



Jaarverslag Ombudsvrouw 2018

Voorwoord



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

De Stad Gent is een grote organisatie in volle verandering. Na een aantal organisatorische verschuivingen op 1 september 2018, is op 1 januari 2019 ook het OCMW volledig deel geworden van de Stad Gent. Hoewel dit geen verschil maakt voor wat mijn bevoegdheden betreft, kan het niet anders dan dat de Ombudsdienst mee evolueert.

Ik heb dan ook de eer om u het jaarverslag van 2018 voor te stellen in een nieuwe vorm, en vooral vanuit een nieuw vertrekpunt. Vanuit het perspectief van de burger is vertrekken vanuit een ambtelijke indeling van departementen en diensten niet altijd herkenbaar. De mate waarin de beginselen van behoorlijk bestuur of de ombudsnormen al dan niet werden geschonden des te meer. Het uitgangspunt van de Ombudsdienst blijft immers te bemiddelen tussen burger en administratie, en waar mogelijk de werking van de diensten continu te verbeteren. We geven hiervan een aantal sprekende voorbeelden verderop in dit verslag. Ik hoop dat de evaluatie van de dienstverlening dan ook een goed beeld zal geven van wat wij het voorbije jaar hebben ontvangen aan klachten.

Mijn dank gaat dan ook in de eerste plaats naar de burger, die de moeite doet en de moed heeft om zijn klacht te komen melden en toelichten, zelfs al krijgt deze burger niet altijd “zijn gelijk” en stelt hij zich hierbij soms kwetsbaar op. Ombudswerk zit vaak in kleine dingen, die zich niet altijd laten vangen in statistieken. Als het begrip aan beide kanten wat vergroot is het voorbije jaar, beschouw ik dat als een winst voor iedereen.

Ik wens u, geachte raadsleden, als verkozen vertegenwoordigers van de burger, veel inspiratie bij het lezen van dit verslag.

Met respect,
Helena Nachtergaele
Ombudsvrouw Groep Gent



De opdrachten en werking van de Ombudsdienst	→4	WoninGent	→12
Voorstelling van de Ombudsdienst	→5	Sluikstorten en de ophalingen door IVAGO.....	→12
Personeelsbestand van de Ombudsdienst.....	→5	Verdwenen klachten.....	→12
Interne samenwerking binnen de Stad Gent.....	→5	Behandelde klachten	→13
Wisselwerking met andere Ombudsdiensten.....	→5	Welke ombudsnormen werden het vaakst geschonden ?	→13
Externe relatie	→5	Zorgvuldigheid.....	→13
Budget.....	→5	Adequate communicatie	→15
Jaaroverzicht in cijfers	→6	Redelijke termijn.....	→15
Totaal aantal tussenkomsten.....	→6	Overeenstemming met de regelgeving.....	→16
Hoe neemt de burger contact op met de Ombudsvrouw?	→6	Efficiëntie en effectiviteit.....	→17
Verskillende soorten tussenkomsten	→7	Klantgerichtheid	→18
Onmiddellijke tussenkomst.....	→7	Klachtenmanagement.....	→18
Informatievraag.....	→7	Soepelheid of coulance.....	→18
Doorverwijzing.....	→7	Afdoende motivering.....	→19
Melding.....	→8	Actieve informatiestrekking.....	→20
Signaal.....	→8	De belangrijkste aanbevelingen.....	→21
Eerstelijnsklacht	→8	Zorgwoning en recht op gratis bewonersparkeren.....	→21
Tweedelijnsklacht	→9	Digitalisering niet te ver doordrijven.....	→21
Beoordeling van de ontvankelijke klachten of tweedelijnsklachten....	→10	Geen administratieve kost aanrekenen bij een eerste herinnering.....	→21
Behandelingstermijn van de ontvankelijke klachten	→11	Bijlagen	
De signalen in 2018	→12	Reglement.....	→1
Stijging van de ontvankelijke klachten.....	→12	Ombudsnormen.....	→4
Mobiliteit blijft de grootste klachtenbron.....	→12	Behandelde klachten in 2018 per departement.....	→5

De opdrachten en werking van de Ombudsdienst

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

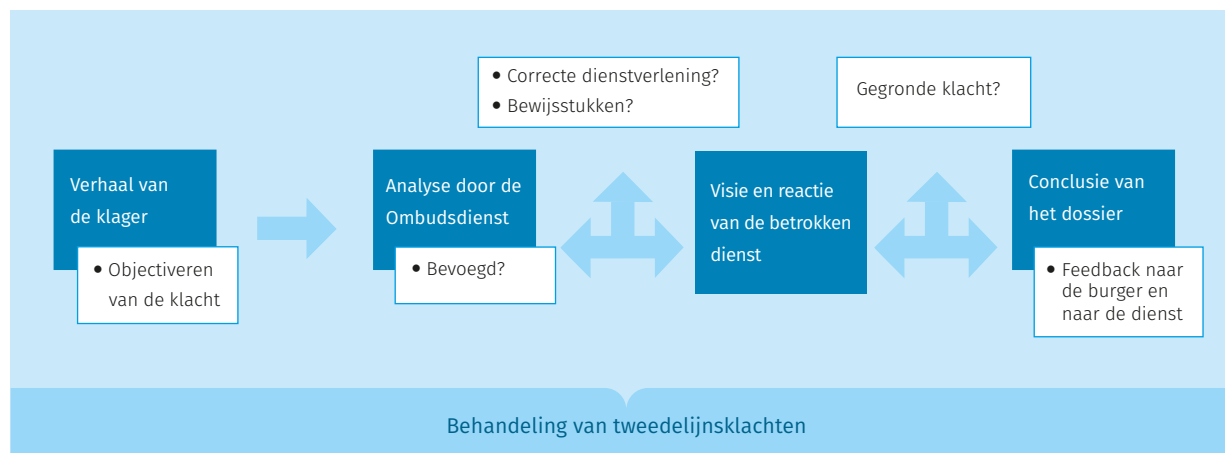
Heeft de burger al een klacht ingediend bij de dienst in kwestie maar kan hij geen genoegdoening nemen met het resultaat hiervan of heeft hij niet binnen een redelijke termijn reactie hierop gekregen, dan kan men bij de Ombudsvrouw terecht. De behandeling van zo een tweedelijnsklachten is onze belangrijkste opdracht. Hierbij wordt er eerst naar het verhaal van de klager geluisterd. Op basis van zijn verhaal, de reactie van de betrokken dienst(en) en eventueel extra aanvullende informatie (brief- of mailwisseling, bezoek ter plaatse etc.) gaan we na of de klacht gegrond is. Deze evaluatie wordt gedaan op basis van verschillende ombudsnormen en in volledige onpartijdigheid en onafhankelijkheid.

Blijkt dat de klacht gegrond is, dan wordt er bemiddeld met de betrokken dienst(en) om tegemoet te komen aan de klager. Dit kan een rechtzetting van een fout inhouden, een verontschuldiging, het correct uitvoeren van een dienstverlening zoals de klager van een duidelijk antwoord voorzien of bepaalde werken ondernemen of zelfs de algemene werking van een dienst verbeteren.

Een tweede belangrijke functie van de Ombudsdienst is om op basis van signalen die we bemerken, bepaalde aanbevelingen te doen naar diensten om hun algemene werking te verbeteren. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren nadat we bemerken dat er regelmatig klachten binnenkomen over dezelfde dienstverlening of als er bijvoorbeeld een inefficiënte samenwerking is tussen bepaalde diensten. In die zin kunnen ontvankelijke klachten die ongegrond zijn

bevonden, omdat alle diensten hun procedures juist en op een (in de mate van het mogelijke) flexibele manier hebben gevolgd, toch aanleiding geven tot een bijsturing van de administratie. Hiervoor zijn aanbevelingen belangrijk om dit soort klachten in de toekomst te verminderen of zelfs te vermijden.

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



Voorstelling van de Ombudsdienst

Personeelsbestand van de Ombudsdienst

Het personeelskader bestaat uit vijf voltijdse equivalenten: de Ombudsvrouw, een adjunct van de directie, en drie consultants. In 2018 hebben we zes maanden op 80% van onze bezetting gewerkt, door ziekte van een medewerker.

Interne samenwerking binnen de Stad Gent

De Ombudsvrouw maakt deel uit van de interne werkgroep rond de nieuwe stadsbrede aanpak van de eerstelijnsklachten; ze houdt een maandelijks overleg met het Mobiliteitsbedrijf en ze geeft geregeld klachten en signalen door aan Gentinfo en de toegankelijkheidsambtenaar van de Stad Gent.

Wisselwerking met andere Ombudsdiensten

Elke maand houden de federale Ombudsman en de Ombudsman voor Pensioenen zitdag in het kantoor van de Ombudsdienst op afspraak. De federale Ombudsman ontving 19 verzoekers in 2018, de Ombudsman voor de Pensioenen 6. Ook de Vlaamse Ombudsman heeft af en toe afspraken met verzoekers. Dit kan op aanvraag eveneens voor de Kinderrechtencommissaris.

Externe relatie

De Ombudsvrouw is lid van POOL (Permanent Overleg Ombudslieden van België), POLO (Permanent Overleg van Lokale Ombudslui), IOI (International Ombudsman Institute) en EOI (European Ombudsman Institute). In 2018 heeft de Ombudsvrouw naast regelmatig overleg van POLO, ook conferenties bijgewoond van IOI in Tallinn, Brussel en Den Haag.

Budget

Budget 2013	23.489 euro
Budget 2014	19.432 euro
Budget 2015	19.548 euro
Budget 2016	19.666 euro
Budget 2017 (20 jaar bestaan)	26.284 euro
Budget 2018	19.902 euro

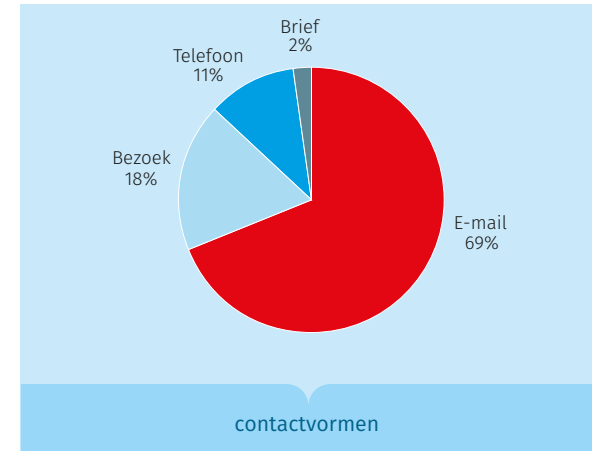


Jaaroverzicht in cijfers

Totaal aantal tussenkomsten

Het totaal aantal keer dat de burger beroep heeft gedaan op de Ombudsdienst is licht afgenomen in 2018. Het belangrijkste van dit overzicht is evenwel dat we meer dan vroeger met onze kerntaak, het onderzoeken van tweedelijnsklachten, bezig zijn. De verhouding van de tweedelijnsklachten ten opzichte van het totaal aantal tussenkomsten is immers gestegen naar 31%. In 2016 was slechts 20% van het totaal aantal tussenkomsten ontvankelijk, in 2017 was dat gestegen naar 25%. Dat we nu in drie op de tien keer met onze “corebusiness” bezig zijn is een zeer positieve evolutie. Dit heeft verschillende oorzaken: een aanpassing van onze interne organisatie en een intensievere samenwerking met Gentinfo liggen mee aan de basis hiervan.

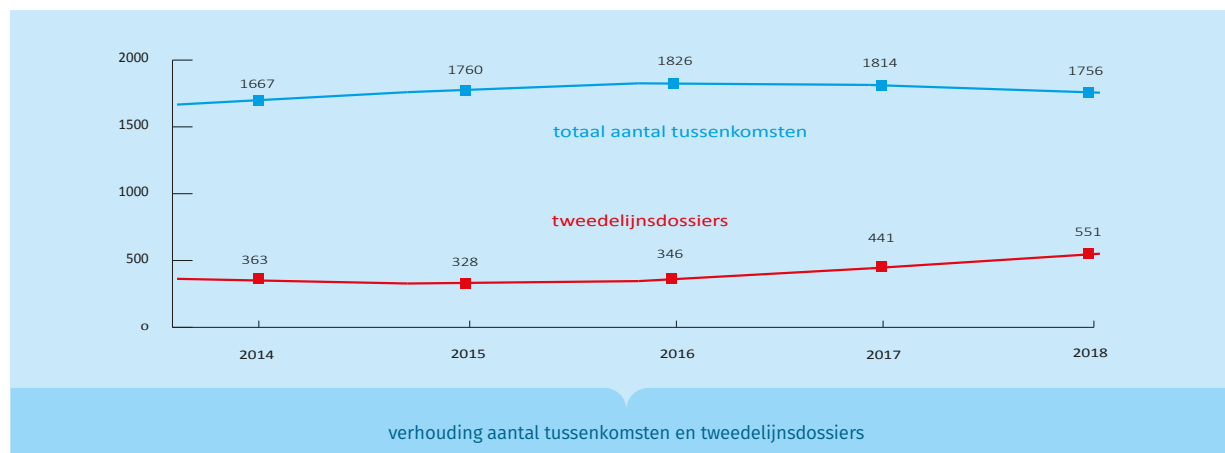
Op zich is het niet erg dat de burger “verkeerdelijk” bij ons terecht komt met een klacht die hij nog niet eerder heeft opgenomen met de betrokken dienst, of met een melding of een vraag om informatie. We verwijzen de klacht meteen door naar de juiste dienst, en geven de burger ook telkens mee dat als hij geen genoegdoening vindt, we in tweede instantie wel kunnen tussenkomen. Ik beschouw elk contact met de burger als een dienstverlening die mogelijks een zaadje legt voor een latere tussenkomst.



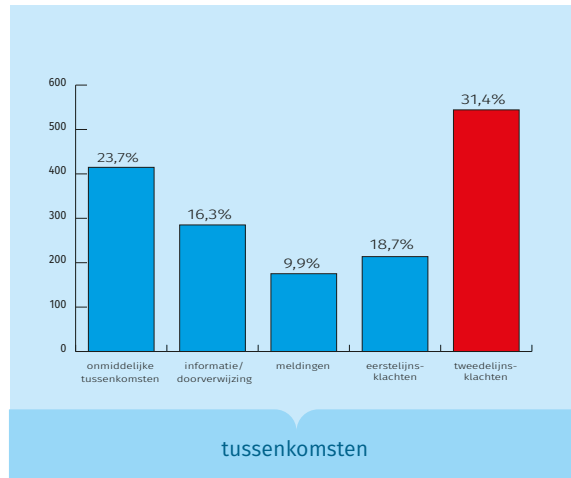
Hoe neemt de burger contact op met de Ombudsvrouw?

Het overgrote deel (69%) van de klachten bereikt ons per e-mail, gevolgd door bezoek (18%), telefoon en brief. De digitale weg is zeer laagdrempelig, wat goed is, maar het is duidelijk dat ook bezoekers makkelijk de weg vinden naar de Mammelokker.

Dat we onze openingsuren licht hebben aangepast gebeurde pas na een jaar lang turven van bezoekerscijfers omdat bleek dat we op zaterdag haast nooit spontaan bezoek kregen. Het is nog steeds mogelijk om op zaterdagmorgen langs te komen, maar enkel op afspraak. Hierdoor is de personeelsinzet efficiënter.



Verschillende soorten tussenkomsten



De blauwe balken zijn de onontvankelijke dossiers, de rode de ontvankelijke klachten of de tweedelijnsklachten, die we dus ten gronde onderzoeken.

Onmiddellijke tussenkomst

De burger komt regelmatig langs met een vraag of een probleem waarbij wij niet kunnen helpen. Dat gaat dan bijvoorbeeld om vragen naar advies bij problemen met de huisbaas, over huiselijk geweld, of andere zaken die niets te maken hebben met stad- of andere diensten waarvoor de Ombudsvrouw bevoegd is. Waar mogelijk verwijzen we deze burgers door naar de juiste instanties. We noemen dit soort hulpvragen **onmiddellijke tussenkomsten**. Soms helpt het al veel door tijd te maken voor de burger en te luisteren.

Informatievraag

We kregen 113 **vragen om informatie**. We verwijzen door naar Gentinfo, maar als we het antwoord op de vraag kennen of het weinig moeite vraagt om het op te zoeken helpen we de burger zo snel mogelijk zelf verder.

Ik ben marktkramer en ik vroeg me af of er een uitzondering gemaakt zal worden voor mijn vrachtwagen als de lage-emissiezone in 2020 zal ingaan, want ik heb ergens gelezen dat mijn huidige vrachtwagen niet meer zou binnen mogen. Een nieuwe marktwagen zou immers een enorme investering zijn en veel tijd in beslag nemen. Waar kan ik hierover informatie krijgen?

De verzoeker kreeg hierop een uitvoerig antwoord van de Dienst Milieu en Klimaat betreffende het reglement van de lage-emissiezone. Maar omdat de lokale toegangsregels nog onderwerp van discussie zijn, moet een beslissing hieromtrent nog komen.

Wij zijn een lokale carnavalsgroep in Ledeberg. We willen in juli graag een barbecue doen en moeten daarvoor onze barbecue op straat zetten. Sinds een bezoek aan de politie vorig jaar weten we dat dat niet zomaar mag en dat we een vergunning moeten aanvragen. Kan u ons daarbij helpen? Welke formulieren moeten we daarvoor invullen en waar moeten we die indienen?

We sturen deze infovraag door naar Gentinfo.

Doorverwijzing

In 174 gevallen verwezen we de burger door naar een dienst of organisatie die volledig buiten onze bevoegdheid valt. Vaak gaat dit om een **doorverwijzing** naar een andere ombudsdienst (bijvoorbeeld naar de Vlaamse Ombudsman in het geval van klachten over vervoersmaatschappij De Lijn of de sociale woningen van De Volkshaard), maar net zo goed naar Farys, Eandis (sinds 1 juli 2018 Fluvius), of de Ombudsdienst voor telecommunicatie.

Een verkoper aan de deur beloofde mij een sociaal tarief bij Engie Electrabel. Ik heb dit echter niet gekregen.

We sturen de klacht door naar de Ombudsman voor Energie.

Ik ben op 4 april 2018 naar de Proximus-winkel geweest om mijn pakket op te zeggen. Ik heb hiervan een brief gekregen. Nu ontvang ik van Proximus een factuur voor de periode 1 mei – 31 mei van 29,58 euro ondanks dat ik het abonnement al begin april opzegde. Hoe komt dit? Ik wens die factuur niet meer te betalen.

We sturen dit verzoek door naar de Ombudsman van Telecommunicatie.

CO-Actoren (met ≥5 doorverwijzingen)	Totaal: 174
Privé	31
Vlaamse Overheid	30
Farys	23
Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn	20
Huisvestingsmaatschappijen	16
Federale overheid	12
Telecommunicatiebedrijven	7
Eandis	5

Melding

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

De potloden bij de verkiezingen hangen vast met een kettinkje dat veel te kort is en waardoor men de grootste moeite heeft om bepaalde gedeelten van de grote kiesbrief te bereiken. Voer bijvoorbeeld de vuistregel in dat het kettinkje tenminste even lang moet zijn als de diagonaal van de grootste stembrief.

Deze suggestie geven we door aan Dienst Burgerzaken – Verkiezingen en de Toegankelijkheidsambtenaar

Ik vind de toestand van de voetpaden en het wegdek tussen het Sint-Lucasziekenhuis en de Langemunt echt lamentabel. Ik ben met mijn moeder vanuit Sint-Lucas naar de Langemunt gegaan en ze dokkerde bijna uit haar rolstoel. Dat was echt verschrikkelijk.

We geven deze melding door aan de Wegendienst.



Signaal

Het komt regelmatig voor dat burgers bij de Ombudsdienst een klacht uiten over het beleid van de Stad Gent. In dat geval geven we dit **signaal** door aan de burgemeester of aan de bevoegde schepen.

Een aannemer die voor dringende herstellingswerken in een horecazaak in het autovrije gebied moest zijn, werd geverbaliseerd door de politie. Zijn bestelwagen met het noodzakelijke herstellmateriaal stond nochtans binnen de ruimte van het terras van het restaurant geparkeerd. De zaakvoerder betreurt deze bekeuring en vraagt begrip voor deze uitzonderlijke situatie, want er was geen hinder voor voorbijgangers. De herstelling was nodig om die dag te kunnen koken en hij vreest dat als het zo doorgaat, geen enkele aannemer nog het autovrije gebied zal willen binnenkomen

De Ombudsvrouw stuurt dit door als een signaal naar de bevoegde schepen.

Eerstelijnsklacht

Wanneer een burger meteen zijn klacht formuleert bij de Ombudsvrouw en niet eerst zelf probeert om met de dienst waarmee hij een probleem heeft tot een oplossing te komen, spreken we van een **eerstelijnsklacht** (een klacht is een duidelijke uiting van ontevredenheid van een burger over een niet correcte uitvoering van de dienstverlening en/of een onbehoorlijke reactie of antwoord van de medewerker). We verwijzen door naar de juiste dienst, omdat elke dienst eerst de kans moet krijgen om een geschil of probleem met de burger zelf op te lossen.

Ik heb er reeds 2 slapeloze nachten opzitten door nachtelijke werken in de Burgstraat. Het betreft werken van De Lijn aan de tramsporen. Dit is onhoudbaar! Ik schreef het Meldpunt van de Politie. Zij kunnen niks doen vermits De Lijn een vergunning heeft. Ik smeed u om iets te doen.

We sturen deze klacht als eerstelijns door naar Dienst Toezicht. Nadat blijkt dat hier geen vergunning is voor nachtelijke werken laat deze dienst de werken stopzetten.

Het is nu al van vorige week dat het straatnaambord van de Koning Leopold II-laan overtrokken is door een straatnaambord Patrice Lumumbalaan. Ik heb dit aan de Politie gemeld en ze zouden het wegnemen maar dat is nog steeds niet weg.

Deze actie vond 3 dagen geleden plaats. We geven dit door als eerstelijnsklacht omdat de Wegendienst nog niet de tijd heeft gekregen om hierop te reageren.

Tweedelijnsklacht

Wanneer een burger contact opneemt nadat hij eerder een klacht heeft geformuleerd bij een administratie, en waarbij hij geen of niet binnen een redelijke termijn antwoord krijgt, of waarbij hij geen voldoening neemt met het gekregen antwoord, spreken we van een **tweedelijnsklacht**. We behandelen geen klachten die betrekking hebben op een gebeurtenis ouder dan een jaar, noch klachten die het voorwerp zijn van een juridische betwisting (zie ook ons reglement in bijlage). In het volgende hoofdstuk volgen er verschillende voorbeelden van behandelde klachten.

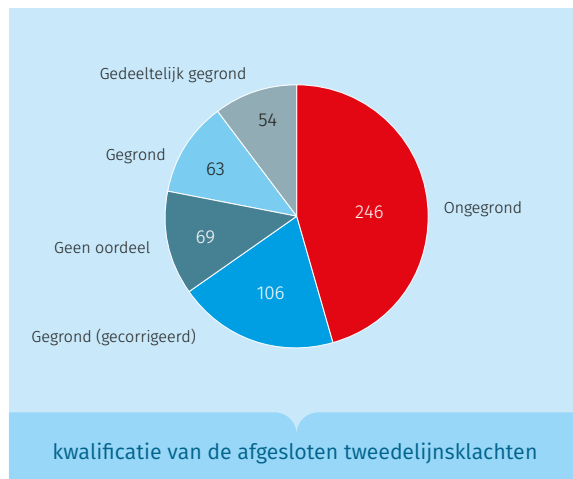
Een ontvankelijke klacht kan, omdat de dienst de regelgeving correct heeft gevolgd, ongegrond zijn maar toch aanleiding geven tot een structurele verbetering van de dienstverlening. De beide voorbeelden hiernaast spreken voor zich.



sogent - huuringent	overeenstemming met regelgeving	ongegrond
<p>Een dakloze probeerde een woning te huren bij huuringent en voldeed aan de voorwaarden om een huursubsidie te krijgen van Vlaanderen. Voor de werkelijke aanvraag van deze huursubsidie had hij eerst een huurcontract nodig. Maar om in aanmerking te komen voor een huurwoning bij huuringent moet hij een bepaald inkomen kunnen aantonen, waaraan hij niet voldeed zonder de huursubsidie. De verzoeker weet niet hoe hij uit deze paradoxale situatie moet geraken.</p>		
<p>Zonder huursubsidie komt de verzoeker in aanmerking voor een woning met een huurprijs van €388. Huuringent laat weten dat het aanbod in deze prijs categorie zeer beperkt is waardoor een geschikte woning zeer lang op zich kan laten wachten. Indien de verzoeker zou kunnen aantonen over hoeveel huursubsidie hij zal kunnen beschikken, zou de situatie wijzigen. Maar het Agentschap Wonen Vlaanderen wil niet zwart op wit zetten hoeveel euro huursubsidie iemand daadwerkelijk zal ontvangen als er nog geen huurcontract is afgesloten. We konden bekomen dat huuringent het reglement aanpaste, waardoor een kandidaat-huurder mits voorlegging van de principiële goedkeuring van de Vlaamse huursubsidie toch als huurder met een beperkt inkomen wordt toegelaten.</p>		

Innames Publieke Ruimte (IPR)	efficiëntie en effectiviteit	ongegrond
<p>De verzoeker deed een aanvraag voor een parkeervergunning voor een aannemer om werken te doen en ontving deze. Maar toen hij zijn verkeersborden wou plaatsen bleek dat er al andere stonden. Bij contactname met de dossierbeheerder van IPR meldde deze dat er geen andere vergunning voor deze plaats was. Maar toen de aannemer er de volgende dag wou parkeren zag hij dat daar net een nieuw fietsenrek was geïnstalleerd.</p>		
<p>Deze klacht bracht een systeemfout naar boven. De fietsenstalling bleek niet zichtbaar in MoniTHOR, de nieuwe tool waarin dergelijke vergunningen worden beheerd. Hierdoor kon de dossierbeheerder van IPR niet opmerken dat de stalling hier in het verleden stond en dat er een plaatsing gepland was. Deze onvolmaaktheid werd achteraf door Digipolis opgelost.</p>		

Beoordeling van de ontvankelijke klachten of tweedelijnsklachten



Een kleine helft van alle ontvankelijke klachten is ongegrond. In 69 gevallen was het niet mogelijk om een oordeel te vellen over een klacht, omdat het over een woord tegen woord situatie ging. In sommige gevallen is het immers zinvoller eerder te bemiddelen om voor beide partijen tot een goede oplossing te komen, dan een oordeel te vellen. Dit aantal wordt ook beïnvloed door de klachten over GAS-boetes. Daarbij kunnen we enkel nagaan of de procedure correct werd toegepast, en mogen we ons niet uitspreken over de inhoud van de boete. Indien er geen fouten werden begaan voor wat de procedure betreft, wordt het dossier afgesloten met "geen oordeel".

Omdat er op 1 september 2018 verschillende verschuivingen van diensten en departementen hebben plaatsgevonden, hebben we er dit keer voor gekozen de diensten apart te vermelden.

Dat het Mobiliteitsbedrijf eenzaam aan de top van alle klachten staat die wij in 2018 hebben onderzocht, is geen nieuwheid. Er zijn simpelweg teveel wagens voor een oppervlakte die niet mee vergroot, met veel klachten over een tekort aan parkeerplaatsen en retributies als gevolg. Het absolute aantal klachten over Mobiliteit is wel gedaald van 448 in 2017, naar 331 in 2018.

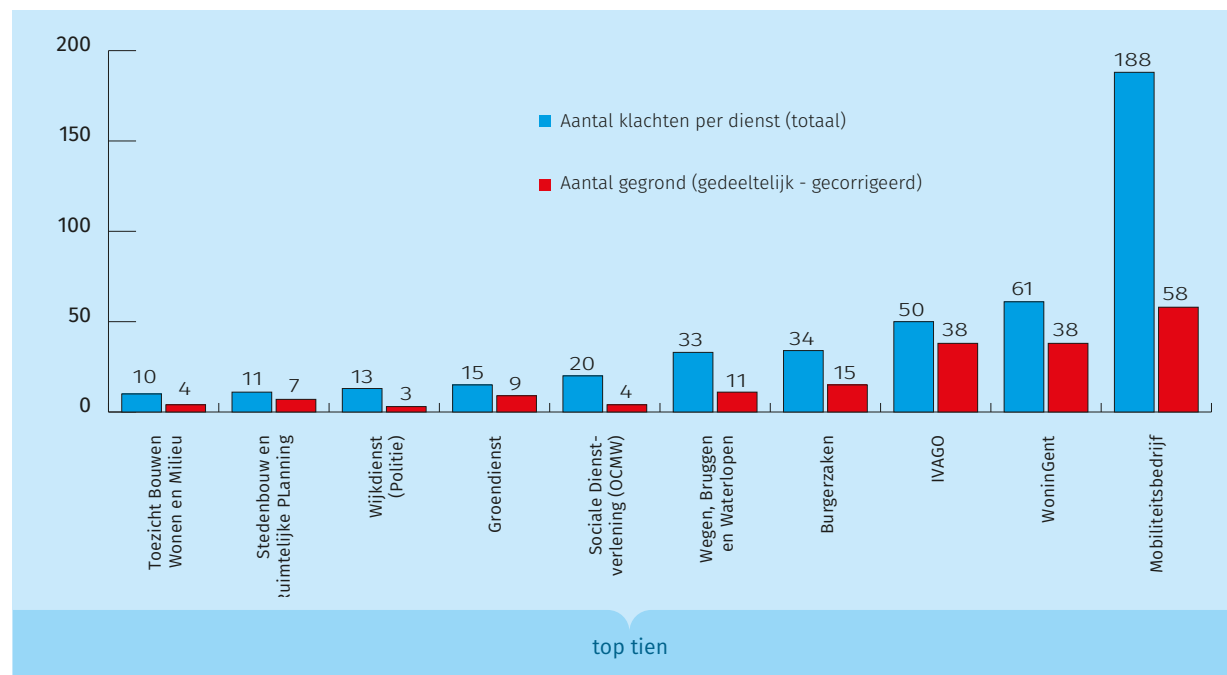
Een belangrijke opmerking bij deze cijfers is evenwel dat het Mobiliteitsbedrijf verhoudingsgewijs weinig gegronde

klachten heeft (31%), wat niet zo is voor de klachten over WoninGent en over IVAGO die respectievelijk 62% en 76% gegronde klachten genereren.

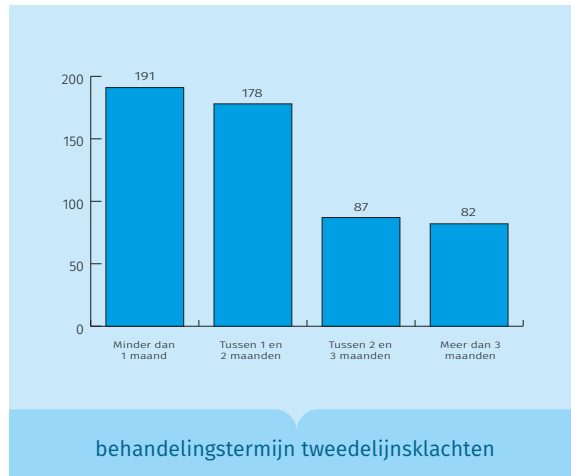
Dat WoninGent ten opzichte van 2017 (48 tweedelijnsklachten) gestegen is naar de tweede plaats, met twee derden gegronde klachten van de 61 afgesloten dossiers, is een reflectie van wat ook in de media aan bod is gekomen.

Bij IVAGO zijn drie vierde van de 50 tweedelijnsklachten gegrond, wat verhoudingsgewijs het hoogste aantal gegronde klachten is van alle diensten.

We gaan hier in het volgende hoofdstuk verder op in.



Behandelingstermijn van de ontvankelijke klachten



Het overgrote deel van alle ontvankelijke klachten is binnen de twee maanden na de ontvangst ervan afgerond. Andere klachten duren dan weer langer omdat er soms overleg nodig is met verschillende diensten, of dat we moeten wachten op advies van die diensten. Dit is vaak het geval als het gaat om klachten over zaken die op het publiek domein staan maar storend zijn voor sommige burgers: de plaatsing van fietsenrekken, parkeerautomaten, laadpalen voor elektrische wagens of hondentoiletten.



De signalen in 2018

Stijging van de ontvankelijke klachten

Een positief signaal is dat we voor het tweede opeenvolgende jaar een stijging zien van het aantal tweedelijnsklachten ten opzichte van het totaal aan tussenkomsten bij de Ombudsdienst. Dit betekent dat we ons meer op onze kerntaak kunnen focussen. Ik hoop dat dit ook wil zeggen dat de burger bewust gericht beroep doet op de Ombudsdienst, en dus de opdracht van onze dienst begrijpt.

Mobiliteit blijft de grootste klachtenbron

De burger vergeet zijn tweede, betalende, vergunning tijdig te verlengen en krijgt een retributie. Na een verhuis naar een andere parkeerzone vergeet men de bewonersvergunning aan te passen; of na de aanpassing van de nummerplaat van een vervangwagen vergeet de burger de terugkoppeling te maken naar de eigen nummerplaat, ondanks de melding daartoe van het Mobiliteitsbedrijf. Mindervaliden mogen overal gratis parkeren, behalve op plaatsen die gereserveerd zijn voor bewoners, wat helaas nog al te vaak gebeurt. Ook discussies over laden en lossen leiden tot klachten. Een groot punt in 2018 was de niet gelijke behandeling van handelaars die hun vergunning voor het autovrij gebied moesten verlengen: sommigen kregen hiervoor een

herinneringsbrief, anderen niet. Dankzij ons maandelijks overleg met het Mobiliteitsbedrijf werden veel van dergelijke klachten opgelost.

WoninGent

De aanhoudende stijging van gegronde klachten over WoninGent wijst op een structureel probleem bij de huisvestingsmaatschappij. Wat hier primeert zijn klachten over een lange wachttijd voor de correcte afrekeningen van de verwarmingskosten, voor kleine herstellingen, bewoners die het lange tijd zonder warm water of verwarming moeten stellen, vocht en schimmel, een lange wachttijd voor het terugkrijgen van een huurwaarborg, afrekeningen en terugbetalingen. De ondertoon in haast alle klachten over deze dienst is dat de huurders zich niet ernstig genomen voelen door het personeel van WoninGent als ze meldingen doen van defecten of vragen om herstellingen. Het lastigste is dat we ook haast geen ombudswerk kunnen verrichten: dit impliceert immers dat we de versie van beide partijen, zowel deze van de burger als van de dienst, kunnen horen en net op dit vlak schort het van de kant van WoninGent. Vragen worden niet of slechts gedeeltelijk beantwoord, of we krijgen tegenstrijdige berichten. Dat we hierdoor in gebreke blijven naar de burger toe is de grootste frustratie.

Sluikstorten en de ophalingen door IVAGO

De invoering van de sluikestort-app door IVAGO blijkt goed te werken maar is misschien wel het slachtoffer van eigen succes want het aantal meldingen is sterk gestegen. Sluikstort blijft zorgen voor zeer veel frustraties en ongenoegen, en geraakt niet opgelost. IVAGO blijft het in sommige straten moeilijk hebben om de wekelijkse of periodieke ophaling van GFT of papier en karton uit te voeren zoals is voorzien in de ophaalkalender. Dit leidt tot wrevel en niet opgehaald maar toch reglementair aangeboden afval kan leiden tot bijkomend sluikestort. We hebben een goede samenwerking met IVAGO, maar het sluikestortprobleem is iets wat deze dienst overstijgt.

Verdwenen klachten

Er zijn ook klachten die opvallen door hun afwezigheid en dus wijzen op een verbetering van de dienstverlening. De Cel Innames Publieke Ruimte, vroeger deel van Dienst Administratie, nu Innames Publieke Ruimte (IPR), is uit de top tien verdwenen, wat vermoedelijk te danken is aan MoniTHOR, hun nieuwe online toepassing om innames als parkeerverboden te beheren. De 5 klachten die we in 2018 ontvingen over deze dienst, waren telkens ongegrond.

Behandelde klachten

In tegenstelling tot de voorgaande jaren waarbij in het jaarverslag de departementen telkens als uitgangspunt werden genomen, hebben we er dit jaaroverzicht voor gekozen om te vertrekken vanuit het standpunt van de burger. Hoe verliep de dienstverlening over de verschillende diensten heen, en op welk vlak kan deze dienstverlening het meest verbeteren?

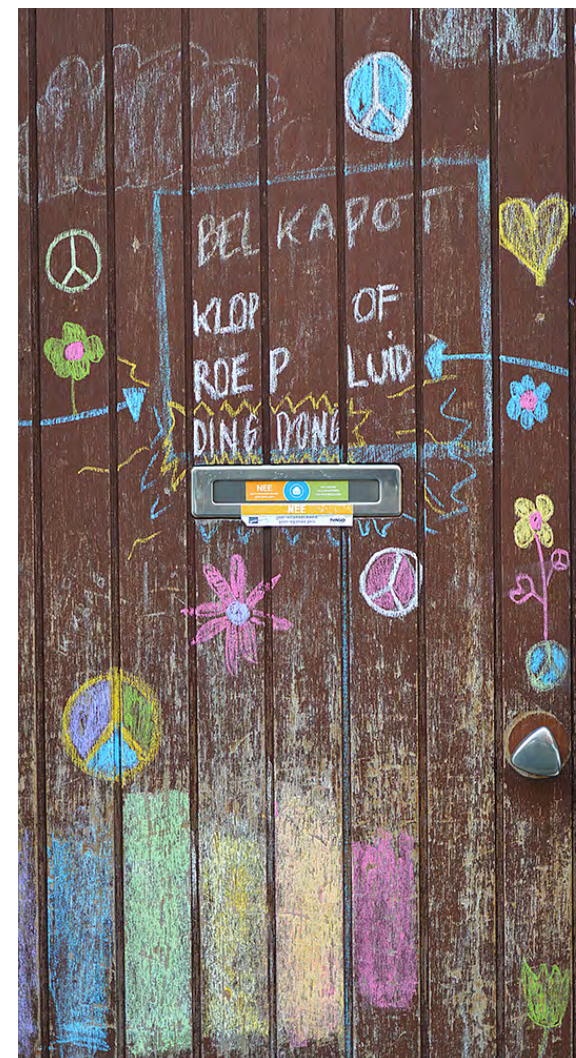
We behandelen in dit hoofdstuk de tien ombudscriteria die het vaakst werden geschonden, met verschillende voorbeelden. U zal merken dat er vaak meerdere ombudscriteria worden gebruikt om een klacht te evalueren. De ombudsnormen of de normen van behoorlijk bestuur zijn in feite kwaliteitsnormen waaraan een behoorlijk werkende lokale overheid moet voldoen. Op basis van deze toegewezen criteria wordt geoordeeld of een klacht al dan niet gegrond is. Voor een volledige lijst van alle ombudsnormen verwijst ik u naar de bijlagen bij dit verslag.

Zorgvuldigheid

Het mag sommigen misschien verwonderen dat dit de norm is die het slechtst heeft gescoord het afgelopen jaar, en ik wil dit meteen nuanceren. Het is belangrijk hierbij te vermelden dat de Gentse Ombudsdienst verschillende kwalificaties van “zorgvuldigheid” toepaste om klachten te evalueren: zorgvuldigheid in de zin van het “respecteren van de procedure”, zorgvuldigheid in de zin van “fouten”; zorgvuldigheid in de zin van “weloverwogen beslissing” en tenslotte van “onvolledig dossier”. Omdat we ons vanaf 2019 beperken tot de algemeen aanvaarde lijst van ombudsnormen, gebruiken we **zorgvuldigheid** voortaan om na te gaan of de administratie nauwkeurig tewerk is gegaan, de dossiers deskundig heeft opgevolgd, oplossingsgericht heeft gereageerd en fouten tijdig heeft hersteld.

Welke ombudsnormen werden het vaakst geschonden ?

Criteria (top 10)	Aantal keer geschonden
zorgvuldigheid	160
adequate communicatie	107
redelijke termijn	104
overeenstemming met regelgeving	98
efficiëntie en effectiviteit	83
klantgerichtheid	41
klachtenmanagement	37
soepelheid	34
afdoende motivering	28
actieve informatieverstrekking	25



Mobiliteitsbedrijf

zorgvuldigheid
gegrond maar gecorrigeerd

De verzoekster ontving een parkeerretributie terwijl zij net om de hoek bij een parkeerautomaat een ticket kocht. De vaststellers weigerden de retributie te annuleren omdat zij niet naar de dichtstbijzijnde automaat zou gegaan zijn, en verwezen mevrouw door naar het Mobiliteitsbedrijf.

Achteraf bleek dat mevrouw weldegelijk naar de dichtstbijzijnde parkeerautomaat was gegaan, en heeft het Mobiliteitsbedrijf alsnog de retributie geannuleerd.

Mobiliteitsbedrijf

zorgvuldigheid en overeenstemming met de regelgeving
gegrond

Verzoeker parkeert zonder te betalen op een plaats waar geen enkele aanduiding staat dat er betalend parkeren zou gelden. Hij ontving op 7 februari een retributie voor een parkeerovertreding op 19 december 2017 op diezelfde plek, zonder dat hij toen een roze briefje had gevonden. Bij contact met het Mobiliteitsbedrijf bleek dat hij hierdoor intussen een tweede retributie had gekregen. Omdat het Mobiliteitsbedrijf, dat vindt dat elke Gentenaar hoort te weten dat dit betalend gebied is, weigerde de retributies te annuleren, wendde de verzoeker zich tot de Ombudsdienst.

Het bleek dat de signalisatie voor deze plaats inderdaad onduidelijk was, wat het Mobiliteitsbedrijf ook toegaf door als gevolg van deze klacht bijkomende signalisatie te plaatsen. Omdat ze echter bleven weigeren de retributies te annuleren, beschouwen wij deze klacht als gegrond.

Mobiliteitsbedrijf

zorgvuldigheid en gelijkheid
gegrond maar gecorrigeerd

Een bedrijf ontving een 30-tal GAS-boetes voor het binnenrijden van de autovrije zone met hun 13 bedrijfswagens. De halfjaarlijkse vergunningen waren hiervoor verlopen maar ze hadden hiervan geen herinneringsbrief ontvangen door een fout van het Mobiliteitsbedrijf.

Blijkbaar werden er bij het Mobiliteitsbedrijf, door een computerfout, heel wat herinneringsbrieven niet verstuurd om de vergunningen te verlengen. Na overleg met het Mobiliteitsbedrijf gaan ze akkoord om de GAS-boetes te annuleren.

WoninGent

zorgvuldigheid, redelijke termijn en afdoende motivering
gedeeltelijk gegrond

Een gezin met een kind van 2 jaar en een tweede op komst had een mutatie gevraagd omdat ze nog steeds in een studio woonden. Dit was al 2 jaar geleden maar er was nog geen vooruitzicht op een oplossing.

WoninGent zei dat de verzoeker maar 2 wijken had aangeduid in de mutatie-aanvraag en het daarom zo lang duurde. Dit klopte echter niet. De echte reden was een betalingsachterstand maar dit werd foutief gecommuniceerd.

Dienst Burgerzaken

zorgvuldigheid
ongegrond

Twee zusters kregen elk een factuur van €649 voor het verlengen van de concessie van het graf van hun overleden ouders. Hun ouders zijn in 1992 en 2009 overleden maar liggen wel in hetzelfde graf, dus hadden ze maar één factuur verwacht. Dienst Burgerzaken stelt echter dat er twee keer moet worden betaald omdat het toch over twee graven zou gaan, maar de zusters gaan niet akkoord.

Op 1 juli 2004 is de regelgeving veranderd, wat inhoudt dat er slechts één kist per perceel mag worden begraven. Hoewel het bovengronds niet goed zichtbaar is doordat op beide percelen samen slechts één grafsteen werd geplaatst, was de aanrekening toch correct.



Adequate communicatie

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

Het lijkt evident, maar tegen goed communiceren wordt vaak gezondigd. Diensten reageren wel op een melding of een klacht van een burger, maar laten na om dit terug te koppelen naar deze burger. Een mondige burger zal reageren, maar kan evengoed afhaken.

Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning adequate communicatie gedeeltelijk gegrond

Een burger vroeg aan de Dienst Stedenbouw al sinds september 2017 informatie in verband met de bouwreglementen voor het Rerum Novarumplein. De Dienst had hiervoor doorverwezen naar RUP169 met een link, maar de verzoeker vond geen antwoord op zijn vraag.

Zowel de algemene stedenbouwkundige voorschriften als de toelichtingsnota waren terug te vinden in de link die in september werd opgestuurd maar het vergde wel enig zoekwerk. We stonden de verzoeker hierin bij.

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen adequate communicatie en redelijke termijn ongegrond

Een paaltje blokkeert een stuk van mijn oprit. Dit creëert een gevaarlijke situatie aangezien de Morekstraat een drukke verbindingsweg is. De Groendienst en Wegendienst weten ervan en ze hadden gezegd dit op te lossen. Dat is nu van begin april 2018 toegezegd, we zijn nu juni maar de gevaarlijk situatie blijft. Ze sturen mij van het kastje naar de muur. Als er iets gebeurt stel ik Stad Gent aansprakelijk. Ik hoop dat u mij kan helpen.

Controleurs van de Groendienst en Wegendienst kwamen samen ter plaatse en stelden vast dat het uitrijden inderdaad een veiligheidsrisico vormde. Zij waren bereid om het groenperk aan te passen door de oprijstrook uit te breiden met grasdallen en de paaltjes te verplaatsen. Aan verzoeker werd toen meegedeeld dat uitvoering nog even op zich kan laten wachten. Hier hadden beide diensten duidelijk gecommuniceerd over zowel de vorm als de termijn van de aanpassingen.

Redelijke termijn

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

Het is behoorlijk als een administratie binnen de vijf werkdagen een ontvangstbevestiging bezorgt aan een burger. Drie weken is een redelijke termijn voor een administratie om ten gronde te reageren op een klacht.

WoninGent redelijke termijn gegrond maar gecorrigeerd

Al sinds december 2017 zat een jong gezin met een kind van drie en een boreling zonder verwarming of warm water. In februari en maart zou er iemand van een herstelfirma zijn langs geweest en half maart zei men dat er stukken zouden moeten besteld worden. Omdat het gezin een maand later nog niets had gehoord, en er intussen ook schimmel ontstond, dienden ze in april klacht in bij de Ombudsdienst.

WoninGent zei dat deze melding pas begin maart werd ontvangen maar volgens de huurder had hij dit dus al in december aangekaart. Het verklaart ook niet waarom er dan in februari een herstelfirma zou zijn langsgesproken. Pas eind april 2018 werd dit opgelost.

Burgerzaken redelijke termijn gegrond

Een vader vroeg op 7 mei 2018 een e-ID kaart aan voor zijn twaalfjarige dochter van Nigeriaanse nationaliteit, dat ze binnen enkele weken nodig had. Pas na 11 dagen kreeg hij een antwoord van Loket Migratie dat een eerste afspraak pas mogelijk was op 4 juli .

Bij onderzoek laat Loket Migratie weten dat hun huidige wachttijden inderdaad veel te lang zijn, en dat er een reorganisatietraject is opgestart om onder meer dit probleem aan te pakken.

Lokale Politie
redelijke termijn
gegrond

De verzoeker meldde aan de cel Overlast van de Politie dat er over de Gaardeniersbrug regelmatig brommers rijden, wat verboden is. Maar hij kreeg pas na lange tijd antwoord wat geen resultaat opleverde. Daarna schreef hij Comité P. aan die het aan de korpschef doorgaf. Ook van hem kreeg de verzoeker geen antwoord.

De Politie laat ons enige tijd later weten dat zij regelmatig controles uitvoeren maar momenteel nog zonder succes. De verzoeker heeft inderdaad onredelijk lang op een antwoord moeten wachten.



Overeenstemming met de regelgeving

De overheid moet handelen in overeenstemming met de normen en verplichtingen zoals deze door een wettelijke regeling op alle niveaus werden vastgelegd.

Het overheidshandelen moet in overeenstemming zijn met de rechtsregels. Wat onwettig is, is onbehoorlijk.

Financiële invorderingen
overeenstemming met de regelgeving
ongegronde

De verzoeker betwist de berekening van achterstallige belasting op het verhuren van AirBnB-kamers nadat een buur hem had aangegeven. Deze belasting werd berekend op een complete volboeking van de zes AirBnB adressen die op zijn naam staan en niet op de reële verhuur. Bovendien zou slechts 1 van de 6 op AirBnB geregistreerde verblijfsadressen van hem zijn en werd er volgens hem onterecht toeristentaks geheven op verhuur aan studenten.

De verzoeker heeft eigenlijk belastingen ontdoken door geen spontane aangifte te doen van zijn inkomsten uit verhuur via AirBnB. Doordat zijn buurman hem heeft overgedragen eist de dienst belastingen nu de achterstallige belastingen, waarvan het bedrag correct berekend werd.

Dienst Toezicht
overeenstemming met de regelgeving
gegrond

Een gepensioneerde hobbyist werd verplicht een melding te doen voor milieuvergunning klasse 3 voor zijn autohefbrug die hij gebruikte om enkele oldtimers in eigen bezit te herstellen. Zo'n melding zou echter enkel verplicht zijn wanneer de garagist auto's van derden of auto's die niet ingeschreven zijn onderhoudt, wat dus niet het geval was. Deze burger vraagt dan ook de terugbetaling van de gemaakte kosten voor deze melding van €192, en de schrapping ervan in de registers zodat zijn perceel bij een latere verkoop hierdoor niet belast is.

Deze regelgeving was blijkbaar niet helemaal duidelijk voor Dienst Toezicht. Pas na onze tussenkomst vraagt de dienst advies bij het Vlaams Departement Omgeving, waardoor duidelijk werd dat van verzoeker verkeerdelijk was geëist om melding te doen van zijn activiteit. De burger kreeg een terugbetaling en de schrapping van de melding in de registers.

Brandweer
overeenstemming met de regelgeving
ongegronde

Na een depannage van zijn voertuig meldde een burger aan de Lokale Politie dat hierdoor een klein oliespoor op de rijbaan was terechtgekomen. De brandweer reinigde dit en stuurde de burger nadien een factuur van €484. Dit vond de verzoeker buiten proportie, temeer daar hij zijn melding had gedaan uit burgerzin om te voorkomen dat iemand hierdoor een ongeval zou krijgen. Hij kon hiervoor evenmin bij zijn verzekering terecht.

Het retributiereglement werd correct toegepast, en de administratie had dit ook goed uitgelegd. Er is dus geen grond om hierover te bemiddelen.

Efficiëntie en effectiviteit

Ook hier geldt dezelfde bedenking als bij het criterium “zorgvuldigheid”. Voor het begrip “efficiëntie en effectiviteit” heeft de Gentse Ombudsdienst dit steeds gebruikt om aan te duiden of een dienst iets niet efficiënt zou hebben aangepakt of georganiseerd. Het herhaaldelijk mislopen van de huisvuilophalingen door IVAGO, of het aanslepen van herstellingen bij WoninGent zijn hiervan sprekende voorbeelden.

IVAGO

efficiëntie en effectiviteit gegrond maar gecorrigeerd

Een GFT-bak werd op korte tijd verschillende keren niet opgehaald, waarvoor de verzoeker de volle GFT-bak telkens weer diende binnen te sleuren en 14 dagen moest wachten op een volgende ophaling. Hij zou verschillende keren gebeld hebben met IVAGO, zonder alternatieven te krijgen dan te wachten op de volgende poging twee weken later.

Na onze tussenkomst werd er een planner van IVAGO naar deze burger gestuurd, en raakte dit probleem opgelost.



WoninGent

efficiëntie en effectiviteit en klachtenmanagement gegrond

Ik heb al enkele jaren problemen met mijn verwarming maar dit werd telkens opgelapt. Omdat ik het in mijn leefruimte nooit warmer krijg dan 19° en in mijn badkamer al helemaal geen verwarming heb, stuurde ik in maart 2018 een aangetekende brief naar WoninGent. Daarop kwam een technicus langs die stelde dat de accumulatoren te klein zijn voor de te verwarmen ruimte. Sindsdien is er echter niets meer gebeurd, het is intussen mei en ik wil dat dit voor de winter hersteld geraakt.

Daags na haar laatste bericht aan de huisvestingsmaatschappij werd verzoekster opgebeld door iemand van WoninGent om te vragen wat het probleem was, hoewel ze dit reeds meermaals schriftelijk duidelijk had gemaakt. Deze respons gaf deze burger het gevoel dat ze niet ernstig werd genomen. Vervolgens zei de medewerker dat de herstelling van de verwarming afgehandeld was en dat er dus geen verdere tussenkomsten zouden gebeuren. Na aandringen van haar kant en de melding “dat mevrouw wel een paar weken geduld zou moeten hebben” kwamen verschillende medewerkers van WoninGent langs, zonder dat er evenwel herstellingen werden uitgevoerd. Toen wij opnieuw navraag deden, kregen we van twee medewerkers van WoninGent antwoorden die met elkaar in tegenspraak waren. Een medewerker van de technische dienst zei dat hij zelf zou langsgaan bij verzoekster omdat hij geen eenduidige informatie kreeg over wat er precies aan de hand was. De klachtenbehandelaar schreef dat er geen probleem was met de verwarming en dat er dus geen verdere interventies meer zouden gebeuren. Verzoekster zou zelf foute handelingen gesteld hebben en zou hierover uitleg gekregen hebben. Mevrouw ontkende dit echter ten stelligste, en kon zich geen enkel dergelijk gesprek herinneren. We confronteerden de klachtenbehandelaar met de bovenvermelde tegenstrijdigheden, mogelijks was hier immers sprake van een vergissing. We kregen echter geen antwoord meer. Uiteindelijk werd enkele weken later een nieuwe convector geplaatst, waarmee het probleem opgelost was.

Klantgerichtheid

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



Juridische Dienst en Kennisbeheer

klantgerichtheid
ongegrond

Een kankerpatiënt kreeg een GAS-boete voor foutparkeren omdat hij dringend moest plassen, wat hij door zijn medische toestand niet kon inhouden. Door de operatie en de chemokuur was hij enkele dagen te laat om verweer in te dienen. Hij kreeg hier geen antwoord op maar wel een aanmaningsbrief.

Uiteindelijk werd zijn verweer, dat de aanmaningsbrief juist kruiste, toch ontvankelijk beschouwd. Maar hij had de boete ondertussen al betaald waardoor zijn dossier werd gesloten.

IVAGO

klantgerichtheid
gegrond maar gecorrigeerd

Een verzoeker vroeg een tweede 120L container voor zijn tante die incontinentiebroekjes draagt. IVAGO stelde een 240L container voor, wat standaard is. Maar voor de tante, die 91 is en niet goed te been, is zo een container niet handelbaar. Verzoeker vraagt om een uitzondering, gezien de situatie.

Eerst weigerde IVAGO dit maar na ons verzoek om dit te heroverwegen, ging men toch in op de vraag van de verzoeker.

Klachtenmanagement

Elke administratie moet in staat zijn om klachten van burgers op een correcte manier te behandelen, en moet dan ook in de mogelijkheid voorzien om een klacht te kunnen indienen. Belangrijke aspecten daarbij zijn een redelijke behandelingstermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties.

Mobiliteitsbedrijf

klachtenmanagement en klantgerichtheid
gegrond maar gecorrigeerd

Na het ontvangen van een parkeerretributie wou de verzoeker het retributiereglement inkijken. Het Mobiliteitsbedrijf zei dat dit enkel online mogelijk was, maar de burger heeft zelf geen computer. Op zijn vraag om dit op papier per post te ontvangen werd niet ingegaan. Er werd hem daarentegen verteld dat hij dan maar naar de Ombudsvrouw moest gaan.

Het Mobiliteitsbedrijf geeft toe dat het wel mogelijk is om een papieren versie van het retributiereglement op te sturen naar verzoeker en zal dit nog doen.

Soepelheid of coulance

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

Mobiliteitsbedrijf

coulance (soepelheid)
ongegrond

Een verzoekster met een mindervalidenkaart kreeg een retributie omdat ze zich op een bewonersplaats had geparkeerd en alle plaatsen voor personen met een handicap volzet waren. Ze had de signalisatie dat het voorbehouden plaatsen voor bewoners waren niet gezien omdat haar nek geblokkeerd was. Om deze reden vroeg ze uitzonderlijk een éénmalige annulatie.

Het Mobiliteitsbedrijf heeft begrip voor de situatie van verzoekster maar wil geen persoonlijke uitzonderingen te maken. De bewonersparkeerplaatsen staan correct aangeduid.



Afdoende motivering

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

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen afdoende motivering ongegrond

De verzoeker diende een klacht in tegen een bushalte voor zijn woning. Deze zou naast schade aan zijn woning en aan het wegdek ook overlast veroorzaken, en dit al 10 jaar lang. Hij eiste dat de bushalte verwijderd zou worden.

Verzoeker kreeg een antwoord van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, waarin werd gesteld dat het wegdek voor de deur alsook de goot opnieuw zullen worden aangelegd. Ook De Lijn had de verzoeker van een redelijk antwoord voorzien en uitgelegd dat een verplaatsing van de bushalte zou ingaan tegen een regelmatige spreiding van de haltes. Bovendien was deze bushalte daar al gelegen van voor het tijdstip waarop verzoeker zijn woning aankocht. Voor de overlast verwijzen we door naar de wijkregisseur.

Mobiliteitsbedrijf afdoende motivering ongegrond

In een straat die al met een hoge parkeerdruk kampte werd een laadpaal voor elektrische wagens geïnstalleerd, terwijl niemand van de bewoners hierover geïnformeerd werd of een elektrische wagen heeft. De verzoeker wenste dan ook dat deze laadpaal zou verwijderd worden van voor zijn woning of dat de straat op zijn minst betalend zou worden om de parkeerdruk te verlichten. Omdat het Mobiliteitsbedrijf hier niet wilde op ingaan, kwam hij naar de Ombudsdienst.

Het is, bij het plaatsen van laadpalen, inderdaad niet gebruikelijk om communicatie naar bewoners uit te sturen. Eandis is hierbij de opdrachtgever en de plaatsing kwam er wel degelijk naar aanleiding van een aanvraag van een buurtbewoner. De locatie is ook gebonden aan verschillende factoren zoals de ondergrondse bekabeling, de spreiding, breedte van het voetpad etc. Het Mobiliteitsbedrijf legde dit voldoende uit aan de klager.

OCMW afdoende motivering en zorgvuldigheid gedeeltelijk gegrond

De verzoekster ontdekte pas na enkele maanden dat ze geen uitbetaling van haar leefloon meer ontving. Er was blijkbaar een fout gemaakt bij het OCMW. Maar de maatschappelijk assistente vond het verdacht dat zij dat zo lang niet gemerkt had en vroeg haar bankafschriften om dit te controleren. Later ontving de verzoekster het leefloon van de afgelopen maanden min een bepaald bedrag dat ze uit dienstverlening zou ontvangen hebben. De verzoekster gaf aan dat zij geen gedetailleerde informatie kreeg over dit bedrag.

Het OCMW geeft toe dat er een administratieve fout gemaakt werd, waardoor de uitbetaling van het leefloon in wacht stond. Verder was correct dat men de inkomsten en giften heeft afgetrokken van het leefloon. Het antwoord van het OCMW was inderdaad beter meer gedetailleerd geweest.



Actieve informatiestrekking

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.

IVAGO

actieve informatieverstrekking en overeenstemming met de regelgeving gedeeltelijk gegrond

Bij de aankoop van het huis van een burger stond er al een GFT-container van 240L en werd deze aan de achterkant van de woning opgehaald. Maar sinds een heraanleg van de straat moet de verzoekster, een MS patiënt, nu deze zware container rondom haar huis sleuren en aan de overkant van de straat zetten, wat lastig is over grasdallen. Daarom vroeg ze een omruiling naar een 120L container. IVAGO ging hierop in maar informeerde de verzoekster hierbij niet dat aan deze omruiling een kost van €20 verbonden is. Met deze kostprijs ging de verzoekster niet akkoord omdat ze hier niet vooraf van op de hoogte was gesteld, en omdat ze zelf nooit haar container had kunnen kiezen.

De aanrekening is wel terecht. De verzoekster werd hierover echter niet geïnformeerd toen zij een omruiling vroeg. In hun antwoord heeft IVAGO zich daarvoor verontschuldigd.

De Fietsambassade

actieve informatieverstrekking gegrond

Nadat de fietsenstalling van het station van Drongen werd ontruimd, hetgeen twee weken vooraf was aangekondigd, vond de verzoeker 's avonds nergens contactgegevens om zijn weggenomen fiets terug te vinden. Hij heeft hiervoor verschillende diensten moeten contacteren, NMBS, Gentfiets, Fietsdepot, om uiteindelijk te achterhalen waar zijn fiets naartoe was gebracht. Omdat hij op zijn telefonische vraag aan het Fietsdepot om na de wegneming ook nog informatie te voorzien bot ving, wendde hij zich tot de Ombudsdienst.

De Fietsambassade laat ons weten dat ze in het verleden wel borden met die gegevens hebben opgehangen maar dat deze telkens verdwenen. Men is nu bezig om bordjes met contactgegevens te maken die aan alle fietsenstallingen zullen bevestigd worden.



De belangrijkste aanbevelingen

Zorgwoning en recht op gratis bewonersparkeren

De verzoeker woont samen met het gezin van zijn dochter in een zorgwoning. Om de kwalificatie zorgwoning te behouden moet het huisnummer één en hetzelfde blijven. Bij Dienst Burgerzaken is hij als bewoner van een zorgwoning apart ingeschreven als alleenstaande. De federale belastingdienst belast hem als alleenstaande, net zoals de provincie. Maar het Mobiliteitsbedrijf beschouwt hen wel als één woonentiteit waardoor de verzoeker zou moeten betalen voor een tweede bewonersvergunning. Het reglement zegt immers dat er slechts één gratis bewonerskaart wordt uitgereikt per huisnummer. Dat iemand die in een dergelijke woning woont geen recht zou hebben op een gratis bewonerskaart vindt deze burger dan ook allerminst een gelijke behandeling. Het Mobiliteitsbedrijf weigert echter om zijn standpunt hieromtrent aan te passen, aangezien zij enkel het reglement terzake correct toepassen.

“De overheid” is voor de burger één groot geheel. Het is dan ook niet logisch dat hij wel de nadelen als alleenstaande zou ondervinden (fiscaal bijvoorbeeld), maar niet de voordelen (een gratis eerste bewonerskaart), ongeacht dat de ene administratie federaal of provinciaal is, en de andere lokaal.

[Wij bevelen dan ook aan om deze structureel ongelijke behandeling op te heffen, door het reglement aan te](#)

[passen en de bewoners van een zorgwoning een gratis bewonerskaart toe te kennen.](#)

Digitalisering niet te ver doordrijven

Een burger uit Deinze wil na het krijgen van een boete in Gent het retributiereglement nalezen en belt hiervoor naar het Mobiliteitsbedrijf met de vraag het hem toe te sturen. Hij krijgt als antwoord dat dit enkel online mogelijk is, maar de man heeft geen computer en wil zich evenmin naar Gent verplaatsen om het op het Mobiliteitsbedrijf te komen lezen. Hij wordt doorverwezen naar de Ombudsvrouw, en vraagt of wij er niet kunnen voor zorgen dat hij toch het reglement op papier zou kunnen krijgen. Na onze tussenkomst geeft het Mobiliteitsbedrijf toe dat het gevraagde wel mogelijk was, en bezorgen ze de verzoeker een papieren versie van het retributiereglement.

[Onze aanbeveling is dan ook om steeds rekening te houden met het feit dat niet iedereen digitaal bereikbaar is of wil zijn, en alle informatie steeds in elke mogelijke vorm ter beschikking te stellen van de burger, en niet enkel digitaal.](#)

In de rand hiervan vermelden we nog dat na een tussenkomst van de Ombudsdienst, het Mobiliteitsbedrijf begin 2018 zijn informaticasysteem heeft aangepast, en nu ook een ontvangstmelding kan bezorgen aan burgers die hen aanschrijven per brief. Voorheen werden er enkel ontvangstmeldingen verstuurd als je het Mobiliteitsbedrijf aanschreef via elektronische weg.

Geen administratieve kost aanrekenen bij een eerste herinnering

Na een mislukte betaalpoging aan de betaaltuul in een containerpark, kreeg de verzoeker de rekening van €2,25 opgestuurd met een extra administratieve kost van €5. De verzoeker was hierdoor verrast aangezien hij een domiciliëring had bij IVAGO en omdat hij geen eerste aanmaning had ontvangen. Hij wist niet dat een betaling van een containerparkbezoek los staat van een domiciliëring voor huisvuilophaling. Omdat de reglementering duidelijk stelt dat na 5 werkdagen een extra administratieve kost van €5 wordt aangerekend, konden we niet anders dan deze klacht als ongegrond beoordelen. IVAGO had de regelgeving, die ook op de betaaltuul in het containerpark stond vermeld, immers correct toegepast en weigerde deze aanmaningskost te laten vallen. De verzoeker was hier boos om, omdat in die periode in de media veel werd gepraat over de afschaffing van de eerste betalingsherinnering door telecombedrijven. Hij had gehoopt dat dit ook door IVAGO zou worden toegepast.

[Onze aanbeveling is dan ook om het reglement aan te passen en de eerste betalingsherinnering voor een openstaande factuur steeds zonder extra kosten te versturen.](#)

Bijlagen bij het Ombudsjaarverslag 2018

Reglement

Goedgekeurd in de gemeenteraad van 25 april 2016

Bekendgemaakt op 27 april 2016

Artikel 1. Doel

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

Artikel 2. Definities

In dit reglement hebben de onderstaande termen de eraanstaande betekenis.

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

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

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

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

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

Artikel 3. Doelgroep en toepassingsgebied

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

Behoudens voor de Stad Gent wordt met deze instanties een protocol afgesloten waarin de principes van dit reglement worden overgenomen. De Ombudsvrouw/man behandelt een klacht van een verzoeker over de dienstverlening van een orgaan of dienst pas in tweede lijn, dus wanneer die zelf de klacht bij dat orgaan of die dienst niet opgelost krijgt. Omdat klachten die niet behandeld werden een signaalfunctie kunnen hebben, worden ze verzameld, geanalyseerd en desgevallend doorgestuurd naar de bevoegde instantie.

Artikel 4. Regels

§ 1. Verplichtingen – Beëindiging mandaat

- a. De dienstverlening door de Ombudsvrouw/man is objectief, volstrekt onafhankelijk, onpartijdig en gratis voor de verzoeker.
- b. De Ombudsvrouw/man werkt op grond van de zogenaamde ombudscriteria:
 - 1) de regelgeving
 - 2) de principes van behoorlijk bestuur
 - 3) klantvriendelijkheidsnormen

Zij/hij kan zich hierbij laten leiden door principes van billijkheid en redelijkheid.

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

- 1) op eigen verzoek van de Ombudsman/vrouw;
- 2) bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd;
- 3) indien zij/hij een andere beroepsactiviteit, ambt, mandaat of opdracht aanvaardt;
- 4) indien hij/zij wegens ziekte of gebrekkigheid blijvend ongeschikt is om haar/zijn functie uit te oefenen.

§ 2. Middelen

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

§ 3. Uitgesloten klachten

- a. De volgende klachten worden niet behandeld door de Ombudsdienst:
 - 1) Er werd nog geen contact in eerste lijn opgenomen met het geëigende orgaan/dienst

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

§ 4. Procedure klachtbehandeling

- a. Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan zich met een klacht tot de Ombudsvrouw/man wenden, wanneer die zelf de klacht bij een dienst of bedrijf niet opgelost krijgt.

- b. De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen en hij kan zich door een raadsman van zijn keuze laten bijstaan.
- c. Als een klacht niet in behandeling genomen kan worden, verwijst de Ombudsvrouw/man de verzoeker zo gericht mogelijk door naar een instantie, die de verzoeker wel kan bijstaan.
- d. De klager krijgt binnen de week een ontvangstmelding van zijn klacht.
- e. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 60 dagen na ontvangst van de klacht beantwoord. Indien het antwoord nog niet definitief is, vermeldt de Ombudsvrouw/man de reden hiervoor.
- f. De klager krijgt binnen iedere volgende 60 dagen een bericht met vermelding van de stand van zaken van zijn dossier.
- g. Zodra de Ombudsvrouw/man een klacht niet of niet verder in behandeling neemt, meldt hij/zij dit schriftelijk aan de klager, met vermelding van de reden.
- h. Wanneer de Ombudsvrouw/man meent dat een klacht gegrond zou kunnen zijn, stelt zij/hij diegene tegen wie de klacht werd ingediend, de leidinggevende van de betrokkene en, in voorkomend geval, eveneens diegenen voor wie een klacht bezwarend zou kunnen zijn, in kennis van de ingediende klacht. Zij hebben het recht om bij de Ombudsvrouw/man mondelinge of schriftelijke verklaringen over de klacht af te leggen.
- i. Bij het onderzoek van de ingediende klacht is de Ombudsvrouw/man bevoegd om:

- 1) de voorlegging te vragen, al dan niet in kopie, van het schriftelijke/digitale dossier waarop de klacht betrekking heeft;
- 2) het betrokken personeelslid, diens leidinggevende of andere hiërarchische oversten te horen en/of hen om een schriftelijke uitleg te vragen;
- 3) andere personeelsleden te raadplegen;
- 4) met betrekking tot de klacht deskundige personeelsleden van organen/diensten waarvoor de ombudsfunctie geldt conform artikel 2 met een onderzoekende of adviserende opdracht te belasten.
- j. De Ombudsvrouw/man treedt bemiddelend op. Zij/hij tracht de standpunten van de klager en de betrokken dienst/organen/ betrokken personeelslid te verzoenen, eventueel tijdens een gemeenschappelijk gesprek.
- k. Zij/hij kan tevens aan de leiding van de dienst aanbevelingen geven om de feiten die aanleiding gaven tot de klacht in de toekomst te voorkomen.
- l. Indien de leiding akkoord gaat met het standpunt van de Ombudsvrouw/man, wordt in gezamenlijk overleg een regeling uitgewerkt om tegemoet te komen aan de klacht. De Ombudsvrouw/man geeft hiervan kennis aan de klager.
- m. Indien de leiding van de dienst niet akkoord gaat met het standpunt van de Ombudsvrouw/man of met de gegeven aanbevelingen, motiveert de leiding zijn standpunt.
- n. De Ombudsvrouw/man en de leiding kunnen, afzonderlijk of samen, het geschil voorleggen voor

beslissing aan het college van burgemeester en schepenen.

- o. De Ombudsman/vrouw brengt de klager in kennis van het definitieve standpunt.

§ 5. Verslaggeving

- a. Op vraag van het college van burgemeester en schepenen en de Commissie Algemene Zaken kan de Ombudsvrouw/man een tussentijdse rapportering geven over de behandelde klachten.
- b. De Ombudsvrouw/man brengt jaarlijks aan de gemeenteraad schriftelijk verslag uit over haar/zijn werkzaamheden. In een afzonderlijk hoofdstuk worden de klachten behandeld die betrekking hebben op de instanties, bedoeld in artikel 3 en niet behoren tot de Stad Gent.
- c. De verslagen vermelden geen namen of andere gegevens die onder de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klagers vallen.

Artikel 5. Opheffingsbepaling

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

Artikel 6. Inwerkingtreding (en duurtijd)

Dit reglement treedt in werking na bekendmaking.

Ombudsnormen

Onderstaand hebben we alle ombudsnormen opgesomd die we tot nu toe gebruikten. De 10 meest voorkomende hebben we besproken met voorbeelden in Hoofdstuk 5 (zie Tweedelijnsklachten).

actieve informatieverstrekking	integriteit
adequate communicatie	klachtenmanagement
afdoende motivering	onpartijdigheid
billijkheid	overeenstemming met regelgeving
consequent handelen	passieve informatiestrekking
continuïteit	privacy of discretie
coördinatie	proactief handelen
coulance (soepelheid)	professionaliteit
doorschuifgedrag	rechtszekerheid
duurzaamheid	redelijke termijn
efficiëntie en effectiviteit	redelijkheid en evenredigheid
fair play	toegankelijkheid en bereikbaarheid
flexibiliteit	vertrouwen
gelijkheid	zorgvuldigheid
hoffelijkheid	zuinigheidsbeginsel
hoorplicht	



Behandelde klachten in 2018 per departement

Departement Bedrijfsvoering			
Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Na het ontvangen van een verzoek om de nieuwe eID-kaart op te halen, bleek deze nog niet beschikbaar te zijn.	Ongegrond	adequate communicatie	Burgerzaken
Na twijfel of de persoon in kwestie al dan niet het land had verlaten, ondanks dat ze een geldige verblijfsvergunning heeft en bewijsstukken van haar verblijfsadres had opgestuurd, werd zij ambtshalve geschrapt.	Gegron	zorgvuldigheid & redelijke termijn	Burgerzaken
Bij een aanvraag voor een huwelijk van een Belgisch koppel met Oezbekistanse origine, ruimschoots op tijd ingediend, werd hen dit geweigerd omdat de reservaties volzet zouden zijn.	Gegron	zorgvuldigheid & gelijkheid	Burgerzaken
Een ex-partner van Japanse nationaliteit bleek na 2 jaar nog steeds op hetzelfde adres gedomicilieerd te staan ondanks dat herhaaldelijk werd gemeld dat zij daar niet meer woonde.	Gegron	redelijke termijn	Burgerzaken
Slechte communicatie omtrent de benodigde documenten voor een verblijfsvergunning voor een Canadese waardoor ze haar oranje kaart niet op tijd had verkregen om te kunnen reizen voor haar werk.	Gegron maar gecorrigeerd	zorgvuldigheid & adequate communicatie	Burgerzaken
Tweemaal een factuur van 649 euro ontvangen voor één graf waar wel beide ouders tezamen begraven zijn. Wetgeving tussen het overlijden van de moeder (1992) en de vader (2009) zou veranderd zijn.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Burgerzaken
Geen antwoord ontvangen op een vraag i.v.m. een grafconcessie.	Gegron	redelijke termijn	Burgerzaken
Ongenoegen over het toewijzen van een huisnummer aan een woonboot.	Gedeeltelijk gegron	overeenstemming met regelgeving & hoffelijkheid	Burgerzaken
Pasfoto's voor een kids-ID werden tweemaal niet geaccepteerd doordat de ogen te scheef stonden.	Ongegrond	flexibiliteit	Burgerzaken

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
13-jarige zoon werd ambtshalve geschrapt na een vertrek naar India om daar op internaat te gaan, met verlies van recht op mutualiteit en kindergeld als gevolg.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & adequate communicatie	Burgerzaken
Slechte behandeling van een werkvisa-aanvraag voor een Indonesische au-pair.	Gegronnd maar gecorrigeerd	zorgvuldigheid & redelijke termijn & adequate communicatie	Burgerzaken
Verzoek tot opvraging van documenten betreffende gezinssamenstelling door iemand in detentie, werd niet ingewilligd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	overeenstemming met regelgeving	Burgerzaken
Na een dubbele aanrekening van een aankomstverklaring van 13 euro voor een Braziliaanse medewerker werd het teveel betaalde bedrag na 3 maanden nog steeds niet terugbetaald.	Ongegrond	redelijke termijn	Burgerzaken
Opgevraagde documenten van woonstvaststellingen van 2010 waren niet meer beschikbaar. Hierdoor kon de persoon in kwestie niet tegen het afgewezen recht op belastingvermindering door klein beschrijf in beroep gaan.	Ongegrond	passieve informatieverstrekking	Burgerzaken
Een aanvraag tot het omzetten van een Russisch naar een Belgisch rijbewijs werd geweigerd.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Burgerzaken
Een aanslag van 1000 euro als belasting op een tweede verblijf werd aangerekend omdat een schoondochter tijdens haar verbouwing een woning van hen tijdelijk bewoonde, zonder domiciliëring.	Geen oordeel	vertrouwen	Burgerzaken
Informatie omtrent wettelijk samenwonen met een buitenlandse partner werd haar geweigerd door een loketbediende in Gent omdat ze tijdelijk niet gedomicilieerd stond in Gent.	Geen oordeel	actieve informatieverstrekking	Burgerzaken
Indonesische geboorteakte werd niet door de Stad Gent geaccepteerd waardoor ze niet kunnen trouwen.	Gedeeltelijk gegronnd	overeenstemming met regelgeving & adequate communicatie	Burgerzaken
Informatie omtrent de benodigde documenten voor de erkenning van een kind door een EU-burger werd na een wetswijziging niet correct verstrekt, noch door een ambtenaar noch op de website van Stad Gent.	Gegronnd maar gecorrigeerd	passieve informatieverstrekking	Burgerzaken
Afspraak voor de aanvraag van een e-ID voor 12-jarige dochter van Nigeriaanse nationaliteit kon pas na 2 maanden.	Gegronnd	redelijke termijn	Burgerzaken

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Aanvraag tot het nemen van een referentieadres bij zijn dochter omwille van een lange reis, werd geweigerd.	Gegrond maar gecorrigeerd	overeenstemming met regelgeving & klantgerichtheid	Burgerzaken
De verzoeker zijn identiteitskaart was vervallen en ook kwijt vlak voor hij op reis zou vertrekken. De dienstencentra waren juist gesloten door een feestdag.	Ongegrond	toegankelijkheid en bereikbaarheid	Burgerzaken
Reactie van Stad Gent op een brief bleef uit waardoor er een probleem was met de registratie van een huwelijk.	Gegrond	redelijke termijn	Burgerzaken
Verkeersboetes werden door DIV naar een oud adres opgestuurd ondanks dat de adreswijziging correct was doorgegeven.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Burgerzaken
Aanvraag voor een referentieadres voor een dakloos gezin werd geweigerd en doorverwezen naar het OCMW.	Ongegrond	doorschuifgedrag & overeenstemming met regelgeving	Burgerzaken
Slechte communicatie door de wijkagent betreffende de benodigde documenten voor een woonvaststelling, wat nodig was voor een verlenging van een verblijfsattest.	Gedeeltelijk gegron	adequate communicatie & redelijke termijn	Burgerzaken
Problemen bij het geven van een dubbele achternaam door de dubbele nationaliteit en achternaam van de vader.	Geen oordeel	professionaliteit & adequate communicatie & zorgvuldigheid	Burgerzaken
Tijdens de verkiezingen werd de ID-kaart en stemkaart niet aan de betrokken persoon teruggegeven.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Burgerzaken
Een student kon zijn domicilie niet plaatsen op een huis dat hij zelf gekocht had en bewoonde in Gent.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Burgerzaken
Verblijfskaart en arbeidskaart werd tijdens detentie ingetrokken zonder tijdig de persoon hierover te contacteren.	Ongegrond	redelijke termijn	Burgerzaken
Na 9 maanden was de inschrijving als inwoner in Gent bij Loket Migratie nog steeds niet afgerond.	Gedeeltelijk gegron	redelijke termijn & actieve informatieverstrekking	Burgerzaken
Aanvraag tot wettelijk samenwonen werd geweigerd doordat er geen bewijs was dat de Portugese man ongetrouwd was.	Ongegrond	actieve informatieverstrekking	Burgerzaken
Huwelijk van een man met de moeder van zijn kinderen werd niet erkend waardoor gezinsherinnering van de Egyptische familie niet mogelijk was.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Burgerzaken
Na een foutief opvolgen van een adreswijziging werd de persoon in kwestie ambtshalve geschrapt.	Geen oordeel	zorgvuldigheid	Burgerzaken

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Een GAS-ambtenaar heeft foutief een boete uitgeschreven en daarna pas te laat en onvolledig gereageerd op bewijsstukken die deze vergissing aantoonde.	Gedeeltelijk gegrond	zorgvuldigheid & klachtenmanagement	Juridische dienst en Kennisbeheer
Kankerpatiënt krijgt GAS-boete wegens fout parkeren en is te laat met verweer in te dienen door haar chemokuur.	Ongegrond	klantgerichtheid	Juridische dienst en Kennisbeheer
De persoon in kwestie ontving een dwangbevel tot betaling van een GAS-boete zonder dat zij weet had van een eerste briefwisseling.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Juridische dienst en Kennisbeheer
Door nummerplaatduplicatie kreeg de persoon in kwestie een resem boetes, waaronder een GAS-boete. Zelfs na het schrappen van zijn nummerplaat was dit niet opgelost.	Geen oordeel	consequent handelen	Juridische dienst en Kennisbeheer
De persoon in kwestie zou onterecht een factuur voor de opruiming van sluikstorten hebben ontvangen en heeft zich niet binnen het termijn kunnen verweren omdat deze de 2 aangetekende brieven niet zou ontvangen hebben.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Juridische dienst en Kennisbeheer
De verzoeker vindt dat zijn verweer op een GAS-boete wegens fout parkeren genegeerd wordt.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & zorgvuldigheid	Juridische dienst en Kennisbeheer
Verzoeker betwist GAS-boete voor spelende hond.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Juridische dienst en Kennisbeheer
GAS-boetes voor parkeren van bedrijfswagens werden foutief opgestuurd.	Gegrond maar gecorrigeerd	adequate communicatie	Juridische dienst en Kennisbeheer
Verzoeker heeft geen ontvangstbewijs gekregen na het indienen van een bezwaarschrift tegen een GAS-boete en dit met een vraag tot betaling door de Gerechtsdeurwaarder als gevolg.	Gegrond maar gecorrigeerd	zorgvuldigheid	Juridische dienst en Kennisbeheer
Bezwaar tegen GAS-boete voor fout parkeren werd volgens de verzoekster onjuist geregistreerd.	Ongegrond	vertrouwen	Gentinfo
Klacht wegens foutieve inlichtingen over de omzetting van een voorlopig rijbewijs.	Geen oordeel	adequate communicatie	Dienst Publiekszaken
Vrouw valt over deksel in het voetpad dat niet goed gedicht zou zijn. Dit had ziekenhuiskosten als gevolg waar onkostenvergoeding voor wordt gevraagd.	/	adequate communicatie	Dienst Publiekszaken

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Klacht tegen een onbekende man die op openbare PC's in de Stadswinkel naar porno kijkt en masturbeert.	Gegronnd maar gecorrigeerd	efficiëntie en effectiviteit	Dienst Publiekszaken
Verzoeker zou brief van Stad Gent gekregen hebben met de vraag om 300 euro te betalen voor boeken die hij naar eigen zeggen had gekregen van de Stadswinkel.	Ongegrond	adequate communicatie	Dienst Publiekszaken

Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Geen ontvangstbevestiging noch antwoord op mail en herinneringsmail na 5 werkdagen. Klacht indienen via webformulier lukte niet.	Gegronnd maar gecorrigeerd	redelijke termijn & efficiëntie en effectiviteit	Bibliotheek
Boete wegens te laat binnenbrengen van boeken. De verzoeker zou na de eerste mail de brieven tot aanmaning op een oud adres ontvangen hebben.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Bibliotheek
Klacht over de klimzaal werd doorgestuurd naar betrokken instantie terwijl de verzoeker eigenlijk discretie verwachtte.	Ongegrond	klachtenmanagement	Sportdienst
Portugese straatmuzikanten kregen geen vergunning van de Stadswinkel voor elektronische geluidsversterking en konden aldus niet hun broodwinning uitvoeren.	Ongegrond	redelijkheid en evenredigheid	Evenementen, Feesten, Markten en Foren
<i>Om redenen van privacy wordt deze klacht niet weergegeven.</i>	Geen oordeel	hoffelijkheid & passieve informatieverstrekking & professionaliteit	Toerisme

Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Dienst Economie wilde factuur van 13.000 euro niet accepteren omdat de factuurdatum buiten de contractperiode viel.	Gegronnd	overeenstemming met regelgeving	Economie
Redelijk termijn om een antwoord te geven op een aanvraag tot informatie over bouw- en milieuvergunningen voor een hockeyclub, werd overschreden.	Gegronnd maar gecorrigeerd	redelijke termijn	Milieu en klimaat

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Een openbaar onderzoek over een vergunningsaanvraag voor windmolens werd gestart tijdens de Gentse Feesten waardoor belangrijke documenten om een bezwaarschrift te kunnen optekenen niet binnen een zeker termijn opgevraagd konden worden.	Gedeeltelijk gegrond	actieve informatieverstrekking & overeenstemming met regelgeving	Milieu en klimaat
Door de collectieve sluiting tijdens de Gentse Feesten werd de duur van het openbaar onderzoek verlengd, maar het omgevingsloket zou deze nieuwe datum niet toegepast hebben.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & rechtszekerheid	Milieu en klimaat
Slechte communicatie en het overschreden van een redelijk termijn om te antwoorden op een aanvraag voor een energielening bij de Energiecentrale.	Geen oordeel	adequate communicatie & redelijke termijn	Milieu en klimaat
De meldingsplicht voor de milieuvergunning klasse 3 bleek toch niet verplicht te zijn. De verzoeker vroeg aan de Dienst Toezicht om dit in het register te veranderen en voor een terugbetaling van de gemaakte kosten zonder hierop antwoord te ontvangen.	Gegrond maar gecorrigeerd	efficiëntie en effectiviteit & zorgvuldigheid	Milieu en klimaat
De aanvraag voor een subsidie voor het vervangen van ramen werd niet ingewilligd omdat het termijn van 1 jaar net was overschreden.	Ongegrond	gelijkheid & overeenstemming met regelgeving	Milieu en klimaat
Na 3 maanden mocht de verzoeker nog steeds geen antwoord ontvangen op zijn aanvraag naar de bouwreglementen voor het Rerum Novarumplein.	Gedeeltelijk gegrond	adequate communicatie	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
De verzoeker diende een bezwaar in tijdens een openbaar onderzoek naar de Ecowijk Gantoise maar kreeg hier geen reactie op.	Gegrond	zorgvuldigheid	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
De verzoeker ontving geen ontvangstbewijs na het digitaal indienen van een bezwaar tegen een verbouwproject.	Gegrond maar gecorrigeerd	adequate communicatie	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Een bezwaarschrift dat de verzoeker via mail had ingediend werd foutief geïnterpreteerd en doorgestuurd waardoor deze ook niet van antwoord werd bediend.	Gegrond	zorgvuldigheid	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Wegens een personeelstekort bij de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning was er een lange wachttijd voor het verkrijgen van bouwvergunningen.	Ongegrond	continuïteit	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Na een eerdere goedkeuring door de dienst Stedenbouw voor de aanleg van een staanplaats in de voortuin, werd dit na de aankoop van het huis afgekeurd door de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen.	Gedeeltelijk gegrond	efficiëntie en effectiviteit & overeenstemming met regelgeving & adequate communicatie	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Bij het inwinnen van advies voor een bouwproject stuurde een stedenbouwkundige ambtenaar afwijkende adviezen die niet zouden stroken met de verkavelingsvoorwaarden.	Geen oordeel	overeenstemming met regelgeving	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Er kwam geen reactie op een herhaalde aanvraag voor een standaard bouwvoorschrift.	Gegrond maar gecorrigeerd	redelijke termijn & adequate communicatie	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Een architect diende een klacht in tegen de trage dienstverlening van de omgevingsambtenaar.	Ongegrond	klantgerichtheid & redelijke termijn	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Na een mislukte poging om via de online toepassing een vergunning voor het rooien van een boom aan te vragen, probeert de verzoeker dit tweemaal telefonisch zonder iemand aan de lijn te krijgen.	Gedeeltelijk gegrond	klantgerichtheid & efficiëntie en effectiviteit & zorgvuldigheid	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Een huurder die bijstand zocht kreeg het advies van de huurdersbond om een geschiktheidsonderzoek uit te voeren. Dit onderzoek, dat negatief kan zijn voor de eigenares, verhoogde het risico dat na het aflopen van het huurcontract dit niet verlengd zou worden.	Gedeeltelijk gegrond	adequate communicatie actieve & informatieverstrekking	Wonen
De verzoeker kwam in aanmerking voor een woonpremie van 1250 euro maar dit werd op een verkeerde rekening gestort. De dienst Wonen wou dit eerst terugvorderen vooraleer ze de premie aan de verzoeker zouden uitbetalen.	Ongegrond	billijkheid & afdoende motivering & zorgvuldigheid	Wonen
Een tool van de UA om zicht te krijgen op de financiële behoefte van een gezin, een voorwaarde voor een renovatiebudget van een project in Rabot, was niet toepasbaar op eenmanszaken.	Gedeeltelijk gegrond	overeenstemming met regelgeving & adequate communicatie	Wonen

Departement Facility management

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Een aankoopdossier bij de dienst Vastgoed betreffende een groepsaankoop voor een tuinuitbreiding sleepte 3 jaar aan.	Gegrond maar gecorrigeerd	redelijke termijn & adequate communicatie	Vastgoed
Al 10 jaar zorgt een nieuwbouw van een school voor vocht in de gemene muur van de verzoeker. Dit zou enkel zijn opgelapt maar niet structureel aangepakt zijn.	Geen oordeel	klachtenmanagement	FM Onderwijs

Departement Financiën

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Na het wegtakelen van een foutief geparkeerde auto kreeg de verzoeker een hoge boete toegestuurd. In een herinneringsbrief die daarop volgde stond foute gegevens.	Gedeeltelijk gegrond	overeenstemming met regelgeving & zorgvuldigheid	Invorderingen
Een verhuurder van kamers via AirBnB diende bezwaar in tegen een hoge belastingaanslag.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Invorderingen
Na het betalen van een belasting kreeg de verzoeker toch nog een betalingsherinnering. Na de vaststelling dat de rekening correct was betaald bleef een schriftelijke bevestiging hiervan uit.	Ongegrond	redelijke termijn	Invorderingen
De verzoeker stortte per ongeluk een bedrag voor de personenbelasting driemaal en ondervindt moeilijkheden met het terugvorderen hiervan.	Ongegrond	actieve informatieverstrekking	Boekhouding
Na een foutieve betaling aan Stad Gent stuurde de verzoeker verschillende mails naar het Departement Financiën maar ontving hierop geen reactie.	Gegrond maar gecorrigeerd	adequate communicatie & redelijke termijn	Financiën
De verzoeker ontving een belastingverhoging zonder op de hoogte gesteld te zijn dat er belastingen geheven worden op onbebouwde percelen.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & actieve informatieverstrekking	Belastingen
Volgens de verzoeker werd de belasting op onbebouwde percelen fout berekend en naar de verkeerde eigenaars opgestuurd.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & coördinatie	Belastingen

Departement HR

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker kreeg zijn C4 met een foutieve begindatum en loonberekening. Hij contacteerde hiervoor verschillende malen de personeelsdienst maar elke keer bleef er iets niet in orde.	Gegronnd maar gecorrigeerd	redelijke termijn & klantgerichtheid	Personeelsbeheer
Nadat een medewerkster door ziekte halftijds ging werken werd ze steeds teveel loon uitbetaald, wat telkens werd gevraagd om terug te betalen.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Personeelsbeheer
Een gepensioneerde ambtenaar kreeg geen antwoord op zijn vraag naar een bonus op zijn pensioen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	redelijke termijn	Personeelsbeheer

Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Een ouder had problemen met een school en specifiek met 2 leerkrachten van zijn dochters. Er zouden foto's van zijn kinderen op Facebook gezet zijn en geroddeld worden over zijn privésituatie. Hij probeerde een dialoog aan te gaan maar kreeg geen reactie van de school.	Gedeeltelijk gegronnd	zorgvuldigheid & privacy en discretie & adequate communicatie	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
Een peuter bleek moeilijk behandelbaar te zijn en een ouder werd hierbij betrokken. Maar volgens de ouder ging de aanpak te ver; het kind werd als agressief beschreven en gestigmatiseerd.	Gedeeltelijk gegronnd	adequate communicatie & klantgerichtheid	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
Een juf vroeg om een bepaalde pen te kopen en zette zo de kinderen en ouders onder druk.	Geen oordeel	integriteit	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
Klacht over facturen voor kinderopvang die niet geheel correct zouden zijn en toch naar de deurwaarder zijn doorgestuurd.	Geen oordeel	/	Kinderopvang
Een mail naar de Juridische dienst bleef onbeantwoord waarna de verzoekster telefonisch werd doorverwezen naar de dienst onderwijs. Maar ook daar kwam geen reactie op haar klacht.	Ongegrond	redelijke termijn	Kinderopvang
Een ouder diende een klacht in tegen een kinderdagverblijf omdat kledij en schoenen verloren raakte of gestolen werden.	Gedeeltelijk gegronnd	klachtenmanagement & zorgvuldigheid & actieve informatieverstrekking	Kinderopvang
Na de inschrijving in een kinderopvang werd de ouder vlak voor aanvang geïnformeerd dat dit op een andere locatie zou doorgaan. Kosteloos annuleren ging dan niet meer.	Gedeeltelijk gegronnd	adequate communicatie & klantgerichtheid	Kinderopvang

Departement Publieke Ruimte

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker deed een aanvraag om een straatnaam te vernoemen naar zijn overleden vader, de eerste gesneuvelde in WOII.	Ongegrond	consequent handelen	Innames Publieke Ruimte
De verzoeker deed een aanvraag om 3 paaltjes tijdelijk te verwijderen om een schaarlift te kunnen plaatsen voor werken.	Ongegrond	billijkheid	Innames Publieke Ruimte
Er werd geen antwoord gegeven op een aanvraag tot een verlenging van een parkeerverbod voor verbouwing.	Ongegrond	redelijke termijn & klantgerichtheid	Innames Publieke Ruimte
Het mailadres voor een aanvraag voor een parkeerverbod was niet meer in werking en de online toepassing blokkeerde.	Ongegrond	adequate communicatie	Innames Publieke Ruimte
De verzoeker diende een klacht in tegen een nieuwe parkeermeter vlak voor zijn voorgevel dat overlast zou bezorgen. Hierop kwam pas zeer laat en onduidelijk reactie op.	Gedeeltelijk gegrond	redelijke termijn	Innames Publieke Ruimte
Na een toekenning van een parkeervergunning voor werken bleek op dezelfde dag er een fietsenrek geplaatst te worden. Deze informatie werd niet gedeeld tussen de diensten.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit	Innames Publieke Ruimte
Er kwam geen reactie op een aanvraag naar een vergunning.	Geen oordeel	adequate communicatie	Innames Publieke Ruimte
De verzoeker had zelf signalisatieborden gekocht voor een inname publieke ruimte maar die werden tweemaal gestolen.	Geen oordeel	adequate communicatie	Innames Publieke Ruimte
Een bewoner diende een klacht in tegen het toegenomen aantal parkeerverbodsborden door o.a. openbare werken waardoor er nog amper parkeerplaatsen beschikbaar zouden zijn.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit & redelijke termijn	Innames Publieke Ruimte
Klacht over grootschalig parkeerverbod door werken dat 13 maanden aanhield. De werklieden zouden ook respectloos hebben gehandeld naar de buurtbewoners toe.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit	Innames Publieke Ruimte
De verzoeker trok de vergunning van een aanliggend terras, dat veel nachtlawaai bezorgt, in twijfel.	Ongegrond	adequate communicatie & coördinatie	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De verzoeker diende een klacht in of zijn achtertuin al dan niet gebruikt moest kunnen worden als nooduitgang voor de gebruikers van een naburige moskee, die tevens veel geluidsoverlast veroorzaakten.	Gegrond maar gecorrigeerd	adequate communicatie & efficiëntie en effectiviteit	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
Meldingsplicht voor een milieuvergunning voor een garage was onterecht volgens een oldtimer hobbyist.	Gegrond	overeenstemming met regelgeving	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker ging met succes in beroep tegen het onbewoonbaar verklaren van zijn pand in 2008. Maar in 2018 had de brandweer, onterecht, dit pand opnieuw onbewoonbaar verklaard.	Ongegrond	professionaliteit	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
Rolcontainers zouden te dicht bij de verzoeker zijn raam worden gezet.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De verzoeker diende een klacht in tegen de commerciële activiteit; "het Parkkaffee", in een woonwagen. Hiervoor zou de exploitant geen vergunning hebben.	Ongegrond	redelijke termijn	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
Omwille van overlast door bouwwerken deed de verzoeker een aanvraag naar een attest van hinder, wat na lange tijd nog steeds niet afgeleverd werd.	Ongegrond	redelijke termijn & klantgerichtheid	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De verzoekster diende een klacht in tegen de overlast veroorzaakt door AirBnB-gasten van een naburig appartement. Hier werd onvoldoende gevolg aan gegeven.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De Dienst Toezicht zou de situatie van 2 illegaal gedumpte afvalhopen van gemengde grond niet voldoende hebben opgevolgd.	Gedeeltelijk gegrond	adequate communicatie & redelijke termijn	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De verzoeker kon de plannen van een bouwvergunning voor naburige werken, na twijfel over conformiteit, niet meer terugvinden.	Gegrond maar gecorrigeerd	professionaliteit & efficiëntie en effectiviteit	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
Klacht over slechte opvolging van een grote put die gevaarlijk zou zijn voor fietsers.	Ongegrond	coördinatie	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Klacht over een nieuw fietspad en een strook aarde dat nog beplant moet worden.	Ongegrond	actieve informatieverstrekking	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Er kwam geen gevolg op een klacht tegen de plaatsing van een nieuwe lantaarnpaal.	Gegrond maar gecorrigeerd	adequate communicatie	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Er kwam geen gevolg op een klacht tegen een gevaarlijke wegdekbeschadiging voor fietsers en voetgangers.	Gegrond	klachtenmanagement	Wegen, Bruggen en Waterlopen
3 Jaar na de aanvraag om een aanpassing te doen aan een oprit is er nog steeds geen antwoord op gekomen.	Geen oordeel	redelijke termijn	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Putten in het wegdek waren 3 maanden na de melding nog steeds niet hersteld.	Gegrond maar gecorrigeerd	adequate communicatie	Wegen, Bruggen en Waterlopen

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker had zijn oprit verplicht door Dienst Wegen, Bruggen en waterlopen laten heraanleggen, met 1000 euro kosten, maar na 3 jaar was er bij de andere bewoners nog niks uitgevoerd.	Gegronnd	redelijke termijn & adequate communicatie & gelijkheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Er werd geen gevolg gegeven aan de vraag om een voetpad te herstellen.	Gegronnd	adequate communicatie & redelijke termijn	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Nadat de verzoeker zijn fiets verwijderd werd omwille van het verwijderen van een verkeersbord waar het aan vasthing, werd de verzoeker van dienst naar dienst verwezen in de zoektocht naar zijn fiets.	Geen oordeel	zorgvuldigheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Een paaltje dat de oprit van de verzoeker gedeeltelijk blokkeerde werd niet binnen een redelijk termijn verplaatst.	Ongegrond	redelijke termijn & adequate communicatie	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Er werd geen gevolg gegeven aan de melding van de erbarmelijke staat van een voetpad.	Gegronnd maar gecorrigeerd	adequate communicatie & klachtenmanagement	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker zou bij zijn aanvraag voor een parkeervergunning onbeschoft te woord zijn gestaan.	Ongegrond	hoffelijkheid & klantgerichtheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoekster probeerde een klacht in te dienen over openbare werken via de webpagina mobiliteit/openbare werken maar deze link werkte niet.	Ongegrond	adequate communicatie & klantgerichtheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Er werd geen gevolg gegeven aan de melding van een slecht heraangelegd wegdek.	Gedeeltelijk gegronnd	klantgerichtheid & redelijke termijn	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker diende een klacht in tegen een bushalte voor zijn huis, dat overlast en beschadiging aan het wegdek zou veroorzaken.	Ongegrond	afdoende motivering	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Er werd geen gevolg gegeven aan de klacht over de staat van het voetpad.	Ongegrond	redelijke termijn	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker werd niet voldoende geïnformeerd inzake wegenwerken in zijn straat waardoor hij foutief zijn oprit heeft aangelegd.	Ongegrond	klantgerichtheid & adequate communicatie	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoekster diende een klacht in tegen vallende takken van een overhangende boom die op een grond staat van Stad Gent. Op haar mails kwam geen reactie.	Gegronnd	adequate communicatie & redelijke termijn	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker diende een klacht in tegen het niet-esthetisch aanleggen van zijn oprit en de onwil om dit te veranderen.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit & professionaliteit	Wegen, Bruggen en Waterlopen

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster diende een klacht in tegen het plaatsen van een nieuwe straatlamp en dat ze onvoldoende hierover geïnformeerd was.	Ongegrond	actieve informatieverstrekking & adequate communicatie	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Er werd geen gevolg gegeven aan de melding over het verschil in hoogte van 2 straten.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker diende een klacht in tegen een verkeersplateau, dat door trillingen schade aan zijn kelder zou toebrengen.	Ongegrond	duurzaamheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Er werd geen gevolg gegeven aan de melding van een afgesleten zebrapad en een te hoge boordsteen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	efficiëntie en effectiviteit	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Er werd geen gevolg gegeven aan de melding van putten in het voetpad.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Er werd geen gevolg gegeven aan de klacht over de staat van het wegdek en het niet naleven van de snelheidsbeperking.	Ongegrond	afdoende motivering & redelijke termijn	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Er werd geen gevolg gegeven aan het verzoek om tijdens werken in de straat de oprit te verlagen.	Ongegrond	gelijkheid & efficiëntie en effectiviteit	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Er werd geen gevolg gegeven aan het verzoek om een doffe verkeersspiegel te vervangen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	redelijke termijn & adequate communicatie	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker diende een klacht in tegen wegenwerken waardoor hij niet kon verhuizen.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker diende een klacht in omdat de foutief aangeplakte affiches van zijn partij sneller zouden weggehaald worden dan die van anderen.	Ongegrond	gelijkheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker diende een klacht in omdat zijn oprit niet gratis werd aangelegd maar wel die van enkele burens.	Ongegrond	gelijkheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Er werd geen gevolg gegeven aan de melding van een slecht wegdek.	Gedeeltelijk gegronnd	adequate communicatie & redelijke termijn & efficiëntie en effectiviteit	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Na een klacht over een gepland paaltje dat een garage zou komen te blokkeren, werd dit paaltje toch geplaatst.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Nadat men 10 jaar geleden een paal heeft gebruikt om op een terras te klimmen werd deze verwijderd. Nu werd tijdens werken deze paal opnieuw geplaatst.	Ongegrond	redelijke termijn	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Klacht over boom die in de tuin van de verzoeker is gevallen.	Ongegrond	consequent handelen	Groendienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Er werd sinds 2015 geen gevolg gegeven aan het verzoek om een boom te snoeien.	Gegronnd maar gecorrigeerd	efficiëntie en effectiviteit	Groendienst
Er werd geen antwoord gegeven op 2 mails met de vraag naar een inventaris van alle bomen in Gent die door de Groendienst beheerd worden.	Gegronnd maar gecorrigeerd	actieve informatieverstrekking	Groendienst
Er werd geen gevolg gegeven aan het verzoek om een boom te snoeien op de camping van de Blaarmeersen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	afdoende motivering	Groendienst
Er werd geen gevolg gegeven aan het verzoek om een boom te snoeien.	Gegronnd maar gecorrigeerd	klantgerichtheid	Groendienst
Er werd geen gevolg gegeven aan de melding van overlast van duiven.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit	Groendienst
Er werd geen gevolg gegeven aan het verzoek om een boom te snoeien en de melding van overlast van duiven.	Gedeeltelijk gegronnd	klachtenmanagement & adequate communicatie & coördinatie	Groendienst
Er werd geen gevolg gegeven aan het verzoek tot een vergoeding van schade aangebracht door bomen.	Ongegrond	redelijkheid en evenredigheid	Groendienst
Klacht over schade aangebracht door boomwortels.	Gegronnd maar gecorrigeerd	adequate communicatie & redelijke termijn	Groendienst
Klacht over teveel begroeiing.	Gegronnd maar gecorrigeerd	continuïteit	Groendienst
Er kwam geen reactie op een mail naar de Groendienst betreffende een recente verkaveling.	Gegronnd maar gecorrigeerd	redelijke termijn	Groendienst
Er werd geen gevolg gegeven aan de melding van overlast door hanen.	Ongegrond	coulance	Groendienst
De verzoeker werd niet op de hoogte gehouden van de stand van zaken betreffende het herstellen van een graf.	Gegronnd maar gecorrigeerd	adequate communicatie & redelijke termijn	Groendienst
Er werd niet opgetreden tegen sluijkparkeren.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit	Groendienst
Klacht over sluikstorten voor zijn deur.	Geen oordeel	actieve informatieverstrekking	Groendienst
Klacht over sluikstorten.	Gegronnd maar gecorrigeerd	consequent handelen & redelijke termijn	Groendienst
Nadat een plaats voor een urne bevestigd werd op een begraafplaats, werd er later gemeld dat deze niet meer beschikbaar zou zijn.	Gegronnd maar gecorrigeerd	vertrouwen	Groendienst
De verzoeker wilt dat een hondentoilet voor zijn handelszaak verwijderd wordt.	Ongegrond	billijkheid	Groendienst
Een energielening werd niet toegewezen omdat de persoon in kwestie al een andere lening bij Europabank had lopen. Nadat deze was afbetaald had hij opnieuw een negatief advies gekregen.	Ongegrond	afdoende motivering & overeenstemming met regelgeving	VZW Regent

Departement Samenleven en Welzijn

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Van de horecacoach ontving de verzoeker al een horeca-attest maar later bij controle door Dienst Toezicht werd hem geen stedenbouwkundige vergunning gegeven.	Gegrond maar gecorrigeerd	zorgvuldigheid	Preventie voor Veiligheid
Er werd geen gevolg gegeven aan een melding van sluikstorten. De ophaalkalender was veranderd.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit	Gemeenschapswachten
Er werd geen gevolg gegeven aan een melding van sluikstorten.	Geen oordeel	efficiëntie en effectiviteit	Gemeenschapswachten
Er werd geen gevolg gegeven aan een melding van een put nabij een bushalte.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit	Gemeenschapswachten
Er werd geen gevolg gegeven aan een melding van wildgroei van groen op het fiets- en voetpad.	Geen oordeel	efficiëntie en effectiviteit	Gemeenschapswachten
De verzoeker werd geschorst uit het MSOC en vroeg zich af hoe hij zijn behandeling verder kan zetten.	Ongegrond	afdoende motivering & klantgerichtheid	Medisch Sociaal Opvangcentrum
De verzoeker diende een klacht in tegen het MSOC dat hem geen geld wou voorschieten voor een dagelijkse dosis methadon.	Ongegrond	klantgerichtheid & actieve informatieverstrekking	Medisch Sociaal Opvangcentrum
Klacht over (nacht)lawaai door een petanquebaan in een woonwijk.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit	Ontmoeten en Verbinden

Kabinetsecretariaten College van Burgemeester en Schepenen

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Er kwam na verschillende maanden nog steeds geen concreet antwoord op de vraag over parkeerproblematiek.	Geen oordeel	adequate communicatie	Mobiliteit en Openbare Werken
Er werd geen reactie gegeven op de klacht over een slechte toegang tot de garage ontstaan door werken.	Gegrond	adequate communicatie & redelijke termijn & klantgerichtheid	Mobiliteit en Openbare Werken
Het duurde lang voordat er een antwoord kwam op een vraag over een anti-parkeermaatregel.	Gedeeltelijk gegrond	passieve informatieverstrekking & redelijke termijn & zorgvuldigheid	Mobiliteit en Openbare Werken
Nadat de pers had gemeld dat een parkeergarage 2 dagen gratis zou zijn, moest de verzoeker toch betalen.	Ongegrond	adequate communicatie	Mobiliteit en Openbare Werken
Er kwam geen antwoord op een brief met een klacht over het WZC Heiveld.	/	redelijke termijn	Seniorenbeleid, Werk en Armoede-bestrijding
Er kwam geen duidelijk antwoord op een complex dossier van de Dienst Stedelijke Vernieuwing.	Geen oordeel	redelijke termijn	Stadsontwikkeling, Ruimtelijke Planning en Wonen

IVA Mobiliteitsbedrijf Stad Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Er kwam geen adequaat antwoord van verschillende diensten betreffende een verkeerswijziging.	Ongegrond	redelijke termijn	Mobiliteitsbedrijf
Er kwam geen reactie op een aanvraag tot een verkeerswijziging.	Gegron	redelijke termijn	Mobiliteitsbedrijf
Slechte communicatie over een foutieve betaling van boetes.	Gegron	zorgvuldigheid & adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker werd slecht en onvriendelijk geïnformeerd omtrent het vervallen van zijn bewonerskaart.	Ongegrond	klantgerichtheid & hoffelijkheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker diende een klacht in tegen een parkeerboete die hij kreeg terwijl hij aan het verhuizen was op een zondag. Verder werd hij onvriendelijk te woord gestaan.	Ongegrond	klantgerichtheid & overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Klacht over het uitblijven van een antwoord betreffende een parkeerboete.	Ongegrond	redelijke termijn	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker vroeg om het retributiereglement in te kijken na een verkeersboete maar kreeg geen papieren versie terwijl hij niet over een PC beschikte.	Gegron maar gecorrigeerd	klantgerichtheid & klachtenmanagement	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster ontving een parkeerboete juist op het moment dat ze iets verderop een parkeerticket bij de dichtstbijzijnde parkeerzuil nam.	Gegron maar gecorrigeerd	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Er kwam geen antwoord na 2 aanvragen tot het plaatsen van gele strepen of verkeersborden.	Gegron maar gecorrigeerd	redelijke termijn	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker vroeg of hij een GAS-boete met muntstukken kan betalen.	Gegron maar gecorrigeerd	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Een bewoner werd onjuist beboet omdat de gecorrigeerde stratenlijst per parkeerzones niet werd bedeed.	Gegron	zorgvuldigheid & overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
I.p.v. een eerste retributiebrief voor een parkeerboete kreeg de verzoeker meteen een eerste aanmaningsbrief.	Gegron maar gecorrigeerd	overeenstemming met regelgeving & zorgvuldigheid & klantgerichtheid	Mobiliteitsbedrijf
Een Persoonlijk Elektronisch Parkeertoestel werd na de invoering van een nieuw parkeersysteem niet meer toegelaten. De verzoeker was hierover niet geïnformeerd en kreeg zo zelfs parkeerboetes.	Gegron maar gecorrigeerd	adequate communicatie & passieve informatieverstrekking	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker vond een parkeerboete onterecht, hij had niet gezien dat hij tot 24u moest betalen.	Ongegrond	zorgvuldigheid & passieve informatieverstrekking	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster kreeg een parkeerboete nadat ze geen parkeerrecht kon aankopen met haar bankkaart.	Gegronnd maar gecorrigeerd	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Een Engelstalige toerist vond dat de parkeermeter niet voldoende informeerde of hij al dan niet moest betalen op een 'Bankholiday'. Dit was foutief vertaald.	Gegronnd maar gecorrigeerd	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker vond dat zijn verweer bij het Mobiliteitsbedrijf fout is weerlegd.	Geen oordeel	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Een bewoner was niet geïnformeerde over de verandering van parkeerzones in zijn wijk waardoor hij 2 boetes ontving.	Gegronnd maar gecorrigeerd	coulance & overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker kreeg retributies op zijn oude adres nadat hij telefonisch bevestiging had ontvangen dat zijn adreswijziging bij het Mobiliteitsbedrijf was ingevoerd.	Geen oordeel	adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster had volgens haar wel een parkeerticket betaald maar zou haar kaart te snel hebben verwijderd.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Franse toeristen kregen een parkeerboete omdat ze tijdens het inladen van hun bagage op een bewonersparkeerplaats stonden.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & coulance	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeksters was zeer ontevreden over een parkeerboete die ze kreeg tijdens het uitladen van dure instrumenten uit een geleende auto.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker werd niet op de hoogte gebracht dat zijn bewonerskaart was verlopen en kreeg daardoor 5 boetes.	Ongegrond	coulance	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker kreeg GAS-boetes voor het binnenrijden van het autovrije gebied nadat hij hiervoor vergunningen zou hebben aangevraagd.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker kreeg tweemaal een parkeerboete maar vond geen retributie terug en stelde dat de signalisatie onduidelijk was.	Gegronnd	overeenstemming met regelgeving & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster had de oorspronkelijke boete noch de aanmaning niet ontvangen omdat het postkantoor deze was kwijtgeraakt.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker ontving nog een herinneringsbrief voor een tweede retributie nadat de eerste geannuleerd was.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker kreeg onterecht 3 retributies nadat bleek dat ze wel op tijd de nummerplaat voor de bewonersvergunning had aangepast.	Gegronnd	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker kreeg een retributie tijdens haar zoektocht naar een parkeerautomaat dat cash ontvangt.	Gedeeltelijk gegrond	overeenstemming met regelgeving & adequate communicatie & actieve informatieverstrekking	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker kreeg een boete omdat hij een foutieve weg had moeten gebruiken omdat een hoogtewerker de weg blokkeerde.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker kreeg 2 boetes terwijl hij veronderstelde dat het een gratis parkeerplaats betrof.	Gedeeltelijk gegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerboete o.b.v. onjuiste informatie.	Gedeeltelijk gegrond	adequate communicatie & overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van 4 GAS-boetes. De laatste 3 hadden vermeden kunnen worden mits de eerste sneller was doorgestuurd.	Gedeeltelijk gegrond	adequate communicatie & overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist GAS-boete omdat zij geen waarschuwing had gekregen tijdens de zogenaamde gedoogperiode.	Ongegrond	gelijkheid & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerboete o.b.v. gebrekkige signalisatie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van factuur van parkeergarage.	Ongegrond	zorgvuldigheid & coulance	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster diende een klacht in omdat ze geen bewonersvergunning kon krijgen.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster kreeg in afwachting van haar bewonersvergunning 3 retributies.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker was niet op de hoogte dat hij de bewonersvergunning moest laten aanpassen wanneer hij een nieuwe nummerplaat had.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Een bedrijf ontving geen vergunning "uitvoeren van werken".	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster werd onvriendelijk behandeld wanneer er haar bepaalde documenten werden gevraagd.	Ongegrond	zorgvuldigheid & klantgerichtheid	Mobiliteitsbedrijf
Onvriendelijk behandeld tijdens telefonisch gesprek.	Geen oordeel	klantgerichtheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster betwiste een retributie o.b.v. een mindervalidekaart.	Ongegrond	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Klacht over het niet informeren van het plaatsen van een zebapad op een parkeerplaats.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & adequate communicatie & passieve informatieverstrekking	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van GAS-boete.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie o.b.v. gebrekkige signalisatie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van GAS-boetes.	Geen oordeel	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributies.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie o.b.v. evenement.	Geen oordeel	klachtenmanagement & coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van GAS-boetes voor het autovrije gebied.	Gegron	klantgerichtheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van verschillende GAS-boetes voor het binnenrijden van de autovrije zone met een bromfiets.	Geen oordeel	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van GAS-boete. Aanvraag vergunning en het verweer zouden niet goed geregistreerd zijn.	Gegron maar gecorrigeerd.	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een retributie omdat een weigering van een vergunning niet gemeld werd.	Gegron maar gecorrigeerd.	zorgvuldigheid & actieve informatieverstrekking	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van GAS-boetes voor het autovrije gebied.	Ongegrond	zorgvuldigheid & fair play	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Foutief uitgeschreven retributie voor aanhangwagen.	Gegron maar gecorrigeerd.	zorgvuldigheid & overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van GAS-boetes voor het autovrije gebied.	Gegron maar gecorrigeerd.	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Klacht over een eenrichtingsfietspad.	Ongegrond	continuïteit & efficiëntie en effectiviteit	Mobiliteitsbedrijf
Klacht over weigering van verlening van een vergunning voor een tweede woning.	Gegron maar gecorrigeerd.	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van GAS-boetes voor het autovrije gebied.	Ongegrond	consequent handelen	Mobiliteitsbedrijf
Klacht over het weigeren van een laden/lossen vergunning voor het autovrije gebied.	Geen oordeel	zorgvuldigheid & overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van GAS-boetes voor het autovrije gebied.	Gegronnd maar gecorrigeerd.	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributies, ontvangen wegens het stilstaan voor zijn eigen garagepoort.	Ongegrond	zorgvuldigheid & afdoende motivering	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie en klacht over onbereikbaarheid van het Mobiliteitsbedrijf.	Ongegrond	toegankelijkheid en bereikbaarheid & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Melding van regelmatig foutief geparkeerde vrachtwagens op 'verboden 3,5 ton' plaatsen.	Gegronnd	redelijke termijn	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie o.b.v. gebrekkige signalisatie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & actieve informatieverstrekking	Mobiliteitsbedrijf
Klacht over het weigeren van een laden/lossen vergunning voor het autovrije gebied.	Gegronnd maar gecorrigeerd.	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Klacht over overlast door 2 fietsstallingen.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & zorgvuldigheid & coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Er werd geen gevolg gegeven aan de melding van onrechtmatige parkeerhaken.	Gedeeltelijk gegronnd	redelijke termijn & overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van GAS-boete o.b.v. verwarrende signalisatie.	Gegronnd	adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting aanmaningskosten na foutieve betaling.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Klacht van eigenaar van een pand in het autovrije gebied dat hij niemand kon uitnodigen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van GAS-boetes voor het autovrije gebied na geen herinneringsbrief te hebben ontvangen i.v.m. het verlopen van de vergunning.	Gegronnd maar gecorrigeerd	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Klacht over te weinig parkeerplaatsen.	Geen oordeel	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	adequate communicatie & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & actieve informatieverstrekking	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van GAS-boete.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	zorgvuldigheid & coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van GAS-boetes.	Gegronnd maar gecorrigeerd	zorgvuldigheid & gelijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Gegronnd maar gecorrigeerd	zorgvuldigheid & actieve informatieverstrekking	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van GAS-boete.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van GAS-boetes.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Er kwam geen reactie op een melding omtrent verkeersveiligheid.	Gegronnd maar gecorrigeerd	redelijke termijn	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie omwille van vervangwagen.	Geen oordeel	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie o.b.v. laden/lossen.	Ongegrond	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Er kwam geen reactie op de melding van sluipverkeer en snelheidsovertredingen in verzoeker zijn straat.	Gegronnd	redelijke termijn & klachtenmanagement	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Geen oordeel	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De buurtbewoners werden niet voldoende geïnformeerd over de heraanleg van hun straat.	Gedeeltelijk gegronnd	redelijke termijn & klachtenmanagement	Mobiliteitsbedrijf
Klacht over foute signalisatie.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Aanmaningen niet ontvangen wegens het niet registreren van adreswijziging.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting GAS-boetes omdat men geen herinneringsbrief heeft ontvangen m.b.t. het verlopen van de vergunning.	Gegronnd maar gecorrigeerd	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van extra aanmaningskosten van parkeerretributie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Er kwam geen reactie op een klacht i.v.m. een onveilige verkeerssituatie.	Gegronnd maar gecorrigeerd	adequate communicatie & redelijke termijn	Mobiliteitsbedrijf
Klacht over het niet verkrijgen van een vergunning voor een verhuis in het autovrije gebied.	Ongegrond	klantgerichtheid & overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van 2 dubbele gelijktijdige GAS-boetes.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Gegronnd maar gecorrigeerd	klantgerichtheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie o.b.v. onduidelijke signalisatie tijdens de Gentse Feesten.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie tijdens aanvraag vergunning.	Ongegrond	zorgvuldigheid & coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Er werd geen gehoor gegeven aan de vraag van een bewoner om zijn straat betalend te maken en een laadpaal voor zijn huis te verplaatsen.	Ongegrond	afdoende motivering	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van aanmaning na effectief betalen van parkeerretributie.	Gedeeltelijk gegronnd	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie, geen parkeermeter dat cash ontvangt.	Gegronnd	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting GAS-boete.	Geen oordeel	adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Er kwam geen reactie op een aanvraag van een fietsenrek.	Ongegrond	redelijke termijn & actieve informatieverstrekking	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributie van overleden moeder.	Gegronnd maar gecorrigeerd	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	billijkheid & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting GAS-boete.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie o.b.v. onduidelijke signalisatie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Er kwam geen reactie op de melding van herhaaldelijk foutparkeren voor een garagepoort omwille van onduidelijke signalisatie.	Gegronnd maar gecorrigeerd	redelijke termijn	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting GAS-boetes, geen herinneringsbrief ontvangen.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting GAS-boetes, geen herinneringsbrief ontvangen.	Ongegrond	zorgvuldigheid & overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting GAS-boete autovrije gebied.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker kon geen vergunning krijgen tijdens de Gentse Feesten en ontving verschillende boetes.	Gedeeltelijk gegronnd	zorgvuldigheid & toegankelijkheid en bereikbaarheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie o.b.v. verandering signalisatie.	Ongegrond	actieve informatieverstrekking & coulance	Mobiliteitsbedrijf
Klacht over de weigering om een vergunning voor het autovrije gebied te verkrijgen.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Er kwam geen reactie op de melding van onduidelijke signalisatie.	Gegronnd maar gecorrigeerd	adequate communicatie & redelijke termijn	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	adequate communicatie & overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker ondervindt moeilijkheden bij het verkrijgen van een bewonersvergunning voor een commerciële nummerplaat.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Er kwam geen reactie op de melding over het niet handhaven van een afslagverbod.	Gegronnd maar gecorrigeerd	redelijke termijn	Mobiliteitsbedrijf
Er werd niet ingegaan op een klacht over parkeerdruk door een bewonersgroep.	Geen oordeel	/	Mobiliteitsbedrijf
De wisseling van nummerplaat voor een bewonersvergunning nam zeer veel tijd in beslag.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Er kwam geen reactie op een verweer ingediend tegen een GAS-boete.	Ongegrond	adequate communicatie & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting GAS-boete autovrije gebied.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Er kwam geen reactie op het verweer tegen een GAS-boete.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Klacht over onbeleefde communicatie.	Geen oordeel	adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Gegronnd maar gecorrigeerd	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie ondanks bewonersvergunning.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Gedeeltelijk gegronnd	coulance & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Er kwam geen reactie op een melding van herhaaldelijke overtredingen in de verzoekster haar straat.	Geen oordeel	/	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	privacy en discretie & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Er kwam geen reactie op de melding over parkeerproblemen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	adequate communicatie & redelijke termijn	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributies omwille van foutief gekoppelde bewonersvergunning.	Gegronnd maar gecorrigeerd	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Klacht over behandeling bewonersvergunning.	Geen oordeel	adequate communicatie & klantgerichtheid & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie omwille van vervallen vergunning.	Gegronnd maar gecorrigeerd	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van GAS-boetes autovrije gebied en klacht over het verkrijgen van vergunningen.	Geen oordeel	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Er kwam geen reactie op een melding van een gevaarlijke wegsituatie.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Gedeeltelijk gegronnd	coulance & zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting GAS-boete en aanmaningskosten.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting boete.	Geen oordeel	/	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Geen oordeel	zorgvuldigheid & coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie tijdens verhuis.	Gegronnd maar gecorrigeerd	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie o.b.v. mindervalide.	Geen oordeel	coulance	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting GAS-boetes autovrije gebied.	Gedeeltelijk gegronnd	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf

OCMW Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Klacht over samenwerking met OCMW.	Ongegrond	afdoende motivering & overeenstemming met regelgeving	Sociale Dienstverlening
Klacht over foutief berekenen van tarief voor kinderopvang.	Geen oordeel	overeenstemming met regelgeving	Sociale Dienstverlening
De verzoeker ging in tegen de beslissing om zijn referentieadres te schrappen en vond dat hij slecht behandeld werd door de OCMW.	Geen oordeel	afdoende motivering	Sociale Dienstverlening
Een Iraanse vluchteling vond dat hij onjuist behandeld werd door de OCMW inzake zijn studies en zijn leefloon.	Gedeeltelijk gegrond	zorgvuldigheid & klachtenmanagement	Sociale Dienstverlening
Klacht over OCMW omdat een referentieadres en geld van het noodfonds geweigerd werd.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Sociale Dienstverlening
Klacht over dienstverlening van OCMW, verzoeker zijn leefloon werd stopgezet.	Geen oordeel	actieve informatieverstrekking	Sociale Dienstverlening
De verzoeker vond dat hij recht had op een contract nadat hij een werkstage had doorlopen. Op 1 werkplek had hij negatieve feedback ontvangen.	Ongegrond	afdoende motivering	Sociale Dienstverlening
De verzoeker werd na een verhuis van OCMW Gent naar OCMW Antwerpen doorverwezen en terug.	Gedeeltelijk gegrond	overeenstemming met regelgeving	Sociale Dienstverlening
Klacht wegens het niet ontvangen van financiële steun, nodig omwille van volledig loonbeslag. De verzoeker zou zijn loonfiche niet op tijd hebben ingediend.	Geen oordeel	zorgvuldigheid & actieve informatieverstrekking	Sociale Dienstverlening
Klacht over stopzetting van het leefloon.	Ongegrond	afdoende motivering & overeenstemming met regelgeving	Sociale Dienstverlening
Klacht over beslissingen van OCMW.	Geen oordeel	overeenstemming met regelgeving	Sociale Dienstverlening
De verzoeker gaat niet akkoord met de beslissing om zijn budgetbeheer door de OCMW stop te zetten.	Ongegrond	redelijkheid en evenredigheid & zorgvuldigheid	Sociale Dienstverlening
De verzoekster vond het niet kunnen dat ze van de nieuwe assistente geen extra geld meer kreeg.	Ongegrond	afdoende motivering & redelijke termijn	Sociale Dienstverlening
Klacht over uitkeringen van de OCMW.	Geen oordeel	zorgvuldigheid	Sociale Dienstverlening
Klacht over de OCMW-assistent, deze zou de verzoekers niet op een respectvolle en menswaardige manier behandelen.	Ongegrond	klantgerichtheid & overeenstemming met regelgeving	Sociale Dienstverlening
Klacht over uitbetaling van een leefloon, dat foutief in wacht stond. De communicatie hierover was te beperkt.	Gedeeltelijk gegrond	afdoende motivering & zorgvuldigheid	Sociale Dienstverlening

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Klacht over maatschappelijke assistente. De verzoeker zou op een agressieve manier behandeld zijn.	Ongegrond	klantgerichtheid	Sociale Dienstverlening
Er werd geen reactie gegeven door het OCMW op een klacht over een maatschappelijk werker.	Gedeeltelijk gegrond	adequate communicatie	Sociale Dienstverlening
Klacht over maatschappelijk werker die het budgetbeheer van de verzoekster niet goed behandelde.	Ongegrond	zorgvuldigheid	Sociale Dienstverlening
Klacht over een woonassistent die documenten zou gestolen hebben.	Ongegrond	vertrouwen	Woonzorgcentra
Klacht over medewerking van personeel in een rust- en verzorgingstehuis. Kledij werd regelmatig gestolen.	Gegrond maar gecorrigeerd	efficiëntie en effectiviteit	Woonzorgcentra
Na een hervorming van een WZC verliep de uitbetaling van WerkWijk-cheques problematisch.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit	Financiën
Klacht over pesterij door de verantwoordelijke van een dienstencentrum. De verzoekster zou de petanqueclub niet meer mogen coördineren.	Geen oordeel	/	Lokale Dienstencentra
De verzoekster vond dat een centrumverantwoordelijke haar op een onbeschofte manier behandelde.	Ongegrond	consequent handelen & klantgerichtheid	Lokale Dienstencentra
Om redenen van privacy wordt deze klacht niet weergegeven.	Ongegrond	privacy	Sociaal Verhuurkantoor

Lokale Politie Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Volgens de verzoeker zou het veiligheidsdossier voor een evenement in de Bourgoyen niet volledig in orde zijn. Het inplantingsplan zou ontbreken.	Ongegrond	zorgvuldigheid & passieve informatieverstrekking	Diensten Korpschef
Een binnen de 7 dagen teruggevonden eID-kaart werd niet meer gedeblokkeerd en de verzoeker moest zelf voor de kosten van een nieuwe opdraaien.	Geen oordeel	zorgvuldigheid	Directie Operaties – Interventiepolitie
Op een klacht over geluidsoverlast door een kerkgemeenschap rond 13u, kreeg de verzoeker te horen dat er geen interventieploeg zou komen wegens "niet dringend".	Ongegrond	zorgvuldigheid	Directie Operaties – Interventiepolitie

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De politie heeft de werken op een werf op een zondag zonder vergunning niet stil gelegd.	Geen oordeel	overeenstemming met regelgeving	Directie Operaties – Interventiepolitie
Er werd door de politie geen onmiddellijk onderzoek gedaan naar kapotgeslagen ruiten, ondanks dat de verzoeker een duidelijk vermoeden had wie de dader zou kunnen zijn.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit & adequate communicatie	Directie Operaties - Interventiepolitie
Klacht tegen wijkagent die de verzoeker niet wilt laten domiciliëren op zijn nieuw adres. Dit na een persoonlijk conflict.	Geen oordeel	zorgvuldigheid	Directie Operaties - Wijkdienst
Een binnen de 7 dagen teruggevonden eID-kaart werd niet meer gedeblokkeerd en de verzoeker moest zelf voor de kosten van een nieuwe opdraaien.	Geen oordeel	adequate communicatie	Directie Operaties - Wijkdienst
De woonvaststelling voor een verblijfsvergunning werd maar niet uitgevoerd.	Ongegrond	redelijke termijn	Directie Operaties - Wijkdienst
Er kwam geen reactie op een melding van foutparkeerders en overtredingen van een eenrichtingsstraat.	Geen oordeel	efficiëntie en effectiviteit	Directie Operaties - Wijkdienst
Na een ongeval met verwondingen werd de verzoeker onjuist behandeld door de politie en ontving geen slachtofferhulp.	Geen oordeel	zorgvuldigheid	Directie Operaties - Wijkdienst
Er kwam geen reactie op een melding van een herhaaldelijk foutgeparkeerde vrachtwagen.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit	Directie Operaties - Wijkdienst
De verzoeker kon de nodige bewijsstukken van zijn domicilie om een belasting van 12.000 euro tegen te gaan niet verkrijgen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	klantgerichtheid	Directie Operaties - Wijkdienst
Er kwam geen reactie op een melding van overlast door brommers op een brug.	Gegronnd	redelijke termijn	Directie Operaties - Wijkdienst
De verzoeker ontving bij de aangifte van verlies van zijn eID-kaart geen vervangdocument en werd onbeschoft behandeld.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving & klantgerichtheid	Directie Operaties - Wijkdienst
Er kwam geen reactie op de melding van overlast en het niet naleven van een C3 verkeersbord in een beluik.	Geen oordeel	efficiëntie en effectiviteit	Directie Operaties - Wijkdienst
Al drie jaar lang nachtlawaai en vuil.	Geen oordeel	redelijke termijn	Directie Operaties - Wijkdienst
Er kwam geen reactie op de melding van overlast, nachtlawaai en afval, door een kapotte garagepoort.	Gegronnd maar gecorrigeerd	efficiëntie en effectiviteit	Directie Operaties - Wijkdienst
Er kwam geen reactie op de melding van foutparkeerders en verboden doorgaand verkeer.	Gedeeltelijk gegronnd	efficiëntie en effectiviteit & adequate communicatie	Directie Operaties – Verkeersdienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Factuur voor wegtakelen kwam pas na 6 maanden aan en was volgens de verzoeker ook onterecht.	Gedeeltelijk gegrond	redelijke termijn	Directie Operaties – Verkeersdienst
Op een vraag via mail kwam er enkel een automatische reactie en daarna geen antwoord.	Ongegrond	redelijke termijn	Directie Operaties – Verkeersdienst
Er werd niets gedaan aan een auto met Franse nummerplaat die al 10 dagen geparkeerd staat.	Ongegrond	redelijke termijn	Directie Operaties – Verkeersdienst
Klacht over herhaaldelijke fout geparkeerde vrachtwagen.	Geen oordeel	efficiëntie en effectiviteit	Directie Operaties – Verkeersdienst
Betwisting van boete voor tijdelijk parkeren met 4 richtingaanwijzers.	Ongegrond	gelijkheid & coulance	Directie Operaties – Verkeersdienst
Klacht over herhaaldelijke fout geparkeerde vrachtwagen.	Geen oordeel	efficiëntie en effectiviteit	Directie Operaties – Verkeersdienst

Brandweerzone Centrum

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker eiste dat het Hof van Beroep zijn ambulancekosten zou terugbetalen omdat de diagnose van zijn aandoening gelinkt werd aan de stress die hij kreeg van een proces dat al sinds 1999 aan de gang is.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Brandweer Administratie
De kosten voor de nutteloze interventie na het afgaan van een gevoelig brandalarm werden naar de eigenaar doorgestuurd en niet naar de student die hier woonde.	Ongegrond	zorgvuldigheid & redelijkheid en evenredigheid	Brandweer Administratie
De verzoekster probeerde een melding van een wespennest te maken maar dit lukte niet op het webformulier en telefonisch werd dit niet aangenomen.	Geen oordeel	actieve informatieverstrekking	Brandweer Administratie

Ivago			
Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Geen oordeel	efficiëntie en effectiviteit & klachtenmanagement	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Gegronnd	efficiëntie en effectiviteit & klachtenmanagement	Ivago
Klacht over sluikestort.	Gegronnd maar gecorrigeerd	continuïteit	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Gedeeltelijk gegronnd	efficiëntie en effectiviteit & klachtenmanagement	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Geen oordeel	efficiëntie en effectiviteit	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Gegronnd	efficiëntie en effectiviteit & klachtenmanagement	Ivago
Slechte communicatie na gemiste ophaling.	Gegronnd	klachtenmanagement & adequate communicatie	Ivago
Klacht over sluikestort.	Gegronnd	efficiëntie en effectiviteit	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Gegronnd	efficiëntie en effectiviteit & klachtenmanagement	Ivago
Klacht dat enkel het voetpad van de even nummers van een straat geveegd werden.	Ongegronnd	klachtenmanagement & efficiëntie en effectiviteit	Ivago
Klacht over geen ophaling.	Ongegronnd	klachtenmanagement & efficiëntie en effectiviteit	Ivago
Klacht over lekkende vuilniswagens. Dit afvalwater zou stinken.	Gedeeltelijk gegronnd	efficiëntie en effectiviteit	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Gegronnd	efficiëntie en effectiviteit & klachtenmanagement	Ivago
Klacht over geen ophaling wegens defecte chip.	Gegronnd maar gecorrigeerd	efficiëntie en effectiviteit & adequate communicatie	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling bij een school.	Gegronnd maar gecorrigeerd	coördinatie	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Gegronnd maar gecorrigeerd	coördinatie	Ivago
Het zwerfvuil dat door de burger zelf werd opgeruimd werd niet opgehaald.	Gegronnd	efficiëntie en effectiviteit & klachtenmanagement	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Gegronnd maar gecorrigeerd	efficiëntie en effectiviteit	Ivago
Klacht over het niet ophalen van de pmd-zakken en het achterlaten van containers op de straat/greppel.	Gegronnd maar gecorrigeerd	efficiëntie en effectiviteit	Ivago

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Een bewoner was niet akkoord dat ze hun afval in de toekomst naar het begin van de straat moesten brengen voor de ophaling.	Gegronnd maar gecorrigeerd	zorgvuldigheid & klantgerichtheid	Ivago
Klacht over geen ophaling.	Gegronnd maar gecorrigeerd	efficiëntie en effectiviteit	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Gegronnd	efficiëntie en effectiviteit & klachtenmanagement	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Gegronnd	continuïteit & klantgerichtheid	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Gegronnd	continuïteit	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Gegronnd	efficiëntie en effectiviteit	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Gegronnd maar gecorrigeerd	klachtenmanagement & adequate communicatie	Ivago
Klager mocht containerpark niet binnen omdat door de dakkofer zijn auto te hoog was. Verder werd hij hiervoor dubbel aangerekend.	Gedeeltelijk gegronnd	overeenstemming met regelgeving & transparantie	Ivago
Geen reactie op melding van sluikstorten.	Gegronnd maar gecorrigeerd	adequate communicatie & afdoende motivering & efficiëntie en effectiviteit	Ivago
De verzoekster was niet geïnformeerd dat bij inruiling van een container ze €20 moest betalen.	Gedeeltelijk gegronnd	actieve informatieverstrekking & overeenstemming met regelgeving	Ivago
Een vrachtwagen beschadigde de dals van een stoep. Op deze melding kwam geen gepaste reactie.	Gegronnd maar gecorrigeerd	klachtenmanagement	Ivago
Verzoeker kreeg onjuiste informatie betreffende een sorteerpunt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	afdoende motivering	Ivago
Container werd niet opgehaald door defecte chip.	Ongegronnd		Ivago
Er kwam geen reactie op een melding van sluikstorten.	Gegronnd maar gecorrigeerd	adequate communicatie & efficiëntie en effectiviteit	Ivago
Verzoeker werd niet voldoende geïnformeerd betreffende het vervangen van bepaalde gele zakken.	Gedeeltelijk gegronnd	overeenstemming met regelgeving & adequate communicatie	Ivago
Betwisting van een kost van €7,50 voor een nieuwe kaart voor het containerpark omwille van een adreswijziging.	Ongegronnd	adequate communicatie	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Gegronnd maar gecorrigeerd	efficiëntie en effectiviteit	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Gegronnd maar gecorrigeerd	efficiëntie en effectiviteit & adequate communicatie	Ivago
Bejaarde ontving een bon voor gratis vuilzakken 4 weken later dan haar kennissen.	Ongegronnd	zorgvuldigheid & flexibiliteit	Ivago

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Klacht zonder voorwerp (onkruid, staat van voetpaden etc.)	Geen oordeel	efficiëntie en effectiviteit	Ivago
Betwisting van boete voor sluikestort nadat vuilzak zonder gegeven reden tweemaal niet werd opgehaald.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Ivago
Verzoek voor twee 120L containers i.p.v. één 240L omdat verzoekster slecht te been is.	Gegronnd maar gecorrigeerd	klantgerichtheid	Ivago
Klacht over sluikestorten.	Gegronnd maar gecorrigeerd	actieve informatieverstrekking	Ivago
Klacht over sluikestorten.	Geen oordeel	/	Ivago
Klager werd niet voldoende geïnformeerd over tijdelijke verandering van ophaling.	Gegronnd	adequate communicatie	Ivago
Betwisting van verbrekingsvergoeding van €168 na een sluiting van een kantoor.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Ivago
Klacht over het niet ophalen van 20-tal zakken.	Gegronnd maar gecorrigeerd	adequate communicatie	Ivago
Klacht over sluikestorten.	Ongegrond	redelijke termijn	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Gegronnd	efficiëntie en effectiviteit	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit & zorgvuldigheid	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Gegronnd	klachtenmanagement & efficiëntie en effectiviteit	Ivago
Er kwam geen reactie op de aanvraag van een vuilbak in een park.	Gegronnd	redelijke termijn	Ivago
Klacht over herhaaldelijk geen ophaling.	Gegronnd maar gecorrigeerd	efficiëntie en effectiviteit	Ivago

WoninGent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Het duurde meer dan 2 weken voor de verwarmingsketel vervangen werd.	Ongegrond	adequate communicatie & redelijke termijn	WoninGent
Verzoekster stond heel lang hoog op de wachtlijst.	Ongegrond	zorgvuldigheid	WoninGent
Er kwam geen antwoord op een vraag over de afrekening van verwarming.	Gegronnd	adequate communicatie & klachtenmanagement	WoninGent
Er wordt niet ingegaan op de vraag om naar gelijkvloer te kunnen verhuizen wegens een gehandicapte zoon (rolstoel).	Ongegrond	zorgvuldigheid	WoninGent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Klacht over het stijgen van de kosten voor nutsvoorzieningen in de gemeenschappelijke delen door nonchalant gebruik.	Gegron	zuinigheidsbeginsel & afdoende motivering	WoninGent
Familie zit al een tijdje zonder verwarming.	Gegron	adequate communicatie & redelijke termijn	WoninGent
Er kwam geen reactie nadat de verzoeker ongerust WoninGent contacteerde omwille van water dat in de verzekeringskast was gelopen.	Gegron maar gecorrigeerd	adequate communicatie & klantgerichtheid	WoninGent
Er kwam geen reactie op de meldingen van een aantal gebreken in een nieuw appartement.	Gegron maar gecorrigeerd	adequate communicatie & klachtenmanagement & redelijke termijn	WoninGent
Er kwam geen antwoord op verschillende klachten via mail en brief gestuurd naar WoninGent.	Gegron	klachtenmanagement & redelijke termijn	WoninGent
Er kwam geen reactie op de melding van een kapotte chauffage.	Gedeeltelijk gegron	adequate communicatie	WoninGent
Vershillende klachten over een appartementsgebouw, waarop geen reactie kwam.	Gegron	efficiëntie en effectiviteit & consequent handelen	WoninGent
Er kwam geen reactie op klachten over een nieuwe woning.	Ongegron	redelijke termijn	WoninGent
Er kwam geen reactie op klachten over een nieuwe woning en het aangrenzend voetpad.	Geen oordeel	adequate communicatie & overeenstemming met regelgeving	WoninGent
Er kwam geen reactie op verschillende klachten en vragen.	Gegron maar gecorrigeerd	adequate communicatie & zorgvuldigheid	WoninGent
Er was al 6 jaar een vocht/schimmelprobleem in een appartementsgebouw.	Gedeeltelijk gegron	afdoende motivering	WoninGent
Verzoekster erfde 345 euro en zou 700 euro notariskosten moeten betalen om dit weg te schenken zodoende niet van de wachtlijst voor sociale huisvestingen geschrapt te worden.	Ongegron	zorgvuldigheid	WoninGent
Er zou al sinds 2012 schimmel in het plafond en de muren zitten. Er werd tweemaal een mutatie voorgesteld maar dit vond de verzoeker niet aanvaardbaar.	Ongegron	zorgvuldigheid & efficiëntie en effectiviteit	WoninGent
Het duurde een zeer lange tijd voordat de verwarmingsketel werd vervangen.	Gegron maar gecorrigeerd	redelijke termijn	WoninGent
De afrekening van 2016 werd foutief uitgevoerd en de bewoners moesten daarna nog lange tijd wachten.	Gegron maar gecorrigeerd	zorgvuldigheid & klachtenmanagement	WoninGent
Er kwam geen reactie over kapotte verlichting in een garage en later werd de verzoeker onterecht doorverwezen naar Stad Gent.	Gegron	efficiëntie en effectiviteit & doorschuifgedrag	WoninGent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
WoninGent informeerde de verzoekster onvoldoende betreffende de verhuis naar een nieuw appartement, dat lang op zich liet wachten.	Gegronnd	adequate communicatie & redelijke termijn	WoninGent
Er werd voor jaren niets ondernomen aan een slecht werkende verwarming.	Gegronnd	efficiëntie en effectiviteit & klachtenmanagement	WoninGent
Klacht over de overlast gecreëerd door de bovenbuur.	Geen oordeel	afdoende motivering	WoninGent
Op verschillende klachten over zijn woning kreeg de verzoeker steeds antwoorden die naast de kwestie waren.	Gedeeltelijk gegronnd	adequate communicatie & afdoende motivering	WoninGent
De afrekeningen van 2016 en 2017 werden niet in orde gemaakt, de medewerker hiervoor was langdurig ziek.	Gegronnd	redelijke termijn	WoninGent
De factuur voor de herstelling van afvoerbuï werd onterecht doorgestuurd naar een huurder.	Gegronnd maar gecorrigeerd	zorgvuldigheid & redelijke termijn	WoninGent
De wachttijd voor een mutatie sleepte maar aan voor een gezin dat in een studio woonde.	Gedeeltelijk gegronnd	afdoende motivering & zorgvuldigheid & redelijke termijn	WoninGent
Klacht over de stijging van de huurprijs.	Ongegronnd	zorgvuldigheid & overeenstemming met regelgeving	WoninGent
Een huurster moest onterecht opdraaien voor de kosten van een versleten slot.	Gegronnd	afdoende motivering & klachtenmanagement	WoninGent
Klacht over geluidsoverlast van een buur.	Ongegronnd	afdoende motivering	WoninGent
Klacht over geluidsoverlast van een buur.	Ongegronnd	afdoende motivering	WoninGent
De herstelling van de verwarming in de badkamer nam ettelijke maanden in beslag.	Gegronnd	redelijke termijn	WoninGent
De herstelling van een lekkende boiler liet zeer lang op zich wachten.	Gegronnd	redelijke termijn & adequate communicatie	WoninGent
Er kwam geen reactie op de aanvraag om een bad te vervangen met een douche.	Ongegronnd	adequate communicatie	WoninGent
Door een kapotte afvoer lekte het uitwerpselen in de verzoekster haar garage. WoninGent zou dit niet voldoende hebben aangepakt.	Gegronnd	efficiëntie en effectiviteit & klantgerichtheid	WoninGent
Problemen met het leidingwater werden niet tijdig aangepakt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	efficiëntie en effectiviteit & redelijke termijn	WoninGent
Een bewoonster van een oude blok kreeg geen voorrang voor de verhuis naar een nieuwbouw.	Ongegronnd	afdoende motivering	WoninGent
Het probleem van geuroverlast door dieren van een buur werd niet voldoende aangepakt.	Gedeeltelijk gegronnd	adequate communicatie & efficiëntie en effectiviteit	WoninGent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De herstelling van een verwarming nam veel tijd in beslag.	Geen oordeel	redelijke termijn & klantgerichtheid	WoninGent
Na een klacht over schimmel werd de huurder onvoldoende geïnformeerd over de herstellingen.	Gegron	adequate communicatie & consequent handelen	WoninGent
Het probleem van een kapotte bel en parlofoon werd pas na lange tijd opgelost.	Gegron maar gecorrigeerd	redelijke termijn & adequate communicatie	WoninGent
Klacht over een te hoge aanrekening na een summiere plaatsbeschrijving voor enkele kleine zaken. Hier kwam lang geen reactie op.	Gedeeltelijk gegron	redelijke termijn & overeenstemming met regelgeving & klachtenmanagement	WoninGent
Klacht over vocht en schimmel. Hier werd na enkele meldingen niks aan gedaan.	Geen oordeel	adequate communicatie & redelijke termijn & efficiëntie en effectiviteit	WoninGent
WoninGent ging akkoord dat betwiste facturen zouden worden terugbetaald, maar dit gebeurde niet.	Geen oordeel	/	WoninGent
Klacht over overlast door renovatiewerken in naburige gelegen pand, dit gebeurde sneller dan eerder vermeld..	Ongegron	adequate communicatie & consequent handelen	WoninGent
Er werd niets gedaan aan overlopende putjes in een gemeenschappelijke ruimte.	Gedeeltelijk gegron	adequate communicatie & redelijke termijn	WoninGent
Problemen met een regenwaterpomp werden niet verholpen.	Geen oordeel	/	WoninGent
Er kwam geen reactie op de vraag om kapotte verwarming te herstellen.	Gegron maar gecorrigeerd	efficiëntie en effectiviteit & adequate communicatie	WoninGent
Klacht over vochtproblemen en lekkende dak, zonder reactie van WoninGent.	Geen oordeel	/	WoninGent
Een woning werd ongeschikt verklaard en er was een probleem met de afvoer van een bovenbuur waaraan niks gedaan werd.	Geen oordeel	adequate communicatie & redelijke termijn & efficiëntie en effectiviteit	WoninGent
WoninGent gaf geen reactie op de melding van geluidsoverlast veroorzaakt door antennes op het gebouw.	Geen oordeel	adequate communicatie	WoninGent
Klacht over kapotte verwarming en ijskoud water.	Geen oordeel	redelijke termijn & adequate communicatie	WoninGent
Klacht over kapotte verwarming die maar niet hersteld wordt.	Gegron maar gecorrigeerd	efficiëntie en effectiviteit & redelijke termijn	WoninGent
Klacht over koud water.	Gegron	adequate communicatie	WoninGent
WoninGent was zeer onbehulpzaam na een poging tot inbraak waardoor de bewoner opgesloten geraakte.	Geen oordeel	/	WoninGent
Klacht over defecte verlichting.	Geen oordeel	redelijke termijn	WoninGent
Klacht over koud water.	Geen oordeel	/	WoninGent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Klacht over een defecte lift. Deze klacht werd onjuist behandeld en doorverwezen.	Geen oordeel	klachtenmanagement	WoninGent
De verzoeker vond dat de al betaalde som van 250 euro niet van de eindafrekening was getrokken.	Ongegrond	zorgvuldigheid	WoninGent
Een probleem met een lekkende boiler dat kortsluitingen veroorzaakte werd niet opgelost.	Geen oordeel	/	WoninGent
De verzoeker kreeg verschillende klachten over hem van andere bewoners. Onterecht volgens hem.	Geen oordeel	zorgvuldigheid	WoninGent

Sogent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Het opmaken van de akte voor budgetwoningen verliep zeer langzaam en met weinig communicatie.	Ongegrond	redelijke termijn	Sogent
Er werd geen gehoor gegeven aan de aanvraag om hoge struiken te plaatsen om uitzicht op de verzoeker zijn slaapkamer te belemmeren. Verder zou ook buitenverlichting binnen schijnen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	afdoende motivering	Sogent
Klacht over slechte samenwerking met Sogent.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit	Sogent
Verzoeker stelt zich vragen bij regelgeving voor huursubsidie, waar hij geen recht op zou hebben omdat hij geen huurcontract heeft.	Ongegrond	overeenstemming met regelgeving	Sogent
Door werken aan een nieuwbouwproject rondom hun nieuw huis ondervonden de verzoeker en zijn gezin zeer veel overlast. Hier zou niks aan gedaan worden.	Ongegrond	efficiëntie en effectiviteit	Sogent
De verzoeker werd na het uitblijven van communicatie i.v.m. stadsvernieuwingsproject plots een bedrag van 5.500 euro voorgelegd. Dit werd niet verduidelijkt.	Ongegrond	adequate communicatie	Sogent
Na vastgestelde schade aan zijn huis door de afbraak van een aangrenzend pand, kwam er geen communicatie meer van Sogent wat nodig was voor de verzekering.	Gedeeltelijk gegronnd	redelijke termijn & adequate communicatie	Sogent

EVA De Fietsambassade

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster vraagt schadevergoeding voor onterecht doorgeknipt slot.	Geen oordeel	zorgvuldigheid	EVA De Fietsambassade
De fiets van de verzoekster werd gestolen uit een fietstrommel nadat het slot defect was. Ze wilde de Fietsambassade hiervoor aansprakelijk stellen.	Ongegrond	afdoende motivering & overeenstemming met regelgeving & zorgvuldigheid	EVA De Fietsambassade
Er werd niets gedaan met de melding van een achtergelaten fietswrak.	Gegron	redelijke termijn & adequate communicatie	EVA De Fietsambassade
Na een ontruiming van haar fiets was er geen informatie achtergelaten wie hiervoor gecontacteerd moest worden. Hierdoor werd de verzoekster van dienst naar dienst gestuurd.	Gegron	actieve informatieverstrekking	EVA De Fietsambassade
Er werd niets gedaan met de melding van een achtergelaten fiets.	Gegron maar gecorrigeerd	klantgerichtheid	EVA De Fietsambassade
Er werd niets gedaan met de melding van 3 achtergelaten fietsen.	Gegron maar gecorrigeerd	efficiëntie en effectiviteit	EVA De Fietsambassade
Er werd niets gedaan met de melding van achtergelaten fietsen.	Gegron maar gecorrigeerd	redelijke termijn	EVA De Fietsambassade

Museale AGB

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Klacht over laattijdige uitbetaling.	Geen oordeel	efficiëntie en effectiviteit	AGB Erfgoed - M.I.A.T.
Klacht over problemen met uitbetaling van een gids.	Gedeeltelijk gegron	zorgvuldigheid & redelijke termijn	AGB Kunsten - S.M.A.K.