk komen te staan.
Bovendien zorgt de aankondiging van een wijziging voor een aanzuigeffect. Ter illustratie: de huidige wijziging werd aangekondigd op 2 oktober. In oktober werden iets minder dan 5.500 aanvragen ingediend. Dit is bijna een verdrievoudiging ten opzichte van het normale aantal aanvragen.
Bij een overgangsperiode van drie maanden hadden we het risico gelopen dat een grote hap van het budget op zou gaan aan dossiers in de overgangsregeling. Daardoor zou ik in 2010 ondanks het structureel sterk verhoogde budget een zwaar tekort kennen op de begroting. Dit zou in praktijk het einde van de renovatiepremie betekenen.

Samengevat: de beleidsafweging die voorlag was: ofwel het behoud van de premie in afgeslankte versie met een beperkte overgangsmaatregeling ofwel de afschaffing van de premie met een langere overgangsregel. Vanuit het algemeen belang en vanuit mijn beleidsdoelstellingen werd voor het eerste gekozen.”

Tot zover het antwoord van de minister op dit aspect van de klacht.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de minister geen rekening houdt met het gerechtvaardigd vertrouwen van de burger in de bekende premievoorwaarden: met kennis van die premievoorwaarden liet de burger werken uitvoeren of opnemen in een aannemingsovereenkomst. Met andere woorden: die burger blijft ten aanzien van zijn aannemer gehouden die werken te betalen of te laten uitvoeren. Wanneer hij dit niet doet, pleegt hij contractbreuk. Voor die burger heeft de minister geen aanvaardbare overgangsmaatregel opgenomen.

Ook hier verwijst de Vlaamse Ombudsdienst naar een bestaande aanbeveling:

Aanbeveling 2004-19
De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet een grotere tijdspanne inbouwen voor de inwerkingtreding van nieuwe regelgeving, zeker wanneer voorwaarden voor het verkrijgen van een huisvestingspremie worden gewijzigd.

Ook met deze aanbeveling werd geen rekening gehouden.

3. Slechte inschatting van de budgettaire gevolgen van het succes van de renovatiepremie

ANTWOORD VAN DE MINISTER

“We kunnen alleen maar beamen dat de huidige situatie mede veroorzaakt is door een slechte budgettaire inschatting in het verleden.”

De minister geeft bijkomend uitleg in de Commissie voor Wonen op 3 december 2009:

Al bij de invoering van de renovatiepremie in 2007 deden zich problemen voor. De budgetten konden dat jaar niet volledig worden besteed omdat de administratie niet de tijd had om zich organisatorisch voor te bereiden. Zo liep ze van bij de start een uitbetalingsachterstand op. Intussen bleef het aantal dossiers maar stijgen. Vergeleken met 2007 steeg het aantal aanvragen in 2008 met 38 percent. Op 3 juli 2008 bezorgde de administratie het kabinet-Keulen een eerste evaluatie, waarin ze aangaf dat de premie haar doel voorbijschoot. In verhouding werd te veel afwerking betoelaagd: al in 2008 was er een tekort van 25 miljoen euro. De dossiers van het laatste kwartaal van dat jaar werden daarom overgedragen naar 2009. De begrotingsopmaak voor 2009 hield echter niet eens rekening met die aanzienlijke overdracht en voorzag opnieuw in slechts 80 miljoen euro. Al evenmin kwam er enige actie om het premiestelsel te hervormen. Integendeel, de voorwaarden werden nog versoepeld. Bij een herverdeling op 27 mei 2009 werd het budget opgetrokken met 15 miljoen euro, niet eens voldoende om het tekort van 25 miljoen euro te compenseren.

Inmiddels bleef het aantal aanvragen maar toenemen, stelt de minister, meer bepaald met 34 percent ten opzichte van dezelfde periode in het vorige jaar. Het budget volstond dus om de dossiers uit te betalen tot net na de verkiezingen. In september was het helemaal opgebruikt. Toen lagen al 4530 dossiers voor een totaal van 29,5 miljoen euro klaar voor betaling. Deze toestand was perfect voorspelbaar.

De minister kreeg dus te maken met een zeer urgente situatie, terwijl de economische crisis de regering net tot besparingen dwong. Haar uitdaging bestond erin om de premies van 2009 uit te betalen en het stelsel in de toekomst betaalbaar te houden. Voorts moest de minister een structurele budgettaire ontsporing vermijden zonder aan de essentie van de premie te raken.

Tot zover het antwoord van de minister op dit aspect van de klacht. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de minister het probleem afschuift op het verleden.
Ook hierover werd reeds een aanbeveling geformuleerd:

Aanbeveling 2003-22
De Vlaamse overheid moet voldoende middelen uittrekken om de uitbetaling van financiële tegemoetkomingen inzake huisvesting (tijdig) na te komen.

Beoordeling:
Gegrond en niet herstelbaar

Doeltreffende algemene informatieverstrekking: de algemene communicatie over de verstrenging van de premievoorwaarden was onduidelijk, niet tijdig, onvolledig en niet actief genoeg en in dus strijd met de decretaal vastgelegde normen voor overheidscommunicatie

Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen: de burger mag in principe vertrouwen op de bestaande en bekende rechtsregels. Er werd geen rekening gehouden met het gerechtvaardigde vertrouwen van de kandidaat-aanvragers dat zij bij het uitvoeren van de werken en het afsluiten van de overeenkomsten met hun aannemers aanspraak konden maken op een renovatiepremie.
Het persbericht van 2 oktober 2009 heeft sommige kandidaat-aanvragers er toe aangezet om nog snel de reno-

vatiepremie aan te vragen. Wie dat persbericht gemist had, werd in snelheid genomen bij de publicatie van de gewijzigde regels in het Staatsblad, waarbij de verstrengde voorwaarden onmiddellijk in werking traden. Een redelijke overgangsregeling moet in de wetgeving worden opgenomen en niet voortvloeien uit een persmededeling. Dit schendt de rechtszekerheid van de kandidaat-aanvragers en brengt ongelijkheid met zich mee tussen de kandidaat-aanvragers.

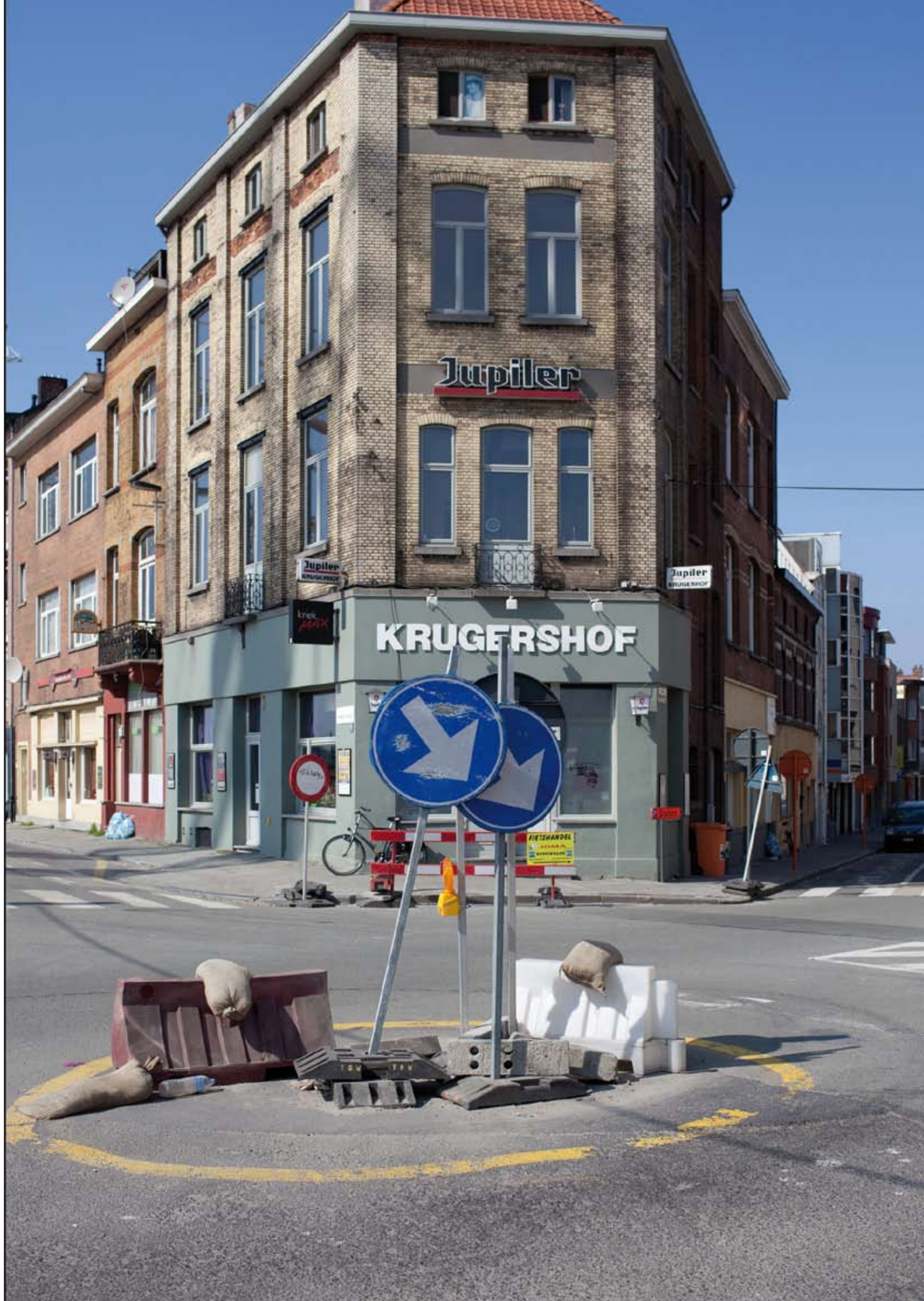
Deugdelijke correspondentie: een aantal verzoekers ontvingen geen of een misleidend antwoord op hun vraag aan het kabinet of aan het Agentschap Wonen over de geldingsduur van de renovatiepremievoorwaarden in de periode van 2 tot 29 oktober 2009.

Redelijke behandeltermijn: er werd niet tijdig gecommuniceerd over de verstrenging van de premievoorwaarden; er werden geen overgangsmaatregelen bepaald voor die werken die reeds uitgevoerd waren voor 29 oktober 2009.

Aanbeveling:
De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de Vlaamse Regering aan om, overeenkomstig de decretale normen voor overheidscommunicatie, duidelijk, tijdig, actief en volledig te communiceren wanneer de voorwaarden voor tegemoetkomingen en premies inzake wonen wijzigen.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de Vlaamse Regering aan om bij de verstrenging van een premiestelsel te voorzien in een overgangsregeling of in een redelijke tijdspanne tussen bekendmaking van de afschaffing en de inwerkingtreding van de afschaffing. Het gerechtvaardigd vertrouwen van de burgers in de overheid mag niet aangetast worden.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de Vlaamse Regering aan om in de nodige budgetten te voorzien om de toekenning en uitbetaling van de premies onder de bestaande premievoorwaarden te kunnen nakomen. Bij de opstart van een nieuwe premie moet die premie, bij de reguleringsimpactanalyse, meteen realistisch gebudgetteerd worden.



Verbeelding is ons gegeven voor wat we niet zijn
Zin voor humor om ons te troosten wat we wel zijn

Francis Bacon

HOOFDSTUK 3

VOORBEELDFUNCTIE

In dit thematische hoofdstuk gaat het over ‘de voorbeeldfunctie’ of over de ‘waardigheid van het ambt’.

De meeste ambtenaren verdienen het vertrouwen van de burgers. Daar kan u van op aan. De terechte klachten over onvoorbeeldig gedrag zijn ook beperkt, maar ze tonen ook aan dat een burger terecht zwaar tilt aan het feit dat een overheid zelf het voorbeeld moet geven en als dit dan niet gebeurt, zal een burger niet nalaten om ook eens die overheid op de vingers te tikken. Gent, een rebelse stad… De Gentenaar blijft kritisch, vooral voor zijn overheden, en hij merkt hierbij fijntjes op dat ambtenaren ook de puntjes op de i zetten voor de burgers. Dit soort klachten en opmerkingen zijn soms wat cynisch, maar ook soms overgoten met de nodige dosis humor.

Hoe een overheid en dus ook de ambtenaar zich moet gedragen, is ondermeer te lezen in de beginselen van behoorlijk bestuur, de deontologie van de ambtenaar, het handvest van de ambtenaar, het statuut dat ook vrij recent concreet werd vertaald in een gedragscode.

Want hoe geloofwaardig ben je als overheid nog als je zelf je eigen regels niet volgt? Als je de verkeersregels als politieman aan je laars lapt.
Of hoe geloofwaardig ben je nog als je als veegploeg zelf afval achterlaat onder het motto ‘Mijn Gent, schoon Gent’… Of als burgers selectief hun afval verzamelen om dan alles in één ladebak te kieperen?
Een greep uit die klachten volgt hieronder.

1. Voorbeeldfunctie

1.1. Selectie van klachten

Onkruid

Ik zou willen melden dat de trottoirs in de Roggestraat, aan de Brandweerkazerne en aan de kant van het parochiehuis overgroeid zijn met onkruid. Het is zelfs zo erg dat wij verplicht zijn om van het trottoir te stappen. Ik dacht dat iedereen zijn eigen trottoir moest onderhouden. De Stad dan toch ook? Ik weet dat het een nieuwe brandweerkazerne is en dat voor dit onderhoud misschien nog geen opdracht gegeven is, maar toch… Ik sta niet alleen met die opmerkingen en heb al verschillende omwonenden over het onkruid op het trottoir horen klagen.

Onderzoek:
Wij vragen aan de Stadswacht om de toestand ter plaatse eens te bekijken. De Stadswacht antwoordt dat zij op de hoogte zijn van het probleem dat hen regelmatig door de omwonenden gesignaleerd wordt. De Stadswacht voegt eraan toe dat dit een algemeen probleem is: onkruidbestrijding op de openbare weg ter hoogte van de stadsgebouwen en terreinen. De Stad heeft hier nochtans een voorbeeldfunctie, want van de burger wordt verwacht dat hij zijn trottoir onkruidvrij houdt. De diensten afzonderlijk zijn daar niet voor uitgerust, dus moet er een globale oplossing gevonden worden, .binnen de werkgroep Onkruidbestrijding, die hiervoor is opgericht en door de Milieudienst wordt getrokken. Bedoeling is een éénvormige aanpak te bepalen, waarbij ook het Lokaal Werkgelegenheidsbureau wordt betrokken. Ondertussen komen we te weten dat de Groendienst verantwoordelijk is voor het onderhoud van de trottoirs en voetpaden grenzend aan groenzones. Het is dus de Groendienst die naar aanleiding van de klacht de trottoirs in de Roggestraat opkuist en verder zal onderhouden. Niettemin had de Brandweer het initiatief kunnen nemen om de Groendienst te vragen het trottoir onkruidvrij te maken; tenslotte gaat het hier om het trottoir van de Brandweer. Ook burgers moeten ervoor zorgen dat hun trottoir onkruidvrij is, dat zij het nu zelf doen of het aan iemand anders opdragen.

Beoordeling: gegrond
De Stad is verantwoordelijk voor het onderhoud van het trottoir ter hoogte van zijn eigendommen en grenzend aan groenzones. Onduidelijkheid over wie wat moet dan, kan geen excuus zijn om bepaalde taken niet of onvoldoende uit te voeren.

Aanbeveling:
Zorg ervoor dat heel dringend een duidelijke taakomschrijving komt voor de diensten die betrokken zijn bij de onkruidbestrijding. De Stad heeft hierin een voorbeeldfunctie: het kan niet dat het stadsbestuur zijn eigen verordeningen niet naleeft.

Onkruid

Ik woon in de buurt van de Leopoldskazerne en stel vast dat voor de kazerne de kant van de Charles De Kerchovelaan een wildgroei is op het trottoir aan de gevel. Ook een stukje aan de Kattenberg. Dat staat er nu al maanden welig te tieren. U vraagt mij of ik al geprobeerd heb om dit aan te kaarten? Ik zou u eerst willen vragen waarom ik dat moet doen waarom er niet spontaan zelf door de Stad wordt opgetreden maar goed ik heb mijn best al gedaan. Ik heb een mail gestuurd naar Groendienst. Hun antwoord: verantwoordelijkheid van de eigenaar van de gevel ook al is dat de stad het is die dienst die het moet doen. Dan een mail van de Groendienst doorgestuurd naar Leopoldskazerne: geen antwoord, ik ben dan eens binnen gegaan. Een dame zegt mij dat hangt niet meer af van ons (ik vermoed een dame van het leger), dat hangt af van de stad Gent. Dan naar het infonummer en die hebben me gezegd het is voor de Groendienst. Die hebben mij dan gezegd: dat is niet voor ons dat is voor de beheerder van het gebouw, een zeer beleefde man die mij zelf heeft opgebeld om me het antwoord te bezorgen. Dat was drie weken geleden. Allez, ik kan toch niet blijven rondlopen zeker. Nu is het genoeg geweest en ik vraag de tussenkomst van de ombudsvrouw.

Onderzoek:
Uit navraag bij de Dienst Vastgoedbeheer blijkt dat dit deel van de Leopoldskazerne sedert september 2009 eigendom is van de Stad. Dit wil zeggen dat, volgens de politieverordening op de reinheid in de gemeente de eigenaar, hier de Stad, het trottoir moet vrijhouden van onkruid. Omdat het nog altijd niet duidelijk is wie waar onkruid moet bestrijden, ook niet in de Werkgroep Onkruidbestrijding geven wij de klacht aan de Milieudienst die sedert kort de werkgroep trekt. Kort daarop vernemen wij dat een veegploeg van Ivago het onkruid van het trottoir heeft verwijderd.

Beoordeling: gegrond
De Stad heeft hier een voorbeeldfunctie en moet zelf in de eerste plaats haar eigen verordeningen respecteren. Daarenboven moet er dringend uitgemaakt worden wie het onkruid voor en aan de stadsgebouwen moet verwijderen.

Dieselmotor

Er werd smog-alarm ingevoerd bij de wisseling 2008-2009. Per 9 januari was er terug smog-alarm.
Ik stel vast dat na de vakantie 2008 naar 2009 terug leerlingenvervoer is met de bus van Onderwijs Stad Gent. Dit om leerlingen naar en van het zwembad Van Eyck te brengen.
De bus stopt op de Nieuwbrugkaai om de leerlingen naar het zwembad te laten gaan over de nieuw aangelegde voetgangersbrug naar het Veermanplein.
De bus stopt aan de appartementen ter hoogte van de brug aan de kant van de bebouwingen. De motor blijft voortdurend (continu) draaien. Het betreft een dieselmotor.
Een dieselmotor is een zeer grote vervuiler met fijn stof. De uitlaatgassen en het fijn stof dringen in appartementen. Dit is een gevaar voor de gezondheid.
Kan daaraan verholpen worden?
Ik begrijp dat de chauffeur liever in een warme dan in een koude bus wacht. Maar onze gezondheid dient ook gerespecteerd te worden.
Waar het echt om gaat is de gezondheid en ik vraag dus om aan de situatie iets (te laten) doen.
Ik schreef hierover al een brief aan de burgemeester, de schepen van Onderwijs en de schepen van Milieu.

Onderzoek:
Wij vernemen dat verzoeker ondertussen van de schepen van Onderwijs een brief heeft ontvangen, met daarin een gemotiveerd antwoord op de vraag die werd gesteld.
Het KB "houdende algemeen reglement op de politie van het wegverkeer" bepaalt in artikel 8.6.: 'De bestuurders mogen daarenboven de motor niet laten draaien in vrijloopstand, behalve ingeval van noodzaak.'. Deze noodzaak wordt duidelijk toegelicht in de brief van schepen.

Besluit:
Er wordt gehandeld in overeenstemming met de regelgeving. De Stad heeft een voorbeeldfunctie, maar er wordt proactief gehandeld. Immers, de schepen verwijst naar het feit dat het in de bus warm moet blijven om dat de leerlingen na het zwemmen niet met nat haar in een koude bus mogen komen.

Beoordeling: ongegrond

Onbetaalde facturen

Ik heb op 1 oktober twee facturen verstuurd naar stadsbestuur van Gent, Departement Facility Management, Dienst gebouwen voor de uitgevoerde veiligheidscoördinatie opdrachten. Het betreft twee facturen van dossiers die me gegund zijn aan de hand van een aanbesteding (dienstverlening veiligheidscoördinator ontwerp en verwezenlijking voor werken in het Administratief Centrum Stad Gent, de depots en allerlei sportaccommodaties).
Er zijn mij 7opdrachten gegund maar er worden er slechts drie uitgevoerd.
Er was sprake van 10% korting mijnentwege bij toewijs van vijf of meerdere opdrachten.
Ik heb die korting niet verrekend omdat ik maar voor drie effectief aangesteld ben.
Ik heb twee facturen verzonden op 1 oktober 2009. Op 22 oktober heb ik van de betrokken ingenieur een mail gekregen in verband met het dossier van het wegendepot Grondwetlaan. Ik heb hem telefonisch uitgelegd dat ik geen 10% korting kon geven op dossiers die niet uitgevoerd worden. Hij had hiervoor begrip en zou dit bespreken met de financiële dienst die hiervoor instaat. Echter niks meer gehoord. Mijn echtgenote heeft een tijd terug dan maar zelf contact opgenomen met de ingenieur. Blijkt dat dit opnieuw voor het schepencollege moet komen. Ondertussen heb ik nog niks ontvangen, laat staan gehoord. Van de verantwoordelijke voor het ander dossier (verbouwing tennishal Blaarmeersen), heb ik niks vernomen na mijn facturatie.

Onderzoek:
Volgens de Dienst Bouwprojecten van het Departement Facility Management waren voor twee facturen de goedgekeurde kredieten uitgeput en moest men bijkomende kredieten door het college laten goedkeuren. De derde factuur werd volgens de dienst niet betaald omdat het basisbedrag blijkbaar niet correct was. Er moet dus een kredietnota worden opgesteld, waarna de factuur zonder probleem kan betaald worden. Van de Dienst Financiën

vernemen we dat de drie bewuste facturen in principe tegen 31 december zouden kunnen betaald worden. In ieder geval was de wettelijke termijn voor de betaling verlopen. Deze termijn bedraagt volgens de Wetgeving op de overheidsopdrachten 50 kalenderdagen voor leveringen en diensten, te rekenen vanaf de datum van de goedkeuring van de factuur. Toen verzoeker zijn verzoek bij de ombudsvrouw formuleerde, waren al meer dan twee maanden verlopen. Onze conclusie is dat twee facturen niet tijdig werden betaald. De reden is dat er niet voldoende kredieten waren, maar dit betekent dat er een fout is gebeurd bij de raming. In ieder geval is de klacht gegrond: de Stad moet de gemaakte afspraken honoreren.

Opvolging:
Een maand later vernemen wij dat de laatste factuur, die moest aangepast worden, nog niet betaald is, maar de betaling wordt 's anderendaags uitgevoerd door de Dienst Boekhouding.

Beoordeling: gegrond
Twee van de drie facturen zijn niet betaald binnen de wettelijk voorziene betaaltermijnen. Dat de Stad haar financiële verplichtingen niet op tijd nakomt kan bij de leveranciers de indruk wekken van willekeur en rechtsonzekerheid.
Toch stellen we vast dat de Stad Gent de jongste jaren het merendeel van de facturen netjes binnen de wettelijke termijn betaalt en het structureel beter zit dan bijvoorbeeld 10 jaar geleden.

Verkeersagressie

Deze morgen, rond 9u30, reed ik zoals elke werkdag van mijn woning bij het Sint-Pietersstation door de Voskenslaan naar Zwijnaarde, met de fiets, en er passeerde, naast een aantal andere wagens natuurlijk, ook een oranje soort bestelwagen met laadbak, met daarop het logo van Stad Gent, het type dat ook soms gebruikt wordt door de plantsoendienst (niet dat het daarom één was van de plantsoendienst, dat weet ik niet). Daarin zaten minstens twee mensen (misschien drie, maar dat heb ik niet goed gezien), en ze waren de hele tijd (in ieder geval zolang als ik ze kon zien), aan het claxonneren naar andere mensen (auto's, fietsers en voetgangers). De ene keer dat ik er naar keek, stak er zelfs één van hen zijn middelvinger omhoog naar mij. Ik heb de nummerplaat onthouden.
Ik vind het toch een beetje intimiderend als er zulke mensen op straat rondrijden, en al zeker als dat in een officieel voertuig van Stad Gent zelf gebeurt, vandaar deze melding.

Onderzoek:
De dienst, die deze bestelwagen ter beschikking heeft, wordt gevonden. In elk geval: deze bestelwagen wordt wel degelijk gebruikt door de Stad Gent namelijk de Dienst Mobiliteit.
Het diensthoofd heeft de betrokken personeelsleden aangesproken. Zij stelt dat dit gedrag compleet onrespectvol is en niet kan voor medewerkers van de Stad Gent. Het diensthoofd biedt aan verzoeker haar excuses aan. Zij wenst duidelijk te stellen dat dit absoluut niet door de beugel kan voor de dienst en dat hier zeker zal tegen worden opgetreden.
Besluit:
Het stadspersoneel heeft een voorbeeldfunctie. Als het zich - blijkbaar omwille van normvervaging - hier niet aan houdt, dan stelt zich een probleem van integriteit. In elk geval treedt het diensthoofd op passende wijze op.

Beoordeling: gegrond

Onbeleefd

Bij ons in de straat wordt er door de diensten van Stad Gent een nieuw voetpad aangelegd. De dienstwagens worden voor onze oprit van het huis geparkeerd, op zich hebben wij daar geen probleem mee. Het heeft mij wel enorm gestoord als ik deze middag wou wegrijden van de oprit en vroeg aan één van de werkmannen om de witte dienstwagen te verplaatsen, daar ik niet op een deftige manier kon wegrijden en zeker geen zicht had op het tegenliggende verkeer, en als antwoord kreeg: “je hebt toch een rijbewijs”. Op deze opmerking ben ik echter niet ingegaan en heb gewoon gevraagd dat hij de dienstwagen wou verplaatsen, waarop hij met een enorme arrogantie de wagen verplaatste. Een korte poos daarna moest mijn man vertrekken naar het werk, en opnieuw werd de oprit gehinderd door de witte dienstwagen. Bij het achteruit rijden van onze wagen weigerde de verantwoordelijke van de dienstwagen plaats te maken zodat wij in goede orde konden uitrijden. De “werfleider of ploegbaas” getuigde van een onbetamelijke en misplaatste arrogantie. De vraag is hoeven wij dit te tolereren van de gemeentelijke dienstverlening?

Onderzoek:
Verzoekster neemt genoegen met de uitleg en de excuses van de verantwoordelijke van de dienst. Ze is ook blij met het nieuwe trottoir.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Fijn stof

Sinds enkele weken is men het voetpad aan het vernieuwen. Wat minder positief is zijn de enorme stofwolken die zich soms tot 100m ver verspreiden bij het slijpen van de betontegels. Het gaat hierbij om zeer doordringend stof. In dit verband heb ik de Dienst Wegen gecontacteerd. Een medewerker stond me te woord. Ik kreeg op mijn klacht een ontwijkend en afwijzend antwoord, namelijk dat de apparatuur om meer stofvrij te slijpen defect was en dat de stad geen geld had om ander materiaal aan te kopen. Bij mijn opmerking dat een privé aannemer zich dergelijke enorme stofwolken niet zou kunnen veroorloven antwoordde men dat dit niet zo was en dat Parijs en Rome niet in één dag waren gebouwd en dat daar in de toekomst iets zou aan gedaan worden.
Ik meen dat dergelijke fijnestofwolken onverantwoord en ongeoorloofd zijn. Ik hoop dat u samen met de Stad Gent hiervoor een oplossing kunt vinden.

Onderzoek:
De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen geeft toe dat ze bij het vernieuwen van het trottoir de stenen "droog" geslepen hebben. Als verantwoording zeggen ze dat het voor dergelijke kleine hoeveelheden onmogelijk is om een hele zaagtafel met waterkoeling te laten aanslepen en opstellen. Er is volgens de dienst niet voldoende materiaal beschikbaar om alle slijpwerk “nat” uit te voeren. Er zijn echter wel duidelijk richtlijnen gegeven om “ aandacht te hebben voor stofontwikkeling: richting waarin ze slijpen niet naar de gevels te richten, maar liefst onder eigen voertuig”. Ondertussen zijn er voorstellen gedaan door de dienst om nieuw materiaal aan te kopen zodat alle slijpwerk met waterafkoeling kan gebeuren. Op korte termijn zou dit probleem dus opgelost moeten zijn. De Stad heeft hierin een voorbeeldfunctie en daarenboven legt de Stad de aannemers op om met water te slijpen, terwijl ze dat zelf niet doet en deze manier van werken de oorzaak is van overlast voor de omwonenden. Wat betreft de opmerkingen van de medewerker van de Dienst Wegen zegt de verantwoordelijke dat dit te betreuren valt.
Beoordeling: gegrond
De Stad heeft een voorbeeldfunctie, zeker ook wat de goede praktijk betreft bij het uitvoeren van werken.

Aanbeveling:
Fijn stofontwikkeling vermijden door te investeren in het gepaste materiaal.

Proper werk?

Ik had eerder al eens gebeld voor een diepe put in de straat. Ondertussen is die put gemaakt en daar ben ik heel blij om. Op vrijdag 25 september 2009 zijn ze dan rond 16u00 ook de signalisatie komen weghalen. Alles gebeurde heel haastig… ik denk dat hun werkdag er bijna opzat. Nu hebben ze wel een paar van die palen op het trottoir voor mijn deur laten staan en eerlijk gezegd, heb ik dat niet graag. In de goot hebben ze ook alle vuiligheid laten liggen (mortel en zo). Dat er wat stof blijft liggen, begrijp ik natuurlijk wel, maar het moet toch wat redelijk blijven. Ik weet trouwens ook wat die mannen 's middags gegeten hebben: kip. Want de botjes liggen nog allemaal in de goot.
Kan dat allemaal opgeruimd worden?

Onderzoek:
Wij bezorgen de klacht aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen die aanvankelijk denkt dat het gaat om een vergeten herstelling en belooft zo rap mogelijk langs te komen. Nadat het misverstand is rechtgezet, worden signalisatie en vuil opgeruimd. Dit is niet de eerste keer dat we dergelijke klacht ontvangen: na werken vergeet men de signalisatie weg te nemen en de werf op te kuisen. In dit geval heeft men slechts een deel meegenomen wat wijst op een gebrek aan professionaliteit en hoffelijkheid.

Beoordeling: gegrond

Politie gelijker dan anderen

Dinsdag 27 oktober 2009 omstreeks 13u10 stond ik stil in de Sint-Martensstraat met twee wielen op het voetpad. Ik zat in de wagen, vier pinkers aan, veiligheidsgordel aan en draaiende motor, klaar om te vertrekken.
Ik was bij Aldi geweest met mijn vriendin en wij moesten een koffer vol boodschappen uitladen. Ik heb daar hooguit twee minuten gestaan en stond klaar om te vertrekken toen een politievoertuig in de Sint-Martensstraat passeerde en de agente die uit de wagen stapte, stond direct naast mijn voertuig: gewapend met stylo en papier en ze vroeg naar mijn documenten zonder zelf te vragen naar de situatie.
Ik probeerde uit te leggen dat ik daar maar twee minuten stond om mijn boodschappen .uit te laden, maar kreeg geen gehoor. Het enige dat ze kon zeggen was dat ik niet op het voetpad mocht parkeren. Als ik vroeg waar ik volgens het verkeersreglement wel mocht staan om

mijn wagen uit te laden kreeg ik als antwoord dat ik maar verder moest gaan staan.
Er is sinds het heraanleggen van de Sint-Martensstraat veel minder parking dan voordien en om de wagen uit te laden is er eigenlijk geen mogelijkheid. Twee minuten met twee wielen op de stoep lijkt mij dus de minst slechte oplossing voor iedereen; verkeer van auto's en voetgangers blijft mogelijk en veilig.
Om mij te verbaliseren heeft de politie (twee vrouwelijke agenten waar ik de naam niet van weet) op dezelfde wijze geparkeerd als ik, namelijk met twee wielen op het voetpad. Ik wees hen op het feit dat ze dezelfde inbreuk pleegden als ik... en ik kreeg als antwoord dat ze toch geen twee straten verder konden parkeren om mij te verbaliseren, dat ik anders weg zou zijn...
Ik heb daar foto's van genomen om het te bewijzen, maar de agenten wezen mij op het feit dat ik van politie mensen en voertuigen geen foto's mocht nemen en ze verplichtten mij om de foto's te wissen.
Iedereen is gelijk voor de wet dacht ik... In dit geval zijn er mensen die gelijker dan anderen zijn...
Ik heb dus geen bewijs van dit voorval maar er zijn wel ooggetuigen die mijn verhaal kunnen bevestigen. Ik hoop dat U in dat geval enige hulp kan bieden en dank u zeer hartelijk op voorhand.

Onderzoek:
De Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie verhoort de betrokken agenten. Volgens het onderzoek van de DIT zijn er geen elementen die doen twijfelen aan de correcte uitvoering van de ambtsplichten.
De versie van de agenten is dat ze een parkeerplaats zochten, maar dat die er niet was. Daarop wilden ze de zwaailichten aanzetten, maar blijkbaar was er een technisch defect. Volgens de agenten zijn zij steeds beleefd gebleven tegenover verzoeker.
De DIT brengt verzoeker ook schriftelijk op de hoogte van het resultaat van hun onderzoek.
De politie heeft een voorbeeldfunctie. Aangezien ze met twee waren, had één in elk geval de betrokkene kunnen verbaliseren terwijl de andere zich wettelijk kon parkeren, zonder het risico te lopen dat hij weg zou zijn. Trouwens een nummerplaat kan vlug genoteerd worden.

Beoordeling: gegrond
Er was geen sprake van overmacht dus correct parkeren komt er ook bij van de Politie die een voorbeeldfunctie heeft.

Roken

In de cafetaria van een dienstencentrum van het OCMW staan asbakken. Blijkbaar gaat het bestuur er van uit dat roken toegelaten is omdat niet-rokers kunnen verwezen worden naar een naastliggend even groot zijlokaal en verbonden via een openstaande deur.
Aangezien enkele vaste bezoekers hardnekkige kettingrokers zijn beklagen bejaarde bezoekers zich bij mij over de onleefbaarheid in de eigenlijke cafetaria. Het was opvallend dat bij een aangekondigde tv-reportage vooraf alle asbakken tijdelijk werden weggenomen.
Graag vernam ik hoe de wetgeving dient geïnterpreteerd te worden.
Mijns inziens geldt voor een cafetaria een algemeen rookverbod. Zo ja, kan deze maatregel dan opgelegd worden aan het centrum?

Onderzoek:
Volgens de regelgeving mag men roken in sommige cafés en brasseriën die over een rokerszone beschikken.
Wij geven de opmerking van verzoeker door aan het OCMW. Enkele weken later deelt verzoeker ons mee dat in de cafetaria een aankondiging is aangebracht dat het volledige dienstencentrum onder het rookverbod valt. Nog enkele dagen later deelt hij mee dat het rookverbod nauwgezet wordt opgevolgd. Er zijn ook geen asbakken meer te zien.
Besluit:
De vraag van verzoeker was terecht. Het OCMW paste de regelgeving toe, maar als voorbeeldfunctie wordt het gehele dienstencentrum rookvrij verklaard.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Sluikstort?

In bijlage een paar foto's van hoe onze straat (Gentstraat Oostakker) eruit zag nadat medewerkers van 'SCHOON GENT' en 'LAAT GEEN ZWERFVUIL ACHTER' op hun bestelwagen te lezen, er hun lunch genomen hadden!!
Hoeveel boete staat hierop,evenveel als op de Graslei??

Ond erzoek:
Nadat Ivago op de hoogte was gebracht van deze feiten, ontving de ombudsdienst de bevestiging van Ivago dat hun medewerkers inderdaad het goede voorbeeld moeten geven. De bedrijfsleider van de inzameling en openbare reiniging zal niet nalaten de betrokken medewerkers hierop te wijzen.

1.2. Aanbevelingen

Het goede voorbeeld begint vooral aan de top.

Een ombudsvrouw brengt de knelpunten aan op basis van klachten, maar waar blijft een boek over de goede praktijken van ambtenaren of een bijdrage over verdienstelijke ambtenaren, over inventieve ambtenaren?

Geef inhoud aan een eedaflegging en hou er rekening mee dat ambtenaren die ook jaren hun best hebben gedaan, gevoelig zijn voor eretekens. Spijtig genoeg blijven daar klachten over de zeer trage respons van de hogere overheden.

Maak duidelijk wat er gebeurt als de gedragscode wordt geschonden: kortom, wat na de werkgroep integriteit?

Maak een overzicht van alle gebouwen in beheer van de Stad en bepaal voor ieder gebouw welke dienst het best geplaatst is om het onkruid te bestrijden. Op die manier vermijdt men alle discussie.

Er zijn twee woorden die veel deuren kunnen openen:
duwen en trekken

De tante van Loesje

HOOFDSTUK 4

WERKING VAN DE OMBUDSDIENST

In dit hoofdstuk komt u te weten wat het profiel is van een doorsnee klager op basis van cijfers en of er sprake is in Gent van het zogenaamde Mattheuseffect en krijgt u ook informatie over de werking van de dienst.

Als je aan de hand van cijfergegevens een profiel van een 'gemiddelde' klager zou schetsen dan kom je bij een man, tussen de 40 en 60 jaar, een Gentenaar uit de centrumstad met een beroeps- of technische opleiding en hoogstwaarschijnlijk met een klacht over parkeren…
Maar of dit ook strookt met de werkelijkheid?
Godfried Bomans drukte het zo uit: "hij ging zwemmen in een vijver waar het water gemiddeld 1 meter diep was … hij verdronk".

Het enige wat we wel kunnen meegeven is dat er zich iets meer mannen dan vrouwen melden en dat de meeste burgers die een beroep doen op het ombudsteam tussen de 40 en 60 jaar zijn met een beroeps – of technische scholing en ook iets meer uit de centrumstad komen. Ze klagen het meest over Parkeerretributies. Er wordt iets meer terecht dan onterecht geklaagd.

Maar het zou toch iets te kort door de bocht zijn om alle klagers over die gemiddelde kam te scheren want als je de cijfers en grafieken bekijkt merk je dat er bijvoorbeeld bijna evenveel mannen als vrouwen komen, dat er bijna evenveel onterechte klachten zijn en dat het aantal klagers van buiten de centrumstad en zelfs van buiten Gent opvallend toenemen. De grootste groep heeft een lagere opleiding (max. hogere humaniora, beroeps – en technische opleiding) maar er is ook een niet onaardige groep klagers met een universitaire en hogeschoolopleiding en er is ook een klein percentage uitgesproken analfabeten.

Het criterium waarover in Gent het meest geklaagd wordt is de regelgeving.
Neem bijvoorbeeld het onderwerp waarover het meest wordt geklaagd: Parkeren.
Burgers klagen vooral over het feit dat de regelgeving in verband met parkeren toch wel er op gericht is om burgers 'geld uit hun zak te kloppen' en dat ze die unfair vinden: bijv. "als we niet tijdig ons ticket verlengen dan krijgen we als 'boete' een nieuwe retributie dat we opteren voor langparkeren maar we hebben toch al een stuk betaald met ons eerste ticket. Waarom trekken ze dat daar niet af?"

De regelgeving in verband met parkeren is ook erg ondoorzichtig voor burgers: wie mag de gegevens van burgers opvragen en wie niet? Hoe zit dat eigenlijk in Gent, hoe zit het eigenlijk met het recht op verdediging van een burger? Wat is de procedure als je inderdaad weigert te betalen en wat kan ik als burger nog doen als ze plots met een deurwaarder beginnen te zwaaien? Ziet u nog de bomen door het bos?
Of ze vragen om billijkheidsredenen een uitzondering op de regelgeving. Of ze betwisten dat de bewijslast bij hen ligt en niet bij het Parkeerbedrijf. Kortom, zij beweren dat ze een ticket hebben gekocht maar het is de parkeerwachter die er over heeft gekeken.
Er zijn teveel en te onduidelijke regels en daar spint ook af en toe een burger garen van…

Het aantal tussenkomsten van het ombudsteam lijkt in 2009 op het eerste zicht sterk gedaald (ongeveer 1250).
Ook al is er bij de registratie van de verzoeken veel selectiever te werk gegaan, toch stellen we vast dat vooral de telefonische oproepen gedaald zijn terwijl de persoonlijke contacten met de ombudsvrouw blijven stijgen. Ook het aantal klachtendossiers is gedaald omdat we sinds de uitbouw van de eerstelijn- of interne klachtendiensten, we ons sterk beperken tot het opstellen van dossiers over bijna uitsluitend tweedelijnsklachten.
Of het klachtenpakket in het geheel binnen de stad is gedaald, daarop kan geen antwoord gegeven worden omdat er tot nu toe geen overzicht is van de eerstelijnsklachten. Het is een vraag die door de Gentse ombudsvrouw ook moeilijker te beantwoorden is want, waar in tegenstelling tot Antwerpen, Brugge en de Vlaamse ombudsdienst, de eerste lijnsklachten ook in het rapport van de ombudsman worden verwerkt, is in Gent daarvoor niet geopteerd.

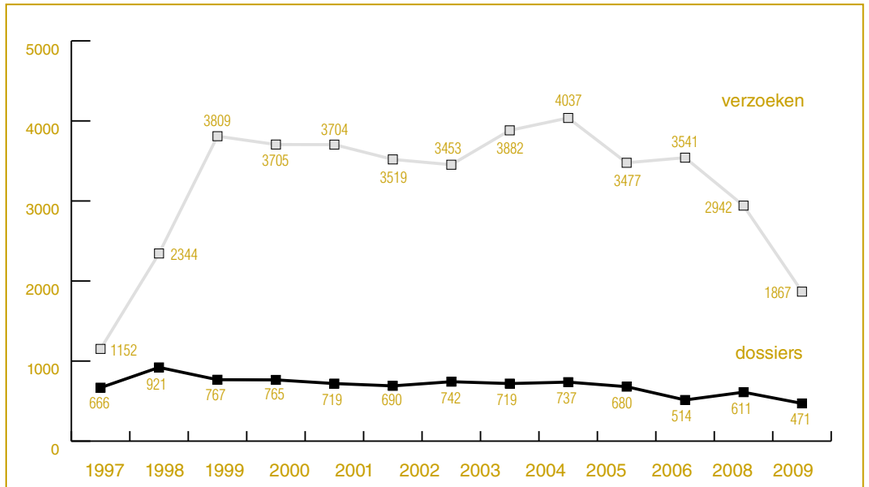
2009 was ook het jaar van de netwerking met andere ombudsmannen en er boden zich ook heel wat burgers aan in de Mammelokker die kwamen voor een persoonlijk contact met de Ombudsman van de Pensioenen, de Federale Ombudsman en de Vlaamse Ombudsman. Deze tussenkomsten werden niet opgenomen in de cijfergegevens. Deze ombudslui zijn 1 keer per maand bereikbaar in de Mammelokker in Gent. Meer concrete informatie over deze contacten kan u lezen in het hoofdstuk Co-actoren.

1. Cijfers en Grafieken

1.1. Aantal verzoeken en dossiers

In 2009 registreerden we in totaal 1867 verzoeken. Daarvan werden er 471 dossiers gemaakt.
Bij die 471 dossiers ging het in 81% van de gevallen effectief om een klacht, bij 16,5% ging het om een signaal en bij 2,5% ging het om een interessante informatievraag.

Net als in 2008 zien we een opvallende daling van het aantal verzoeken.
Enerzijds heeft deze daling van het aantal verzoeken waarschijnlijk te maken met de eerstelijns klachtenbehandeling die meer en meer klachten opvangt, en ook met de steeds grotere bekendheid van Gentinfo (waardoor wij minder informatievragen krijgen).
Zo zien we bijvoorbeeld dat een verzoek steeds meer ook effectief tot een klachtendossier leidt. In 2007 werd nog van 15% van alle verzoeken een dossier gemaakt, in 2008 was dat al 21% en in 2009 is dat nog eens gestegen tot 25%.
Anderzijds heeft de daling van het aantal verzoeken ook te maken met de verfijning van onze registratie. Vooral bij het telefoonverkeer kon er vroeger soms dubbel geteld worden: bijvoorbeeld iemand die telefoneerde én mailde, of bijvoorbeeld dezelfde persoon die naar twee verschillende medewerkers belt en niet zegt dat hij al eens eerder belde. Die dubbele tellingen zijn nu volledig uitgefilterd.



1.2. Wijze van ontvangst (intake)

Door ons sterk verfijnde registratiesysteem voor telefoons zien we ook een heel andere verhouding bij de intake. De meeste verzoeken gebeuren via een bezoek op ons kantoor (809 – 43%). Daarna volgen de telefoons (595 – 32%) en de e-mails (411 – 22%). Een klein deel van de tussenkomsten gaat via brief of fax (52 – 3%).
We zien dus dat heel veel burgers kiezen voor een persoonlijk gesprek met de ombudsvrouw. Dit toont ook aan dat burgers behoefte hebben aan persoonlijk contact om een hardnekkige klacht te uiten.
Daarnaast zien we ook dat burgers vaker voor schriftelijke communicatie kiezen. Wat natuurlijk te verklaren is door het gebruiksgemak van e-mail en de verwachting van een veel vluggere respons dan bijvoorbeeld op een brief.

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 (220 – 46,5%) of een bezoek (149 – 31,5%). Verhoudingsgewijs worden er via de telefoon weinig effectieve dossiers opgestart (55 – 12%). Via brief/fax werden er 47 dossiers (10%) opgestart. Verzoekers aan de telefoon krijgen meestal een onmiddellijke oplossing of verwijzing aangeboden.

Aan de verhoudingen zien we dat mensen met tweedelijnsklachten vooral schrijven. Meer dan de helft van de e-mails (53,5%) leidt bijvoorbeeld tot een dossier. En van alle brieven en faxen die we krijgen, leidt 90% tot een dossier.
Bij de bezoeken zien we dat 18,5% tot een dossier leidt. Dat komt onder andere omdat er tijdens een bezoek vaak onmiddellijk tussengekomen kan worden. Een andere reden hiervoor is dat heel veel mensen bij de ombudsvrouw komen met klachten over de nutsmaatschappijen of de ombudsvrouw zien als laatste redplank bij maatschappelijke problemen. De ombudsvrouw bemiddelt wel voor die klagers, maar er worden geen dossiers gemaakt over deze klachten omdat dit eigenlijk buiten onze bevoegdheid valt.
Bij telefoons gaat het vaak om informatievragen en meldingen. Daar worden ook geen dossiers van gemaakt en beperken we ons tot een eenvoudige registratie. Bij ernstige klachten vragen we trouwens altijd om langs te komen, of om de klacht neer te schrijven.

1.3. 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 2009 ging het bij 81% van de dossiers effectief om een klacht, 16,5% van de dossiers waren een signaal, en 2,5% was een informatievraag.

1.4. Behandelingstermijn

Bij het maken van de statistieken waren 6 dossiers nog niet afgesloten.

Van de 465 andere dossiers was 83% binnen de twee maanden afgesloten. 8% Van de dossiers werd tussen de twee en de drie maanden afgesloten en 9% van de dossiers werd pas na drie maanden afgesloten.
Ten opzichte van 2008 werden dossiers dus sneller 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, of omdat de ombudsvrouw te lang op een antwoord van de dienst zit te wachten.

1.5. 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 2009 waren er zo 15 klachtendossiers. Deze dossiers worden niet verrekend bij de beoordeling.

In 2009 was iets meer dan de helft van alle klachtendossiers (51%) op een of andere manier gegrond (1, 2 en 3). 35% Van de klachtendossiers werd ongegrond verklaard en bij 14% van de klachtendossiers hadden we geen oordeel.
Dit is een vergelijkbaar beeld met 2008: toen waren er wat minder klachtendossiers gegrond en kregen iets meer dossiers geen oordeel. Het aantal ongegronde dossiers blijft hetzelfde.

1.6. De klachtendossiers

1.6.1. 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 de criteria gebruikt werden in 2009.

In 2008 stond kwaliteitsvolle actieve dienstverlening op plaats twee. In 2009 hebben we dat criterium echter verfijnd en opgesplitst in verschillende criteria. Kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening komt dus niet meer voor in deze lijst, maar wordt onder andere vervangen door criteria zoals adequate communicatie, zorgvuldigheid in al zijn vormen, proactief handelen, … Stuk voor stuk criteria die we toch ook hoog in onderstaande lijst terugvinden.

overeenstemming met regelgeving	115
redelijke termijn	89
adequate communicatie	47
zorgvuldigheid - procedure	40
actieve informatieverstrekking	33
weloverwogen beslissing	33
zorgvuldigheid - fouten	32
proactief handelen	25
coulance	24
professionaliteit	23
doorschuifgedrag	19
vertrouwen	15
klachtenmanagement	13
afdoende motivering	11
flexibiliteit	11
toegankelijkheid en bereikbaarheid	11
hoffelijkheid	10
integriteit - voorbeeldfunctie	10
efficiëntie en effectiviteit	9
billijkheid	8
gelijkheid	8
redelijkheid en evenredigheid	8

continuïteit	6
fair play	6
passieve informatieverstrekking	6
consequent handelen	5
coördinatie	5
inventieve houding	5
duurzaamheid	4
hoorplicht	4
privacy en discretie	4
rechtszekerheid	4
integriteit - belangenvermenging	3
laatste redplank	3
onpartijdigheid	2
zuinigheidsbeginsel	2
zorgvuldigheid - onvolledig dossier	1

1.6.2. Indeling volgens onderwerp en wijk

In de eerste plaats wordt er vooral geklaagd over mobiliteit en dan vooral over het parkeren. Daarna komen de klachten over milieu en energie. De top vijf wordt vervolledigd door klachten over burgerzaken, OCMW-aangelegenheden en huisvesting.

Parkeren is altijd een klachtengevoelig onderwerp geweest, maar nog nooit werd hierover zoveel geklaagd. Terwijl we het aantal dossiers in het algemeen zien dalen, zien we de klachten over parkeren juist toenemen.
Het thema milieu en energie was in de voorbije jaren ook al sterk aanwezig, maar in 2009 springt het meer in het oog door de nieuwe regeling in de containerparken.

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

Wijk	Aantal	Meest voorkomende klachten
Sint-Amandsberg	33	Milieu en energie, Mobiliteit, Burgerzaken
Gentbrugge	29	Milieu en energie
Zuid en Kouterbuurt	25	Mobiliteit
Mariakerke	22	Milieu en energie, Mobiliteit
Brugse Poort	22	Burgerzaken, Milieu en energie
Burgstraat-Coupure	22	Mobiliteit
Dampoort-St-Macharius	21	Welzijn, gezondheid en OCMW, Mobiliteit
Ledeberg	20	Mobiliteit, Milieu en energie
Bloemekenswijk	18	Wonen, OCMW
Stationsbuurt	17	Mobiliteit, Milieu en energie
Oostakker	17	Cultuur, sport, toerisme en feesten, Milieu en energie
Muide-Meulestede	17	Wonen, Burgerzaken
Wondelgem	15	Milieu en energie, Burgerzaken
Tolhuis-Sluizeken	15	Openbare orde en veiligheid, Mobiliteit, Milieu en energie
Kuip	13	Burgerzaken
Keizerpoort-Vlaamse Kaai-Heernis	12	Wonen
Sint-Pieters-Buiten	11	Ruimtelijke ordening
Universiteitsbuurt	11	Mobiliteit
Rabot	10	Burgerzaken
Zwijnaarde	9	Milieu en energie, OCMW
Ekkergem-Watersportbaan	9	Mobiliteit, Milieu en energie
Drongen	9	Ruimtelijke ordening, Milieu en energie
Sint-Denijs-Westrem	5	Burgerzaken
Strop	5	Mobiliteit
Nieuw Gent	5	OCMW
Havengebied	5	OCMW

Opvallende stijgers ten opzichte van 2008 zijn Gentbrugge, Mariakerke, Burgstraat-Coupure en Dampoort-Sint-Macharius.
In Gentbrugge wordt opvallend veel geklaagd over milieukwesties: voornamelijk over afval (Ivago), maar ook over lawaai- en geurhinder, en over overlast door dieren. Ook in Mariakerke liggen milieukwesties nauw aan het hart: daar gaat het dan vooral over hinder door bomen, maar ook over afval (Ivago).
In Burgstraat-Coupure wordt vooral geklaagd over de mobiliteit en dan vooral over parkeren. In Dampoort-Sint-Macharius wordt ook veel over parkeren geklaagd, maar nog iets meer over OCMW-aangelegenheden.

Waar de Kuip in vorige jaren steeds bovenaan stond, vinden we deze wijk nu pas op de vijftiende plaats terug. Klachten over OCMW, vergunningen, verkeer en straatbeeld zijn er zo goed als verdwenen. Sterk toegenomen in de Kuip, zijn de klachten over burgerzaken (huwelijken, identiteitskaarten, rijbewijzen, enz.).
Ook het aantal dossiers uit Wondelgem, in 2008 nog op de vijfde plaats, is opvallend gedaald.

1.6.3. Indeling volgens departement

Hier vindt u een kort en algemeen overzicht van het aantal klachtendossiers per departement. Ten opzichte van 2008 is er weinig veranderd: de top vijf is volledig hetzelfde gebleven.
Een opvallende daler is het Departement Stadspromotie en Sport. Daarvoor is echter geen specifieke reden aan te duiden.

Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein	135
Departement Bevolking en Welzijn	76
OCMW-Gent	36
Lokale Politie	32
Departement Milieu, Groen en Gezondheid	25
Geen Stadsdienst	15
Departement Onderwijs en Opvoeding	13
Departement Cultuur	12
Departement Stafdiensten	12
Departement Facility Management	10
Kabinetssecretariaten College van Burgemeester en Schepenen	10
Departement Stadspromotie en Sport	6
Departement Personeel en Organisatie	3
Departement Brandweer	2
Departement Werk en Economie	2
Departement Financiën	0

1.7. De klagers

1.7.1. Leeftijd en geslacht

Qua leeftijd en geslacht zijn er geen significante verschillen ten opzichte van vorige jaren.
Er zijn meer mannen (60%) die een klacht indienen dan vrouwen (35%). De overige 5% ging om echtparen of verenigingen.

De meeste klagers zijn tussen 40 en 60 jaar. We zien wel dat de groep van 20 tot 30 jaar in de loop van de jaren toeneemt. Deze groep klaagt vooral over burgerzaken (domiciliëringen, huwelijken en ook vreemdelingenzaken), over parkeren en over het OCMW.

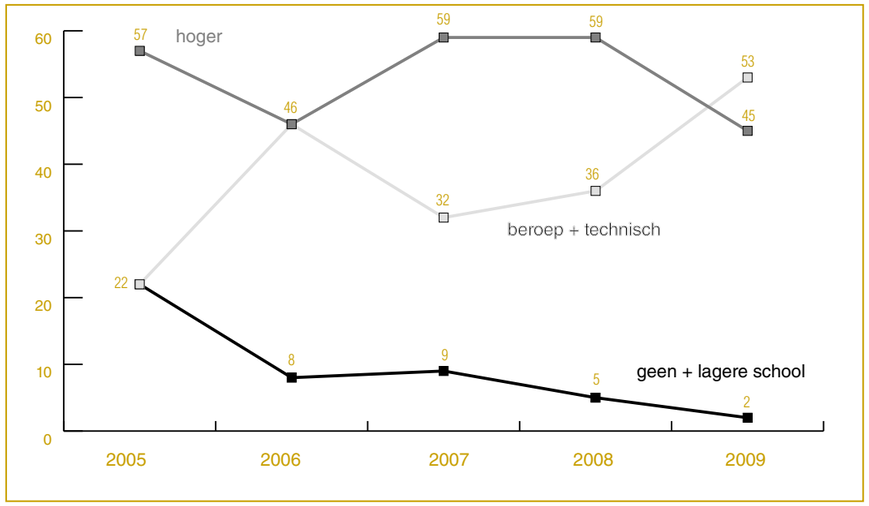
1.7.2. Herkomst

Het grootste deel van de mensen met een klacht komt nog altijd uit Gent-centrum (52%), dan komen de deelgemeenten met 34% en 11% komt van buiten Gent. Bij 3% van de klagers was de herkomst onbekend.

We zien dat er in 2009 meer burgers uit de deelgemeenten en van buiten Gent (45%) komen klagen dan in 2008 (38%). Dat heeft voornamelijk te maken met het stijgende aantal klachten over het Parkeerbedrijf.
Klachten vanuit de deelgemeenten gaan opvallend veel over milieukwesties: afval en groen. Ook in 2008 was dat zo, maar in 2009 is dat nog sterker aanwezig. De klachten over afval hebben voornamelijk te maken met de nieuwe regelgeving in de containerparken. De klachten over groen gaan voornamelijk over bomen: bladeren die afvallen, wortels die het trottoir omhoog duwen, lichtinval, …

Aangezien de ontvangst van klachten vooral door een persoonlijk contact bij de ombudsvrouw gebeurt (43%), wordt ook vastgesteld dat tijdens deze contacten ongeveer 25% allochtone burgers zich aanbieden van heel diverse origine (54 verschillende nationaliteiten). Vooral de Nederlandse, Turkse en Afrikaanse Gentenaars vinden gemakkelijk de weg.
Het persoonlijke contact maakt het ook mogelijk voor minder mondige burgers om hun klacht uit de doeken te doen. Opvallend is de vaststelling dat heel wat van deze burgers problemen hebben met het lezen van hun energiefactuur.

Vanaf 2005 proberen we het opleidingsniveau van klagers te registreren. Bij 47% van alle klagers hebben we ook effectief een opleidingsniveau toegekend.
In onderstaande grafiek is te zien hoe het aantal klagers waar we een opleidingsniveau aan toekenden zich ontwikkeld van 2005 tot en met 2009. De waarden zijn de percentages ten opzichte van het totaal aantal klagers waar we een opleidingsniveau aan toekenden.
De gegevens zijn dus onvolledig: zo kan niet aan elke verzoeker ook het opleidingsniveau worden gevraagd. Maar uit de beperkte gegevens waarover we beschikken en die vooral dank zij de persoonlijke contacten werden ingevuld, blijkt dat 53% van die burgers die een beroep deden op de Ombudsdienst beroeps- of technisch onderwijs hebben genoten, 45% hoger onderwijs en 2% enkel lagere school.
Dat uit deze (beperkte) gegevens blijkt dat er geen sprake is van het Mattheus-effect komt, volgens de ombudsvrouw, vooral door de ruime mogelijkheid tot persoonlijke contacten, de eenvoudige 1-loket-formule en de betrokkenheid en inzet van het ombudsteam.



1.8. Het ombudsteam in 2009

Fanny Martens vervangt sinds april 2009 Natalie Guilbert als administratief medewerkster. Natalie verliet de dienst op 31 december 2008. Dit brengt het totaal aantal medewerkers (inclusief ombudsvrouw) op 5.
In 2009 had de ombudsvrouw vooral extra aandacht voor uitbreiding van de service naar burgers die ook klachten hadden over andere overheden maar de weg toch iets moeilijker konden vinden. En daarom ook terecht konden op de zitdagen in de Mammelokker.
Als we de mondelinge en geschreven reacties van burgers nakijken merken we dat deze dienstverlening door de Gentenaars, maar ook door burgers uit omliggende gemeenten, erg wordt gewaardeerd. Kortom, de ombudsdienst werkt met deze dienstverlening al binnen een soort ‘stadsgewest”… Ook al zeggen we er meteen bij dat de overgrote meerderheid van verzoekers uit Gent komt.

In 2009 werd de ombudsvrouw uitgenodigd als spreker op diverse studiedagen en congressen in ons land. Ondermeer in Leuven, in het kader van de klachtenbehandeling bij politiediensten, en waarvan u de geschreven neerslag krijgt in de bijlage van dit jaarverslag.

Maar ook internationaal is de Gentse Dienst Ombudsvrouw geen onbekende: zo werd de ombudsvrouw op 23 december ook uitgenodigd door de Commissie Mensenrechten van de Verenigde Naties om in Cairo om als spreker en moderator te fungeren op een internationale bijeenkomst van verdedigers van mensenrechten onder wie een groot aantal ombudslui van over heel de wereld en onder het voorzitterschap van de heer Boutros Boutros Ghali.
Ze werd ook gevraagd door de Stad Brussel en Stuttgart om de functie van lokale ombudsman toe te lichten. Op die manier tracht de Gentse ombudsvrouw ook een voortrekkersrol te spelen.

Françoise Vanlaton, Filip Muylaert, Luc Carnier, Fanny Martens, Rita Passemiers

BIJLAGEN

1. De lokale ombudsman en de politie: partners of tegenpolen?

R. Passemiers, bijdrage Studiedag Klachtenbehandeling en Management bij de Politie, Leuven, 26/11/2009.

In 2002 schreef Tuur van Wallendael, de eerste ombudsman van Antwerpen, over de relatie tussen de ombudsman en de lokale politie het volgende: “Van in den beginne heb ik de verhouding van ombudsman-politie ervaren als problematisch. Dat had te maken met twee factoren: één formele en één emotionele”.[1]

Met de formele factor bedoelde Van Wallendael het objectieve gegeven dat de lokale politie knecht is van twee meesters nl.: de procureur en de burgemeester. Als hij het had over “de emotionele oorzaak” verwees hij niet naar de politie in het algemeen, maar naar sommige politiemensen die geen pottenkijkers dulden.

Als ombudsvrouw van de Stad Gent met 12 jaar ervaring, krijg ik zowel van collega’s als van politiemensen met de regelmaat van een klok aanwijzingen dat er tussen de lokale ombudsman en de politie geen sprake is van een passionele verhouding, noch van een verstandshuwelijk. Maar het gaat wel om een uitdagende, boeiende relatie, die ik bij voorkeur zou willen bestempelen als een latrelatie: living apart together. Een latrelatie waar nog heel erg veel aan gewerkt moet worden en die slechts kan blijven bestaan als het zinvol is en de betrokkenen daarvan ook overtuigd zijn. Kortom, als alle actoren er ook iets aan hebben om het in het algemeen uit te drukken, maar het is net de bedoeling van deze bijdrage die algemeenheden te concretiseren en te vertalen naar de dagelijkse praktijk.

De eerste concrete vraag die wordt gesteld, is: welke factoren zijn bepalend voor deze relatie?

Van Wallendael merkte er duidelijk twee op die hij als formeel en emotioneel bestempelde. En ik kan hem geen ongelijk geven.
Het kan niet ontkend worden dat de aard van de functies, de andere co-actoren (de burgers, het beleid, reilen en zeilen in een gemeente of politiezone), de regelgeving en intermenselijke relaties een belangrijke rol spelen en dat die ook kunnen verklaren waarom er toch sprake kan zijn van een moeizame, stroeve relatie. Hoewel ik het liever bij een boeiende relatie houd.

2. Het zebra-effect

Reeds bij de installatie in 1989 van de eerste lokale ombudsman in Antwerpen werd het duidelijk dat de lokale ombudsman in Antwerpen weinig kon rekenen op de medewerking van de lokale politie wat het behandelen van de klachten van burgers over de werking van de politie betreft. Ondanks het feit dat de gemeenteraad duidelijk kenbaar had gemaakt dat hij wel degelijk bevoegd was voor klachten over de werking van de gemeentelijke politie. Hij deed verwoede bemiddelingspogingen om deze relatie te keren maar ving meestal bot.[2] Kortom, het korps bleek in het verleden weinig gesteld op de bemoeienissen van de ombudsman: pottenkijker.

Iedereen ging toen, en de jaren erna, op zijn strepen staan. Wat ik het ‘zebra-effect’ noem.
De gemeentelijke politie vond dat de ombudsman niet bevoegd was om dergelijke klachten te behandelen: ze konden immers te maken hebben met gerechtelijke dossiers en die vielen uitsluitend onder de bevoegdheid van de procureur, dus buiten het lokale terrein . Ook de ombudsman vond dat de politie wat het gerechtelijk onderzoek betrof een punt had. Maar wat dan met alle andere dossiers die niet meteen gelinkt kunnen worden met een gerechtelijk dossier en het geheim van het onderzoek? Of wat te doen met de klachten die slechts onrechtstreeks te maken hebben met het gerechtelijk onderzoek, maar wel met de manier van werken door de politie en waar de burger van de ombudsman een externe aanpak vroeg? Dan was het antwoord ook duidelijk: dan kon het nog om een disciplinair dossier gaan en ook daar moest de grootste discretie verzekerd worden door de politie. Bovendien was het de politie die uitmaakte of het nu al dan niet om een gerechtelijk dossier ging. …
Werden politieagenten bij de ombudsman gevraagd, dan kwamen ze niet of spraken ze niet. [3]

Kortom, de ombudsman werd met een kluitje in het riet gestuurd. Ook al werd de lokale ombudsman, vooral in de grotere steden (Antwerpen, Gent, Leuven, Mechelen en Brugge), geconfronteerd met een aanzienlijk aantal klachtendossiers over de politie (ruim 1/5 van alle dossiers), hij of zij kon in een aantal gemeenten of steden niet meer zijn dan een doorgeefluik en hopen dat de klachten binnen een redelijke termijn opgelost werden.
De burger zelf had geen behoefte aan onderlinge bekvechterij en bekloeg zich af en toe bij de ombudsman over de manier van afhandelen van zijn of haar klacht. Wat de geloofwaardigheid van zowel politie als ombudsman in het gedrang kon brengen. Dit nam niet weg dat alle lokale ombudslui klachten over de politiewerking bleven binnenkrijgen en pogingen bleven en blijven doen om ze zelf af te handelen op basis van woord en wederwoord door de politie en conform de ombudscriteria.

Want ook de lokale ombudsman zwaaide –waar nodig- met zijn of haar gemeentelijk reglement dat in vele gevallen duidelijk aantoonde dat de lokale ombudsman wel bevoegd was voor de gemeentelijke politie. In sommige gemeentelijke reglementen op de ombudsman of –vrouw stond het expliciet vermeld of kwam het ter sprake in de bespreking (bijv. Leuven en Antwerpen). In andere reglementen (zoals in Gent) zat het impliciet in de functie van de lokale ombudsman: die was namelijk bevoegd voor klachten over de werking van de gemeentelijke diensten… en de lokale politie maakte deel uit van deze stedelijke dienstverlening waarvoor de burgers belasting betalen en werd daarover weinig gediscussieerd in Gent waar men opteerde voor een pragmatische aanpak.
In Luik en Brugge wordt duidelijk een onderscheid gemaakt tussen de strafrechtelijke onderzoeken en de klachten die betrekking hadden op het optreden van de politie. [4]

Het hoeft dan ook geen verwondering dat de reorganisatie van de politie tot een eenheidspolitie (8 december 2001) door sommige klachtenbehandelaars bij de politie meteen werd aangegrepen om de ombudsman het goede nieuws te melden dat de knelpunten met de lokale ombudsman nu van de baan waren of zijn, want dat er nu meer dan ooit aanwijzingen waren dat de lokale ombudsman niet meer bevoegd was voor klachten over de lokale politie, die strikt genomen geen gemeentelijke dienst meer was. De Algemene Inspectie van de Politie liet in 2005 weten dat de wetgever uitdrukkelijk heeft gezorgd voor een regelgeving met betrekking tot de geïntegreerde politie inclusief de klachtenbehandeling

Volgende argumenten werden kenbaar gemaakt:
Indien de wetgever had gewenst om aan een ombudsman specifieke toezichtsbevoegdheid te geven met betrekking tot de politiedienst dan had dit ook in een wetgevend initiatief vertaald geweest. Kortom, er werd duidelijk meegedeeld dat in een gemeente de ombudsman geen bevoegdheid had om hiervoor reglementen uit te vaardigen. Stricto sensu is de lokale politie ook geen stedelijke dienst. Dit standpunt werd toen bijgetreden door Comité P. Er mocht volgens een vroeger lid van het Vast Comité P gerust gesteld worden dat er “voldoende geëigende organen en instellingen zijn die het doen en laten van politie controleren en waar de burger perfect terecht kan met zijn klacht, zonder dat ook de ombudsmannen die terzake overigens geen enkele expertise in huis hebben, ook dit domein naar zich zouden toetrekken”.
Een voor de lokale ombudslui vreemde redenering want hoe groot de verschillen ook zijn: zowel politie als ombudslui werken met dezelfde regelgeving en binnen dezelfde politiezone.

In ééngemeentezones lijkt er alvast geen probleem. De gemeenten waar nu een ombudsman actief is – Antwerpen, Gent, Brugge, Mechelen, Sint-Niklaas - zijn ééngemeentezones zodat er zich alvast geen probleem stelt wat het grondgebied betreft. Meer principieel kan men ook, volgens de Vereniging van Steden en Gemeenten, verwijzen naar het artikel 45 van de wet tot de organisatie van een geïntegreerde politiedienst waar de korpschef de plicht wordt opgelegd elke maand verslag uit te brengen aan de burgemeester (of aan het politiecollege) over de werking van het korps en hem op de hoogte te brengen van klachten van buitenaf, aangaande de werking van het korps of het optreden van zijn personeel. De Memorie van toelichting bij dit artikel stelt ondermeer dat het in het bijzonder gaat om de structurele disfuncties die zich daarbij kunnen voordoen alsook over “de klachten omtrent de werking van het korps of het optreden van zijn personeel en de wijze waarop die klachten worden afgehandeld, hetzij door het korps zelf, hetzij door de algemene inspectie, hetzij door derden zoals bijvoorbeeld een gemeentelijke ombudsman.” [5]

Het lijkt dus duidelijk dat ook de federale wetgever wel degelijk de rol van de lokale ombudsman heeft ingecalculeerd. En daarmee lijkt mij dat dit hoofdstuk kan afgesloten worden zodat zowel de ombudsman als de politieklachtenbehandelaar zich tot de essentie kunnen beperken.

Namelijk dat de regelgeving wel degelijk de mogelijkheid tot samenwerking toelaat. De vraag is alleen: waarom gebeurt dit nog in heel wat gevallen niet en welke vorm van samenwerking heeft hier een meerwaarde aan alle actoren? Want zolang beide partijen niet overtuigd zijn van de zin van de samenwerking zullen regels en procedures, en geheimhouding van het onderzoek soms ook als drogreden ingeroepen kunnen worden.
Het is daarom belangrijk om ook de verschillen tussen beide instellingen te kennen.

3. De verschillen

Waarom is het zo moeilijk om sommige politiemensen van een samenwerking met de ombudsman te overtuigen? Gebrek aan overtuigingskracht en argumenten vanwege de ombudsman? Of heeft het te maken met het feit dat je als ombudsman niets kan afdwingen? Het kan ook te maken hebben met cultuur en verhoudingen die eigen zijn aan de beide functies. En cultuur is niet iets dat je op korte termijn kan veranderen.

De term “politie” verwijst naar personen die belast zijn met de ordehandhaving, het toezicht en het naleven van de wetten en het optreden ingevolge inbreuken. De lokale politie profileert zich de laatste jaren ook als “community policy”.
Waar de politie toch op de eerste plaats de hoeder is van het algemeen belang en werkt binnen een streng hiërarchisch kader aan de klachtenbehandeling. Bij een ombudsman kunnen immers alle individuele burgers terecht die menen dat ze onbehoorlijk door een overheid zijn behandeld. Bij sommige klachtenbehandelingen door politie wordt uitdrukkelijk vermeld dat individuele burgers zich niet rechtstreeks kunnen melden. [6]

Kortom, de verhouding tussen burger en politie is meestal van een heel andere aard dan die tussen burger en ombudsman. Het is niet ondenkbeeldig dat door het feit dat politiemensen toch in een aantal gevallen met criminele burgers kunnen geconfronteerd worden, daardoor op langere termijn een zeker wantrouwen is gegroeid tegenover de burger in het algemeen, wat soms een objectieve klachtenbehandeling in de weg kan staan. Zo zijn er burgers die erop wijzen dat ze zich eerst tot de politie hebben gewend met hun klacht, maar dat ze het gevoel hadden als verdachte verhoord te worden.

Politiemensen hebben niet altijd de meest gemakkelijke rol tegenover de burger die ze soms bestraffend tegemoet moeten treden en op die manier ook ongenoegen en klachten kunnen uitlokken. Meer dan diensten, die bijna alleen maar prettige boodschappen aan burgers over te maken hebben. De vrees dat burgers ook misbruik zouden kunnen maken van hun klachtrecht is niet helemaal onterecht maar mag geen reden zijn om de klachten van burgers niet serieus te nemen.
Defensieve reflexen zijn eigen aan de politiecultuur en die reflexen leiden er toe dat de politie geneigd is de rangen te sluiten en zich af te sluiten voor de buitenwereld wanneer ze zich bedreigd voelt. Binnen een politiekorps bestaat er ook een vorm van sterke loyauteit of is het de druk onder de personeelsleden waardoor interne mankementen of misbruiken zelden het daglicht zien via klokkenluiders.
Waar de ombudsman net is ingesteld, ondermeer in het kader en ter bevordering van openbaarheid van bestuur, merken we toch een gebrek aan transparantie en soms ondoorzichtige controleprocedures bij politie. En dat kan een spanningsveld zijn.

Zo is er nog een wezenlijk verschil tussen de ombudsman en de klachtenbehandelaars bij de politie. Een ombudsman kan blaffen maar niet bijten.
Zo heeft hij of zij geen tuchtbevoegdheid en zijn de aanbevelingen niet bindend. Wel kan ie moreel gezag hebben en via zijn jaarverslag ook impact. Zeker wanneer de aanbevelingen ook worden verbeterd of opgevolgd. [7]

Slechts 1,5 procent van de dossiers in 2008 bij de Gentse ombudsdienst blijken gelinkt aan het gedrag van de ambtenaar dus aan de persoon.
Interne klachtenbehandelaars werden bij de politiemensen zelf tot voor enkele jaren ook bijna altijd gelinkt aan tuchtonderzoeken wat betekende dat een aantal klachten, die weliswaar niet met tucht hadden te maken maar met mogelijke mankementen in de organisatie of infrastructuur, soms uit de boot vielen of als niet ernstig werden geklasseerd.

En tenslotte nog dit: er is ook het belangrijke verschil in machtsverhouding tussen de politie en de burger en tussen de politie en de ombudsman.
In heel wat gevallen verhoudt de burger zich tot de overheid als David tegenover Goliath. De individuele burger komt net bij de ombudsman wanneer ie meent dat hij of zij onbehoorlijk wordt behandeld door de overheid. Met onbehoorlijk behandelen wordt niet alleen bedoeld een gebrekkige dienstverlening maar ook dat de burger onrechtmatig, namelijk niet conform de vigerende regelgeving, maar ook onrechtvaardig, onbillijk kortom willekeurig is behandeld geworden. En vraagt aan de ombudsman om dit in alle onafhankelijkheid te onderzoeken. Het woord ombudsman betekent immers: hij die spreekt voor een ander.

Vergeten we toch niet dat alleen de overheid en met name de politie legaal geweld kan gebruiken, controle uitoefent op de regels die door de overheid zijn bepaald en burgers kan verbaliseren. Het woord van de politieman weegt zwaarder door dan dat van de burger. Het is dan ook van bijzonder groot belang dat de politieman integer en geloofwaardig is als hem een dergelijke machtspositie wordt toebedeeld. Het is voor een burger en de maatschappij, inclusief de politie, van groot belang dat signalen zo vlug mogelijk worden opgevangen mocht deze integriteit in het gedrang komen.
De ombudsman daarentegen, die moet het hebben van gezag. Hij kan enkel aanbevelen en trachten de overheid te overtuigen om correcties uit te voeren.
Kortom, de twee instellingen politie en ombudsman zijn wezenlijk verschillend maar daarom net zijn ze zo complementair, zeker op het vlak van de klachtenbehandeling.
Concreet voorbeeld: Gent

Naast regelgeving, de aard van de functie en de cultuur, bepalen gelukkig ook mensen, en wat ik met enige schroom ook gezond verstand zou willen noemen, een goede verstandhouding. En met “goed” bedoel ik echt wel een verstandhouding die leidt tot resultaten, in dit geval een kwaliteitsvollere dienstverlening.

Toen ik in 1997 in Gent als ombudsvrouw werd aangesteld is er van bij het begin, en dit dankzij niet in het minst de Gentse politieleiding en de klachtenbehandelaars -toen was dat nog uitsluitend de dienst intern toezicht- geopteerd voor een heel pragmatische aanpak en zijn discussies over regels en bevoegdheden achterwege gebleven. Ook al, vermoed ik, hadden beide partijen er wel kennis van.

Eerst kwam er een aftastingsronde, een ontmoetingsgesprek met alle directies van de politieorganisatie. Al gauw bleek dat de neuzen in dezelfde richting stonden: namelijk dat het eerste doel van zowel de ombudsvrouw als de Gentse politie was: klachten te vermijden.
Klachten krijg je misschien wel cadeau maar ze zijn niet gratis. Een stortvloed aan klachten verlammen een organisatie. Ze bevatten, als je tenminste een voldoende analyse inbouwt, heel interessante informatie waardoor je net die verbeteringen kan inbouwen om klachten te vermijden.
Maar klachten kunnen ook een imago beschadigen en er bestaat wel eens de reflex om de rangen te sluiten. Al heel vlug werd duidelijk dat wanneer klagers geen ernstig gehoor vinden, ze ook wel eens naar de pers stappen en daarbij ernstige schade kunnen veroorzaken.

Anderzijds moet een ombudsman rekening houden met de vigerende regelgeving en dat op de eerste plaats voor de ombudsman zelf. Er is geen sprake van dat een ombudsman kan tussenkomen in een strafonderzoek of in alle gevallen waar de procureur bevoegd is en niet de burgemeester. In duidelijk disciplinaire dossiers gelden dan weer andere regels. Maar de ombudsman moet er ook op letten dat dit geheim van het onderzoek niet te pas en te onpas wordt ingeroepen om de burger en ook de ombudsman de pas af te snijden

Vrij vlug bleek dat de meeste klagers die zich tot de ombudsman wenden, vooral burgers waren die geen criminele feiten hadden gepleegd maar vooral de manier van werken, de infrastructuur van de politie (bijv. onthaalbalies) wilden aanklagen of aan de ombudsman ook even wilden meedelen dat ook politiemensen de regels moeten volgen. Soms waren er inderdaad klachten die in de rand opdoken van een strafdossier en waarmee ook de ombudsman moest aantonen dat het hier niet ging om het strafdossier zelf maar dat dit weldegelijk onder de bevoegdheid van de ombudsman kon vallen.
Een concreet voorbeeld:
Een burger beklaagt zich bij de dienst Ombudsvrouw omdat ie meent dat ie door een medewerker van de dienst Intern Toezicht met een kluitje in het riet wordt gestuurd. Hij neemt het niet dat zijn klacht wordt afgehandeld met: “dit is een zaak voor de procureur, het gaat over een verkeersovertreding”. Daar waar de burger zich vooral bijzonder boos maakte over de onevenwichtige machtsverhouding tussen hem en de politie-inspecteur en hij zich af vroeg of een dergelijk politieoptreden wel door de beugel kon. Hij had eveneens zijn klacht bij het comité P willen voorleggen maar had vernomen dat die het weer terug naar de lokale klachtenbehandelaar zouden sturen en hij wou dan ook de tussenkomst van de ombudsvrouw niet om uit te maken of het nu al dan niet om een verkeersovertreding ging want voor hem het om het volgende:

“Ergens in maart 2008 krijg ik een pv toegestuurd van Politiezone Gent met een antwoordformulier en het verzoek een onmiddellijke inning te betalen van 200 euro omdat ik een aantal verkeersovertredingen zou hebben begaan: drie in totaal. Ik heb de gewoonte mijn verkeersboetes te betalen als ik inderdaad een overtreding heb begaan. Maar in dit geval blijkt dit proces verbaal een onwaarschijnlijke opeenstapeling te zijn van onwaarheden, verdraaiingen van de waarheid en onversneden leugens. Ik ben dan ook niet van plan om het hierbij te laten.
Ik herinner mij de situatie van 2 maart 2008 waarover de vaststeller het pv heeft opgesteld nog zeer goed omdat mijn vriendin, die toen met mij in de auto zat, en ik ons zeer verbaasden over de agressieve en hardnekkige manier waarop een kleine blauwe auto achter ons op allerlei manieren bleef proberen ons voorbij te steken in een drukke stedelijke verkeerssituatie waarin wij ons in een file bevonden waarin wagens achter elkaar aanschoven en waarin het dus absoluut onmogelijk was en ook geheel tegen alle verkeersregels indruiste om een voorligger voorbij te steken. Wij waren dan ook zeer verbaasd toen we mochten vaststellen dat de bestuurster van die blauwe auto een lid van de Gentse Politie bleek te zijn. En dat niet alleen, een lid van de Gentse Politie dat zich nauwelijks iets aantrok van de verkeerscode en vervolgens een pv vol leugens opstelde. Het lijkt mij niet aanvaardbaar in een democratie en een rechtsstaat – en dat is België nog altijd – dat een inspecteur van politie op een dergelijke manier misbruikt maakt van haar functie. Dat heb ik ook gemeld op de antwoordkaart die ik terug heb gestuurd en waarin ik duidelijk heb gemaakt dat ik weiger om deze onterechte boetes te betalen.
Daarna hoorde ik meer dan een maand niets meer. Dan heb ik zelf contact opgenomen. Ik gaf het pv-nummer op en ik kreeg te horen dat men mij zou doorverbinden met “de bevoegde dienst”, maar na meer dan tien minuten wachten aan de telefoon werd ik met niemand doorverbonden. Uiteindelijk heb ik het opgegeven. Een paar dagen later arriveerde dan “een voorstel tot onmiddellijke inning” voor 200 euro.
Het pv komt erop neer dat deze mevrouw insinueert dat ik haar meermalen “verhinderd zou hebben dat ze mij zou inhalen”. Dit zijn pertinente leugens. Ik herinner me deze situatie nog zeer goed omwille van de agressieve, hinderlijke en arrogante manier waarop deze vrouw in haar blauwe auto mij op eender welke manier probeerde voorbij te steken in plaats van zich aan de verkeersregels te houden en te wachten tot ze de kans had om mij op een wettelijke manier voorbij te steken. Op geen enkel moment heb ik haar gehinderd of wat dan ook. Het probleem was dat ik voor haar op de rijweg zat en dat wij een tijdlang hetzelfde traject volgden.
Daarbij heb ik mij op geen enkel moment niét aan de verkeerregels gehouden. Integendeel. Als het inderdaad zou kloppen dat ik een dergelijke opeenstapeling van verkeersovertredingen zou hebben begaan, waarom heeft deze politieofficier me dan niet doen stoppen me ter plekke geverbaliseerd en me mijn rijbewijs ontnomen? De aanpak van deze vrouw is zo grof.”

Onderzoek:

Uit onderzoek blijkt dat er effectief een vrouwelijke inspecteur bij betrokken is ,die op het moment zelf in burgerkledij aan het stuur zat van haar auto en op weg was naar haar werk bij de politie.

De interne klachtendienst laat in eerste lijn weten dat dit geen zaak is voor de ombudsvrouw omdat hij alles heeft doorgestuurd naar de procureur ,het gaat hier immers om een inbreuk op de verkeersregelgeving. Burger meent dat er meer aan de hand is en dat zijn klacht niet ernstig wordt genomen in eerste lijn en dat er sprake is van een doofpotoperatie en machtsmisbruik.
De ombudsvrouw onderzoekt de klacht verder en stelt vast dat de korpschef niet op de hoogte werd gesteld noch door de betrokken inspecteur noch door klachtenbehandelaar.
Er is nochtans een duidelijke procedure voorzien binnen de Politiezone Gent voor situaties waarbij een agent betrokken is als partij én verbalisant (al dan niet op dat ogenblik met dienst). De algemene regel is om in deze gevallen niet zelf te verbaliseren omdat dit zowel bij de bekeurde als bij de rechtbank een indruk nalaat van een vorm van partijdigheid en persoonlijke betrokkenheid. Wanneer men van deze regel afwijkt en dus toch verbaliseert, moet men hierover een gemotiveerd verslag maken aan het ambt van de Korpschef.
De genoemde inspecteur heeft deze procedure niet gevolgd en de Korpschef verontschuldigt zich bij verzoeker voor haar gedrag omdat dit volgens hem niet past binnen het begrip gemeenschapsgerichte politiezorg. De inspecteur wordt hier ook over aangesproken en via een dagorder worden de instructies nogmaals overgemaakt aan het voltallige korps.
Zoals gewoonlijk in deze gevallen, als ie in kennis ervan wordt gesteld, maakt de Korpschef wel zijn visie over aan de Procureur des Konings met de vraag hier rekening mee te houden in het raam van zijn opportuniteitsrecht. Dit was tot dan nog niet gebeurd niettegenstaande was meegedeeld dat het dossier overgemaakt werd aan de procureur.

4. Concreet: hoe wordt er dan in Gent samengewerkt?

Het uitgangspunt is duidelijk: klachten moeten worden vermeden en als ze toch worden geuit, dan moeten ze zoveel en zo vlug mogelijk door de politiemensen zelf opgelost worden zodat burgers niet naar de ombudsvrouw hoeven te stappen.

Burgers moeten dan ook goed weten waarmee ze bij de politie zelf terecht kunnen. Het is de taak van de politie om een overzichtelijke klachtenbehandeling uit te bouwen. Bestaan er diverse klachtendiensten dan moet de burger tussen het bos de bomen nog zien of staat één klachtencoördinator er voor in dat de klacht bij de juiste dienst terecht komt? Kan de burger in eerste instantie terecht met meldingen, vragen en ongenoegens bij de wijkagent dan is het wel belangrijk dat de burger zijn wijkagent kent. Een klacht trouwens die in Gent de eerste jaren herhaaldelijk terug kwam in de Mammelokker. [8]
Burgers die toch bij de ombudsman langskomen en hun beklag doen over een politieoptreden, daar beslist de ombudsman wie de klacht behandelt. De burger heeft immers geen boodschap aan onderlinge discussies tussen diensten of aan het zogenaamde zebragedrag. Integendeel dit zou de frustratie vergroten en de geloofwaardigheid van zowel de ombudsman als de politie alleen maar aantasten en het wantrouwen vergroten. Wat net niet de bedoeling is.

In Gent stelt de ombudsvrouw altijd de klachtencoördinator van de politie op de hoogte en vraagt ook altijd de visie van de politie op de klacht. Er wordt immers gewerkt op woord en wederwoord. Is de burger niet tevreden met de afhandeling van de klacht door de ombudsvrouw of door de lokale politie, dan wordt ie verwezen naar de Algemene Inspectie die ook voor bemiddeling tussen individuele burgers kan tussenkomen.

Het jaarverslag van de Ombudsvrouw wordt ook doorgestuurd naar de Algemene Inspectie en het Comité P. Het is trouwens interessant om hun analyses met die van de lokale ombudsman te vergelijken wat betreft organisatorische aspecten.

De burgemeester en overige gemeenteraadsleden krijgen een overzicht van deze klachten en aanbevelingen via het jaarverslag van de ombudsvrouw.

5. De meerwaarde van samenwerking.

Wie wil bijdragen tot een kwaliteitsvollere dienstverlening heeft behoefte aan zoveel mogelijk informatie over de mogelijke percepties en mankementen die burgers meedelen. Of beter gezegd, zij die zich nog de moeite doen om het mee te delen, geven in elk geval een kans om het recht te zetten of de informatie te gebruiken. Dit past in de evolutie van de politieorganisatie die wenst uit te groeien tot een kwaliteitsvolle organisatie waar ook begrippen zoals klantvriendelijkheid en community policy hun intrede hebben gedaan.

Een ombudsman is extern aan de politieorganisatie. Dit schept voor de burger in elk geval meer vertrouwen. Hij is onafhankelijk tegenover de politiestructuur en daardoor is hij, in zijn analyses van de klachten, vrijer tegenover een machtige instelling zoals de politie.

Net zoals de politie werkt de ombudsvrouw binnen de bestaande regelgeving maar meer dan de politie kan ze tegenover het bestuur ook onbillijkheden en onrechtvaardigheden in regelgeving naar voren brengen. Kortom, ook voor de politie kan hij of zij een bondgenoot zijn.

Door dergelijke samenwerking gaan minder hardnekkige klachten verloren, bovendien krijgt de politie aan de hand van herhaalde klachten bij de ombudsvrouw een overzichtelijke analyse van een externe klachtenbehandelaar. Die analyse met aanbevelingen kan dienen tot het overgaan tot klachtenmanagement. En dat is het terrein van de politie.

Uit herhaalde klachten bij de ombudsvrouw blijkt eveneens dat klachten in een aantal gevallen niet alleen betrekking hebben op de politie maar ter zelfder tijd ook op andere gemeentelijke diensten herhaalde klachten konden pas opgelost worden als uit onderzoek bleek waar precies de oorzaak van de klachten zat. Bijv. trage woonstvaststellingen, domiciliëringen, herhaalde klachten bij verlies van identiteitsgegevens, enz.
Er zijn maar weinigen binnen een organisatie, en zeker vandaag, die een helikopterbeeld hebben zoals een ombudsman dat heeft en ook de politie kan hiervan gebruik maken.

Op die manier worden een groot aantal klachten over te trage woonstvaststellingen opgelost. Soms wordt de oorzaak van een klacht door andere diensten wel eens bij de politie gelegd… ten onrechte zo bleek uit een onderzoek. Er zijn nog tientallen voorbeelden in de jaarverslagen te vinden.

Maar ook de ombudsman of –vrouw heeft er baat bij om een beroep te kunnen doen op politiediensten wanneer signalen worden gegeven of om bijv. overlastklachten te objectiveren.

6. Conclusie:

Lokale politie en lokale ombudsman of –vrouw, zijn twee erg verschillende instellingen, zo verschillend van cultuur en ook wat hun specifieke opdrachten betreft, dat een huwelijk uitgesloten is en zelfs een verstandhuwelijk kan betwijfeld worden.
Maar toch moeten de neuzen in dezelfde richting staan: namelijk de uitbouw van een rechtmatiger en klachtvriendelijkere gemeente of noem het politiezone.

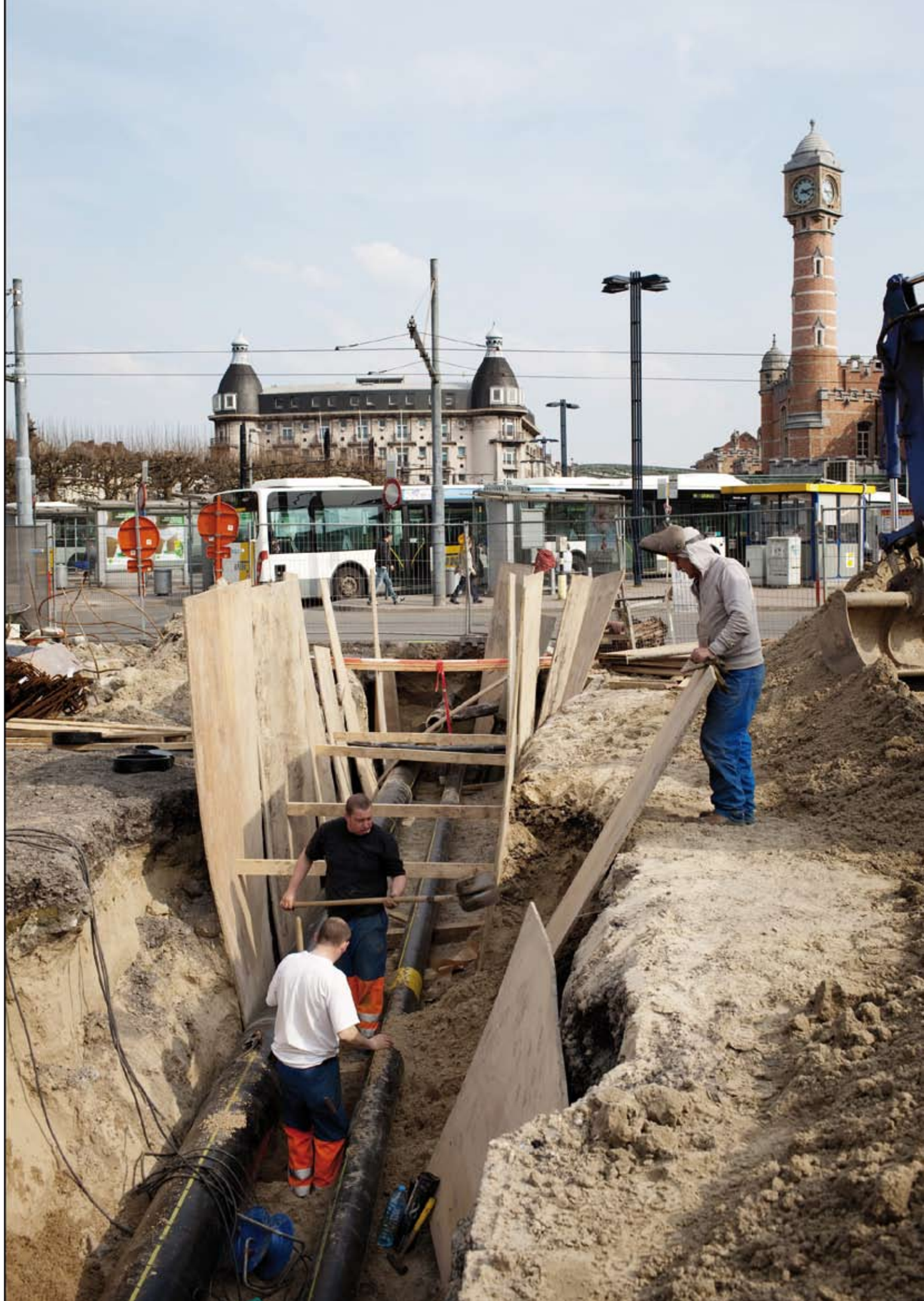
Kortom, ik opteer voor een latrelatie waar alle actoren zich in kunnen vinden. Waar de burger zijn klachtrecht ten volle kan gebruiken en de politieman ook wordt gehoord.

Net zoals van de politie wordt van de ombudsman integriteit, omzichtigheid verwacht en kan het nooit de bedoeling zijn voor een bemiddelaar dat de actoren hun “gezicht verliezen” want dan is bemiddeling onmogelijk geworden.
En het hoeft niet gezegd noch geschreven te worden: zoals in elke goede relatie is er een minimum aan wederzijds vertrouwen nodig en wederzijds respect en een vlotte manier van communiceren.

Overzicht van alle klachten: enkel elektronisch raadpleegbaar via www.gent.be/ombudsvrouw

voetnoten

1 Brief van Tuur van Wallendael , 4 juni 2003, archief Antwerpse Ombudsman.
2 Brief van Tuur van Wallendael, 4 juni 2003, archief Antwerpse Ombudsman
3 Brief van Tuur van Wallendael, 4 juni 2003, archief Antwerpse Ombudsman
4 Bernard Hubeau, Ombudsdienst bevoegd voor Politie?, Terzake 1998
5 Eddy Brankaute, de Wet op de geïntegreerde politie. VVSG-pockets lokale besturen, 2001, p53
6 Vandenbroeck W. “Politie en Klachtenbehandeling” in Handboek Politiediensten Kluwer, 2000 “Omdat klachten belangrijk zijn” in Partnership en politie, Centrum voor Politiestudies, 2001
7 Passemiers R., Reynaert H., Steyvers K.; “The impact of ombudsman”, Vandenbroele, 2008
8 De Mammelokker is het kantoor van de dienst Ombudsvrouw in Gent, net onder het Belfort.



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