

Jaarverslag 2008

Woord Vooraf..... 9

DEEL 1 – WERKING EN CIJFERS

Hoofdstuk 1 – Werking

1.1. Gegevens van de dienst..... 15
1.2. Werkingsprincipes..... 15
1.2.1. De Gentse aanpak 16
1.2.2. Concrete werkwijze 16
1.2.3. Soort verzoeken en wijze van afhandeling 17
1.3. Internationaal congres: “The Impact of Ombudsmen” 17
1.3.1. Programma 17
1.3.2. Deelnemers..... 18
1.3.3. Boek 18
1.3.4. Budget 19

Hoofdstuk 2 – Cijfers

2.1. Aantal tussenkomsten en dossiers..... 20
2.1.1. Intake..... 20
2.1.2. Soorten dossiers..... 21
2.1.3. Behandelingstermijn..... 21
2.1.4. Beoordeling 21
2.2. Soorten klachten..... 22
2.2.1. Indeling volgens criteria 22
2.2.2. Indeling volgens onderwerp 23
2.2.3. Indeling volgens departement..... 24
2.3. De klagers..... 24
2.3.1. Leeftijd en geslacht..... 24
2.3.2. Opleiding..... 24
2.3.3. Herkomst 24

DEEL 2 – ANALYSE PER DEPARTEMENT

Hoofdstuk 1 – Departement Bevolking en Welzijn

1.1. Structuur..... 27
1.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement..... 27
1.3. Selectie klachten per dienst..... 29
1.4. Algemene aanbevelingen 48
1.5. Opvolging..... 48

Hoofdstuk 2 – Departement Brandweer en Lokale Politie

2.1. Structuur..... 49
2.1.1. Brandweer..... 49
2.1.2. Lokale Politie..... 49
2.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement..... 50
2.2.1. Brandweer..... 50
2.2.2. Lokale Politie..... 50

2.3. Selectie klachten per dienst..... 50
2.3.1. Brandweer..... 51
2.3.2. Lokale Politie..... 54
2.4. Algemene aanbevelingen 65
2.4.1. Brandweer..... 65
2.4.2. Lokale Politie..... 65
2.5. Opvolging..... 65

Hoofdstuk 3 – Departement Cultuur

3.1. Structuur..... 66
3.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement..... 66
3.3. Selectie klachten per dienst 67
3.3.1. Stedelijke Openbare Bibliotheek 67
3.3.2. Dienst Monumentenzorg..... 70
3.4. Algemene aanbevelingen 70
3.5. Opvolging..... 70

Hoofdstuk 4 – Departement Facility Management

4.1. Structuur..... 71
4.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement..... 71
4.3. Selectie klachten per dienst 72
4.3.1. Dienst Bouwprojecten..... 72
4.3.2. Dienst Onderhoud Gebouwen 73
4.3.3. Dienst Vastgoedbeheer 75
4.4. Algemene aanbevelingen 75
4.5. Opvolging..... 75

Hoofdstuk 5 – Departement Financiën

5.1. Structuur..... 76
5.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement..... 76
5.3. Selectie klachten per dienst 77
5.3.1. Dienst Ombudsvrouw 77
5.4. Algemene aanbevelingen 77

Hoofdstuk 6 – Departement Milieu, Groen en Gezondheid

6.1. Structuur..... 78
6.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement..... 78
6.3. Selectie klachten per dienst 79
6.3.1. Milieudienst..... 79
6.3.2. Groendienst..... 82
6.3.3. Gezondheidsdienst 88
6.4. Algemene aanbevelingen 90
6.5. Opvolging..... 90

Hoofdstuk 7 – Departement Onderwijs en Opvoeding

7.1. Structuur..... 91
7.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement..... 91
7.3. Selectie klachten per dienst 92
7.3.1. Kinderopvang 92
7.3.2. Studenten 95
7.3.3. Administratie 98
7.3.4. Onderwijsinstellingen 101
7.4. Algemene aanbevelingen 102
7.5. Opvolging..... 102

Hoofdstuk 8 – Departement Personeel en Organisatie

8.1. Structuur.....103

8.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement.....103

8.3. Selectie klachten per dienst.....104

8.3.1. Dienst Selectie en Examens.....104

8.4. Algemene aanbevelingen.....107

8.5. Opvolging.....107

Hoofdstuk 9 – Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein

9.1. Structuur.....108

9.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement.....108

9.2.1. Parkeerbedrijf.....108

9.2.2. Dienst Administratie.....109

9.2.3. Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning.....110

9.2.4. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen.....110

9.3. Selectie klachten per dienst.....111

9.3.1. Parkeerbedrijf.....111

9.3.2. Dienst Administratie.....116

9.3.3. Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning.....118

9.3.4. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen.....118

9.3.5. Dienst Mobiliteit.....124

9.4. Algemene aanbevelingen.....126

9.5. Opvolging.....126

Hoofdstuk 10 – Departement Stadspromotie en Sport

10.1. Structuur.....127

10.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement.....127

10.3. Selectie klachten per dienst.....128

10.3.1. Dienst Feestelijkheden.....128

10.3.2. Sportdienst.....130

10.3.3. Dienst Toerisme.....137

10.4. Algemene aanbevelingen.....138

10.5. Opvolging.....138

Hoofdstuk 11 – Departement Stafdiensten

11.1. Structuur.....139

11.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement.....139

11.3. Selectie klachten per dienst.....140

11.3.1. Dienst Voorlichting.....140

11.3.2. Gentinfo.....141

11.3.3. Dienst Belasting.....142

11.3.4. Stadsvernieuwing.....145

11.3.5. Gebiedsgerichte werking.....146

11.4. Algemene aanbevelingen.....147

Hoofdstuk 12 – Departement Werk en Economie

12.1. Structuur.....148

12.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement.....148

12.3. Selectie klachten per dienst.....149

12.3.1. Dienst Economie.....149

12.3.2. Stadsbedrijf de Markten en Foren van Gent.....150

12.4. Algemene aanbevelingen.....151

12.5. Opvolging.....151

Hoofdstuk 13 – Kabinetssecretariaten College Burgemeester en Schepenen

13.1. Structuur.....152

13.2. Trends en zwakke plekken.....152

13.3. Selectie klachten per kabinetssecretariaat.....153

13.3.1. Kabinet schepen van Bevolking en Protocol.....153

13.3.2. Kabinet schepen van Milieu en Sociale Zaken.....153

13.3.3. Kabinet schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen.....154

Hoofdstuk 14 – OCMW

14.1. Structuur.....175

14.2. Trends en zwakke plekken.....175

14.3. Selectie klachten per dienst.....160

14.3.1. Rusthuizen.....160

14.3.2. Terugvorderingen.....161

14.3.3. Continuïteit, zorgvuldigheid en redelijke termijn.....164

14.4. Algemene aanbevelingen.....165

Hoofdstuk 15 – Stadsontwikkelingsbedrijf

15.1. Structuur.....166

15.2. Trends en zwakke plekken.....166

15.3. Selectie klachten.....166

15.4. Algemene aanbevelingen.....172

15.5. Opvolging.....172

Hoofdstuk 16 – Geen stadsdiensten

16.1. Trends en zwakke plekken.....173

16.2. Selectie klachten.....174

16.2.1. Ivago.....174

16.2.2. Eandis.....177

16.2.3. Het Havenbedrijf.....178

16.2.4. Huisvestingsmaatschappijen.....179

16.2.5. De Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn.....179

16.2.6. TMVW.....182

DEEL 3 – ANALYSE PER THEMA

Hoofdstuk 1 – De Voorbeeldfunctie

Hoofdstuk 2 – Regelgeving en procedures

2.1. Regelgeving van hogere overheden.....195

2.2. Interpretaties.....196

2.3. Communiceren over regelgeving.....196

2.4. Snelle verandering.....196

2.5. Te veel regels.....197

2.6. Uitvoering van regelgeving.....197

Hoofdstuk 3 – Wonen en samen leven

DEEL 4 – OVERZICHT VAN DE KLACHTEN

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

Hoofdstuk 1 – Inleiding

Hoofdstuk 2 – Hoofdstuk 19 : Gedetailleerde klachten per departement.

EINDCONCLUSIE

BIJLAGEN

Bijlage 1: "The Impact of Ombudsmen"

Bijlage 2: Onderzoek Universiteit Gent

Bijlage 3: Antwoord van het College van burgemeester en schepenen op het
jaarverslag van de ombudsvrouw 2007



"Als een kwestie onoplosbaar lijkt,
komt dat niet omdat je de oplossing niet ziet
maar omdat je het probleem niet kent"

(Chesterton)

Geachte raadsleden,

In 2008 bleek uit de studie van de Gentse universiteit dat bijna 7 op 10 Gentenaars weten dat er in Gent een ombudsteam is.

Dat is een mooi resultaat als je het vergelijkt met vroegere studies (die mogelijks al achterhaald zijn) van andere gemeentelijke ombudsdiensten.

Maar dit betekent meteen ook dat nog 3 op 10 gecontacteerden niet op de hoogte zijn dat er in Gent een beroepsinstantie voor klachten ter beschikking is. Het wordt een uitdaging om ook die 3 overigen te bereiken want je kunt moeilijk burgers bereiken die nog nooit van je bestaan hebben gehoord. Kortom dit blijft de uitdaging voor de volgende jaren.

In 2008 is ook de samenwerking begonnen met de interne klachtenbehandelaars en werd de interne klachtenbehandeling van het OCMW en het Stadsontwikkelingsbedrijf uitgewerkt. Het spreekt vanzelf dat we grote voorstanders zijn dat diensten hun klachten in eerste instantie zelf trachten op te lossen maar we zijn er evenzeer van overtuigd dat burgers er geen boodschap aan hebben wie nu hun klacht oplost, als dit maar gebeurt of dat er meteen bij gezegd wordt waarom het niet gebeurt. In dit jaarverslag vindt u dan ook in tegenstelling met vroegere jaren weinig of geen eerstelijnsklachten. Wie zich al op de één of andere manier tot de dienst heeft gewend kan wel bij ons terecht als hij er niet uitgeraakt.

We zijn ervan overtuigd: een interne klachtendienst kan slechts optimaal functioneren wanneer er ook een externe klachtenbehandelaar is. Er is de stimulans om zelf de klachten op te lossen zodat ze niet bij de ombudsvrouw komen. Bovendien: hoe kan je bestuurder weten of de interne klachtenbehandeling wel klachten registreert en behandelt? Papier is immers geduldig. Waar moeten burgers naartoe als ze het niet eens zijn met de interne klachtenafhandeling? Of waar moeten burgers naartoe als het vertrouwen volledig zoek is? Ook de dienst Ombudsvrouw kan pas echt tot structurele aanbevelingen komen als ze niet overspoeld wordt met eerstelijnsklachten en als de dienst zelf kritisch over haar eigen werking blijft en zonodig ook bijstuurt waar nodig.

Maar het doel van de organisatie moet natuurlijk zijn: klachten te vermijden zodat burgers minder hoeven te klagen.

De dienst Ombudsvrouw draagt hiertoe bij door het aanleveren van informatie die afkomstig is van terechte klachten. Dit materiaal kan gebruikt worden om correcties door te voeren. Net zoals de aanbevelingen een aanzet kunnen zijn om tot een structurele oplossing te komen en dus tot een verbetering van de dienstverlening waarvoor burgers betalen. Ook raadsleden vinden in het jaarverslag nuttige informatie en signalen. Ook meerdere co-actoren.

Dat de ombudsvrouw ook bevoegd is voor de behandeling van tweedelijnsklachten over het Parkeerbedrijf, het Stadsontwikkelingsbedrijf en het OCMW blijkt duidelijk uit dit jaarverslag. Het blijft wel opvallen: vele burgers menen ook dat we bevoegd zijn voor Ivago, gezien de nauwe binding met de stad. We betreuren het dat onze bevoegdheid hier beperkt is, in tegenstelling tot bijv de collega van Brugge. Ook al zijn we erg tevreden over de heel vlotte respons van Ivago op onze vragen, we blijven vooral een doorgeefluik, in tegenstelling bijvoorbeeld tot het Parkeerbedrijf en Het Stadsontwikkelingsbedrijf.

Samengevat: dit jaarverslag 2008 bevat een schat aan informatie gebundeld in drie delen en een annex. In deel 1 krijgt u vooral cijfers te verwerken: aantal klachten en klagers, van waar komen ze en wat is hun opleiding? Hier valt de diversiteit op. In deel 2 krijgt u een inhoudelijke analyse van de herhaalde gegronde klachten per departement en in deel 3 krijgt u een overzicht van alle klachtendossiers. Dit laatste deel vindt u op de website www.gent.be/ombudsvrouw .

In de annex, die we warm aanbevelen, krijgt u een wetenschappelijke studie over de impact van de Gentse ombudsdienst door prof. Kristof Steyvers, Universiteit Gent.

Met dank voor de gewaardeerde samenwerking.

Rita Passemiers
Ombudsvrouw Stad Gent, OCMW en Stadsontwikkelingsbedrijf

Woord Vooraf



“Een statisticus waadde vol vertrouwen door een rivier,
die gemiddeld één meter diep was
Hij verdronk “

(G. Bomans)

DEEL 1 WERKING EN CIJFERS

In dit deel komt u te weten wie vooral over wat klaagde, of dit ook gegrond was en hoeveel tussenkomsten het Gentse ombudsteam in 2008 realiseerde en dat bijna 7 op de 10 Gentenaars de Gentse ombudsdienst kennen en wat dit precies inhoudt.



Hoofdstuk 1 **Werking**

1.1. Gegevens van de dienst

Dienst Ombudsvrouw
Mammelokker, Botermarkt 17 – 9000 Gent
Tel. 09 266 55 00
Fax 09 266 55 19
e-mail ombudsvrouw@gent.be
www.gent.be/ombudsvrouw

Openingsuren:

Maandag tot vrijdag	van 8 tot 13 uur
Woensdag ook	van 14 tot 18 uur
Zaterdag	van 9 tot 11:30 uur

De dienst bestaat uit vijf personeelsleden:

- de ombudsvrouw;
- één administratief adjunct van de directie;
- drie administratief medewerkers.

Op 31 december 2008 verliet één administratief medewerker onze dienst. Zij werkt nu in een Justitiehuis.

1.2. Werkingsprincipes

Een stad zoals Gent die de burgers de mogelijkheid biedt om een klacht in te dienen – en dit zowel intern bij de dienst, als extern bij de ombudsvrouw – toont zich in elk geval bereid om kritisch naar zichzelf te kijken met het doel een betere kwaliteit aan te bieden aan haar burgers.

Een kwaliteitsvolle dienstverlening is dubbel bij een overheid: Namelijk, burgers te geven waar ze recht op hebben, en zo nodig ook te wijzen op hun plichten naast het aanbieden van een goede service die zich op allerlei concrete vlakken kan vertalen.

Bij een ombudsman of ombudsvrouw kan een burger terecht die meent dat hij onterecht, onrechtvaardig en/of niet klantvriendelijk genoeg is behandeld door een overheid. Je kan maar van een onrechtvaardige behandeling spreken als de overheid de kans heeft gekregen om de klacht zelf op te lossen en dat kan maar als ze er ook van op de hoogte is gesteld. Daarom verloopt een klachtenbehandeling in twee fasen en beide zijn in het beste geval complementair.

Eerst krijgt de dienst zelf de kans om een klacht te behandelen, dat is de interne klachtenbehandeling. Ook wel eerstelijnsklachtenbehandeling genoemd.

Mocht de burger ontevreden blijven, dan kan hij of zij daarna terecht bij de ombudsvrouw, die ook zal beoordelen of de overheid 'behoorlijk' heeft gehandeld. Waarbij behoorlijk handelen meer is dan alleen maar handelen volgens de regels.

Voor een ombudsman is regel een regel, maar dit is niet genoeg zoals blijkt uit onderstaande beoordelingscriteria. Vooraleer tot een beoordeling te komen (gegrond, gedeeltelijk gegrond, gegrond maar gecorrigeerd, ongegrond of geen oordeel) worden de klachten getoetst aan de zogenaamde 'ombudsnormen'.

Deze normen, die in ons land door zowat alle ombudslui, die door een overheid zijn aangesteld, worden gebruikt, zijn grosso modo onder te verdelen in drie grote categorieën.

1. De regelgeving en procedures.
2. De beginselen van behoorlijk bestuur.
3. De klantvriendelijke, kwaliteitsvolle dienstverlening.
4. Billijkheid.

Hieronder vindt u de toetsingsnormen die in 2007 werden gebruikt om klachten te beoordelen.

- actieve informatieverstrekking
- administratieve fout
- continuïteit
- coördinatie
- gelijkheid en onpartijdigheid
- hoffelijkheid
- hoorplicht
- integriteit - belangenvermenging
- integriteit – machtsafwending
- integriteit – voorbeeldfunctie
- inzagerecht - openbaarheid van bestuur
- kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
- laatste redplank
- misverstanden
- motiveringsplicht
- non-respons
- onzorgvuldigheid
- overeenstemming met regelgeving
- privacy en discretie
- rechtszekerheid en vertrouwen
- redelijke termijn
- redelijkheid en evenredigheid
- toegankelijkheid en bereikbaarheid
- van pier naar pol
- weloverwogen beslissing
- zuinigheidsbeginsel
- Billijkheid

1.2.1. De Gentse aanpak

De Gentse ombudsvrouw streeft met haar team naar een combinatie-aanpak: een concrete en vlugge oplossing voor de burger, liefst via bemiddeling met de diensten en dit gekoppeld aan een structurele aanpak wanneer klachten zich herhalen en dit via analyses van de klachten en het maken van aanbevelingen.

Een derde luik is het moeilijkste en hier is de steun van het managementteam onontbeerlijk: wat doen de diensten met de info uit deze tweedelijnsklachten?

1.2.2. Concrete werkwijze

Eerstelijnsklachten worden overgemaakt aan de dienst zelf die op die manier de kans krijgt om de klacht zelf te behandelen. Wie zijn of haar klacht al op de een of andere manier kenbaar gemaakt heeft bij de dienst kan terecht bij het ombudsteam, dat naast het voor de burger oplossen van de klacht ook analyseert of sommige klachten bij

herhaling terugkomen en of daar interessante info uitgehaald kan worden die nuttig kan zijn voor het verbeteren van de dienstverlening binnen de Stad, OCMW en Stadsontwikkelingsbedrijf.

In Gent zijn er ruime publieksuren (ook zaterdagvoormiddag) zodat een persoonlijk contact met de ombudsvrouw en het team mogelijk is, waardoor ook minder mondige burgers er terecht kunnen.

1.2.3. Soort verzoeken en wijze van afhandeling

Een groot aantal tussenkomsten worden informeel afgehandeld.

Uit een studie van de Universiteit Groningen bleek dat burgers vooral een vlugge informele aanpak voor de meeste klachten zeer waarderen. Het spreekt vanzelf dat dit echter een structurele aanpak niet in de weg mag staan, en vandaar dat het ook een evenwichtsoefening wordt om de juiste selectie te maken.

Alle tussenkomsten worden in min of meerdere mate geregistreerd zodat er bij herhaling toch dossiers van gemaakt worden. Dat gebeurt ook voor uitzonderlijke pijnpunten die zich best niet meer herhalen.

Om zo transparant mogelijk te werken nog eens even herhalen: er is het totaal aantal tussenkomsten, er zijn de tussenkomsten die resulteren in een klachtendossier en er zijn de signalen die niet echt te maken hebben met een klacht maar eerder met informatie over co-actoren die mogelijks voor het beleid van de Stad interessant kunnen zijn en die burgers bij de ombudsvrouw kwijt kunnen en wat ook voorzien is in het reglement op de ombudsdienst.

1.3. Internationaal congres: “The Impact of Ombudsmen”

1.3.1. Programma

Op 14 en 15 april 2008 organiseerde de Ombudsvrouw van Stad Gent, OCMW en Stadsontwikkelingsbedrijf een internationaal congres met als thema: “De impact van de ombudsman”.

Hieronder een overzicht van de verschillende thema's en de sprekers.

Maandag 14 april 2008

Deel I: Hoe impact meten?

- “Assessing ombudsmen impact: towards a multifaceted approach exploring the case of Ghent”
Kristof Steyvers (Assistent-Professor, Centrum voor Lokale Politiek, Departement Politieke Wetenschappen, Universiteit Gent)
- “Perspectives on the effectiveness of the ombudsman institution: a Finish study”
Jussi Pajuojä (Secretaris-generaal van de Parlementaire Ombudsman Finland)

Deel II: Instrumenten voor impact

- “The impact of ombudsman work on officials' integrity: the role of the ombudsman in whistle-blowing”
Bernard Hubeau (voormalige Vlaamse Ombudsman)
- “The local ombudsman and politics: a strange marriage?”
Frank Beke (voormalig burgemeester Gent)

Deel III: Netwerken

- “The impact of the European Ombudsman”
P. Nikiforos Diamandouros (Europese Ombudsman)
- “Belgian network experiment: co-operation between local, Flemish, federal and sectorial ombudsman”
Guido Schuermans (Federale Ombudsman België)
- “The relations between ombudsman impact and networks and subsidiarity”
Rafael Ribó (Catalaans Ombudsman)

Deel IV: Workshops

- “How to improve the impact of the ombudsman”
M.H.J.M. van Kinderen (Ombudsman Rotterdam)
- “Which factors can influence the impact”
Jean-Marie Hannedouche (Ombudsman voor de Pensioenen)
- “The relation between ombudsmen and press”
Alice Brown (Ombudsvrouw Schotland)

Dinsdag 15 april 2008

Deel V: Verschillende continenten, verschillende landen, verschillende ombudsmannen, verschillende impact?

- “Different ombudsman-concepts in Europe: complaints office, people's advocate, watchdog, mediator or human rights agency”
Felix Dünser (Ombudsman Vorarlberg)
- “The Ombudsman of the Israeli Judiciary: a theoretical, comparative and empirical view”
Moran Svorai (Directeur Onderzoek en Ontwikkeling van de Israëlische Ombudsman voor de Rechterlijke Macht)
- “The impact of the ombudsman in Scotland: what makes the difference?”
Alice Brown (Ombudsvrouw Schotland)
- “The role and the impact of the services of the ombudsman in the Republic of Benin”
Albert Trévoédjèrè (Ombudsman Benin)
- “The impact of the National Council of Human Rights and in particular of the ombudsman office in Egypt and in the Arab region”
Hafez Abu Seada (Secretaris-generaal van de Egyptische Ombudsdienst voor Mensenrechten)

Deel VI: De impact van de lokale ombudsman

- “The added value of a local ombudsman: 25 years of experience and impact in Amsterdam”
Ulco van de Pol (Ombudsman Amsterdam)
- “The local ombudsman in Spain”
Ricardo Cabrales del Valle (Professor Grondwettelijk Recht, Carlos III-universiteit Madrid)

Deel VII: De ombudsman en de pers

- “Watching the watchdog”
Emily O'Reilly (Ombudsvrouw Ierland)

Op maandag 14 april 2008 was er 's avonds ook een diner in de Sint-Pietersabdij ter gelegenheid van het tienjarige bestaan van Ombudsvrouw Stad Gent, OCMW en Stadsontwikkelingsbedrijf.

Op dinsdag 15 april 2008 was er ter afsluiting nog een receptie in het stadhuis.

1.3.2. Deelnemers

In totaal waren er 107 deelnemers uit 27 verschillende landen. De best vertegenwoordigde landen waren België (32), Spanje (26) en Nederland (11). De meeste deelnemers kwamen uit Europa (93), maar ook andere continenten waren vertegenwoordigd: Azië (7), Afrika (6) en Noord-Amerika (1).

1.3.3. Boek

De verschillende referaten werden gebundeld in een boek van 322 bladzijden. Het boek is beschikbaar bij Uitgeverij Vandenbroele en kost 49 euro. Elke deelnemer van het congres kreeg hier ook een exemplaar van. Voor meer informatie over het boek zie bijlage 1 van dit jaarverslag.

1.3.4. Budget

Het inschrijvingsgeld voor het congres was 250 euro. Daarvoor kregen de deelnemers:

- toegang tot het congres;
- tweemaal een lunch;
- een documententas;
- het boek van het congres;
- een diner op 14 april 2008;
- een toeristische rondleiding op 13 april 2008;
- een welkomstgeschenk.

Om de internationale banden te versterken, zijn wij een aantal ombudslui echter financieel tegemoet gekomen zodat zij toch aan het congres konden deelnemen. Iets wat zonder steun niet mogelijk geweest zou zijn.

Hieronder een overzicht van de gebruikte budgetten voor het internationale congres. Vanuit de Stad Gent werd er voor de organisatie van het congres een budget voorzien van 31.740 euro.

	debet	credit	
Ontvangsten deelnemers	19.693,00 €		
Bijdrage Ombudsman Amsterdam	5.000,00 €		
Catering		- 13.098,27 €	
Cultureel programma		- 266,00 €	
Documententas		- 551,14 €	
Maken en publiceren boek		- 6.209,00 €	
Muzikale ondersteuning		- 475,00 €	
Relatiegeschenken		- 433,82 €	
Tolken en installatie		- 10.925,09 €	
Foto's		- 580,80 €	
	24.693,00 €	- 32.539,12 €	- 7.846,12 €

Hoofdstuk 2

Cijfers

2.1. Aantal tussenkomsten en dossiers

2.1.1. Intake

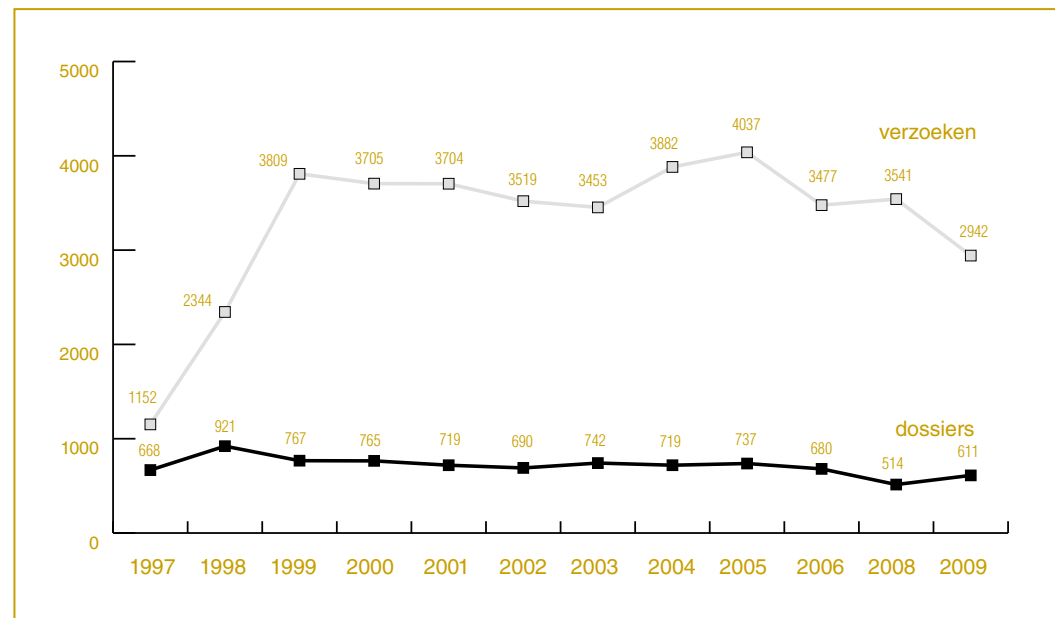
Tussenkomsten en dossiers

In 2008 registreerden we in totaal 2942 tussenkomsten. Daarvan werden er 611 dossiers gemaakt. Bij die 611 dossiers ging het in 84% van de gevallen effectief om een klacht, bij 13% ging het om een signaal en bij 3% ging het om een interessante informatievraag.

Voor de eerste keer in 11 jaar tijd is er een opvallende daling van het aantal tussenkomsten. Zo werden iets minder meldingen en eerstelijnsklachten geregistreerd ten opzichte van 2007, maar het aantal dossiers stijgt dan weer. In 2007 werd nog van 15% van alle verzoeken een dossier gemaakt. In 2008 was dat 21%.

De daling van het aantal tussenkomsten kan te maken hebben met de eerstelijns klachtenbehandeling die meer en meer klachten opvangt, en de steeds grotere bekendheid van Gentinfo (waardoor wij minder informatievragen krijgen).

De stijging van het aantal dossiers heeft onder andere te maken met de volledige bezetting van de dienst in 2008. In 2007 draaiden we namelijk een hele tijd op halve kracht. Maar ook met het feit dat we mogelijks nu meer tweedelijnsklachten binnenkrijgen waar we bijna altijd een dossier van maken.



Bezoekers, e-mails en telefoons

De meeste tussenkomsten gebeuren via de telefoon (1651 – 56%). Dat gaat vooral om onmiddellijke tussenkomsten en om meldingen. Daarna volgen de bezoeken (840 – 28,5%) en de e-mails (377 – 13%). Een klein deel van de tussenkomsten gaat via brief of fax (74 – 2,5%).

Als we echter kijken van welke tussenkomsten er ook een dossier maken, krijgen we een heel ander beeld. De meeste dossiers worden opgestart op basis van een e-mail (262 – 43%) of een bezoek (219 – 36%). Verhoudingsgewijs

worden er via de telefoon weinig effectieve dossiers opgestart (79 – 13%). Via brief/fax werden er 51 dossiers (8%) opgestart.

2.1.2. Soorten dossiers

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

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

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

In 2008 ging het bij 84% van de dossiers effectief om een klacht, 13% van de dossiers waren een signaal, en 3% was een informatievraag.

2.1.3. Behandelingstermijn

Bij het maken van de statistieken waren 7 dossiers nog niet afgesloten.

Van de 604 andere dossiers was 64% binnen de twee maanden afgesloten. 17 % van de dossiers werd tussen de twee en de drie maanden afgesloten. 19% van de dossiers werd pas na drie maanden afgesloten.

Ten opzichte van 2007 werden dossiers dus sneller afgesloten. Factoren die daar in meespelen zijn de ruimere bezetting van onze dienst en het feit dat de nieuwe medewerkers beter ingewerkt zijn.

Dossiers duren onder andere langer omdat er lang bemiddeld wordt (bijvoorbeeld bij dossiers van het Parkeerbedrijf waarbij de Ombudsvrouw een heel ander standpunt heeft) of omdat de diensten zelf eerst een grondig onderzoek moeten voeren vooraleer ze kunnen reageren (bijvoorbeeld bij dossiers van de Wegendienst waarbij verschillende diensten en kabinetten betrokken zijn).

2.1.4. Beoordeling

Bij de beoordeling van een klacht zijn er vijf mogelijkheden:

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

Soms worden er ook klachtendossiers opgestart die geen betrekking heeft op een stadsdienst. Die dossiers zijn niet ontvankelijk en daar wordt ook niet in geoordeeld. In 2008 waren er zo 23 klachtendossiers. Deze dossiers worden niet verrekend bij de beoordeling.

In 2008 was de helft van alle klachtendossiers op een of andere manier gegrond (1, 2 en 3). In 2007 was dat ook zo. Ten opzichte van 2007 zijn er wel meer klachten ongegrond verklaard: in 2007 was dat nog 29% van alle klachtendossiers, in 2008 is dat 35%.

Bij 15% van de klachtendossiers hadden we geen oordeel.

2.2. Soorten klachten

2.2.1. Indeling volgens criteria

Klachtendossiers worden onderzocht aan de hand van een aantal criteria. Bij één dossier kunnen er tot drie verschillende criteria gegeven worden.
Hieronder een overzicht van het aantal keer de criteria gebruikt werden in 2008.

De top drie bestaat uit dezelfde criteria als het jaar daarvoor.
Opvallende stijgers ten opzichte van 2007 zijn actieve informatieverstrekking, het nemen van weloverwogen beslissingen en coördinatie. Er zijn geen opvallende dalers.

overeenstemming/toepassing rechtsregels	183
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening	176
redelijke termijn	69
actieve informatieverstrekking	66
weloverwogen beslissing	52
non-respons	28
onzorgvuldigheid	28
hoffelijkheid	20
coördinatie	16
misverstanden	14
van pier naar pol	13
administratieve fout	12
integriteit - voorbeeldfunctie	12
toegankelijkheid en bereikbaarheid	12
rechtszekerheid en vertrouwen	10
redelijkheid en evenredigheid	7
laatste redplank	6
motiveringsplicht	6
gelijkheid en onpartijdigheid	4
privacy en discretie	4
hoorplicht	3
integriteit - machtsafwending	3
inzagerecht - openbaarheid van bestuur	3
continuïteit	2
integriteit - belangenvermenging	2
zuinigheidsbeginsel	1

2.2.2. Indeling volgens onderwerp

In de eerste plaats wordt er vooral geklaagd over bevolkingsaangelegenheden, daarna komen de klachten over het straatbeeld. De top vijf wordt vervolledigd door klachten over parkeerretributies, OCMW-aangelegenheden en verkeersproblemen.

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

Wijk	Aantal	Meest voorkomende klachten
Kuip	44	OCMW, verkeer, vergunningen
Brugse Poort	41	Bevolkingsaangelegenheden, OCMW
Sint-Amandsberg	33	OCMW
Zuid en Kouterbuurt	31	Straatbeeld en openbare weg, bevolkingsaangelegenheden, verkeer
Wondelgem	29	Straatbeeld en openbare weg, bevolkingsaangelegenheden
Keizerpoort-Vlaamse Kaai-Heernis	24	OCMW, huisvesting, verkeer
Ledeberg	24	Bevolkingsaangelegenheden
Gentbrugge	23	Bevolkingsaangelegenheden, straatbeeld en openbare weg
Stationsbuurt	22	Straatbeeld en openbare weg, parkeren
Bloemekenswijk	20	Huisvesting, OCMW, bevolkingsaangelegenheden
Burgstraat-Coupure	20	Verkeer, straatbeeld en openbare weg
Universiteitsbuurt	18	Parkeren
Dampoort-St-Macharius	17	Huisvesting, verkeer
Ekkergem-Watersportbaan	17	Parkeren
Rabot	17	OCMW
Sint-Pieters-Buiten	17	Straatbeeld en openbare weg, bevolkingsaangelegenheden
Drongen	16	Afval
Oostakker	16	Straatbeeld en openbare weg
Tolhuis-Sluzeken	16	Bevolkingsaangelegenheden, OCMW
Mariakerke	15	Groen
Muide-Meulestede	13	Bevolkingsaangelegenheden
Nieuw Gent	13	Bevolkingsaangelegenheden
Strop	12	Bevolkingsaangelegenheden
Havengebied	11	Straatbeeld en openbare weg, verkeer, bevolkingsaangelegenheden
Sint-Denijs-Westrem	11	Parkeren
Zwijnaarde	10	Groen

2.2.3. Indeling volgens departement

Hier vindt u een kort en algemeen overzicht van het aantal klachtendossiers per departement. Ten opzichte van 2007 is er niet zoveel veranderd: OCMW-Gent vervolledigt nu wel de top drie, terwijl het OCMW in 2007 nog op de vierde plaats stond en de Lokale Politie op de derde plaats.

Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein	146
Departement Bevolking en Welzijn	106
OCMW-Gent	56
Lokale Politie	52
Departement Milieu, Groen en Gezondheid	29
Geen Stadsdienst	23
Departement Stadspromotie en Sport	21
Departement Stafdiensten	16
Kabinetsecretariaten College van Burgemeester en Schepenen	12
Departement Facility Management	12
Departement Onderwijs en Opvoeding	10
Departement Personeel en Organisatie	9
Departement Cultuur	8
Stadsontwikkelingsbedrijf	7
Departement Brandweer	3
Departement Werk en Economie	2
Dienst Ombudsvrouw	1

In Deel 2 van het jaarverslag vindt u een gedetailleerde analyse per departement. In Deel 4 (enkel digitaal) vindt u ook nog eens alle klachten per departement en per dienst.

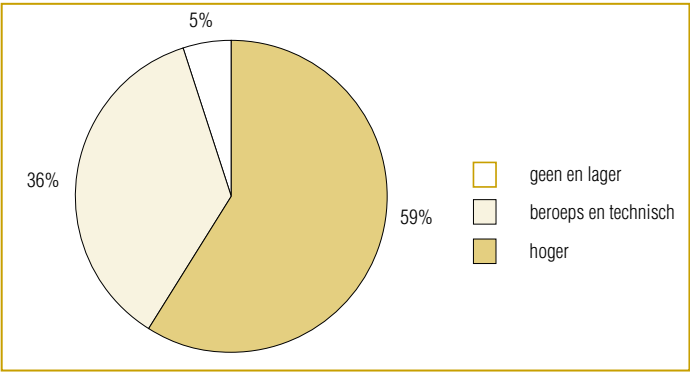
2.3. De klagers

2.3.1. Leeftijd en geslacht

Qua leeftijd en geslacht zijn er geen significante verschillen ten opzichte van vorige jaren. Er zijn meer mannen (61%) die een klacht indienen dan vrouwen (34%). De overige 5% ging om echtparen of verenigingen. De meeste klagers zijn nog altijd tussen 30 en 60 jaar. We zien wel dat het zwaartepunt in de loop van de jaren langzaam verschuift van vijftigers naar dertigers.

2.3.2. Opleiding

Om te kijken of de ombudsdienst alle lagen van de bevolking bereikt, proberen we steeds te informeren naar de opleidingsgraad van de klagers. Bij 39% van de klagers beschikken we ook effectief over die informatie. Uit de cijfers die we hebben blijkt dat vooral hoger opgeleiden de weg vinden naar de ombudsvrouw.



2.3.3. Herkomst

Het grootste deel van de mensen met een klacht komt nog altijd uit Gent-centrum (58%), dan komen de deelgemeenten met 29% en 9% komt van buiten Gent. Bij 5% van de klagers was de herkomst onbekend.

“Sorry
wat een lelijk woord
lijkt op smurrie
ik beloof het je niet meer te gebruiken”

(Wim De Bie)

DEEL 2
ANALYSE PER DEPARTEMENT



In dit deel vindt u een selectie van herhaalde klachten uit 2008. U komt te weten welke diensten de meeste info uit klachten ontvangen en hoe aanbevelingen mogelijks voor managementteam, diensthoofden en medewerkers een inspiratie-bron kunnen zijn om de dienstverlening nog te verbeteren.

Hoofdstuk 1

Departement Bevolking en Welzijn

1.1. Structuur

Betrokken diensten

Dienst	Aantal dossiers	Geground
Dienst Burgerzaken	80	33
Dienst Buurtwerk	0	0
Dienst Huisvesting	22	6
Dienst Sociale Voorzieningen en Gehandicapten	4	1
Dienst Straathoekwerk	0	0
Integratiedienst	0	0
Jeugddienst	1	1
SeniorenDienst	1	0

Bevoegde schepen(en)

Schepen van Bevolking en Protocol en ambtenaar van de Burgerlijke Stand

1.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

Als er één departement is dat dagelijks direct en met veel burgers wordt geconfronteerd dan is het wel dit departement en in het bijzonder de Dienst Burgerzaken. Maar ook de Dienst Huisvesting, Dienst Straathoekwerk, Dienst Buurtwerk, Dienst Sociale Voorzieningen en Gehandicapten, Integratiedienst, Jeugddienst en Seniorendienst ressorteren onder dit departement en hebben directe contacten.

De meeste klachten hadden betrekking op materies die door de Dienst Burgerzaken worden behandeld. Want wat is er nu belangrijker dan je identiteit en bijhorende papieren , je nationaliteit , je inschrijving in de bevolkingsregisters, een arbeidskaart, je rijbewijs en vooral je adres en huisnummering want zonder adres word je beschouwd als een dakloze met grote risico's dat je ambtshalve wordt afgeschreven, en ook een verkeerde huisnummering kan aanleiding geven tot heel wat perikelen. En dan zijn de heel gevoelige materies huwelijk en overlijden en begrafenis. Van ambtenaren die met deze materies omgaan wordt zowel kennis als tact verwacht.

De regelgeving terzake is dikwijls een federale materie maar het is toch de gemeentelijke ambtenaar die erover moet communiceren en de regels uitvoeren en interpreteren. Het is ook pijnlijk om vast te stellen dat burgers riskeren hun werk kwijt geraken omdat Brussel niet tijdig een arbeidskaart verlengt. Hier moet meteen bij verteld worden dat de gemeentelijke administratie hier telkens alles in het werk stelt om de werkgevers van het probleem om de hoogte te brengen.

De toevloed van buitenlandse burgers zorgde ook in 2008 voor specifieke klachten over wachtrijen, over problemen met de samenstelling van de huwelijksdossiers en over bureau Rijbewijzen. Voor het eerst kwamen hierover ook klachten vanuit het dienstencentrum Nieuw Gent.

Soms moeten we ook vaststellen dat de dienstverlening in Oostakker zo klantvriendelijk is dat zelfs ongevraagd en overigens onnodig het diensthoofd een thuislevering voorstelt aan een burger die zich nog bijzonder goed kan verplaatsen.

In 2008 zijn er opnieuw klachten van buitenlandse niet- Europese studenten die niet tijdig ingeschreven geraakten en daardoor ook niet terug konden naar hun land voor een vakantietrip of een familiebezoek omdat de nodige papieren ontbraken. De vervanging van oude identiteitskaarten door de nieuwe leverde ook in 2008 een aantal klachten op en meer bepaald waren er klachten over de minder goede kwaliteit van sommige identiteitskaarten omdat de chip los kwam. Naar de gemeente toe is het belangrijk om te weten hoe hierop moet gereageerd worden door de loketbedienden en dat, waar de burger zich ook aanmeldt, de ambtenaar hetzelfde antwoord geeft. Het komt als bijzonder onrechtvaardig over dat een burger zou moeten opdraaien voor de kosten voor een product van minderwaardige kwaliteit.

Interessante discussies waren er eveneens over het begrip 'recente pasfoto'. Want wanneer is een pasfoto recent te noemen?

Maar de meeste bemiddelingen deden we voor het bureau huwelijken. Nochtans is een huwelijk meestal toch een prettige persoonlijke gebeurtenis maar burgers die huwen met niet-Belgen worden samen met de administratie geconfronteerd met de samenstelling van een vrij ingewikkeld huwelijksdossier. We horen steeds dezelfde klachten: "van bij het begin kregen we onvolledige informatie die telkens wel bij een bezoek wordt aangevuld maar waardoor we herhaaldelijk over en weer moesten lopen om aan de nodige documenten te geraken en dit is sommige landen geen sinecure. We kregen verschillende dossierbehandelaars waardoor we telkens opnieuw ons verhaal moesten doen, heel veel zoek naar dossiers waardoor tijd verloren ging, en met het gevolg toch frustraties van alle partijen, inclusief de ambtenaar". Anderzijds stelden we ook vast dat burgers meestal leken zijn in deze materie waardoor ook misverstanden, onzorgvuldigheden van hun kant ontstonden en zij verzochten om bemiddeling. We kregen ook klachten over onvriendelijkheid van de ambtenaren wat ons inziens mee veroorzaakt wordt door overbevraging en gebrek aan overzichtelijke registratie en duidelijke en zo volledig mogelijke informatie die ze van bij het begin van de samenstelling van het dossier kunnen meegeven. Hoewel hier ondertussen al ingrepen gebeurd zijn, merken we meestal dat burgers in 2008 pas in de loop van de samenstelling van het dossier meer gedetailleerde info krijgen. De samenstelling van dergelijke huwelijksdossier kan dan ook enkele maanden belopen wat meestal de zenuwachtigheid van de trouwers doet toenemen en de relatie met de ambtenaar niet bevordert. Voorts moet de ambtenaar neutraal blijven ook al heeft hij zware vermoedens dat het om een schijnhuwelijk gaat. Dit vraagt grote professionaliteit. De samenwerking van Dienst Burgerzaken met politie en de coördinatie onderling is eveneens voor verbetering vatbaar.

Bij de Dienst Huisvesting bleven in 2008 de klachten beperkt tot enkele klachten over de recente huurberekening op basis van nieuwe regelgeving. Hier was vooral tijdige en duidelijke informatie over de huuraanpassing door de verhuurder van groot belang. Ook klachten over late herstellingen van mankementen bleven in 2008 aanwezig, hier is een inhaalbeweging bezig na reorganisatie .

Er zijn zo goed als geen klachten over buurtwerking, senioren- en jongerenwerking, noch over de Integratiedienst. De klachten over de Dienst Sociale Voorzieningen en Gehandicapten waren grotendeels ongegrond. Alle klachten, in detail, kunt u terugvinden op de website. Hieronder krijgt u slechts een selectie in woorden van klagers.

1.3. Selectie klachten per dienst

Huisnummering belangrijk

onzorgvuldigheid

misverstanden

Verzoek: 200802-43

Vreemde nummering

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

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

Dat is nu al meer dan vijf jaar dat ik hier woon en begin het stilletjes aan beu te worden. Vorige week nog heb ik extra verzendkosten moeten betalen, omdat de andere 26 het pakje gewoon had terug gestuurd! Hetzelfde met een ander pakje dat ik verwachte, dat was ook gewoon terug gestuurd, ik heb dat dan gewoon terug moeten bestellen!

Onderzoek:

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

Er is dus geen sprake van twee nummers 26.

Opvolging:

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

Omdat dit een alleenstaand huis is denkt men dat dit het nummer 26 is.

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

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

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

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

Moeilijke regelgeving; terugvinden dossiers

overeenstemming met regelgeving kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening hoffelijkheid

Verzoek: 200802-60

Racist

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

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

Er heeft zich een conflict voorgedaan met een mannelijke bediende (waarvan wij de naam kennen). Mijn vader had zelf naar Brussel dienst Visa gebeld hebben waar ze zouden gezegd hebben dat ze helemaal nog geen dossier hebben. Een dame van het bureau Huwelijken had ons het nummer gegeven (een vriendelijke dame met kort blond haar en blauwe ogen). Mijn vader heeft aan de mannelijke bediende gevraagd: "a.u.b. belt u eens naar Brussel dan zou u zelf kunnen vernemen dat ze nog over geen enkel gegeven beschikken." Mijn man is al geruime tijd geleden in Ankara geweest om een visum aan te vragen maar ze missen nog drie documenten en precies die documenten kwamen wij vragen bij bureau Huwelijken. De mannelijke bediende heeft gezegd: "neen ik ga helemaal niet telefoneren". Waarop mijn vader reageerde: "Waarom doe je dit niet, ben je dan racist?" De bediende: "ja ik ben racist, voor mij mag je doen wat je wil, ga naar de politie, ga naar overal."

Onderzoek:

Het bureau Huwelijken verduidelijkt dat op 30 november 2007 met de Dienst Vreemdelingenzaken (federaal) en het openbare ministerie van de rechtbank een

nieuwe regeling werd uitgewerkt voor huwelijken in Turkije en Marokko.

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

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

De resultaten van beide onderzoeken worden naast elkaar gelegd en beoordeeld door de ambassade en dit kan leiden tot het al dan niet toekennen van het visum gezinshereniging.

Bij weigering van het visum wordt een motivatie overgemaakt aan de cel schijnhuwelijken waaruit dan ook een weigeringregistratie en een aanvraag tot vernietiging van het buitenlandse huwelijk kan volgen.

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

Deze regeling geldt voorlopig alleen voor Turkije en Marokko en zal later geëvalueerd worden (en eventueel uitgebreid). Overigens, de regeling voor 30 november of voor andere landen is dat eerst het huwelijk dient te worden geregistreerd voor de visumaanvraag kon behandeld worden. Hierdoor ontstaat niet zelden een anomalie in de procedure. Er kan geen volledig onderzoek gebeuren naar de huwelijksintenties van beide partijen gezien één van de partijen in het buitenland verblijft en bij twijfel kan ook niet overgegaan worden tot registratie, terwijl de visumaanvraag niet kan afgevoerd worden gezien het huwelijk niet geregistreerd geraakt.

In de praktijk wordt, bij verdachte dossiers, een onderzoek gevraagd in de ambassade. Uit onderzoek blijkt dat de dienst correct de nieuwe regeling met betrekking tot huwelijken in Marokko en Turkije heeft gevolgd. Deze regelgeving werd duidelijk aan verzoekers meegedeeld, maar deze procedure werd door hen

ofwel niet goed begrepen, ofwel als bijzonder traag en omslachtig ervaren en zij kregen de indruk dat zij werden tegengewerkt. Verzoekers waren niet op de hoogte van de nieuwe procedure en vergeleken ze met hun situatie als een gevolg van de nieuwe regelgeving. Het valt bovendien op dat het huwelijk al in juli 2006 werd voltrokken en pas na ruim een jaar werden de procedures voor registratie en visum opgestart door het koppel.

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

overeenstemming met regelgeving

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200807-346

Bijlagen 19 en 19ter

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

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

Onderzoek:

Volgens de bevoegde dienst klopt deze redenering juridisch en theoretisch. Echter, de Stad Gent, alsook blijkbaar nog andere gemeenten, kan dit om orga-

Opvolging:

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

Op het incident wordt door verzoekster niet meer teruggekomen.

Beoordeling: ongegrond

Maar het is administratief ingewikkeld voor alle partijen.

nisatorische redenen onmogelijk doen. Voor elke EU-onderdaan onmiddellijk een inschrijving in het wachtregister registreren, zou willen zeggen dat er aan de loketten inlichtingenbulletins moeten opgemaakt worden. Dit zou de gemiddelde wachttijd voor het publiek nog verhogen. Deze wachttijden bedragen nu al anderhalf tot twee uur. Aanvragers krijgen een afspraak waarbij de wachttijden afhankelijk zijn van het aantal kandidaten. De dienst is altijd bereid iemand extra in te schrijven als er een hoogdringende reden kan ingeroepen worden.

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

Opvolging:

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

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Wat betreft de regelgeving heeft verzoeker gelijk, maar in de praktijk is die echter onuitvoerbaar. De dienst hanteert aanvaardbare redenen om op een andere, flexibele, wijze te werken. Toch leidt dit tot klachten, rechtsonzekerheid en het afzakken van de scheiding der machten, toch de basis van onze democratie.

redelijke termijn
onzorgvuldigheid
Verzoek: 200802-74

Verhuisdossier

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

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

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

Onderzoek:

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

1. Bij de opstart van het dossier leverde de burger ook de gegevens dat er een gezinsverandering was gebeurd en dat ze alleen met haar kinderen zou verhuizen en er werd nagelaten deze verklaring te laten ondertekenen. Alle verdere complicaties komen uit deze onzorgvuldigheid voort.
2. Een andere collega die het dossier verder wou afwerken nadat ze de woonvaststelling van de politie ontvangt stelt vast dat ze het dossier nog niet kan afwerken en stuurt dossier naar Dienstencentrum Meulestede met verzoek om burger die op Meulestede woont uit te nodigen voor het plaatsen van de handtekening.
3. DC Meulestede ontvangt dossier en maakt een uitnodigingsbrief op 4 februari die klager niet heeft ontvangen en blijkbaar verloren is gegaan.
4. De burger stelt in eerste lijn de vraag waarom ze sinds haar aanvraag op 10 januari een maand later nog altijd niets heeft gehoord.
5. Aangezien ze de vraag stelt in eerste lijn wordt daar vastgesteld dat het attest woonvaststel-

ling zou verloren gegaan zijn maar dat de Politie Wondelgem in eerste instantie een kopie weigert.

6. Klager stapt naar onze dienst, en ook wij krijgen eerst de info vanuit AC dat dit attest verloren is gegaan. We komen tussen bij de Politie en de woonvaststelling wordt bevestigd.
7. De info dat het eerste attest woonvaststelling zou verloren zijn gegaan klopt echter niet: het dossier was naar Meulestede gestuurd, wat wel verloren is gegaan is de uitnodigingsbrief. Het originele attest woonvaststelling bevond zich in het dossier (in Meulestede).

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

Wat betreft dit concrete dossier is het zo dat bij de controle van het door de politie ingevulde formulier woonvaststelling bleek dat de dienst over geen vonnis beschikte betreffende de kinderen en verzoekster werd door DC Meulestede uitgenodigd de verklaring te komen ondertekenen dat ze de materiële bewaring heeft over de kinderen die mee verhuizen en er nog geen vonnis was. Verzoekster deelde aan de dienst mee dat ze in de veronderstelling was dat alles in orde was, omdat ze na de vaststelling die gebeurde tijdens haar afwezigheid nadien op het politiecommissariaat de vaststelling is gaan ondertekenen. Uiteindelijk kwam verzoekster aan het loket om haar verklaring te ondertekenen. De adreswijziging werd onmiddellijk in de bevolkingsregisters bijgewerkt en het gevraagde uittreksel werd meegegeven.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Aanbeveling:

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

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200804-197

Hoe-heet-ze-nu-alweer?

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

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

Die info kreeg ik niet, ik moest eerst mijn identiteitskaart afgeven, dan een papier invullen. Ik ging gewoon info vragen, dan roept een van die bedienden 'die vent wil dat papier niet invullen'. Ik kan die Marokkaanse namen niet schrijven. Dus kortom zij beweren: ik krijg de info niet als er geen dossier wordt opgestart. Ik denk dat dit niet wettelijk is. Ik wens dan ook dat u dat onderzoekt.

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

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

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

Onderzoek:

Nadat wij dit voorval signaleren aan de betrokken dienst nemen wij contact op met verzoeker. Hij mag zich opnieuw aanbieden op het bureau Huwelijken. Indien hij niet over alle gegevens beschikt, dan mag hij het formulier meenemen om het thuis in te vullen. De inlichtingen zullen echter pas gegeven worden wanneer het ingevulde formulier voorgelegd wordt omdat de te verkrijgen informatie van die gegevens afhangt. De dienstchef van het bureau Huwelijken onderzoekt nog bij het betrokken personeel wat er precies is misgelopen. Wij stellen vast dat ook verzoeker een flinke bijdrage heeft geleverd tot het conflict. Overigens is het nogal ongewoon dat je noch de voor- en familienaam van je aanstaande niet kan schrijven. De man had geen probleem met schrijven.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

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

Aanbeveling:

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



Wachttijden

hoffelijkheid
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
weloverwogen beslissing
Verzoek: 200811-530

Evenwichtig?

Ik ben een Australiër en werk en woon reeds twee jaar in Gent. Op 3 november heb ik mijn elektronische identiteitskaart opgehaald bij de Dienst Bevolking in Gent Zuid. Wat ik daar gezien heb, tart alle verbeelding en spoort mij aan om u dit schriftelijk te melden. Eerdere ervaringen hebben mij geleerd dat het toestel om wachttickets uit te delen om 7u45 operationeel wordt. Op 3 november was ik om 7 uur reeds aanwezig, en waren er reeds 38 mensen aan het aanschuiven. Van zodra het toestel gebruikt kon worden, ontstond er een ware stormloop, waarin iedereen elkaar trachtte omver te lopen om toch als eerste een ticket te kunnen bemachtigen. Uiteindelijk kreeg ik nummer 62, en werd het toestel kort na 8u00 uitgeschakeld. Tot ongeveer 11u00 moest ik aan het vreemdelingenloket wachten tot het mijn beurt was om mijn elektronische identiteitskaart af te halen.

Deze lange wachttijd stelde mij in staat om de organisatie van de loketten te observeren. Ik stelde vast dat er minstens 100 mensen wachtend waren aan drie vreemdelingenloketten, terwijl er bijvoorbeeld om 9u30 slechts tien Belgen stonden te wachten aan zes

loketten. Dit lijkt mij niet echt een evenwichtige verdeling van de capaciteit. Waarschijnlijk kan dit eenvoudig opgelost worden. Het viel mij ook op dat de vele medewerkers aan de infobalie onvriendelijk waren, geheel onterecht. Vermoedelijk hebben ook zij te lijden onder de slechte organisatie van de dienst. Ik hoop dat dit schrijven ertoe kan aanzetten dat de organisatie op de Dienst Bevolking voor iedereen verbeterd kan worden.

Onderzoek:

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

Besluit:

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

Opvolging:

In februari 2009 waren er nog klachten.

Beoordeling: gegrond

aan te brengen, zodat ik steeds zou weten of ik nog de enige ben die de codes heeft gezien. Echter: nog vóór ik mijn identiteitskaart in de hand hield, was het eerste wat de loketbediende deed met dit papier: de pin- en puk-code vrij te leggen en open en bloot achter het raam van het loket te laten liggen, terwijl ze de kaart ging halen. Dit betekent dus dat alle nog zo goede en degelijke beschermingsmaatregelen volledig teniet zijn gedaan door deze ondoordachte actie van de loketbediende. Mijn vragen zijn als volgt, Ontbreekt het de loketbedienden op enigerlei wijze aan opleiding, zodat zij deze beveiligingen niet hebben leren respecteren? Hoe

kan ik op een zekere (en kosteloze) wijze de hierdoor vernietigde beveiliging van mijn elektronische identiteitskaart (laten) herstellen?

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

Onderzoek:

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

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200803-106

Vooruitziende planning

Mijn identiteitskaart is nog geldig tot 2011. Toch ontving ik nu al een uitnodiging om een nieuwe elektronische identiteitskaart aan te vragen. Omdat ik mijn burgerplicht ken, ben ik op de aanvraag ingegaan en is de aanvraag gebeurd. Ik wacht nu op mijn nieuwe kaart. Toch vraag ik mij af waarom dit nu al moet gebeuren. Ik begrijp wel dat al die identiteitskaarten niet gelijktijdig kunnen worden vernieuwd maar meer dan drie jaar vooraf is toch wel bijzonder vooruitziend gepland. Bovendien vind ik, als de overheid die identiteitskaarten vervroegd wenst te vernieuwen, dat de overheid daarvan de kosten moet dragen. Dit kost mij nu 15 euro plus de prijs van nieuwe pasfoto's (want als wij zelf pasfoto's maken, dan worden die geweigerd). Bestaat er overigens een sanctie mocht ik niet op de uitnodiging zijn ingegaan?

Onderzoek:

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

Nog volgens de dienst werd de kostprijs van de kaart door de federale overheid bepaald op 10 euro. Daarenboven werd de mogelijkheid gelaten om een gemeentelijke taks te heffen. Op basis van het stedelijke reglement wordt daarom 15 euro aangerekend. Maar deze burger, en hij is niet alleen, heeft een zeer terechte opmerking: hij heeft betaald voor zijn oude kaart en die is meestal nog niet vervallen. In plaats van te dreigen met boetes (oorspronkelijk

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

Beoordeling: gegrond

Zorgvuldigheid kan beter.

Aanbeveling:

Briefing hierover aan het personeel.

zelfs zonder dat er een wettelijke grond was, die is pas later gekomen namelijk KB van 18.01.2008) had hier zowel de federale en de gemeentelijke overheid een verminderde prijs kunnen toestaan voor wie binnen een bepaalde periode zijn kaart binnenbracht om te laten vernieuwen. Wie buiten de periode zijn kaart zou indienen, zou meer moeten betalen. Dit had stimulerend in plaats van frustrerend kunnen werken. Na het verstrijken van de inleveringsdatum zijn in Gent nog duizenden burgers niet in orde met hun nieuwe kaart. Die zullen allemaal aangeschreven moeten worden en die riskeren een boete maar vooral drie maanden na verstrijken van datum wordt hun IK geannuleerd en riskeren ze zonder geldige IK rond te lopen. Dit alles kost de administratie tijd en energie die mogelijks niet in verhouding zal staan met de frustratie en boetes.

In de herinneringsbrief zal staan: "Zonder geldige identiteitskaart loopt u het risico veel moeilijkheden te ondervinden bij uw contacten met administratieve en financiële instellingen en bij het reizen in binnen- en buitenland. Bovendien kan een boete, ten bedrage van 26 tot 500 euro, opgelegd worden aan eenieder die niet beschikt over een geldige identiteitskaart." Voorts wordt in de herinneringsbrief gewezen op de grote beveiliging van deze elektronische kaart maar dit laatste wordt door onderzoek de jongste tijd ook tegengesproken.

Beoordeling: ongegrond

Dit betreft een federale beslissing. Toch een terechte opmerking naar het beleid toe, ook wat de gemeentelijke taken betreft.

Aanbeveling:

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

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200808-375

Defecte identiteitskaart.

Ik ontdekte dat mijn elektronische identiteitskaart defect was, de chip ontbrak. Aangezien wij buiten Europa gaan, ben ik meteen naar het gemeentehuis gegaan in Wondelgem, daar hebben ze mij doorgestuurd naar Gent, waar ze mij een nieuwe elektronische identiteitskaart hebben laten aankopen voor de som van 145 euro omdat dit met hoogdringendheid was, terwijl de fout toch niet bij mij ligt.

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

Onderzoek:

De Dienst Burgerzaken deelt ons mee dat het nog

Losse chips

overeenstemming met regelgeving

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200803-118

Losse chip

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

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

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

gebeurt dat een chip los komt, maar bij een procedure dringend of zeer dringend is geen uitzondering voorzien.

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

Beoordeling: ongegrond

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

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

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

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

Zo gauw dit volgens mijn werkschema mogelijk was bracht ik een nieuwe pasfoto naar het dienstencentrum. Wanneer ik aan de ambtenaar enige uitleg waarom de foto nu pas werd geweigerd kreeg ik op niet al te aangename toon te horen, "ja meneer dat is in Brussel, voor ons is de foto goed genoeg, maar voor hen blijkbaar niet". Als ik de ambtenaar wijs op de strenge regelgeving die wordt vooropgesteld en vraag of zij die dan niet dienen te hanteren om der-

gelijke misverstanden te vermijden, kreeg ik volgende uitspraak te horen: "ja meneer dat is subjectief, voor ons was de foto goed." Ik vind het dan ook uitermate verontrustend dat dergelijke regelgeving, die toch wel van belang is voor zowel nationale als internationale veiligheid, door verschillende diensten zo losjes kan/mag geïnterpreteerd worden, dit ten koste van de gewone burger. Daar ik in mijn job gebruik dien te maken van een elektronische identiteitskaart om mij aan te melden bij diverse overheidsdiensten (vb. FOD Financiën) en dus vrij dringend een nieuwe eID nodig heb, informeerde ik naar de spoedprocedure die in Gent beschikbaar is voor het verkrijgen van een identiteitskaart. Blijkbaar was dit een niet al te gekende procedure voor de ambtenaar, maar kon ik, na haar enige uitleg te verschaffen die ik vond op de website van stad Gent, hier niet kosteloos van genieten.

In de pers vernam ik dat de minister van Binnenlandse Zaken in het parlement ter verantwoording is geroepen voor het probleem van de loskomende chip en hierbij meldde dat gedupeerden van deze fabricagefout een brief met verontschuldiging krijgen voor het ongemak, alsook een gratis kaartlezer, tot op heden is mij hierover nog niets bericht.

Ik betreur dus ten zeerste dat voor een fabricagefout, ik als burger, ondertussen drie keer ben moeten langsgaan in het dienstencentrum (waarvoor ik telkens met mijn werkgever een regeling diende te treffen), nog steeds niet over een nieuwe identiteitskaar beschik (die mij blijkbaar toch niet zo kosteloos kan bezorgd worden, aangezien ik nieuwe pasfoto's moest laten nemen) en waarbij ik tot op heden geen enkele vorm van verontschuldiging ontvangen heb. Ik kan mij gelukkig nog troosten met het feit dat ik niet de enige ben die mij hieraan erger.

Onderzoek:

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

In dergelijke gevallen moet de dienst de defecte eID opsturen naar de helpdesk van een bedrijf in Brussel met de vraag of een nieuwe - gratis - eID mag worden afgeleverd ter vervanging van het defecte exemplaar. Pas nadat de dienst het antwoord kent kan de procedure worden opgestart. Mocht de dienst dat al vroeger doen en de beslissing is dat er geen gratis eID mag worden afgeleverd, dan zit de dienst met een risico dat de betrokken burger niet zal willen betalen. Het algemeen principe is dat het basisdocument uitgeprint (en afgewerkt) wordt bij de aanvraag en niet vroeger. Dit wordt omschreven in de omzendbrief van 28 febru-

ari 2008 van de minister van Binnenlandse Zaken. De dienst verklaart dat hij handelde conform de geldende regelgeving. Maar toch had ook de burger deze informatie al kunnen krijgen.

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

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

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

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

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

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

Aanbeveling:

Bepleit bij de federale overheid dat de procedure wordt vereenvoudigd.

Arbeidskaarten

overeenstemming met regelgeving
redelijke termijn

Verzoek: 200803-144

Arbeidskaart

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

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200811-546

Poolse medewerkers

Ik wens jullie even op de hoogte te brengen van de problematiek die wij dagelijks ondervinden. Wij, als interimkantoor, stellen heel vaak Poolse medewerkers te werk die in het bezit moeten zijn van een arbeidskaart. Deze arbeidskaarten moeten wij steeds afhalen op het administratief centrum en dit vergt veel tijd. Eén van mijn medewerksters dient bijna dagelijks om half acht aan de deur aan te schuiven om een nummer te bekomen en dan (indien veel geluk) een ganse voormiddag te wachten tot zij aan de beurt is. U begrijpt dat dit voor ons als commercieel bedrijf een zware kost is, om iemand extra part time te voorzien om dit te realiseren. De wet schrijft voor dat een arbeidskaart niet geldig is zonder verblijfsvergunning en een verblijfsvergunning niet afgeleverd kan worden zonder arbeidskaart. Dus om alles wettelijk in orde te hebben kunnen wij de afhaling van deze arbeidskaarten ook niet uitstellen. Ik heb reeds contact opgenomen met het administratief centrum om eventueel op afspraak te komen, maar dit was niet mogelijk. Kunnen jullie hiervoor een oplossing bieden?

Onderzoek:

Van de bevoegde dienst vernemen wij dat verzoekster sinds 4 april is ingeschreven op haar nieuwe adres, kort na haar bezoek aan de ombudsvrouw. Verzoekster komt in aanmerking voor een 'arbeidskaart B'. Zij kan die kaart aanvragen bij de VDAB.

Opvolging:

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

Beoordeling: ongegrond

Zij moest eerst gedomicilieerd worden.

Onderzoek:

Er ontstaat een afspraak over een noodloket vanaf 1 december 2008, waar men zich voor een vluggere (eenvoudige) afhandeling kan wenden. Uiteindelijk vernemen wij dat op 30 december twee extra 'snelloketten' werden geopend door het bureau Vreemdelingen. Hier kan een elektronische kaart geactiveerd en afgehaald worden, net als een arbeidskaart, zonder uren in de rij te hoeven staan. Besluit: De betrokken dienst handelt in overeenstemming met de regelgeving, maar organisatorisch zijn er correcties mogelijk. Het probleem van de grote toevloed aan het loket Vreemdelingen is al lang bekend. Uiteindelijk wordt werk gemaakt van kwaliteitsvolle en actieve dienstverlening door ingrepen aan de loketten.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

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

administratieve fout
Verzoek: 200810-446

Verlenging

Ik werd vorig jaar geregulariseerd. Ik kreeg op 24/09/2007 een tijdelijk BIVR. Voor een verlenging van dit BIVR moest ik drie maand voor het verstrijken ervan aantonen dat ik voldoe aan de voorwaarden. Zoals van mij verwacht werd, ben ik begin juli naar het dienstencentrum in de Kikvorsstraat geweest met mijn contract en arbeidskaart. Daar werd ik bediend door een medewerkster waarvan ik de naam echter niet weet. Omdat ik begin september nog niets vernomen had, ben ik terug gegaan naar het dienstencentrum. Daar kreeg ik plots te horen dat er in juli helemaal niets verzonden is naar Brussel. De verantwoordelijke van het dienstencentrum werd er toen bijgehaald en deze bevestigde dat er in juli niets gebeurd was. Omdat men twijfelde aan het feit of ik wel langs geweest was, wees ik de bediende aan. Op 5 september heeft men dus pas voor de eerste keer alles naar Brussel doorgestuurd. Eind september had ik nog steeds geen antwoord ontvangen, waarop iemand voor mij contact opnam met het dienstencentrum. Die vertelde het hele verhaal aan de medewerker die zij toen aan de lijn had en deze nam er het dossier bij. Bleek dat de gemeente een fout gemaakt had door de documenten niet door te sturen in juli. Deze medewerker beloofde zo snel mogelijk contact op te nemen met Brussel en de hele situatie voor te leggen. Een paar uur nadien kregen wij al opnieuw telefoon. Brussel is echter niet van plan het dossier voorrang te geven. Het is volgens hen echter een probleem van de gemeente en niet van hen. De medewerkster bood haar excuses aan (die er zelf eigenlijk niet aan kon doen, maar ons wel goed te woord gestaan heeft) in naam van de gemeente, maar verder moet er echter gewacht worden. Ondertussen is mijn verblijfsvergunning verlopen op en heb ik dus momenteel geen geldige verblijfsdocumenten door een fout bij de gemeente. Samenhangend hiermee betekent dit ook dat ik geen ocmw-steun meer ontvang aangezien ik geen geldig BIVR meer heb. Ik kan dus mijn huur niet meer betalen, mijn afbetaalplannen niet meer opvolgen en door de huidige medische problematiek geen medicijnen meer kopen. Daarbij komt ook dat ik sinds april 2008 in trajectbegeleiding ben bij de VDAB en toen ook gestart ben met een arbeidstraject. Wegens het ontbreken van

een BIVR komt ook dit in het gedrang. Ik vind het niet kunnen dat ik deze zware gevolgen ondervind door een fout bij de gemeente daar ikzelf al het nodige gedaan heb wat van hem verlangd werd tot het bekomen van een tijdige verlenging.

Onderzoek:

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

Beoordeling: ongegrond

Ongegrond wat de stadsdienst betreft.

Rijbewijzen

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
hoffelijkheid

Verzoek: 200807-320

Rijbewijs

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

Onderzoek:

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

Reorganisatie dienstencentrum

hoffelijkheid
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200809-400

Lunchtijd

Deze middag bieden we ons aan in het Dienstencentrum Nieuw Gent, om 12u10 in verband met 'uitnodiging nieuwe identiteitskaart' en tevens ook om een 'aankomstverklaring' te doen van een buitenlandse vriendin die bij mij zal verblijven. Er zit niemand in de wachtzaal dus we hebben geluk. Enigszins tot mijn verbazing zegt men me dat de

Daarbij komt echter dat, qua moeilijkheid, het ene dossier het andere niet is. Betreft het een moeilijk dossier, dan bepaalt dit de tijdsduur. Dit laatste moet verklaren waarom een bepaalde burger soms een hele tijd aan het loket wordt bediend.

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

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

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De gemiddelde wachttijd kan door organisatorische ingrepen worden ingekort.

Aanbeveling:

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

persoon die ons kan helpen "gaan lunchen is" tot 14u00, ondanks duidelijk vermelde openingsuren tussen 12u00 en 13u00.

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

Er komt dan toch iemand (blijkbaar tegen haar zin) die me verder 'helpt', die ook enigszins gepikeerd is door alles wat ik vraag of zeg. (Betrokken persoon die 'er' alles vanaf weet is er niet, "ik zal mijn best doen", "dat weet ik niet, meneer, we hebben een lunchregeling", pasfoto's te groot, te klein, te weinig, bancontact werkt

niet, andere vragen met betrekking tot de aankomstverklaring, enz. enfin niks lukt zoals het hoort). De dienstoverste zit aan haar bureau en doet niets.

We rijden weg en laten nieuwe pasfoto's maken (bij dezelfde fotograaf als de eerder voorgelegde pasfoto's), waarop we ons terug melden in het centrum om 12u43, een goed kwartier voor sluiting dus. Helaas we worden gewoon weggestuurd met het verzoek na 14u00 terug te komen. Het spreekt voor zich dat ik als normale burger en Gentenaar helemaal niet gediend ben met deze lakse attitude.

Onderzoek:

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

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

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

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

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

Nog volgens deze leidinggevende ambtenaar kent in elk dienstencentrum een aantal medewerkers de vreemdelingenmaterie door en door. Men erkent dat, ondanks de complexiteit van deze regelgeving, elke

medewerker de basis onder de knie moet hebben.

Daarom kan het in principe niet dat men iemand voor een eenvoudige vraag moet terugsturen. In dat verband is men bezig met de invoering van een fichessysteem, waarop de procedures per verrichting gedetailleerd staan vermeld ten behoeve van het personeel. Op die manier zou men, in de toekomst, niemand nog moeten vragen terug te komen.

Besluit:

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

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

Opvolging:

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

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

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

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200806-284

Eén zaterdag per maand?

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

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

Belgische cultuur

Graag had ik volgende situatie eens aangekaart. Op 25 augustus ontving ik een oproepingsbrief om me aan te melden vóór 15 september op de Dienst Bevolking in het dienstencentrum van Gentbrugge, en dit om mijn oude identiteitskaart te vervangen door een elektronische. Aangezien ik werkzaam ben in de privé sector in Dendermonde, en daarvoor van huis weg ben om 7u30 en pas terug thuis ben iets na 18u00 moest ik hiervoor dus een dag verlof nemen. Gelukkig had ik nog verlof staan, en gelukkig ook werd het toegekend op deze korte termijn, want anders kon ik onmogelijk persoonlijk naar het dienstencentrum gaan (openingsuren nooit langer dan 18u00, weekend gesloten). Tot zover kan ik er mee leven, maar nadat ik zopas op die dienst was om de aanvraag in te dienen (waarbij de dienstdoende bediende allesbehalve vriendelijk was en zelfs een opmerking maakte dat het niet een foto mocht zijn uit het setje dat ik in 2004 laten trekken had, bovendien was dit wel geldig tot 2014 (terwijl de nieuwe kaart vroeger vervalt!)), kreeg ik te horen dat ik binnen de drie weken bericht zou krijgen om de kaart

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

Onderzoek:

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

Beoordeling: geen oordeel

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

persoonlijk op te halen. Hierop stelde ik de vraag of mijn vrouw dit mocht ophalen waarop ik (alweer botweg) te horen kreeg "nee je moet dat zelf doen". Sorry, maar nog een dag verlof nemen hiervoor kan ik echt niet doen, waarop ik na aandringen pas te horen kreeg dat mijn vrouw wel de identiteitskaart kan ophalen mits ze in het bezit is van een volmacht. Met dit alles wil ik maar aanhalen dat, de heel erg onvriendelijke bediende terzijde gelaten, er duidelijk weinig rekening gehouden wordt met mensen die in de privé werken, en dan nog niet vlak bij huis. Alweer een staaltje van onze Belgische cultuur waarbij het de gewone werkende man extra moeilijk gemaakt wordt, en waarbij de niet-werkenden (om het even welke afkomst) gemakkelijker gediend worden. Is er in zo een geval dan echt geen mogelijkheid om op een zaterdagmorgen bepaalde administratieve zaken te regelen, of anders om de echtgenote bepaalde zaken te laten doen voor haar man? Hopelijk kan je bij het lezen hiervan enigszins mijn frustratie snappen, en misschien heb je zelfs weet van een goede oplossing die bestaat in dergelijk geval, maar het is vooral de botte manier van de dienstdoende bediende en haar "bijna weigering" om info te geven (voorbeeld: vrouw kan mits volmacht kaart ophalen) die ik hier echt wil aanhalen.

Onderzoek:

De bevoegde dienst deelt aanvankelijk mee dat de betrokkene bij de aanvraag van zijn elektronische identiteitskaart een mandataris kan aanduiden. Dit kan eventueel ook nog erna. Men raadt aan het betrokken dienstencentrum te contacteren. De plaats van aanvraag van een identiteitskaart is ook de plaats van afhaling. Wij onderzoeken waarom dit niet aan verzoeker werd meegedeeld. Uit dit onderzoek blijkt uiteindelijk dat qua regelgeving het zo is dat de federale overheid (en niet de Stad) slechts in uitzonderlijke gevallen een volmacht mogelijk maakt, namelijk wanneer de aanvrager in een verpleeghuis zit, zich niet kan verplaatsen enzovoort. Drukke beroepsbezigheden vallen hier niet onder. De gemeente is gehouden aan de richtlijnen van de hogere overheid maar die zijn niet bijzonder klantvriendelijk. Wij kaarten dit aan bij de Federale Ombudsman. Wij betreuren dat de verkeerde informatie werd bezorgd. Daarop neemt de dienst contact op met verzoeker. Wanneer hij zijn puk- en pin-codes ontvangt

non-respons
redelijke termijn
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200810-495

Vergeten oud-strijder

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

Onderzoek:

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

zal hij de dienstchef contacteren. Normaliter moet de kaart worden afgehaald op dezelfde plaats als waar deze werd aangevraagd. In dit geval zal de dienstchef ervoor zorgen dat zijn eID in het Administratief Centrum wordt bezorgd, zodat hij daar op zaterdag zijn eID kan komen afhalen. Besluit: Verzoeker werd onvolledig en dus verkeerd geïnformeerd over de mogelijkheid dat hij de kaart op een andere plaats kan afhalen dan in het dienstencentrum dat hem had uitgenodigd, maar dit werd rechtgezet op een klantvriendelijke manier.

Beoordeling: gegrond

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

Aanbeveling:

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

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

Beoordeling: geen oordeel

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200806-296

Thuislevering

Blij dat wij, mijn familieleden en ik, op deze manier eens ons ongenoegen kunnen uiten wat de manier van werken betreft, van het personeel Dienst Bevolking van Oostakker.

Al meerdere malen werden wij geconfronteerd met: lompe, onbeleefde antwoorden, ongehoord gedrag tegenover elkaar waar elke bezoeker aan de balie gewoon getuige van is (bijvoorbeeld op z'n Gent gezegd: 'Waar is mijne perforateur, hedde gij die nog gezien?') terwijl een hele reeks mensen wachten.

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

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

Verlengde concessie

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200812-570

Verlengde concessie

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

Dat laatste is gebeurd in december 2005 door een grafmaker voor een kost van 4.173 euro.

Deze restauratie, aan wat wij menen een waardevolle

Onderzoek:

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

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

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

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

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

zerk, is duidelijk zichtbaar.

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

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

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

de Westerbegraafplaats.

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

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

Onderzoek:

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

1. De regelgeving niet wat ruimer en klantvriendelijker zou kunnen geïnterpreteerd worden zonder naast de regels te kleuren? Er is de duidelijke en zichtbare intentie van de familie, door recente restauratie, om de concessie te verlengen.
2. Dat hier in elk geval het bewijs wordt geleverd door het onderhoud van dit mooie graf door de familie zelf en dat de Stad en dus de Gentenaars ook op langere termijn niet op kosten gejaagd zullen worden.
3. Of er geen sprake is van overmacht omdat de burger rond 1 november 2007 in het buitenland vertoefde voor zijn job. Het laatste argument (van overmacht) wordt niet aanvaard, de ombudsvrouw zegt dit te kunnen volgen maar ze wenst wel dieper in te gaan op de regelgeving ter zake want:
 - a) Dat de ambtenaar verplicht is om de regelgeving uit te voeren staat buiten kijf en dit is ook behoorlijk bestuur, ambtenaren behoren immers tot de uitvoerende macht dat een burger 'zijn recht moet halen' is een principe gebaseerd op het Romeinse recht en dat het werken op maat of op elk verzoek van de burger zou kunnen leiden tot onbeheersbaarheid, dat wordt door de ombudsvrouw ook zelf aangebracht maar ze is ervan overtuigd dat de huidige regelgeving toch ruimer kan geïnterpreteerd worden.

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

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

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

Besluit:

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

Beoordeling: ongegrond

Ongegrond wat de toepassing van de regelgeving betreft.

Aanbeveling:

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

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

Pijnlijk

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

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

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

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

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

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

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

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

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

De begrafenisondernemer heeft bij zijn eerste contact volgende documenten bezorgd: overlijdensattest, bewijs om de zwangerschapsvergoeding in raam van ziekte- en invaliditeitsverzekering te krijgen, getuigschrift om aan te tonen dat de echtgenoten meer dan

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

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

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

Onderzoek:

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

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

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

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

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

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

Huisvesting

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200803 - 149

Huishuur verhoogd

Mijn huishuur is gebracht van 168 euro naar meer dan 300 euro. Omdat ik mijn papieren te laat heb binnengebracht. Het is met terugwerkende kracht.

Het betreft huishuur van de Stad Gent.

Het is de fout van de consulente, of tenminste haar een vervangster. Ik heb 953 euro inkomen. Dit is voor mij onleefbaar.

Ik bracht mijn papieren te laat binnen omdat ik in een ziekenhuis lag in Blankenberge, in november.

Aanbeveling:

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

De sociale dienst daar ging het voor mij doen. Ik ben psychiatrisch patiënt.

Onderzoek:

Volgens de Dienst Huisvesting gebeurde de herberekening van de huurprijs uiteindelijk, nadat de consulente over het inkomen van verzoeker beschikte.

In de loop van vorig jaar ontving de dienst van verzoeker geen reactie op vragen om zijn inkomen op te geven. De consulente kwam daarna ook bij hem aan de deur, maar hij was er niet.

Beoordeling: geen oordeel



1.4. Algemene aanbevelingen

We zijn zo vrij het volgende aan te bevelen:

- Bij de reorganisatie van de dienst vreemdelingenzaken dient men rekening te houden met het feit dat de regelgeving en de onderrichtingen van hogerhand worden opgevolgd zodat er geen willekeur ontstaat waardoor de rechtszekerheid zoek is. Ook al blijkt uit de praktijk af en toe dat die hogere richtlijnen moeilijk haalbaar zijn en ze daardoor ook noodgedwongen een interpretatie door de dienst krijgen. Overleg met en consultatie door de hogere overheid van de lokale overheid is hier aangewezen. Zelfs op Europees vlak zou contact met de lokale overheden verhelderend kunnen zijn.
Soms stellen we echter vast dat ook als de hogere regelgeving haalbaar is, ze op het lokale vlak toch een eigen interpretatie krijgt (bijv in 2009: interpretatie van richtlijn elektronische identiteitskaart voor vreemdelingen).
- Het is aangewezen om te realiseren dat het toepassen van glij-uren niet altijd bevorderlijk is voor een loket-functie. Concreet: de grootste wachtrijen worden rond 8 uur gesignaleerd op het moment van de laagste loketbezetting.
- Te overwegen om een overzichtelijk registratie en dossiersopvolgingssysteem en archiveringssysteem voor het bureau huwelijken in te voeren met zoveel mogelijk behandelaars per dossier en eventueel werken op afspraak bij lopende dossiers.
- Duidelijke en overzichtelijke geschreven informatie met vermelding van de documenten die niet aanvaard worden en waarom, dat ook beschikbaar is van bij de eerste contactname voor de huwelijkskandidaten.
- Te overwegen of de afwerking van de dossiers van buitenlandse niet-Europese studenten niet prioritair kan gebeuren(na gezamenlijke inschrijving op unief) omdat voor deze studenten de gevolgen van een laattijdige niet-inschrijving zwaarder doorwegen.
- De dienstverlening op de dienstencentra te ondersteunen.

1.5. Opvolging

In 2008 en vooral 2009 werden eerste stappen gezet naar een reorganisatie van de dienst vreemdelingenzaken en dit alles om de wachtrijen te verminderen en de dienstverlening te verbeteren. Zo werd op zaterdag enkel nog op afspraak gewerkt maar de lange wachttijden zijn hiermee niet van de baan.

Ook de inschrijving van buitenlandse studenten wordt in samenwerking met de universiteit aangepakt en er is een externe audit aan de gang.

Hoofdstuk 2
Brandweer en Lokale Politie

2.1. Structuur

2.1.1. Brandweer

Betrokken diensten

Dienst	Aantal dossiers	Geground
Brandweer	2	2
Hulpcentrum 100	1	0

Bevoegde schepen(en)

Burgemeester

2.1.2. Lokale Politie

Dienst	Aantal dossiers	Geground
Algemene Leiding en Beheer	0	0
Directie Operaties – Interventiedienst	15	7
Directie Operaties – Lokale Recherche	1	0
Directie Operaties – Operationele Steun	9	2
Directie Operaties – Wijkdienst	34	13
Directie Externe Relaties	2	1
Directie Financiën en Middelenbeheer	1	0
Directie Kwaliteitszorg	0	0
Directie Personeel	0	0

Bevoegde schepen(en)

Burgemeester

2.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

2.2.1. Brandweer

Burgers klagen in Gent de voorbije 12 jaar bij het ombudsteam zelden over het optreden van de brandweer bij het blussen van een brand. Integendeel hier krijgen we signalen van dankbaarheid en bewondering.

Minder positieve opmerkingen blijven we wel krijgen over onzorgvuldige communicatie bij andere minder levens-bedreigende tussenkomsten. Het lijkt wel of er noch intern noch extern voldoende wordt gecommuniceerd en geïnformeerd over de info waarop burgers toch menen aanspraak te kunnen maken wanneer zij een beroep doen op de brandweer.

Klachten krijgen we vooral bij betwistingen over vergoedingen bij tussenkomst. Kortom het gaat meestal over facturen. Maar vooral over de info die op het terrein wordt megedeeld en die niet zou kloppen met de werkelijkheid. Zou het hier niet te overwegen zijn om zowel aan brandweperlui als aan burgers een kant en klaar folder ter beschikking te stellen met de correcte info bij tussenkomsten? Op die manier hoeven brandweperlui ook geen persoonlijke uitspraken te doen en kunnen ze de burger die in vele gevallen enkel met de brandweerman ter plaatse wordt geconfronteerd (en dus blijft aandringen) correcte geschreven info verschaffen.

Gegrond is in elk geval de klacht over de onzorgvuldig opgestelde facturen vermoedelijk omdat diegene die de factuur moet opstellen verkeerde info krijgt van op het werkveld en dit ook niet controleert of kan controleren. Vergissen is menselijk maar de klacht dat de administratieve afhandeling bij de brandweer voor correctie open staat is niet nieuw.

Voorts is alle overheidspersoneel dat controles moet uitvoeren bijv. in horecazaken kwetsbaar voor moeilijk te weerlegbare geruchten en signalen. Concreet wil dit zeggen dat etentjes uit den boze zijn in het kader van controleopdrachten.

Ten slotte nog dit: de 100-centrale van de brandweer is goed bereikbaar volgens klagers maar dit is niet altijd het geval met de 101-centrale van de (federale) politie. In paniek maken burgers niet altijd dit onderscheid en dit leidt tot onderstaand soort klacht en frustratie.

2.2.2. Lokale Politie

Uit een grondige analyse van de klachten die we van de burgers in 2008 over de werking van de politiediensten kregen komt er één constante: er loopt iets mis met het onthaal bij de politiediensten en vooral in Ekkergerm.

Burgers die telefonisch contact zoeken worden verkeerd of teveel keren doorverbonden; wie info achterlaat bij het onthaal is helemaal niet zeker of die info ook aan de betrokken agent wordt gegeven en voorts krijgen we ook meer en meer signalen dat de politiemensen die de balies bemannen weinig professioneel te werk gaan.

Ook blijven we opmerkingen krijgen dat het in Ekkergerm en ik citeer 'soms stinkt' en dat er weinig privacy is aan de balie .

Het is niet het eerste jaar dat we opmerken dat bij het doorgeven van info of het verzekeren van continuïteit bij de politie soms misloopt. Ook in 2009 krijgen we signalen dat de werking van de balie echt wel voor correcties vatbaar is en dit een zwak punt is van de Gentse politie.

De Ekkergerm-balie is immers een zeer groot aanspreekpunt voor burgers die meestal menen zelf het slachtoffer te zijn geworden.

Burgers worden ook van pier naar pol gestuurd wanneer de politie ook afhankelijk is van de samenwerking tussen milieu- en bevolkingsdienst bijvoorbeeld en met het parket. Nemen we bijvoorbeeld de herhaalde klachten van dierenartsen die op vraag van de politie tussenkomen wanneer er ook dieren bij een gerechtelijk optreden zijn

betrokken. Dierenartsen klagen dat ze in het beste geval soms jaren moeten wachten op hun betaling en soms helemaal niet betaald worden waardoor sommigen weigeren om op te treden . De dierenartsen die dit wel doen hebben zich tot de Ombudsvrouw gewend om deze problematiek aan te kaarten. Dit was al bekend gegeven voor de slotenmakers. In elk zijn er nu duidelijker afspraken, is de procedure ook bij veeartsen bekend gemaakt en zijn er contacten met de bevoegde dienst binnen de rechtbank gemaakt zodat verbetering in zicht is tenminste op voorwaarde dat ook binnen de rechtbank de magistraten de vorderingen naar de juiste dienst sturen. In elk geval sturen wij de voorzitter van de rechtbank en de procureur—generaal een jaarverslag en danken we de bevoegde dienst die instaat voor de uitbetalingen voor de samenwerking.

Het is voor burgers, maar blijkbaar ook voor de diensten zelf, niet altijd duidelijk wie, wat doet. Vooral in dossiers over nachtlawaai of klachten van overlast in horecazaken is overleg onontbeerlijk wat betreft verlening van nachtvergunningen.

En dan moeten we opnieuw terugkomen op de klachten die wij ontvangen bij een verhuis: niet alleen is het plaatsen van borden door de burgers zelf een dure zaak maar is het ook niet echt duidelijk dat wanneer een burger een auto laat wegslepen, die er al stond toen hij of zij de borden zette, hij ook zelf moet opdraaien voor de takelkosten. Na onze tussenkomst is de tekst op het formulier dat meegegeven wordt, verduidelijkt.

Soms stellen we vast dat er een grote inzet is geweest vanwege de politie (zeker ook in overlastdossiers) maar dat dit niet duidelijk is voor klagers door een gebrekkige feedback.

Anderzijds stellen we ook, dankzij de klachten, vast dat de politie ook de oorzaken aanpakt.

Hieronder volgt slechts een selectie van herhaalde klachten of van unieke klachten waarvan we menen dat ze zich best niet meer in de toekomst zouden voordoen. Een overzicht van bijna alle klachtendossiers krijgt u op de website.

2.3. Selectie klachten per dienst

2.3.1. Brandweer

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200802-99

Factuur voor stormschade

Op 31 januari 2008 is er in een pand van mij een interventie geweest door de Brandweer wegens stormschade aan de schouw. Ik heb een factuur gekregen, maar ik betwist die want het ging om stormschade. De schouw was in behoorlijke staat.

Ik vind het ook merkwaardig dat er twee interventies worden aangerekend omdat de Brandweer de eerste keer niet het juiste materiaal bij had. Ik had nochtans telefonisch megedeeld waarover het precies ging.

Onderzoek:

Op 31 januari 2008 waren er verschillende interventies wegens stormschade. Voor de interventie bij verzoeker kon men met de eerste ladderwagen niet tot bij de schouw. Daarom moest een andere ladderwagen (met

een knikarm) uitrukken. De interventie duurde ongeveer twee uur.

Volgens artikel 2 van het retributiereglement voor prestaties geleverd aan derden (reglement 4.12) wordt er aangerekend per begonnen uur. Op de factuur van verzoeker staat dit vermeld als twee "stuks".

In datzelfde retributiereglement lezen we in artikel 3.1.4 dat er een retributie is voor het "wegnemen of beveiligen van een antenne, dakgoot, afsluiting, gevelementen enz. die op de openbare weg dreigen te vallen of de openbare veiligheid in het gedrang kan brengen (gratis bij stormweer)."

De Brandweer zegt dat uit het interventieverslag blijkt dat de schouw al voor de storm in heel slechte staat was. Volgens de Brandweer is het niet aanvaardbaar dat men zaken laat verkommeren en men er bij de eerste storm dan van profiteert dat de Brandweer het werk gratis komt uitvoeren. Daarom werd er toch gefactureerd.

De Ombudsvrouw begrijpt dit volkomen, maar zij vindt in het reglement niets terug over de 'slechte' staat van gevelelementen. Daarom vraagt ze dat de Brandweer de factuur van verzoeker annuleert. Ze stelt ook voor dat de staat van de gevelelementen duidelijk wordt opgenomen in het reglement om dit soort discussies in de toekomst te vermijden.

De Brandweer treedt het standpunt van de ombudsvrouw over het huidige retributiereglement bij. Er wordt een ontwerp voorgelegd aan de gemeenteraad die wel een clausule bevat om slecht onderhoud te factureren, ook bij storm. Zolang het nieuwe retributiereglement echter nog niet in werking is, mag er bij storm niet gefactureerd worden. De factuur van verzoeker wordt dus gecrediteerd.

actieve informatieverstrekking onzorgvuldigheid

Verzoek: 200806-298

Onzorgvuldige communicatie

Ik heb drie weken geleden, 26 mei 2008 autopech gehad (de motor was blijkaar op hol geslagen) op de Kortrijksesteenweg ter hoogte van de Carrefour in Sint-Denijs-Westrem. De takeldienst is gekomen en daarna de Brandweer om het olieoverlies op te kuisen. Nu kreeg ik gisteren een factuur in de bus van 192 euro. Dat er een factuur opgestuurd wordt, daar kan ik inkomen, maar ik zou graag tegen de communicatie daarover en tegen het bedrag in willen gaan.

1. De factuur is op naam van iemand anders, ik ken die persoon niet eens, dus in principe kan ik de factuur al gewoon negeren of in de vuilbak gooien. Een brandweerman heeft mijn naam, adres en telefoonnummer gevraagd, dus ze kunnen dan toch wel de moeite doen om dit aan de juiste persoon te factureren.
2. Ik heb zelf de Brandweer niet opgebeld, dat kunnen ze nagaan via de telefooncentrale. De takeldienst heeft de Brandweer verwittigd met de melding dat dit moest gebeuren en dat de verzekering alles dekt.
3. Ik heb zowel bij de takeldienst (ik herinner mij de naam niet meer) als aan de Brandweer zelf nadrukkelijk gevraagd naar prijsinfo en de Brandweer zei letterlijk: "U hoeft zich daar geen zorgen over te maken, de verzekering dekt alles". Dus ik heb na vraag, nooit prijsinfo gekregen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De schouw was slecht onderhouden, maar omdat ze door de storm naar beneden is gekomen, mag er volgens het reglement niet gefactureerd worden. De Brandweer crediteert de factuur.

Er wordt een ontwerp voor een nieuw reglement voorgelegd aan de gemeenteraad met een clausule erin die dit in de toekomst moet vermijden.

4. De Brandweer zelf is komen opdagen met een team van zeven mensen voor een strook van maximum 10 meter. Daarvan waren slecht drie man aan het werk, dus ik begrijp niet waarom zo'n team brandweelui opgerukt is, terwijl ze door de takeldienst geïnformeerd waren over het feit dat het enkel om een oliestrook ging.

Ik vertrouw die mensen, maar nu blijkt dat dit onterecht is want de verzekering dekt dit niet en ik zou die factuur zelf moeten betalen ook al is dit schade aan derden (= overheid). Als ik hen niet geloofd had dan zou ik de takeldienst tegengehouden hebben en de oliestrook zelf opgekuist hebben. Ik ben erg teleurgesteld over de communicatie en ik betwist deze factuur (het bedrag is onterecht hoog). Van de 192 euro gaat er 140 euro naar 1 uur reinigen van de weg (ze zijn er geen uur geweest en de helft deed niks), en 52 euro naar oplosmiddel koolwaterstoffen (waar ik zelf kan aan geraken).

Ik weet dat de brandweer in Izegem eens voor 2 uur, met een speciale opkuismachine, de brug moest komen opkuisen (in mijn geval moesten ze niet eens met een speciale machine komen) en dat kwam neer op een bedrag van 130 euro. Dus ik betaal meer voor slechts 1 uur, zonder speciale kuismachine en terwijl mij gecommuniceerd werd dat de verzekering alles dekt.

Om die redenen schrijf ik u deze mail, ik hoop dat hier iets aan gedaan kan worden.

Onderzoek:

De Brandweer zegt dat er op dat moment hevige regenval was. De olievlek deinde daardoor uit en de weg werd gevaarlijk glad. Een snelle interventie was dus

vereist en volgens de Brandweer zou verzoekster nooit op een uur tijd de nodige middelen ter plaatse kunnen krijgen en de weg reinigen. Mocht er een voertuig geslipt zijn, dan zou verzoekster zeker burgerrechtelijk aansprakelijk gesteld worden.

De interventie vond plaats buiten de normale diensturen. Volgens het retributiereglement wordt er dan 140 euro per begonnen uur gerekend. De verbruikte uren worden pro rata gerekend. Er werden twee vaten atlanol gebruikt wat neerkomt op 52 euro. Volgens de Brandweer is die prijs zeker niet overdreven. Tot slot werd er ook 2000 liter water verbruikt en daarvoor werden geen kosten aangerekend.

Op basis van een omzendbrief van 7 februari 2008 van de Minister van Binnenlandse Zaken moet elk korps bij elke eerste uitruk gelijktijdig met minstens zes brandweelieden vanuit een en dezelfde post vertrekken. Dat is ook gebeurd. Voor het bedrag van de factuur maakt dit geen verschil.

Dat de factuur op een verkeerde naam stond, berust volgens de Brandweer op een vergissing. Zij sturen verzoekster dan ook een nieuwe factuur met de juiste gegevens.

Tot slot werd de piketoverste die het bevel had over de interventie aangesproken over de communicatie met

toegankelijkheid en bereikbaarheid

Verzoek: 200812-611

100 onbereikbaar

In de nacht van 16 op 17 december 2008 moest ik de ambulance bellen voor mijn echtgenoot. Toen ik rond 1u00 de 100 belde kreeg ik voortdurend een bandje te horen. Ik heb zeker gedurende vijf minuten verschillende keren geprobeerd om binnen te geraken, maar het was steeds dat bandje. Uiteindelijk heb ik dan de Politie gebeld via de 101 en zij hebben er voor gezorgd dat er een ambulance langs kwam. Met mijn echtgenoot is ondertussen alles in orde, maar ik vind het toch verontrustend dat ik de 100-centrale niet persoonlijk kon bereiken.

Onderzoek:

Uit onderzoek blijkt dat verzoekster zich in eerste instantie vergiste. Ze heeft eerst drie keer naar de 101 (Politie) gebeld en daar kreeg ze een bandje te horen. Wat voor haar tijdens een noodoproep erg frustrerend moet zijn overgekomen.

Daarop belde ze naar de 100 (Hulpcentrum) en daar werd meteen opgenomen.

verzoekster. De piketoverste zei dat hij aan verzoekster geantwoord heeft dat hij niet wist hoeveel de interventie zou kosten. Hij heeft haar daarvoor verwezen naar de Dienst Facturatie. Over de vraag naar tussenkomst van de verzekering heeft hij geantwoord dat hij het antwoord schuldig moet blijven.

De Brandweer zegt dat zij aan hun mensen steeds meegeven om geen persoonlijk standpunt in te nemen omtrent facturatie. Volgens de Brandweer heeft de piketoverste zich ook aan die afspraak gehouden. Het is dus woord tegen woord. Mocht er toch iemand van de brandweelieden hierover uitspraken gedaan hebben, vindt de Bandweer dat heel spijtig.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De adressering op de factuur was inderdaad onzorgvuldig, maar dat wordt snel rechtgezet.

Over de informatie die al dan niet gegeven werd, kunnen we niet oordelen omdat het woord tegen woord is. De Brandweer geeft zijn mensen alleszins mee om hier persoonlijk geen uitspraken over te doen. Maar de vraag blijft: hoe komt de burger dan aan informatie? Niet iedereen heeft een computer.

Wanneer er bij de 101 gelijktijdig verschillende oproepen zijn, wordt er een bandje afgespeeld. De 101 neemt dan zelf contact op met de beller. Wat hier ook is gebeurd, maar de lijn was bezet omdat verzoekster dan weer naar de 100 aan het bellen was... Kortom de 101 was niet onmiddellijk bereikbaar, de 100 wel. Mocht verzoekster geen bandje hebben gehoord, dan was er geen klacht geweest.

Beoordeling: ongegrond

Ongegrond naar Hulpcentrum 100 toe, maar de bereikbaarheid van dienst 101 is voor correctie vatbaar. Ook al wordt er zelf contact opgenomen door de Politie, de lijn van de burger kan in noodsituaties... bezet zijn omdat er niet altijd - soms uit paniek - geluisterd wordt naar wat er op het bandje staat.

2.3.2. Lokale Politie

Aanpak van oorzaken

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
van pier naar pol
non-respons
Verzoek: 200806-274

Racen en pingpong

Ik ben woonachtig in de Maurits Gysselingstraat te Oostakker. Onze tuinen grenzen aan de zijparking van de Carrefour. Vooral tijdens de nachten van vrijdag op zaterdag en zaterdag op zondag worden wij bijna wekelijks uit onze slaap gehouden omdat joyriders de parking gebruiken om te komen racen en slippen met hun wagens. Dit brengt een verschrikkelijk lawaai met zich mee van gierende banden en loeiende motoren zodat wij uit onze slaap gewekt en gehouden worden. Op zondag en na sluitingsuur van de Carrefour komen leerling-autobestuurders hun helling oefenen op een niveauverschil op de parking welke op 15 meter van onze woning ligt. Het klinkt misschien banaal, maar als je dagelijks geconfronteerd wordt met loeiende motorgeluiden van wagens die de gaspedaal volledig indrukken terwijl hun koppelingspedaal eveneens nog is ingedrukt om vervolgens met gierende banden vooruit te schieten, word je daar op den duur echt gek van. De motorgeluiden overstijgen zelfs het geluid van onze televisie, laat staan dat we nog eens rustig in onze tuin kunnen zitten. Er zijn zelfs mensen bij die het nodig vinden om 's nachts om één uur hun helling te komen oefenen en tientallen keren het heuveltje op en af rijden.

Wij hebben al tot vervelens toe hiervoor contact opgenomen met Carrefour zelf, de Politie en de Milieudienst van de Stad Gent om te vragen of ze hier geen oplossing voor kunnen vinden. Carrefour beweert de parking niet te mogen afsluiten omdat het een "parking met openbaar karakter" is, terwijl de gemeente zegt dat zij vrij zijn om slagbomen te plaatsen op hun parking. "Openbaar karakter" betekent dat de parking toegankelijk moet zijn voor klanten wanneer de winkel geopend is, maar dat argument willen ze bij Carrefour maar niet snappen.

De Gentse Milieudienst is zeer welwillend en behulpzaam maar zegt dat hun dienst niet gemachtigd is om dit probleem op te lossen. Zij kunnen Carrefour niet verplichten om het terrein af te sluiten.

Wanneer we 's nachts naar de Politie (101) bellen om de geluidsoverlast te melden, komt de Politie zelfs niet meer ter plaatse omdat zij ervan uitgaan dat de

wagen(s) weg zijn tegen dat de Politie er aankomt. Dan krijgen we ook te horen dat zij onderbemant zijn en dat geluidsoverlast geen dringende oproep is. Ook de Lokale Politie (wijkagent en kantoren van Sint-Amandsberg en Oostakker) schepen ons af en laten ons met ons probleem zitten. Ik begrijp wel dat de Politie geen hele nacht post kan houden op de parking, maar zij moeten toch Carrefour onder druk kunnen zetten opdat Carrefour zelf actie onderneemt om dit probleem op te lossen. Als burger mogen wij toch een klacht neerleggen tegen Carrefour, maar zelfs dat wil de Politie niet noteren. Nu komt er nog eens bovenop dat een jaar of twee geleden de Lunchgarden twee garageboxen op 20 meter van ons huis heeft geplaatst waar ze hun afvalcontainers hebben in geplaatst. De containers die zich in deze garageboxen bevinden worden 's morgens zelfs voor vijf uur geledigd. Als zo een glascontainer wordt omgekieperd om vijf uur 's morgens kan ik u verzekeren dat wij uit ons bed wippen van het verschieten.

Wij worden dus "gepingpongd" tussen Carrefour en de gemeente. Wij zijn echt op, letterlijk doodmoe omdat we bijna elke nacht geluidsoverlast hebben en ons geduld is ook op omdat we van de ene dienst naar de andere hollen, maar niemand ons echt kan/wil helpen. Wij hebben lang geduld gehad maar aangezien dat dit het laatste jaar echt de spuigaten begint uit te lopen moet er echt iets gebeuren.

Ik hoop echt dat u ons verder kan helpen met dit probleem.

Onderzoek:

Na onze tussenkomst overlegt de Wijkpolitie met de Milieudienst en de cel Bouwtoezicht. Ze nemen ook contact op met de directie van Carrefour.

De parking afsluiten is blijkbaar geen optie omdat er verschillende aangrenzende winkels zijn met diverse openingsuren. Er zou ook een probleem zijn met de verantwoordelijkheid voor het openen en het sluiten (bijvoorbeeld wanneer iemand opgesloten wordt na sluitingsuur). Carrefour plaatst wel grote borden aan de beide ingangen die duidelijk maken dat de parking privé domein is. De Dienst Fenomenen van de Politie doet toezicht op racende auto's en tijdens speciale acties doet ook de Wijkpolitie de parking aan. Tot nog toe werden er geen positieve vaststellingen gedaan. De Wijkpolitie raadt de bewoners aan om bij overlast zeker 101 te blijven bellen.

De rijscholen worden aangemaand om hun leerlingen erop te wijzen niet meer te oefenen op de parking. De firma die instaat voor het ledigen van de containers wordt eveneens gecontacteerd. Zij mogen de containers pas ledigen vanaf 6u00. De Wijkpolitie doet geregeld controle 's morgens en tot nu toe worden de afspraken nagekomen. Vrachtwagens mogen pas laden en lossen vanaf 7u00. De Politie kan de vrachtwagenchauffeurs echter niet verbieden om al vroeger de parking op te rijden en zich te parkeren. De chauffeurs zijn wel gewaarschuwd dat ze de koelinstallatie en de motor moeten uitschakelen. Ook hier wordt geregeld op gecontroleerd.

We geven aan verzoekster de contactgegevens door

Baliewerk

hoffelijkheid

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200801-20

Verdwenen zus

Mijn moeder is pas overleden. De familie heeft al heel lang geen contact meer met onze jongste zus, maar we wilden haar toch op de hoogte brengen van het droevige nieuws. We kunnen haar echter op geen enkele manier meer bereiken. Ze woont al een jaar niet meer op haar oude adres, maar staat er wel nog ingeschreven. Haar huurbaas weet ook niet waar ze is. Via gsm kunnen we haar ook niet meer bereiken. Mijn oudste zus had een jaar geleden voor de laatste keer contact met haar via de telefoon.

Omdat ik toch heel ongerust ben hierover, ben ik daarom op woensdag 16 januari 2008 om 10u50 naar het politiecommissariaat van Ekkergem gegaan. Na enig wachten kwam er een inspecteur bij mij die duidelijk een slechte dag had. Toen ik hem de situatie uitlegde en duidelijk stelde dat ik helemaal niet wou weten waar ze nu was of zo, maar alleen wou weten dat ze in orde was, antwoordde hij mij: "Moest het nu nog een week geleden zijn, maar een jaar geleden... Wij kunnen u niet helpen." Omdat ik hem vertelde dat ik niet goed begreep waarom het na een week wel nog kan en na een jaar niet meer, telefoneerde hij eens naar zijn officier. Na een kwartiertje kwam hij terug met de boodschap: "Wij kunnen u niet helpen, bol het maar af." Ik vond die reactie ongepast, vooral omdat ikzelf altijd beleefd ben gebleven ondanks mijn aandringen. Toen ik zag dat er geen ruimte meer was

van de hoofdinspecteur die instaat voor de coördinatie van de acties zodat zij bij iemand terecht kan met haar vragen en opmerkingen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Na onze tussenkomst komt er een gecoördineerde aanpak van het probleem en die heeft ook effect. Klager stond niet alleen met zijn klacht en de opvolging was zeer accuraat na tussenkomst.

Aanbeveling:

Proactief optreden van de Politie had hier de klacht kunnen voorkomen.

voor een gesprek, ben ik opgestaan en heb ik gezegd dat ik het hier niet zomaar zou bij laten. Achter mijn rug riep de inspecteur: "Klootzak." Geschokt draaide ik mij om en vroeg ik wat hij zei. Op luide toon zei hij toen in het bijzijn van de twee receptionistes en een zestal andere agenten die daar zaten te wachten: "Bol het af, klootzak!" Iedereen was duidelijk geschokt door zijn opmerking. Toen ik naar zijn naam vroeg, riep hij: "Daar hebt gij niets mee te maken." Ook de receptioniste wou mij later zijn naam niet geven, maar daar heb ik alle begrip voor.

Nadat ik bekomen was van de eerste emoties, vond ik dat ik het hier niet bij kon laten en daarom kom ik bij u. Mijn eerste bezorgdheid is nog altijd dat mij zus in orde is en dat ze op de hoogte wordt gebracht van de dood van onze moeder, maar de manier waarop ik behandeld werd is ondermaats.

Onderzoek:

Na onze tussenkomst en na enig speurwerk van de Politie wordt de zus gevonden en de boodschap over de dood van haar moeder wordt doorgegeven. Verzoeker is blij dat alles in orde is met zijn zus. Hij bedankt iedereen voor de geleverde inspanningen. De Dienst Intern Toezicht van de Politie onderzoekt ook de manier waarop verzoeker werd ontvangen. Getuigen verklaren dat de betrokken inspecteur nooit de woorden "bol het af" in de mond heeft genomen. Hij heeft wel "klootzak" gezegd, maar dat zou niet gericht zijn naar verzoeker, maar naar een collega die hem "aantrapte".

De inspecteur beseft dat zijn uitlatingen heel slecht overkwamen. Ze worden ook formeel afgekeurd door

zijn directe leidinggevende. Er wordt de inspecteur ook nog eens gewezen op de voorbeeldfunctie van de Politie, zeker aan het onthaal.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200801-38

Doorverbonden

Vrijdag, 25 januari 2008, ging ik mijn kleindochter ophalen in de basisschool van Sint-Bavo, gelegen in Apostelhuizen. Zoals altijd staat het voetpad vol geparkeerd met auto's, zodanig dat wij verplicht zijn om met onze kleintjes op straat te lopen (dit met de nodige risico's). Deze keer stond er ook een 4x4 geparkeerd op de oversteekplaats aan de uitgang. Toen ik de bestuurder daar attent op maakte, stond die mij gewoon uit te lachen. Ik kon dat niet aanvaarden en belde het algemene nummer van de Politie. Na mijn verhaal gedaan te hebben, verbond deze dame mij door naar de wijkpost. Ik kreeg een andere agent aan de lijn en die verbond mij weer door. Na mijn verhaal nog eens gedaan te hebben aan een derde agent, zei die mij dat hij mij zou doorverbinden. Dit was teveel. Ik heb hem beleefd gezegd dat ik burgerzin had en dat ik daarom deze melding deed en dat hij nu zelf moest weten of actie werd ondernomen of niet. Daarop heb ik opgehangen. Niettegenstaande ik in de onmiddellijke omtrek politiecombi's heb gezien, werd er ter plaatse niet opgetreden. Ik weet dat men niet aan iedere school politie kan plaatsen, maar zoek dan een alternatief of doe regelmatige controle met effectieve boeten.

Deurwaardersexploot

[informatievraag]

Verzoek: 200804-216

Ongenode gast

Sinds 11 jaar wonen mijn man en ik in dit huis. Het werd in 1997 door ons aangekocht. Sinds die tijd blijven wij aangetekende zendingen, debiteurenbureaus en zelfs een gerechtsdeurwaarder aan de deur krijgen, voor iemand anders. Deze persoon heeft heel lang geleden dit huis gehuurd, verneem ik door mijn zoektocht naar opheldering, en verdween in financieel dubieuze omstandigheden.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De zus wordt na enig speurwerk gevonden. De inspecteur wordt aangesproken over zijn uittalingen.

Onderzoek:

Het verhaal van verzoeker klopt: er is effectief herhaaldelijk doorverbonden. De Verkeerscoördinator van de Politie geeft opdracht om tijdens de ochtend- en avondspits repressief toezicht te houden in de buurt van de schoolpoort. De wijkcommissaris zegt dat zij het telefonisch doorhakelen tot een minimum proberen te beperken. Tijdens de dagelijkse briefing heeft hij zijn personeel hier ook nog eens voor gesensibiliseerd. In dit geval heeft het Zonaal Sturingspunt beslist om de Wijkdienst te contacteren via het algemene nummer. Op de Wijkdienst moest er daardoor nog eens doorgeschakeld worden. Daarbij moest de persoon aan de telefoon beslissen of hier een dringende of een uitstelbare interventie nodig was, of hier gewoon info verschaft moest worden (buurtinspecteur of wijkzorgteam).

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Na onze tussenkomst wordt er actie ondernomen. Verzoeker kon sneller geholpen worden.

Aanbeveling:

Beperk doorverbinden tot één keer door bijvoorbeeld zelf te informeren en dan terug te bellen.

Ik heb klacht neergelegd bij de Lokale Politie Gent (Ekkergem) een jaar geleden omdat die brieven van debiteurenbureaus ook uit Duitsland komen en grote bedragen aanbelangen. Geen beterschap echter. Ik heb nu alle advocaten en debiteurenburelen zelf geschreven en gebeld... Graag verneem ik wat er ons te doen staat aangezien deze persoon wellicht formeel nog steeds op ons adres staat geregistreerd.

Onderzoek:

Die man is niet meer ingeschreven op dat adres. Dus het is zeer verwonderlijk dat deurwaarders zich

dan nog bij verzoekster aanbieden. Op ambtelijk vlak kan niet meer gedaan worden. Verzoekster heeft alles gedaan wat in haar mogelijkheden ligt om deurwaarders te verwittigen dat zij hen niet meer aan haar deur wenst voor die persoon. De ombudsvrouw vraagt aan de administratie of die man ergens anders is ingeschreven. Misschien is hij gewoon met de noorderzon verdwenen, mocht hij op een ander adres ingeschreven zijn dan zou zij vermoedelijk minder problemen hebben. De ombudsvrouw informeert bij de bevoegde administratie of er nog meer kan ondernomen worden. Volgens de Dienst Bevolking loopt een onderzoek naar de huidige hoofdverblijfplaats van deze persoon. In toepassing van het KB op het verkrijgen van informatie

Samenwerking met andere stadsdiensten en overleg met Parket

van pier naar pol

Verzoek: 200802-86

Lawaaiiger bromfietsen

Bromfietsen van het type Honda DAX met niet-conforme uitlaten zorgen in onze buurt voor geluidsoverlast. Ze rijden van het ene meeting point naar het andere en zijn straten ver hoorbaar. Bij goed weer is dit echt storend. Wij hebben al verschillende malen klacht ingediend bij de Politie die ook al proces verbaal heeft opgemaakt. De Politie zegt dat milieu verantwoordelijk is, maar milieu zegt dat zij niet kunnen optreden. De Politie zegt contact op te nemen met de wijkagent, maar die doet ook niets. Wij worden van de ene naar de andere dienst gestuurd en het lijkt of niemand er iets kan of wil aan doen.

Onderzoek:

Bij dit type bromfietsen maakt de uitlaat geen verschil volgens de expert van de Politie. Om dit soort geluidsmetingen te doen, heb je een decibelmeter nodig en iemand die een opleiding kreeg om die metingen te mogen doen. Binnen het politiekorps van Gent is er echter niemand met deze opleiding. De Politie heeft daarom aan de Milieudienst gevraagd om hierin samen te werken. De Milieudienst zegt dat dit echter geen optie is omdat hun mensen en middelen beperkt zijn. Zij willen beide maximaal inzetten voor klachten en controles met betrekking tot zaken die onder hun bevoegdheid vallen (zoals geregeld in het milieuver-

uit de bevolkingsregisters kan een derde een uittreksel of getuigschrift verkrijgen wanneer de afgifte door of krachtens de wet voorgeschreven of toegestaan is. Deurwaarders en advocaten zijn hiertoe gerechtigd voor de uitvoering van een procedure en kunnen dus beschikken over de gegevens in verband met de inschrijving in de bevolkingsregisters.

gunningendecreet).

Na de tussenkomst van de Ombudsvrouw houdt het commissariaat Wondelgem wel een overlastactie, gekoppeld aan bromfietscontrole. Er worden verschillende bromfietsen gecontroleerd en de nodige processen verbaal worden uitgeschreven. De Politie merkte wel dat de jongeren elkaar telefonisch waarschuwen, maar de actie is alleszins niet onopgemerkt gebleven. In de toekomst zal dit soort actie nog herhaald worden.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Na onze tussenkomst houdt de Politie een actie die ze in de toekomst zullen herhalen. De Politie zoekt ook naar een directere aanpak van de geluidsproblematiek, maar samenwerking met de Milieudienst blijkt niet mogelijk. Misschien wel controleren of het om opgefokte bromfietsen gaat. Waarom beschikt de Politie niet over dergelijke meettoestellen?

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200805 -221

Brandje blussen

Degene die het huis achter ons opknapt, verbrandt al het vuil in de tuin. Mijn buurvrouw en ik die er heel dicht bijwonen hebben echt last van de stank en de rook, het is echt wel erg. Er staat daar precies een schouw, maar de rook komt daar uit langs alle kanten. Waar ik vooral toch vragen over heb is het optreden van de Politie. We hebben de Politie drie keer opgeroepen: twee keer om brand en één keer om de rook te komen vaststellen. De eerste keer was het zo erg dat we dachten dat dit huis in brand stond. Omdat het huis leeg stond hebben we zowel Politie als Brandweer opgebeld en die laatste hebben het vuur geblust. De tweede keer hebben we ook de Politie gebeld en die hebben gezegd: “Als er daar rook is, is het voor de Brandweer.” Die hebben dan gezegd dat we onze deuren en ramen moest toehouden. Omdat het niet ophield, is er nadien toch nog een politiepatrouille gekomen en die zijn bij die man binnengegaan, maar die bleef gewoon voortdoen in de tuin.

non-respons
integriteit - voorbeeldfunctie
Verzoek: 200810 -461

Haast en spoed

Ik ben dierenarts en ik word soms 's nachts opgeroepen door de Politie, bijvoorbeeld wanneer er een zwaargewond dier is door mishandeling of een zwaar ongeval. Er is echter een steeds weerkerend probleem van laattijdige betalingen. Ik moet vaak lang aandringen. Zo werd ik in februari 2005 opgeroepen door de Politie. We zijn nu oktober 2008 en ik werd nog altijd niet betaald. Ondanks een herinnering aan zowel de korpschef, als aan de agent die mij te woord stond op de plaats van mijn optreden. Nooit kreeg ik enige reactie op mijn schrijven. Vermits dit niet om een alleenstaand geval blijkt te gaan, denk ik dat het nuttig is hier enige aandacht aan te besteden.

Onderzoek:

Alle partijen zijn het erover eens dat prestaties door derden (niet alleen dierenartsen, maar ook slotenmakers) gehonoreerd moeten worden.

Ook bij onze buurvrouw komt er rook binnen en die was dus ook in paniek, want die dacht dat haar huis in brand stond. Een bijkomend probleem is dat mijn buurvrouw dement is en dat is daar dus telkens paniek. Ik ga er vanuit dat afval verbranden in de tuin toch verboden is, moeten politiemensen niet de milieuwetgeving toepassen of moet ik daarmee naar de Milieudienst? Maar kan de wijkagent die man eens niet goed informeren dat dit moet gedaan zijn? En als het nog eens gebeurt, naar wie kan ik bellen dat dit onmiddellijk moet stoppen want zo kan dit toch niet. Wij blijven maar bellen en eigenlijk gebeurt er niets. Ik heb een mail gestuurd naar de schepen en heb per kerende een antwoord gehad dat ze er zullen naar kijken. Waarom ik dan toch nog naar hier kom?Ik wil gewoon een praktische oplossing.

Het loopt vaak mis omdat de vaststellers (Politie dus) de juiste en afgesproken procedure niet volgen. De vaststellers moeten immers de derden correct informeren: ze moeten de facturen namelijk rechtstreeks overmaken aan de Directie Financiën en Middelenbeheer van de Politie en niet aan de vaststellers die het dan verkeerdelijk met het pv meesturen naar het parket. De Dienst Financiën kijkt dan zelf na of de factuur door de Politie zelf of door het gerecht betaald moet worden. Wanneer de factuur door het gerecht betaald moet worden, kan de derde soms wel heel lang op zijn geld moeten wachten...In elk geval is de procedure traag en riskeert de slotenmaker of de dierenarts lang op zijn geld te moeten wachten of zoals in dit geval gewoon niet betaald te worden. De Politie moet immers de tussenkomst in een aantal gevallen trachten te recupereren van de al dan niet onbehoorlijke burger waarvoor de tussenkomst bedoeld was. Dit alles zorgt ervoor dat dierenartsen en slotenmakers niet altijd happig zijn om bij noodoproepen door de Politie tussen te komen. Alle partijen zouden er bij winnen om hier een eenvoudige en vlugge procedure tot betaling uit te werken.

Opvolging:

Eind december 2008 is verzoeker nog niet betaald door justitie, maar heeft hij wel een vriendelijk contact gehad met de verantwoordelijke binnen het justitiepaleis. In maart 2009 wordt verzoeker eindelijk betaald. De betaling heeft vier jaar op zich laten wachten. Er is ook een overleg tussen Politie en een verantwoordelijke binnen het Parket.

Beoordeling: geen oordeel

Geen oordeel naar de Politie toe omdat een aantal gegevens ontbreken. We spreken ons niet uit over de afhandeling door justitie.

redelijke termijn
Verzoek: 200906-208
Veearts niet betaald

In het weekend van 3 februari 2008 werd ik als dierenarts van wacht opgevorderd door de Politie van Gent om drie zeer sterk verwaarloosde honden op te nemen en te verzorgen tot ze naar het asiel konden maandag. Op 18 februari 2008 heb ik kwitantie naar de betrokken agent opgestuurd met vraag om het bedrag van 125,00 euro te storten op mijn rekening. Dit is nooit gebeurd. Ik heb telefonisch minstens vier keer contact gezocht

Aanbeveling:

Overleg tussen parket, Politie en afgevaardigden van slotenmakers en dierenartsen om tot een snellere procedure te komen.

en gevraagd om te betalen. Steeds is er een uitleg dat het parket gaat betalen. Ik ben ten einde raad. Ik werd in mijn carrière nog nooit door de Politie vergoed voor mijn interventies tijdens de wachtdienst. Ik ben het hartgrondig beu dat je zo achter je geld moet zitten tot dat je het op de duur laat schieten. Ik heb dan telkens wel BTW en belasting betaald op niet ontvangen honoraria. U begrijpt dat ik al lang niet meer happig ben om ook nog maar iets te doen voor de Politie. Ik hoor van collega's in Gent een beetje dezelfde verhalen. Ik richt mij nu tot u om misschien toch enige respons te krijgen.



Machtsverhouding en belangenvermenging

integriteit – machtsafwendings

Verzoek: 200810 –448

Machtsmisbruik?

Ergens in maart 2008 krijg ik een pv toegestuurd van Politiezone Gent met een antwoordformulier en het verzoek een onmiddellijke inning te betalen van 200 euro omdat ik een aantal verkeersovertredingen zou hebben begaan: drie in totaal. Ik heb de gewoonte mijn verkeersboetes te betalen als ik inderdaad een overtreding heb begaan. Maar in dit geval blijkt dit proces verbaal een onwaarschijnlijke opeenstapeling te zijn van onwaarheden, verdraaiingen van de waarheid en onversneden leugens. Ik ben dan ook niet van plan om het hierbij te laten.

Ik herinner mij de situatie van 2 maart 2008 waarover de vaststeller het pv heeft opgesteld nog zeer goed omdat mijn vriendin, die toen met mij in de auto zat, en ik ons zeer verbaasden over de agressieve en hardnekkige manier waarop een kleine blauwe auto achter ons op allerlei manieren bleef proberen ons voorbij te steken in een drukke stedelijke verkeerssituatie waarin wij ons in een file bevonden waarin wagens achter elkaar aanschoven en waarin het dus absoluut onmogelijk was en ook geheel tegen alle verkeersregels indruiste om een voorligger voorbij te steken. Wij waren dan ook zeer verbaasd toen we mochten vaststellen dat de bestuurster van die blauwe auto een lid van de Gentse Politie bleek te zijn. En dat niet alleen, een lid van de Gentse Politie dat zich nauwelijks iets aantrok van de verkeerscode en vervolgens een pv vol leugens opstelde. Het lijkt mij niet aanvaardbaar in een democratie en een rechtsstaat – en dat is België nog altijd – dat een inspecteur van politie op een dergelijke manier misbruikt maakt van haar functie. Dat heb ik ook gemeld op de antwoordkaart die ik terug heb gestuurd en waarin ik duidelijk heb gemaakt dat ik weiger om deze onterechte boetes te betalen.

Daarna hoorde ik meer dan een maand niets meer. Dan heb ik zelf contact opgenomen. Ik gaf het pv-nummer op en ik kreeg te horen dat men mij zou doorverbinden met “de bevoegde dienst”, maar na meer dan tien minuten wachten aan de telefoon werd ik met niemand doorverbonden. Uiteindelijk heb ik het opgegeven. Een paar dagen later arriveerde dan “een voorstel tot onmiddellijke inning” voor 200 euro.

Het pv komt erop neer dat deze mevrouw insinueert dat ik haar meermalen “verhinderd zou hebben dat

ze mij zou inhalen”. Dit zijn pertinente leugens. Ik herinner me deze situatie nog zeer goed omwille van de agressieve, hinderlijke en arrogante manier waarop deze vrouw in haar blauwe auto mij op eender welke manier probeerde voorbij te steken in plaats van zich aan de verkeersregels te houden en te wachten tot ze de kans had om mij op een wettelijke manier voorbij te steken. Op geen enkel moment heb ik haar gehinderd of wat dan ook. Het probleem was dat ik voor haar op de rijweg zat en dat wij een tijdlang hetzelfde traject volgden.

Daarbij heb ik mij op geen enkel moment niét aan de verkeersregels gehouden. Integendeel. Als het inderdaad zou kloppen dat ik een dergelijke opeenstapeling van verkeersovertredingen zou hebben begaan, waarom heeft deze politieofficier me dan niet doen stoppen me ter plekke geverbaliseerd en me mijn rijbewijs ontnomen? De aanpak van deze vrouw is zo grof.

Onderzoek:

Er is een duidelijke procedure voorzien binnen de Politiezone Gent voor gevallen waar een agent betrokken is als partij én verbalisant (al dan niet op dat ogenblik met dienst). De algemene regel is om in deze gevallen niet zelf te verbaliseren omdat dit zowel bij de bekeurde als bij de rechtbank een indruk nalaat van een vorm van partijdigheid en persoonlijke betrokkenheid. Wanneer men van deze regel afwijkt en dus toch verbaliseert, moet men hierover een gemotiveerd verslag maken aan het ambt van de Korpschef.

De genoemde inspecteur heeft deze procedure niet gevolgd en de Korpschef verontschuldigt zich bij verzoeker voor haar gedrag omdat dit volgens hem niet past binnen het begrip gemeenschapsgerichte politiezorg. De inspecteur wordt hier ook over aangesproken en via een dagorder worden de instructies nogmaals overgemaakt aan het volledige korps.

De Korpschef kan geen pv laten verdwijnen. Zoals gewoonlijk in deze gevallen, maakt de Korpschef wel zijn visie over aan de Procureur des Konings met de vraag hier rekening mee te houden in het raam van zijn opportuniteitsrecht.

Opvolging:

Navolgend op de brief van de korpschef beslist de Procureur des Konings op 22 september 2008 om het proces verbaal te seponeren .

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Over de inhoud van het pv spreken wij ons niet uit. Het gedrag van de inspecteur laat echter een indruk van partijdigheid en persoonlijke betrokkenheid na. Juist om deze reden is er ook een duidelijke procedure voor de betrokkenheid van politiepersoneel als partij én verbalisant. De inspecteur volgde de regels niet. De Korpschef geeft zijn visie mee aan de Procureur des Konings met de vraag hier rekening mee te houden. De procedure wordt ook nog eens bekend gemaakt aan het volledige korps.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200803 –123

Afgewimpeld

Wij huren een autobox met 14 andere huurders (in totaal 15 autoboxen) in de Langestraat in Ledeberg. Parkeren is verboden rechtover de in- en uitrijpoort. De poort is zeer smal zodat wij zeker de verboden parkeerplaats nodig hebben voor in en uit te rijden met de wagen.

De laatste tijd staan herhaaldelijk auto's geparkeerd op de verboden parkeerplaats op elk moment van de dag en nacht. Wij hebben al herhaaldelijk de Politie moeten oproepen om de auto's te verwijderen om in en uit te rijden om naar het werk te kunnen gaan.

Nochtans zijn er wegmarkeringen aangebracht (witte haken en gele onderbroken lijnen). Deze zijn echter niet zo duidelijk meer. Wij zijn reeds herhaaldelijk naar het politiekantoor geweest voor het probleem en met de vraag desnoods de wegmarkeringen terug duidelijker te maken of uit te breiden met een getraceerde verboden parkeerplaats want volgens de chauffeurs die er parkeren zijn de markeringen niet duidelijk genoeg en zijn ze niet zichtbaar.

Wij hebben het gevoel dat wij iedere keer afgewimpeld worden op het politiekantoor van onze wijk om dit probleem zo vlug mogelijk op te lossen want dit is nu al maanden aan de gang en er is nog niets aan veranderd!

U bent onze laatste hoop op een oplossing voor mij en de andere 14 huurders. Ik hoop dat ik vlug een antwoord mag ontvangen van u en alvast hartelijke dank voor de aandacht voor mijn schrijven.

Aanbeveling:

Analyseer de klacht grondig, ook qua communicatiemethoden. Deze procedure staat of valt met de korpschef.

Onderzoek:

Wij contacteren de Verkeerstechnische Afdeling en de verkeerscoördinator van de Politie. De markeringen worden herschilderd en er komt geregeld toezicht. De buurtinspecteur verstuurde een fax naar de bevoegde diensten met de vraag om de markeringen bij hoogdringendheid te herschilderen. Hij deed dat nog voor verzoeker bij ons kwam. Hij zegt dat hij aan het wijkzorgteam ook gevraagd heeft om toezicht te doen. Sinds januari 2008 werd er 21 keer gecontroleerd in de Langestraat, wat resulteerde in 43 onmiddellijke inningen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De buurtinspecteur heeft wel degelijk opgetreden, maar omdat er geen feedback was naar verzoeker toe kreeg die de indruk dat hij afgewimpeld werd.

Beschikbaarheid en continuïteit

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
toegankelijkheid en bereikbaarheid
continuïteit

Verzoek: 200803 -131

Onbereikbare Politie

Ik weet niet meer waar ik terecht kan voor de verkeersproblemen op de Blaisantvest. Het gaat vooral om het volgende: Er staat heel vaak een wagen geparkeerd half op het fietspad ter hoogte van de Spaarstraat aan dat pompkotje. Het is steeds dezelfde wagen.

De fietsers moeten dan de drukke rijweg op. Mijn man en ik hebben al een zestal keer naar het politiecommissariaat in de Belfortstraat gebeld om dat te melden en om te vragen of ze die bestuurder niet konden beboeten. Wij krijgen altijd het antwoord dat er niemand ter beschikking is om te komen controleren. Er is ook geen wijkagent, die is steeds voor lange tijd afwezig. Er is niemand graag wijkagent in deze moeilijke buurt. Die wagen staat er zeker op woensdagmorgen. Kunt u hier alstublieft iets aan doen?

Onderzoek:

Het Wijkzorgteam gaat langs bij verzoekster voor meer details en om de moeilijke bereikbaarheid van haar wijkagent te kaderen. De Politie zal contact opnemen met de eigenaar van de auto om hem te responsabiliseren om niet meer op het fietspad te parkeren.

Feedback

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200803 -157

Grieks geblaf

Wij wonen in de Molenwalstraat te Mariakerke. In de lente van 2007 haalde een buurvrouw een Griekse straathond van de poezenboot. Inmiddels is deze hond volwassen. Sinds de zomer van 2007 worden vooral wij, maar ook andere burens, geconfronteerd met het niet aflatend, zeer luide blaffen van voornoemde hond.

Door de ligging van zijn - zeer kleine - territorium ten opzichte van onze woning, lijkt het wel of deze hond hier in huis blaft, er is geen ontkomen aan. Ongeveer anderhalve maand geleden won ik advies in bij de Politie van Mariakerke. De ambtenaar van dienst

seren om niet meer op het fietspad te parkeren. Een zorggebied/buurt is opgedeeld in verschillende zones. Per zone zijn er vier buurtinspecteurs. Wanneer er dan een buurtinspecteur afwezig is, kunnen zijn taken overgenomen worden door zijn collega's. De buurtinspecteur van verzoekster is langdurig afwezig. Zijn partner was ook verschillende keren afwezig. De derde buurtinspecteur moest dan ook nog eens onder het mes waardoor het onmogelijk was om alle taken nog te verdelen. In eerste instantie werden de dringende zaken opgenomen. Toch is het duidelijk dat de burger hier geen boodschap aan heeft en dat de organisatie voor continuïteit moet zorgen.

Beoordeling: gegrond

Door een samenloop van omstandigheden was er nog maar één buurtinspecteur van de vier beschikbaar in de zone van verzoekster. De dringende zaken kregen natuurlijk voorrang.

Het Wijkzorgteam heeft het probleem van het verkeerd parkeren dan aangepakt, maar dit had proactief kunnen gebeuren. Uit de klacht blijkt een gebrek aan continuïteit in een buurt die als 'zorgenkind' wordt beschreven.

Aanbeveling:

Verzeaker de continuïteit ook op de wijk.

beloofde dat de wijkagent bij de buurvrouw langs zou gaan, en dat me daarna telefonisch van dit gesprek verslag zou gedaan worden. Tot op heden heb ik nog niets vernomen en is het probleem enkel geëscaleerd. Deze situatie is onhoudbaar, en niet alleen wij hebben er last van. Met de eigenares is elk gesprek onmogelijk, ze stelt zich bijzonder defensief en agressief op, en legt het probleem bij iedereen, behalve zichzelf. Is er echt geen andere keuze, in dergelijke gevallen, dan verhuizen of een rechtszaak aanspannen?

Onderzoek:

De Politie meldt ons dat de buurtinspecteur vroeger wel degelijk al eens contact opnam met de eigenares van de hond. De hinder zou toen verminderd zijn, maar dat was blijkbaar maar van korte duur.

Na onze tussenkomst neemt de buurtinspecteur opnieuw contact op met de eigenares van de hond. Hij maakt duidelijk dat er pv zal opgemaakt worden als de hinder wordt vastgesteld. De buurtinspecteur gaat de dag nadien ook eens langs bij de burens. Volgens hen is het rustiger. De buurtinspecteur blijft dit verder opvolgen en hij zal ook regelmatig poolshoogte nemen bij de burens.

Onzorgvuldigheid en gevolgen voor de burger

onzorgvuldigheid

Verzoek: 200805-244

Ongezeind gestolen voertuig

Op zondag 11 mei is mijn wagen van op mijn oprit gestolen. Ikzelf was tijdens het verlengde weekend op vakantie in Frankrijk. Mijn vader heeft de diefstal op maandagmorgen om 10u00 opgemerkt waarna hij mij belde ter verificatie. Ik heb hem toen gevraagd de diefstal te melden bij de Politie op het nummer 101. Hij heeft dit gedaan kort na 10u00 (hij heeft eerst nog bij de burens geïnformeerd naar eventuele getuigen). Mijn vader belde de Politie dus kort na 10u00 op het nummer 101 met de vraag de wagen te laten seinen. Bij de Politie heeft men op het alarmnummer alles (technische gegevens, plaats, tijdstip enz.) genoteerd en gezegd dat mijn vader zou worden gecontacteerd. Vervolgens heeft de Politie mijn vader dus terug gebeld. Daar werd nogmaals gevraagd of hij wel zeker was dat de wagen gestolen was en of mijn vader eens achter de hoek wilde gaan kijken of hij daar niet was achtergelaten... (indien wel, niet aanraken voor eventuele vingerafdrukken, enz.)

Mijn vader bevestigde dat ik de wagen wel degelijk op mijn oprit had geparkeerd. De andere reeds eerder gestelde vragen werden nog eens overgedaan (technische gegevens, plaats, tijdstip enz.) De agente die mijn vader op dat moment aan de lijn had, vertelde dat het niet veel zin had een ploeg ter plaatse te sturen omdat ze daar toch niet veel konden doen. Ik ben geen inspecteur bij de Politie, maar buurtonderzoek, getuigen, buurt nagaan op andere diefstallen enz. (Ik verneem net via een garage in de buurt dat zij hoorden van drie diefstallen van wagens eveneens overdag op 11 mei op de brug in Mariakerke (amper 3 km bij mij vandaan).

's Avonds (ik ben die dag onmiddellijk vanuit Frankrijk terug gereden naar huis) ben ik zo snel mogelijk naar

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De buurtinspecteur was wel al tussengekomen, maar er kwam toen geen feedback naar de buurtbewoners. Daardoor ging een deel van zijn inspanningen verloren. Bij een tweede tussenkomst werd er wel feedback gegeven.

Ekkergem gegaan om een pv te laten opstellen. Het onthaal aan de receptie was totaal niet efficiënt (ik vermoed dat de persoon in kwestie wegens de feestdag op halve kracht of misschien 25% stond ingesteld - enfin, daar gaat mijn klacht eigenlijk niet over).

De inspecteur heeft me dan (overigens heel vriendelijk) verder geholpen. Groot was echter mijn ergernis als ik van hem te horen kreeg dat hij mijn wagen niet terugvond in het systeem voor geseinde wagens... Een volledige dag verloren dus... Als de dieven dus zijn gecontroleerd bij een wegcontrole of een ongeval of iets dergelijks is er niemand die het zelfs maar kan geweten hebben. Ik merkte duidelijk dat diefstallen van wagens voor de Politie dagelijkse kost zijn. Voor mij is dit echter een groot kapitaal. Ik heb geen zin om hier een rel van te maken maar ik vrees dat mijn verhaal aangeeft dat hier toch wel een en ander beter gekund zou hebben. Ik weet wel dat het een kleine kans is, maar de kans bestaat dus dat de dieven door deze nalatigheid door de mazen van het net glipten. Niks aan te doen waarschijnlijk... Ik neem aan dat ik het maar moet aanvaarden. Ik hoop dat deze mail kan helpen om naar de toekomst toe (voor andere gevallen) deze zaken te vermijden.

Onderzoek:

De Dienst Intern Toezicht van de Politie voert een onderzoek en daaruit blijkt dat de operator die de vader te woord stond inderdaad niet handelde conform de vigerende korpsinstructies. Er volgt hierover ook een correctie/functioneringsgesprek met de betreffende inspecteur. De Politie biedt verzoeker zijn verontschuldiging aan.

Beoordeling: gegrond

Verhuisperikelen

overeenstemming met regelgeving
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200809 -394

Dure verhuis

Onze verhuis was gepland op 28 juni 2008. Aangezien we op een appartement wonen, moeten we via de Politie een aanvraag indienen om enige ruimte voor de deur vrij te houden.

De borden worden door ons op tijd geplaatst, zoals gevraagd worden de nummerplaten opgeschreven en doorgegeven aan de Politie.

Op die bewuste zaterdag blijkt een van de auto's nog steeds voor de deur te staan, met (sinds vrijdag) een retributieticket onder de voorruit geschoven (van een bewonerskaart is geen sprake). Politie er bij gehaald, en die beslissen om de auto weg te slepen (er was weinig tegen in te brengen moet ik zeggen). Bovendien beweren zowel de agent als de persoon van de takel-dienst dat het hier om een administratieve takeling gaat en dat dit 80 euro gaat kosten. Groot was dan ook mijn verbazing toen ik enige tijd terug een factuur in de bus kreeg: 200 euro.

Ik heb reeds contact gehad met een medewerker van de facturatedienst van de Politie en die verzekerde mij dat dit de standaard manier van werken is en dat wij dit bedrag moeten betalen.

Daarom volgende vragen die ik graag beantwoord zou zien:

- Waarom moet ik betalen voor het wegslepen van een wagen die er mijns inziens "niet reglementair" geparkeerd staat? Indien een auto of bestuurder niet in fout is als hij zijn auto zonder parkeerticket in een zone betalend parkeren laat staan, ondergraaf je hiermee deels het systeem van betalend parkeren.
- Waarom beweren zowel agent als takeldienst dat ik 80 euro moet betalen en beweert de facturatedienst dat het 200 euro is?

Zoals het er nu voor staat is het voor mij heel duidelijk dat ik als eerlijke burger de dupe ben. Ik doe nochtans wat van mij verwacht wordt. Wat zou ik in de toekomst doen? Ik zet wel nog borden, maar ik schrijf geen nummerplaten op (toch niet van wie daar voor de deur staat). Of ik verhuis gewoon boven de auto's die voor de deur staan: het te betalen basisbedrag van de verzekering is lager dan de kosten van de takelwerkzaamheden.

Ik hoop dat jullie mij hier op een of andere manier een oplossing kunnen bieden. In afwachting van een antwoord schort ik dan ook mijn betaling op.

Onderzoek:

We onderscheiden twee elementen in de klacht van verzoeker. Enerzijds de procedure voor het plaatsen van verkeerstekens, anderzijds de informatie die verzoeker kreeg.

1. Procedure

Wanneer men, bijvoorbeeld bij een verhuis, verkeerstekens wil plaatsen moet men eerst en vooral toelating vragen aan de Verkeerstechnische Afdeling (VTA) van de Politie. De borden moeten dan 48 uur op voorhand geplaatst worden en de nummerplaten van de auto's die er op dat moment staan, moeten genoteerd worden.

Als die auto's er op de dag van de verhuis nog altijd staan, staan zij daar volgens de wegcode reglementair want de bestuurders zijn niet op de hoogte van de gewijzigde verkeerssituatie. Die auto's kunnen wel getakeld worden, maar dan op kosten van de vergunninghouder (art. 4 van het retributiereglement op het takelen). De kostprijs van een takeling is ook vastgelegd in het retributiereglement op het takelen: 200 euro. Als de auto niet op de lijst staat, worden de kosten doorgerekend aan de bestuurder, want die heeft zich niet aan de wegcode gehouden.

Wij leggen de opmerkingen van verzoeker voor aan de Politie. Zij zeggen dat er bij het plaatsen van borden voor grotere evenementen controle gebeurt door de Politie zelf. Bij een verhuis is dat echter niet mogelijk omdat daarvoor niet voldoende personeel is. Daardoor is er inderdaad een zekere leemte in de procedure. Dit wordt onder andere opgevangen door de borden 48 uur op voorhand te plaatsen. Als een vergunninghouder geen nummerplaten zou opschrijven, is het aan de getakelde om te bewijzen dat hij daar al vroeger stond. Als hij dat niet kan, zal de rechtbank soeverein oordelen. Het moet wel duidelijk zijn dat het niet noteren van de nummerplaten eigenlijk een misdrijf is en dat dit dus ook in die zin beoordeeld kan worden.

2. Informatie

De agent en de bestuurder van de takeldienst gaven inderdaad verkeerde informatie. De Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie legt de betrokken agent de procedure uit zodat in de toekomst dergelijke fouten vermeden kunnen worden.

Wij vragen aan de VTA ook een kopie van het formulier

"toelating tot het plaatsen van verkeerstekens - verhuizing" om te kijken of daar voldoende informatie wordt gegeven. Het formulier vermeldt de nodige regels en wetgeving. Er wordt ook verwezen naar art. 4 van het retributiereglement op het takelen, maar wat dat juist inhoudt, wordt niet vermeld.

Het formulier is echter heel onduidelijk opgesteld, zowel qua inhoud als qua vorm. Daarom vragen we aan de taalambtenaar van de Stad Gent om het formulier te herwerken zodat het klantvriendelijker is.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De procedure werd correct gevolgd. Er werd echter verkeerde informatie gegeven op het moment zelf.

De formulieren die verzoeker kreeg, geven wel de nodige informatie, maar op een weinig klantvriendelijke manier.

Aanbeveling:

Herwerk het formulier "toelating tot het plaatsen van verkeerstekens - verhuizing" zodat dit duidelijker is voor de burger.

2.4. Algemene aanbevelingen

2.4.1. Brandweer

- Overweeg om folders te maken met nodige en correcte info naargelang de tussenkomst.
- Proactief optreden door integriteitstrainingen.
- Evalueer de verwarring tussen 100 en 101 in overleg.

2.4.2. Lokale Politie

- Bij de Wijkpolitie is de coördinatie en de continuïteit bij afwezigheden voor correctie vatbaar.
- Waar mogelijk proactief optreden (vooral in de wijk) zodat burgers niet hoeven te klagen.
- De werking van het onthaal in Ekkergerm en het doorgeven van boodschappen evalueren.
- Doe iets aan de stank in het Ekkergermgebouw.

2.5. Opvolging

Vanwege de Wijkpolitie is de opvolging van jaarverslag 2007 bijna ogenblikkelijk en dit heeft de jongste jaren ook vruchten afgeworpen. Ook zijn er tijdens de behandeling van de klachten in 2008 al concrete resultaten geboekt wat betreft een aantal heikele dossiers (bijvoorbeeld betaling veeartsen). Ook bij het onderzoek van klachten is het duidelijk dat de Politie pas optimaal werk kan leveren als de samenwerking met andere stadsdiensten optimaal is. Vooral dankzij de inzet van de Politie konden in 2008 ook enkele hardnekkige overlastdossiers opgelost worden.

In jaarverslag 2007 hebben we gewezen op het gevaar van belangenvermenging en vooral het gevaar dat ontstaat wanneer politiemensen zelf in een verkeerssituatie betrokken zijn.

Hoofdstuk 3

Departement Cultuur

3.1. Structuur

Betrokken diensten

Dienst	Aantal dossiers	Geground
Design Museum Gent	0	0
Dienst Architectuur	0	0
Dienst Kunsten	0	0
Dienst Monumentenzorg	1	0
Dienst Receptieve Ruimten	2	0
Dienst Stadsarcheologie	0	0
Museum voor Industriële Archeologie en Textiel	0	0
Museum voor Schone Kunsten	0	0
Stadsarchief	0	0
Stedelijke Openbare Bibliotheek	5	4

Bevoegde schepen(en)

Schepen van Cultuur, Toerisme en Feesten

3.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

Musea, openbare bibliotheek, het Stadsarchief en de Dienst Receptieve Ruimten komen met heel wat burgers in contact en toch blijven de klachten opvallend beperkt .

Wat de bib betreft komt dit op de eerste plaats door hun eigen interne klachtenbehandeling die meestal kort en gemotiveerd op de bal speelt.

Zijn er dan toch nog klachten dan gaan die in de eerste plaats over betwistingen omtrent beschadigingen van boeken. Dit soort klachten lijkt ons gestegen na het invoeren van de zelfscan. Het is immers moeilijker dan vroeger om te bewijzen wie het boek beschadigd heeft. Het valt sommige burgers op hoe altijd anderen onzorgvuldig met boeken omgaan en misschien is hier een soort bewustmakingscampagne aangewezen? Ook al worden burgers in de bib zelf herhaaldelijk op hun verantwoordelijkheid gewezen. Maar de controle, dat blijft de verantwoordelijkheid van de bib zelf.

Als we dan al klachten krijgen over archieven dan gaat het steeds om hetzelfde: nl. geïnteresseerden in familiekunde en stamboonderzoek zijn er niet over te spreken dat de oude bevolkingsregisters niet voor hen gratis raadpleegbaar zijn in Gent, eventueel in een elektronische versie. Dit zou heel wat amateur-historici groot plezier bezorgen mocht dit kunnen gerealiseerd worden.

Wat de musea betreft hebben we één enkele gegronde opmerking over het Gravensteen. Een burger maakt zich terecht bezorgd over een onveilige situatie die u hieronder kan lezen en we hopen met hem dat dit euvel vlug zal verholpen worden.

3.3. Selectie klachten per dienst

3.3.1. Stedelijke Openbare Bibliotheek

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200802-66

Bibliotheek

Daarnet, meer bepaald op 13/02/2008 rond 17u00 was ik in de bibliotheek aan het zuid om cd nr. GE14666966 "Transsylvania" terug te brengen.

Ik was die cd al een keer eerder komen terugbrengen maar men had mij er weer mee naar huis gestuurd omdat het boekje er niet bij zat.

Alhoewel ik ervan overtuigd was dat ik het boekje niet had (het zat er niet bij toen ik de cd uitleende) heb ik de cd toen weer mee naar huis genomen om dit te dubbelchecken.

Het boekje lag inderdaad niet bij mij thuis, daarom bracht ik nu de cd terug met de mededeling dat ik het boekje niet in mijn bezit had en ook niet had meegekregen.

Met de man aan de infobalie had ik een zeer onaangename confrontatie, en mijn klacht gaat over 2 verschillende zaken: ten eerste betwist ik dat ik deze cd zou moeten betalen; ten tweede ben ik niet te spreken over het onthaal en de uitgesproken klantenvriendelijkheid van deze man.

Wat de betwisting betreft: ik heb na mijn eerste poging om de cd terug te brengen getelefoneerd naar de bib en men heeft mij toen verteld dat de klant geacht wordt het boekje zelf te controleren bij het uitlenen, maar dat wist ik nog niet toen ik de cd uitleende. Ik maak niet regelmatig gebruik van jullie diensten, dus ben ik niet zo vertrouwd met jullie regels. Ik was in de veronderstelling dat dit gecontroleerd werd door de bediende bij de uitcheckbalie, wat trouwens logisch is. Daarom betwist ik het feit dat ik deze cd zou moeten betalen omdat het boekje er niet bij zit. U hebt de cd vandaag van mij teruggekregen zoals ik hem heb uitgeleend.

Wat de baliebediende is het zo gegaan: eerst deed ik hem mijn uitleg, namelijk dat ik al een keer geweest was om de cd terug te brengen, dat ik hem weer naar huis mee genomen had, maar dat ik er nu wel van overtuigd was dat het boekje er niet bij zat toen ik hem uitleende. Daarop repliceerde de bediende dat ik de cd dan moest betalen. Daarop zei ik dat ik die cd niet wilde betalen, en ik vroeg hem wat ik moest doen om dit te betwisten. Hij antwoordde dat ik dat schriftelijk moest doen, per

brief of per mail. Ik antwoordde hem dat ik dat dan zou doen. Tot hier was er helemaal geen probleem en heb ik niets aan te merken op de bediende, maar nu begint het: toen ik wou weggaan reikte hij mij de cd, om hem terug mee naar huis te nemen, waarop ik hem zei dat ik de cd niet nog een derde keer mee naar huis zou nemen, omdat dit de tweede keer was dat ik hem kwam terugbrengen. Daarop zei de baliebediende op een "bestraffend" toontje: "geen probleem, maar dan ga ik wel uw kaart blokkeren". Toen vroeg ik hem om welke reden hij mijn kaart zou blokkeren, en dat ik er niet mee akkoord ging. Hij zei dat hij de procedure volgde. Dus, zei ik hem, de procedure is dat u mijn kaart niet blokkeert als ik de cd opnieuw voor de derde keer mee naar huis neem, maar als ik de cd hier laat straft u mij daarvoor door mijn kaart te blokkeren? Vanaf dit moment is hij mij beginnen straal negeren, ik stelde mijn vraag opnieuw, gebruikte andere bewoordingen, en hij bleef doen alsof ik lucht was. Als je zoiets doet met een klant jaag je hem tegen je in het harnas, dergelijke manier van met klanten om te gaan heeft hij zeker niet geleerd in de opleiding "kwaliteitsvolle dienstverlening". Dus vroeg ik hem om zijn chef te mogen spreken, waarop hij mij verwees naar de klantendienst op de eerste verdieping. Hij vertelde er mij bij dat hij zou klacht indien tegen mij. Aangezien ik niet inzag waarom hij zoiets zei drong ik er op aan mij te zeggen waarvoor hij tegen mij klacht zou indienen. Eerst deed hij opnieuw zoals hij daarvoor gedaan had, namelijk mij straal negeren, doen alsof ik niet bestond, maar ik bleef aandringen op een antwoord, en uiteindelijk zei hij me dat ik hem beledigd had. Ik liet niet af en wou weten hoe ik hem beledigd had, dat had ik immers helemaal niet gedaan: ik ben wel assertief maar ik ben ook welopgevoed, ik ben nooit persoonlijk geworden maar heb het steeds enkel gehad over de feiten, en ik heb op geen enkel moment scheldwoorden of iets dat er ook maar op lijkt in de mond genomen, wel heb ik op bepaalde momenten iets luider gepraat omdat hij deed alsof ik lucht was, het was de enige manier om hem te laten antwoorden. Na lang aandringen antwoordde hij mij uiteindelijk dat ik hem beledigd had door te zeggen dat hij zijn werk niet goed deed. Dat had ik helemaal niet gezegd, maar op dat moment wist ik genoeg en ben ik naar de klantendienst gegaan waar een zeer vriendelijke dame mij te woord stond. Van haar wou ik vooral weten wat de procedure was, het

was immers daar dat het fout gegaan was beneden. Ze vertelde mij dat de procedure is dat de klant de eerste keer verzocht wordt de cd mee naar huis te nemen en hem terug te brengen mét het boekje. Zo was het ook gebeurd. De tweede keer, vertelde ze mij, wordt de cd teruggenomen zonder boekje, en een commissie beslist wat er moet gebeuren. Meestal beslist die commissie dat de cd moet betaald worden, de klant krijgt hierover een brief, en op dat moment wordt ook de kaart van de klant geblokkeerd, en dat blijft ze tot de betaling gebeurd is. Als die informatie klopt heeft hij, zoals ik reeds vermoedde, een eigen procedure in het leven geroepen, namelijk naar eigen willekeur kaarten al dan niet blokkeren. Hiertegen wens ik te protesteren alsook tegen zijn gedrag. Als de loketbedienden het gezicht zijn van de Stad Gent dan ziet de Stad Gent er niet goed uit.

Onderzoek:

Vermits verzoeker zijn vraag ook rechtstreeks naar de bibliotheek had gemaïld, was daar al een onderzoek gestart. Er had blijkbaar een zwaar uit de hand gelopen discussie plaatsgevonden tussen de baliemedewerker en verzoeker.

Wat het ontbrekende tekstboek betreft, is de bibliotheecaris bereid te geloven dat het ontbrak bij de uitlening. Verzoeker zal geen brief of factuur ontvangen waarin kosten worden aangerekend. De kaart werd ook niet geblokkeerd. Volgens de bepalingen van het reglement

overeenstemming met regelgeving weloverwogen beslissing

Verzoek: 200805-237

Vlekken

Mijn dochter ontving een brief van de bibliotheek. Daarin staat dat zij op 16 maart een boek heeft teruggebracht en dat werd vastgesteld dat er op de snede van het boek vlekken zaten. Daarvoor wordt 5 euro aangerekend. Ondertussen werd de lenerspas geblokkeerd. Overigens werd het boek niet teruggebracht op 16 maart, maar wel op 16 april.

Onderzoek:

De Bibliotheek bevestigt dat in de brief een verkeerde datum staat: de juiste datum is 16 april en niet 16 maart. De vaststelling van de vlekken gebeurde aan de balie. Men kon dit blijkbaar niet snel genoeg melden want volgens de Bibliotheek was de lener snel verdwenen. Er waren drie boeken met vlekken. De andere vlek-

heeft verzoeker echter onvoldoende aandacht besteed aan de volledigheid van het ontleende materiaal. De verantwoordelijkheid van de lener wordt beschreven staat in het reglement: "De ingeschreven lener is verantwoordelijk voor de op zijn naam geleende materialen, ook als deze met of zonder zijn instemming of medeweten door een andere persoon worden geleend. Vóór het verlaten van de bibliotheek, moet de lener de materialen nazien op beschadiging en volledigheid. Indien er problemen zijn, moet hij het personeel verwittigen om te vermijden dat hij zelf aansprakelijk wordt gesteld." Om deze bepaling blijvend in herinnering te brengen bracht de bibliotheek voor de balie een groot bord aan met de boodschap al de materialen te controleren op beschadiging en volledigheid vooraleer te ontlenen. De bibliotheek raadt verzoeker aan in de toekomst zijn materialen na te zien vooraleer te ontlenen. De Bibliotheek stelt er alles aan te doen om de medewerkers te motiveren. De Stedelijke Openbare Bibliotheek Gent biedt haar verontschuldigungen aan voor het voorval.

Opvolging:

Verzoeker bedankt voor de reactie van de Bibliotheek.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De verantwoordelijkheid wordt volledig verschoven naar de ontlener.

ken waren zo klein dat ze niet werden aangerekend. Volgens de bediende aan de balie waren de vlekken op dit ene boek vers en nog nat. Het boek werd niet in het rek geplaatst. Het is onmiddellijk na de baliesessie van de medewerker naar het bureau van het hoofd van de klantendienst gebracht en zij heeft het op de werkgroep besproken. Deze werkgroep vergadert om de veertien dagen op dinsdag. Daar is in gezamenlijk overleg bepaald dat er toch een schadevergoeding moest betaald worden door de lener. Na deze vergadering werd de lener op de hoogte gebracht per brief en werd de kaart geblokkeerd. Dit is de verklaring waarom de kaart niet onmiddellijk werd geblokkeerd op 16 april, maar pas op 29 april. Indien de werkgroep een beschadiging miniem beoordeelt of de verantwoordelijkheid van de lener in twijfel trekt, is het niet nodig de kaart te blokkeren. Uit dit onderzoek blijkt dat de bibliotheek conform het reglement een terechte beslissing heeft getroffen.

Beoordeling: ongegrond

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200809-387

Twee boeken

Ik stelde via Gentinfo deze vraag aan de bibliotheek. Vier à vijf maanden geleden heb ik navraag gedaan naar een boek dat in 2007 verschenen was, maar niet in de bib aanwezig. De bediende heeft mij toen gezegd dat het boek aangekocht was, maar nog niet verwerkt en dat het een tijdje zou duren. Nu staat er op de site bij dat boek nog steeds: 'besteld, maar nog niet verwerkt' Is dat nog verantwoord? Waarom duurt het zo lang? Dat impliceert ook dat men niet kan rekenen op de bib om iets over een actueel onderwerp te lezen. Dus moet men het kopen en de papierberg alleen maar vergroten, om nog maar over de kosten te zwijgen. Graag kreeg ik hierop een antwoord of een doorverwijzing. Daarop antwoordde de bib dat het ene boek besteld is maar nog niet aangekomen. Het andere boek is geleverd en wordt met voorrang verwerkt. Ik heb aan de bibliotheek gereageerd. Ik heb bedankt voor het vlugge antwoord, maar ik ben dus geen stap verder. Het ene lag vorig jaar al in tientallen exemplaren op een tentoonstelling in Brussel. Had ik toen geweten dat een jaar na datum het boek nog steeds niet

Verzoek: 200905-190

Twaalf Burda's

Ik ontleen voor mijn echtgenote twaalf Burda's (jaargang 2008) bij de Stedelijke Openbare Bibliotheek. Al deze tijdschriften worden teruggebracht op 25 april. Bij hun teruggave worden ze trouwen nageteld door de loketbediende van de bibliotheek die bevestigt dat alles in orde is! Ik ontving tot mijn verbijstering een brief van de bibliotheek waarin gesteld wordt dat er twee tijdschriften ontbreken en dat wij deze ofwel moeten terugbezorgen of betalen. Mijn lenerspas van de bibliotheek is ondertussen eveneens geblokkeerd. Dit gaat voor mij te ver. Niet alleen word ik beschuldigd van nalatigheid, maar blijkbaar heeft de Stedelijke Openbare Bibliotheek ook totaal geen vertrouwen in haar eigen medewerkers en de door hen uitgevoerde controles.

in de bib zou zijn, dan had ik het daar zeker gekocht. En met het personeelstekort moeten we dus ook maar verder leven, blijkbaar.

Onderzoek:

Van de Bibliotheek vernemen wij dat het ene boek na een tijdje in de collectie wordt opgenomen. Het andere boek werd door de boekhandel met enige vertraging geleverd. Beide titels zijn ondertussen beschikbaar zijn voor uitlening. Besluit. Bij het ene boek lag het personeelstekort aan de basis van de vertraging. Het andere boek werd laattijdig geleverd. Dat maakt voor verzoeker echter niets uit: hij krijgt geen resultaat binnen een redelijke termijn.

Opvolging:

Verzoekster hoopt dat iets wordt gedaan aan het personeelstekort want zij heeft daar geen boodschap aan.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Bij het ene boek was personeelstekort de oorzaak van de vertraging bij het beschikbaar stellen.

Aanbeveling:

Er is noodzaak aan een betere service.

Ik sta erop dat deze zaak verder wordt uitgespit vermits alle tijdschriften correct en volledig werden ingeleverd. De ontbrekende tijdschriften kunnen alleen maar verdwenen zijn na hun inlevering bij de bibliotheek. Ik heb hierover nu een vraag gesteld aan de bibliotheek, maar ik kreeg nog geen antwoord.

[Ook uit deze klacht blijkt de problematiek van controle door de burger na het inscannen.]

3.3.2. Dienst Monumentenzorg

Verzoek: 200904-150

Put

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

3.4. Algemene aanbevelingen

- Een sensibiliseringscampagne in verband met onzorgvuldige behandeling van boeken: dit leent zich mogelijks tot een 'kunstzinnige' en humoristische aanpak.
- Spoedig herstel van de onveilige situatie op het Gravensteen. [De klacht dateert van 2009 maar wij laten ze niet liggen...]

3.5. Opvolging

De Bibliotheek past regelmatig haar dienstverlening en haar informatie aan naar de gebruiker.

(Voorlopig) onderzoek:

Er is inderdaad een gevaarlijke situatie in het Gravensteen. Tot voor kort was de betrokken dienst zich hiervan niet bewust (vermoedelijk door de vertrouwdeheid met het terrein), maar recent is er een ongeval gebeurd en dan is er nog deze klacht. De dienst streeft nu naar het plaatsen van een ijzeren balustrade bij het bovenkomen op het platform. Dit is doorgegeven naar de technische diensten van de Stad, maar een uitvoeringstermijn is nog niet bekend. Een aanduiding alleen zou het probleem niet oplossen.

Hoofdstuk 4
Departement Facility Management

4.1. Structuur

Betrokken diensten

Dienst	Aantal dossiers	Geground
Dienst Aankoopbeheer	0	0
Dienst Bouwprojecten	2	2
Dienst FM-Ondersteuning	0	0
Dienst Onderhoud Gebouwen	8	6
Dienst Service & Logistiek	0	0
Dienst Vastgoedbeheer	3	1

Bevoegde schepen(en)

Schepen van Financiën, Facility Management en Sport

4.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

Over dit departement registreerden we 12 klachtendossiers: 7 over Dienst Onderhoud Gebouwen, 3 over Dienst Vastgoedbeheer en 2 bestemd voor de Dienst Bouwprojecten. De meeste dossiers werden tijdens de behandeling van de klacht gecorrigeerd.

Hier valt vooral op dat de reorganisatie binnen het project formule 5 onduidelijk is overgekomen. Zo was het voor ons en zelfs voor de medewerkers niet meer duidelijk wie wat deed en dit is niet bevorderlijk voor een kwalitatieve dienstverlening. Voor de dienst Bouwprojecten is het belangrijk te weten dat het niet nakomen van afspraken altijd klachten uitlokt en dat die gemakkelijk te vermijden zijn. Ook is er duidelijk een achterstand wat betreft de herstellingen van mankementen in stadswoningen. Het is de bedoeling om, na de reorganisatie, die achterstand in te lopen. Ook de toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers van vooral historische stadsgebouwen kon in 2008 nog beter, ook al hadden we in de vorige jaarverslagen er herhaaldelijk op gewezen. Toch komt er in 2008 nog een klacht over de toegankelijkheid van de trouwzaal van het stadhuis voor rolstoelgebruikers. Bij verhuur van gebouwen is het belangrijk dat de verhuurders zich aan de voorwaarden houden en mocht dit niet het geval zijn, dient hier ook tegen worden opgetreden.

4.3. Selectie klachten per dienst

4.3.1. Bouwprojecten

integriteit - voorbeeldfunctie

Verzoek: 200806-280

Vergeten afspraken

Naar aanleiding van de afbraakwerken in het Lousbergpark willen wij als bewoners van de aanpalende residentie een aantal klachten formuleren wegens het niet respecteren van de gemaakte afspraken. Er was ons een werkplanning voorgelegd dat er enkel zou gewerkt worden tijdens werkdagen van 7u30 tot 16u30. Sedert de aanvang van de werken zijn er op 5 zaterdagen werken gepresteerd, wat het voor de aanpalende bewoners onmogelijk maakte om van hun terrassen gebruik te maken wegens vallend bouwpuin en rondslingerend stof. Deze werken op zaterdag moeten stoppen om de bewoners hun weekendrust te gunnen. Daarnaast worden er ook werken uitgevoerd ter hoogte van de parkings zonder dat de bewoners of de syndicus verwittigd zijn. Ook werd de afsluiting gesloopt zodat er nu allerlei ongenode gasten op onze terreinen rondlopen. Wij verzoeken dat de werf voldoende wordt afgesloten voor personen en vallend puin. De veroorzaakte schade moet hersteld worden. Ook naar het verloop over de inname van ons toebehorende kelders door de stad voelt de gemeenschap dat de dienst moeilijk doet omdat aan de weigering van een overnameprijs een mindere akoestische uitvoering wordt gekoppeld die nadelig is voor de bewoners. Daarnaast zijn de sloopwerken begonnen voor alle privatieve plaatsbeschrijvingen werden afgerond.

Onderzoek:

Na tussenkomst van de ombudsvrouw neemt de Dienst Bouwprojecten contact op met de aannemer die toegeeft dat hij zich niet aan de afspraken gehouden heeft wat de arbeidstijden betreft. Als uitleg geeft hij dat ze onder tijdsdruk kwamen te staan. De aannemer schrijft een brief met verontschuldiging. Hij belooft dat er niet meer op zaterdag zal gewerkt worden, dat de afsluitingen waar het kan teruggeplaatst worden en dat de geleden schade zal hersteld worden. Alle plaatsbeschrijvingen zijn ondertussen gebeurd. De Dienst Bouwprojecten schrijft op zijn beurt een brief naar de syndicus, als vertegenwoordiger van de gemeenschap van eigenaars, met de uitleg waarom ze de kelders niet wensen over te nemen. De prijs was voor de Stad te hoog.

Volgens de dienst is het nooit hun bedoeling geweest om moeilijk te doen en ze verzekeren de gemeenschap dat ze al het nodige zullen doen om voor een goede akoestische scheiding tussen de gebouwen te zorgen, in het belang van iedereen. Uit onze analyse kunnen we enkel besluiten dat de communicatie naar de bewoners beter vooraf dan achteraf was gebeurd. De Stad heeft een voorbeeldfunctie als het erop aankomt om beloftes en afspraken na te komen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Doe het nodige om gemaakte beloftes na te komen en als dit om een of andere reden niet kan, breng de burger hiervan op de hoogte. Bouw een structurele controle in.

4.3.2. Dienst Onderhoud Gebouwen

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
laatste redplank

Verzoek: 200801-14

Geen geld

Ik ben 86 jaar en kom net uit het ziekenhuis. Ik woon in een stadswoning, waar er momenteel geen warm water is. Ik heb naar de technische dienst gebeld en zij zeggen dat ze hier niets kunnen aan doen, want dat ze geen geld hebben. Wanneer ze terug geld hebben, dan kunnen ze hier iets aan doen. Kunt u mij helpen? Ik kan me niet eens grondig wassen.

Onderzoek:

Volgens de dienstchef heeft de bediende het reglement (te) letterlijk toegepast: enkel bestellen als er bestelbon

redelijke termijn

Verzoek: 200808-358

Onopgeloste problemen

Wij wonen in een stadswoning in de Vaartstraat. Een aantal maanden geleden werd een nieuwe poort geïnstalleerd met een nieuw systeem om ze te openen. Het is nu al 1 maand dat de poort ofwel van binnen uit niet opengaat, ofwel kan men ze van buiten uit niet openen. Wij betalen maandelijks 25 euro om onze auto op een veilige plaats te stellen, en zijn nu al een maand genoodzaakt onze wagens buiten te parkeren omdat de poort nog steeds niet hersteld is. Vorige maand werd hetzelfde systeem geïnstalleerd aan beide toegangsdeuren tot de garage. Tot op heden is dit systeem ook al niet bruikbaar en gaan we nog altijd binnen met onze gewone sleutel. Voor de poort is dit niet meer mogelijk want alle sleutels hebben we moeten afgeven. Maar er zijn nog problemen.

1. De binnenste branddeur op het gelijkvloers van het verste gebouw hangt nu al maanden los van de pomp en haken.
2. Op alle verdiepingen zijn er lampen kapot, alsook in de brandtraphal en in de gemeenschappelijke garage. Onze conciërge wacht al 7 maanden op lampen.
3. De fietsstalling van hetzelfde gebouw wordt ofwel gebruikt als dumpplaats voor versleten meubelen, en allerlei troep. Of als slaapplek voor vrienden van één bewoner.

bestaat. Vermits die bon er niet was gebeurde er niets. Dit gebeurde omdat het personeelslid, dat vertrouwd is met de werkwijze, ziek is. De vervanger wou geen risico's nemen uit schrik om fouten te maken. Ondertussen werden nieuwe afspraken gemaakt in de dienst. De dienstchef laat dit concrete geval snel oplossen.

Opvolging:

Verzoeker meldt dat, vier dagen na de melding, de herstelling werd uitgevoerd. Hij heeft nu weer warm water en bedankt uitdrukkelijk omdat nu alles weer in orde is.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

4. In ons appartement zitten we sinds de verbouwingen geplaagd met wat één van de techniekers “terugslag” noemt in ons bad, lavabo of gootsteen in de keuken. Als er iemand boven ons een bad neemt, komt het schuim ons tegemoet ofwel langs het bad, lavabo of gootsteen in de keuken. Wij hebben reeds herhaaldelijk gebeld om dit probleem te melden maar tevergeefs!
5. vorig jaar werd ook gemeld dat er waterinsijpeling was op de zolderverdieping. Het water loopt recht in de elektriciteitscabine!

Onderzoek:

We vragen aan de Dienst Onderhoud Gebouwen, die sinds kort ook het onderhoud van de stadswoningen onder zijn bevoegdheid heeft, of zij op de hoogte zijn van de verschillende klachten. Na onze tussenkomst worden een aantal acties ondernomen om de meeste van de gesignaleerde problemen op te lossen. Voor de garagepoort is het nog even wachten maar ook die raakt hersteld, tot tevredenheid van verzoekster.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Het is duidelijk dat de dienst onderhoud zelf geconfronteerd wordt met achterstand in de herstellingen. Dat er daarover klachten waren blijkt ook uit vorige jaarverslagen.

hoffelijkheid

Verzoek: 200809-401

Onbeschoft

Een klant van ons kantoor heeft schade aan de schilderwerken van het plafond van zijn appartement, door de fout van de bovenbuur. Aan zijn inboedel is er geen schade. Gezien schilderwerken aan het plafond onroerend zijn door bestemming, dus gebouwschade, nemen wij contact op de technische dienst. Daar wil men niet luisteren naar onze visie. De bediende geeft niet alleen een volledig verkeerd advies, maar maakt zich tevens nijdig en gooit de telefoon dicht.

Het betreft hier gebouwschade, dus moet de verzekering van het gebouw tussenkomen, en moet de Stad instaan voor de herstelling. Aangaande aangifte van onze cliënt aan zijn brandverzekering is dit niet nodig, gezien er geen schade is aan de inboedel. De beleefdheid, waarop de bediende antwoordde aan de telefoon was zeer onbeschoft.

redelijke termijn

Verzoek: 200811-550

Pikdonker

Dat is nu al meer dan twee maanden dat wij melden dat de halogeenverlichting boven de vier toegangsdeuren tot de appartementsgebouwen niet werken. We hebben al gebeld naar het Zuid, er zijn mensen die zelfs al geschreven hebben. Ik ben ook al eens naar het Zuid geweest en heb dat meegedeeld aan de sociaal assistente. Zij heeft gebeld om dit te melden, naar waar weet ik niet. Maar het heeft niet geholpen: het blijft daar pikdonker. Kan er daar nu eindelijk iets aan gedaan worden?

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Wonen - Stadswoningen leert ons dat de klacht gekend is. Er werd een werkopdracht hiervoor opgesteld op 26 september 2008 maar om ongekende reden werd die opdracht nog niet toegewezen. Op 12 november werd onder andere ook die opdracht nog eens doorgegeven aan Facility Management. Wij komen tussen bij het departement Facility Management - Dienst Onderhoud Gebouwen, die de nodige stappen onderneemt voor de herstelling van de verlichting. Waarom het zo lang geduurd heeft kunnen wij niet achterhalen, maar het is duidelijk dat de klacht gegrond is. We zoeken verder tevergeefs

Onderzoek:

Wij vernemen dat de bevoegde dienst, enkele dagen nadat wij de vraag van verzoeker hadden doorgegeven, ter plaatse ging. Men meldt ons dat de waterschade hersteld is. Er waren geen nieuwe vochtplekken te bespeuren, alles werd opnieuw geschilderd en de huurder was blijkbaar tevreden.

Wat betreft de opmerkingen over de houding en het antwoord van de ambtenaar, is het zo dit het onderwerp heeft uitgemaakt van een gesprek binnen de dienst.

Besluit:

Aanvankelijk werd verzoeker blijkbaar niet correct onthaald noch ingelicht. Na onze tussenkomst komt de dienst op passende wijze tussen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

contact met verzoeker om na te gaan of alles verder in orde is. Verzoeker reageert ook niet meer op onze berichten. We gaan ervan uit dat het probleem nu opgelost is.

Beoordeling: gegrond

De klacht was wel correct doorgegeven door de Dienst Wonen, maar de herstelling door de Dienst Onderhoud Gebouwen heeft langer dan normaal geduurd, wegens achterstand.

4.3.3. Dienst Vastgoedbeheer

rechtszekerheid en vertrouwen

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200804-192

Hardleerse scouts

Er zijn opnieuw feesten in het lokaal van de scouts in de Sneppebrugstraat. Hierbij gebruiken ze de privé parking van het restaurant de Sneppe. Ze hebben zelfs een brug gebouwd over de gracht zodat ze gemakkelijker naar die privé parking kunnen. De scouts huren het lokaal van de Stad en mogen dit niet gebruiken om onder te verhuren voor feesten. Dit staat in de overeenkomst.

Er komen ook traiteurs leveren voor die feesten. We hebben natuurlijk veel last van het nachtlawaai. Ook onze buurman heeft klachten. Komt er nog bij dat het terrein en lokaal tijdens de vakantie worden gebruikt voor speelpleinwerking. De bussen van de Stad staan eveneens op deze privé parking tijdens de vakantieperiode. Op het ogenblik dat ze het lokaal gebouwd hebben is er meegedeeld dat er geen overlast zou zijn. Men heeft ons gezegd dat het enkel zou gebruikt worden door de scouts op zaterdag en soms, maar zelden, voor een mosselsouper voor de familie. In werkelijkheid krijgen we de speelpleinwerking erbij en de vele feesten. We hebben een volledig verkeerd beeld gekregen. Wij zelf mochten onze parking niet asfalteren, onze buurman mocht zelfs geen houten tuinhuis zetten, maar naast de deur krijgen we een echt groot gebouw. Ik vind dat er hier gewerkt wordt met twee maten en twee gewichten. Wij willen dat de voorwaarden en afspraken die in 2006 gemaakt zijn gerespecteerd worden en dat onze privé parking niet gebruikt wordt.

4.4. Algemene aanbevelingen

Opstellen van een inventaris van de toegankelijkheidsgraad van de openbare gebouwen met inventieve remediëeringsvoorstellen die de toegankelijkheid van sommige openbare gebouwen voor gehandicapte burgers verhogen.

4.5. Opvolging

De dienst werd door project formule 5 gereorganiseerd.

Onderzoek:

We bezorgen de klachten van de omwonenden aan de Dienst Vastgoedbeheer, die de overeenkomst met de scouts heeft afgesloten, en aan de schepen van Financiën, Facility Management en Sport, ook bevoegd voor stadsgebouwen. De schepen wenst persoonlijk het probleem te behandelen en nodigt daarom de verantwoordelijken van de scouts op zijn kabinet uit om hen uitdrukkelijk te vragen de afspraken van de opstalovereenkomst correct na te leven. Blijkbaar zijn er nooit klachten toegekomen bij de Politie zodat men er vanuit ging dat er geen klachten waren. We informeren verzoekers.

Opvolging:

Enkele maanden later laat verzoekster ons weten dat ze opnieuw last hebben van de bezoekers van de feestjes. Die maken namelijk gebruik van de parking van het restaurant van verzoekers. Als zij de Politie bellen krijgen ze als antwoord dat de Politie op privéterrein niet kan tussenkomen voor parkeerovertreding. De ombudsvrouw raadt verzoekers aan om aan de ingang van hun parking een duidelijk bord te plaatsen dat het hier om een privé parking gaat.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De Stad had kunnen tussenkomen om de naleving van de overeenkomst te eisen en te controleren. Zeker na de voorgaande klachten had men de zaak beter kunnen opvolgen. Op het vlak van de burenhinder kan de Stad uiteraard niet tussenkomen.

Hoofdstuk 5

Departement Financiën

5.1. Structuur

Betrokken diensten

Dienst	Aantal dossiers
Dienst Boekhouding	Geen klachten, enkel signalen.
Dienst Financiële Planning	2

Bevoegde schepen(en)

Schepen van Financiën, Facility Management en Sport

5.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

Wie leverancier is bij de Stad Gent zal zelden klagen, ook al wordt hij of zij wat later betaald dan wettelijk is voorzien. Er zijn echter uitzonderingen en daaruit blijkt dat er in 2008 af en toe toch signalen waren over het niet halen van de wettelijke termijn van betaling door een overheid maar het kwam nooit tot formele klachten. Tenzij eentje maar die was aan het adres van... de Ombudsvrouw en kaderde in de betalingen van de tolken naar aanleiding van het internationaal congres voor ombudslui. De dienst Ombudsvrouw werd geconfronteerd met een klacht die ze vooral op eigen rekening moet schrijven maar die in elk geval laat zien dat laattijdige uitbetalingen soms ook als oorzaak hebben dat het budget te krap door de dienst zelf werd ingeschat. We verwijzen hier voor deze klacht dan ook naar de dienst Ombudsvrouw, ook al waren er in 2008 meerdere signalen van laattijdige uitbetalingen. Tot het formuleren van een formele klacht kwam het nooit uit schrik een klant te verliezen vandaar dat we hier dan ook geen enkele klacht formuleren.

Wij gaan er van uit dat de dienst zelf over de nodige cijfers beschikt of deze signalen al dan niet terecht zijn voor 2008.

We koppelen de klacht over de Ombudsvrouw hier meteen aan.

5.3. Selectie klachten per dienst

5.3.1. Dienst Ombudsvrouw

redelijke termijn
toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 200808-373

Laattijdige betaling factuur

Al maandenlang sleept het geschil tussen mij en uw diensten aan. Des te erger hebt u in dit verband geen enkele keer met mij contact gezocht, ondanks de verscheidene beloften vanwege uw medewerkster die beschikt over mijn telefoon- en gsm-nummer. Tijdens ons laatste onderhoud beloofde ze me nogmaals dat u zeker niet zou nalaten mij te bellen. Ik wacht nog steeds. Sinds het ontstaan van dit geschil lijkt u wel de moeilijkst te bereiken ombudspersoon ter wereld te zijn.

Ik was heel blij het tolkenteam te kunnen samenstellen voor het congres van ombudslui dat plaats vond in mijn stad, een stad waar ik trots op ben. Maar hoe zou u reageren als u eind april te horen kreeg dat uw wedde voor die maand pas later en in twee keer zou worden uitbetaald, een deel in mei en het saldo in juni, wetende dat het niet enkel gaat om uw loon, maar evengoed om dat van uw medewerkers? Wat zou u doen als u nadien koudweg wordt meegedeeld dat het niet juni, maar wel juli wordt? En wat indien blijkt dat op 6 augustus het saldo nog steeds niet is gestort, ondanks de talrijke formele beloften, schriftelijk en ook telefonisch? Zou u er stoïcijns bij blijven en minzaam blijven glimlachen?

Ik heb een drietal keer naar uw diensten gebeld, met stijgende ergernis, om mijn ongenoegen over deze gang van zaken kenbaar te maken, maar nooit kreeg ik u zelf aan de lijn. Dat ik tijdens dergelijke gesprekken niet sta te dansen van vreugde, zal u kunnen begrijpen, hoop ik. Het ware makkelijker geweest had ik u zelf eens kunnen spreken, maar nogmaals, in al die maanden is dat onmogelijk gebleken... Toeval, wellicht? Indien uw diensten niet in staat zijn een realistisch budget op te stellen, hoeft ik daarvoor toch financieel niet op te draaien? Had ik dit allemaal op voorhand

geweten, dan had ik nog kunnen kiezen of ik met deze voorwaarden akkoord kon gaan of niet. Jammer dat er geen ombudsdienst voor de ombudsvrouw bestaat. Een ideeetje voor de toekomst misschien? Alhoewel, wat zou die kunnen bewerkstelligen?

Onderzoek:

De factuur werd inderdaad niet, zoals wettelijk voorzien, binnen de maand betaald. Dit ten gevolge van een logge procedure en het in eerste instantie te krappe bedrag voor deze uitgave dat door de ombudsvrouw verkeerd werd ingeschat. De schatting klopte niet omdat in vergelijking met het vorige congres de prijs voor tolken vervijfvoudigd is op 10 jaar tijd. De eerste schijf (het grootste deel) werd binnen de twee maanden betaald. Het overige deel werd drie en een halve maand na ontvangst factuur betaald.

De procedure om nieuw budget aan te vragen kon sneller gestart worden en verliep ook moeizaam. De Dienst Ombudsvrouw drong verschillende malen aan tot betaling en gaf de informatie die ze kreeg van de financiële diensten van de Stad altijd door aan verzoeker. Jammer genoeg werden deze beloftes niet nageleefd, door steeds bijkomende stappen en problemen in de budgetprocedure. De ombudsvrouw was moeilijk te bereiken door klierkoorts. Verzoeker werd wel altijd te woord gestaan door de medewerkster die het congres coördineerde, maar hij drong aan op een persoonlijk onderhoud met de ombudsvrouw zelf. Na een gesprek met de ombudsvrouw werd de situatie uitgeklaard. Maar het is een feit dat verzoeker niet binnen de wettelijke termijn werd betaald.

Opvolging:

Klager werd persoonlijk uitgenodigd en er werden verontschuldigen aangeboden. De uitbetaling wordt opgevolgd.

Beoordeling: gegrond

De betaling had vlotter kunnen gebeuren, de communicatie eveneens.

5.4. Algemene aanbevelingen

Versoepel de logge procedure voor uitbetalingen zonder de controle erover te verliezen.

Hoofdstuk 6

Departement Milieu, Groen en Gezondheid

6.1. Structuur

Betrokken diensten

Dienst	Aantal dossiers	Geground
Dienst Milieutoezicht	4	0
Gezondheidsdienst	6	2
Groendienst	21	8
Milieudienst	6	4
Stadslaboratorium	0	0

Bevoegde schepen(en)

Schepen van Milieu en Sociale Zaken

6.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

Gentenaars houden van groen in het straatbeeld, maar liefst geen meidoorns, geen lijsterbessen, geen sequoia's, geen eiken, noch beuken, noch berken. Niet te veel ander afval dan bladeren en liefst ook geen bomen met opstekende wortels. Waarmee ze willen zeggen dat ook voor groen materiaalkeuze belangrijk is in een stad met soms smalle straten, veel verharde trottoirs en dicht bij elkaar wonende mensen.

Burgers willen hun ervaringen meedelen zodat die info kan gebruikt worden door de diensten bij de keuze van groen en beplanting. Het valt op dat de klachten vooral komen van geruime tijd geleden aangeplante exemplaren en dat vandaag de dag zeker uit ervaring wordt geleerd, maar er komt ook een nieuw soort klacht uit onverwachte hoek, namelijk wie op het dak zonnepanelen plaatst, vreest dat het zonlicht wordt tegengehouden door hoogopgegroeide bomen... nochtans kan dit verholpen worden door het soort zonnepanelen dat wordt geplaatst.

En natuurlijk is er de vraag naar bladkorven tijdens de herfst en 'waarom zij er wel krijgen en wij niet'... Het aantal beurten naar containerparken is immers beperkt en burgers willen wel de bladeren bijeen harken op openbaar domein maar ze niet deponeren in eigen groencontainer.

En Gentenaars met klachten over dieren die komen ook elk jaar terug. Er zijn de kakkerlakken, de ratten gelinkt aan sluikstorten en afbraakwerken, de scheldemug gelinkt aan slib, de eendjes en in mindere mate in onze dienst: de hanen en de duiven op openbaar domein.

En natuurlijk komen de klachten over hondendrollen met pieken terug en is er blijkbaar behoefte aan weerkerende sensibilisering. Nieuw soort klachten zijn de klachten over de hondendrollen in achtergelaten plastic zakjes

Bij de Milieudienst en de Dienst Milieutoezicht valt een povere interne klachtenbehandeling op. Burgers klagen over non-respons en uit klachten blijkt ook dat er iets schort aan de continuïteit van de dienstverlening bij de Milieudienst. Bovendien kan de dienst in 2008 de grote vraag naar uitbetaling van stedelijke premies voor dakisolatie niet volgen. Ook de actieve informatieverstrekking is in een aantal gevallen voor verbetering vatbaar.

6.3. Selectie klachten per dienst

6.3.1. Milieudienst

non-respons
Verzoek: 200804 -165
Exploitatievergunning

Ons buurtcomité heeft tien weken geleden een brief geschreven naar het college van burgemeester en schepenen met de vraag welk gevolg gegeven was aan ons bezwaarschrift tegen de komst van een meubelgigant in onze buurt. We hadden via de media vernomen dat het bedrijf alle toelatingen had ontvangen. Wij hadden echter geen reactie ontvangen. We hadden ook inzage gevraagd in het dossier. Maar na tien weken hebben we nog altijd geen antwoord.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat er met het bezwaarschrift van verzoeker één en ander is verkeerd gelopen. De brief is door het Stadssecretariaat geregistreerd in het

kader van de passieve openbaarheid van bestuur en voor behandeling doorgestuurd naar de Milieudienst omdat deze dienst de exploitatievergunning behandelt. De behandelende ambtenaar is toen langdurig ziek geweest en de continuïteit in de dossieropvolging werd niet verzekerd. Daarenboven heeft ook het Stadssecretariaat de zaken niet goed opgevolgd. Dit wordt na onze tussenkomst rechtgezet en het buurtcomité krijgt een antwoord op zijn brief.

Beoordeling: geground maar gecorrigeerd

Aanbeveling:
Zorg ervoor dat bij langdurige ziekte van de behandelende ambtenaar, zijn taken worden overgenomen door collega's zodat de continuïteit van de dienst verzekerd is.

redelijke termijn
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200809 -405
Te groot succes

Met deze wens ik mijn ongenoegen te uiten in verband met de uitbetalingen van de premies die de Stad Gent uitreikt voor het leggen van dakisolatie.

Op 28 januari 2008 stuurde ik mijn aanvraag voor de premie voor het aanbrengen van dakisolatie naar de Milieudienst Stad Gent. Toen ik in april 2008 nog steeds niets gehoord had van de premie nam ik telefonisch contact met de Milieudienst zelf en sprak er met een bediende. Hij meldde mij dat de premie voor het aanbrengen van dakisolatie door de gemeenteraad van april 2008 zou verlengd worden tot 2012 voor alle personen die de aanvraag deden in 2008. Bij nazicht van mijn dossier bleek echter het betalingsaanvraagformulier te ontbreken. Dit werd mij door de bediende onmiddellijk doorgemailed.

Ik stuurde onmiddellijk, eveneens per mail, het betreffende formulier terug.

Op 18 juni 2008 deed ik via mail navraag naar de stand van zaken. Ik kreeg van de bediende een mailtje

terug met de melding dat hij nog steeds doende was met de betreffende dossiers. Op 2 september 2009 nam ik telefonisch contact met de Milieudienst en men meldde mij dat de bediende op verlof was en terug op de dienst zou zijn op maandag 8 september 2008.

Toen ik vandaag terug telefonisch contact nam met de Milieudienst meldde men mij dat de bediende een werkongeval had voorgehad en niet voor 22 september terug op de dienst verwacht werd. Bij navraag naar een eventuele andere persoon in de dienst die de zaken van de bediende waarnam tijdens zijn afwezigheid, kreeg ik als antwoord dat deze door niemand worden overgenomen en ik de komst van de bediende dien af te wachten om meer informatie te verkrijgen in verband met het uitbetalen van de aangevraagde premie.

Ik heb de indruk dat door zulke manier van werken de aanvragers van de premie onnodig aan het lijntje worden gehouden, temeer dat bij de aanvraag van de premie voor het leggen van dakisolatie bij Eandis deze reeds werd uitbetaald in maart 2008. Daarom vraag ik via deze weg of de afhandeling van de dossiers door de Milieudienst correct verloopt en waarom er zulke lange tijd dient te verlopen voor de premies worden uitbetaald.

Onderzoek:

Wij ontvangen van de Milieudienst een toelichting over de werkwijze binnen de Milieudienst voor het afhandelen van subsidieaanvragen voor dakisolatie. De Milieudienst zegt ook dat in 2007 werd gestart met een proefproject voor dakisolatie.

De gemeenteraad keurde eind september 2007 het subsidiereglement goed. Aanvragers konden tot 3 december 2007 een subsidieaanvraag indienen. Tijdens dit proefproject kreeg de dienst veel meer aanvragen dan gedacht; op twee maanden tijd ontving men namelijk 185 subsidieaanvragen.

Al deze dossiers werden eind 2007 principieel goedgekeurd door het college en de Milieudienst is druk doende de betalingsaanvragen voor deze dossiers te onderzoeken.

Ondertussen bleven de aanvragen binnenstromen, niettegenstaande dit proefproject afgelopen was. Zo ook deze aanvraag. Omwille van dit grote succes werd beslist dit proefproject te verlengen en keurde de gemeenteraad op 22 april 2008 een nieuw subsidiereglement goed dat loopt tot het einde van de legislatuur.

Ondertussen had de Milieudienst wel een achterstand opgelopen bij de behandeling van de aanvraagdossiers, want tijdens de periode tussen 3 december 2007 en 22 april 2008 was er geen geldig subsidiereglement en konden de aanvragen niet verwerkt worden. Dit was dus ook het geval voor deze aanvraag.

Ondertussen ontving de Milieudienst 215 aanvragen in het kader van dit tweede subsidiereglement. Deze is de Milieudienst aan het verwerken om ze allemaal samen aan het college te kunnen voorleggen voor principiële goed- of afkeuring. Pas daarna kan begonnen worden met de behandeling van de betalingsaanvragen voor deze dossiers, waaronder deze betalingsaanvraag.

Naast het verlenen van subsidies voor dakisolatie, verleent de Milieudienst ook subsidies voor andere installaties. Voor sommige van deze subsidies moet ook een plaatsbezoek gebeuren. Deze dossiers worden allemaal door één persoon binnen de Milieudienst behandeld. Deze medewerker behandelt ook nog stedenbouwkundige aanvragen, die aan een zeer dwingende adviestertermijn gebonden zijn. In 2008 moesten de meeste van deze subsidiereglementen herzien worden n.a.v. een nieuwe overeenkomst met het Vlaamse gewest. Dit kon pas gebeuren na de bekrachtiging van de nieuwe samenwerkingsovereenkomst door de gemeenteraad. Dit gebeurde op 27 mei 2008. Op 23 juni 2008 keurde de gemeenteraad de herziene subsidiereglementen goed.

Dus ook daar was ondertussen een achterstand opgelopen bij de behandeling van aanvragen van ongeveer zes maanden. De Milieudienst toont begrip voor de individuele aanvrager die soms lang moet wachten op zijn subsidie, maar de dienst is gebonden aan de administratieve procedure.

De Milieudienst hoopt dat verzoeker begrip kan opbrengen voor deze uitzonderlijke situatie.

Besluit:

Het is duidelijk dat de vraag bij de Milieudienst groter is dan wat de personeelsbezitting aldaar aankan. De ombudsvrouw sluit zich aan bij de vraag van de Milieudienst om begrip op te brengen maar vindt dat dit probleem door de Stad structureel moet worden aangepakt.

Opvolging:

Verzoeker bedankt voor de tussenkomst. Hij zal begrip opbrengen voor de opgelopen achterstand en verder afwachten. De Milieudienst zal verzoeker verder op de hoogte houden van de stand van zaken in verband met zijn aanvraag.

Een drietal maanden later meldt verzoeker ons dat de premie hem nog niet werd uitbetaald. Wij geven dit door aan de Milieudienst die antwoordt dat rond hetzelfde ogenblik het bedrag wordt gestort.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond: de aanvraag wordt door de dienst correct verwerkt.

Gegrond: de verwerking van de aanvraag duurt veel te lang als gevolg van personeelstekort.

Aanbeveling:

Er is meer personeel nodig om deze dienst toe te laten de aanvragen tijdig te verwerken, en mogelijk ook een overzichtelijker registratiesysteem en elektronische dossierafhandeling.

overeenstemming met regelgeving

actieve informatieverstrekking

non-respons

Verzoek: 200802-71

Milieuvergunningsaanvraag

Ik bezorg u een kopie van mijn vraag aan de schepen van Milieu naar aanleiding van een brief die ik ontving voor een milieuvergunningsaanvraag van de firma in mijn buurt, alsook het antwoord van de schepen. Ik vind dat de schepen er zich nogal gemakkelijk van af maakt en acht het nuttig ook u van de problematiek op de hoogte te brengen.

De schepen schreef mij: "Ik heb uw mail over de milieuvergunning goed gelezen. Ik kan uw bedenkingen begrijpen, maar moet er toch op wijzen dat de beoordeling van een milieuvergunningsaanvraag geregeld is door een strikte (Vlaamse) reglementering waar men als bestuur niet zomaar kan van afwijken. De informatie wordt ook bepaald door hetgeen ingediend wordt door de aanvrager van de vergunning die zich zou kunnen verzetten tegen commentaar door de dienst of het college. Uw suggestie over meer moderne (digitale) raadpleging van de vergunningsaanvragen wordt overwogen, maar vraagt belangrijke investeringen en zorgvuldige voorbereiding. Voor deze vergunning zal het dus onvermijdelijk nog op de klassieke, door de wet voorgeschreven wijze moeten gebeuren. Maar we danken u wel voor de suggesties."

Oorspronkelijk had ik dit geschreven aan de burgemeester: "Vandaag ontving ik als inwoner van de Mahatma Gandhistraat een schriftelijke kennisgeving van een milieuvergunningsaanvraag klasse I. Het betreft nieuwe lozingsnormen voor de parameters BOD, COD en stikstof. Verder wordt in de brief medegedeeld dat de vergunningsaanvraag ter inzage ligt bij de Milieudienst. Ik kan mij niet van de indruk ontdoen dat de Stad met dit schrijven voldoet aan de wettelijke verplichtingen zonder maar in het minst te trachten om de bevolking degelijk voor te lichten. Parameters BOD?, COD? en stikstof. Wat kan een doorsnee burger zich hierbij voorstellen? Het minste wat men van een dergelijk schrijven kan verwachten is enige uitleg over de aard van de stoffen waarvoor de lozingsnormen worden aangevraagd. Over welke producten gaat het? Wat zijn de potentiële gevaren? Geen woord hierover. Hoe kan men van iemand verwachten dat hij een weloverwogen beslissing neemt als hij niet de minste duiding heeft over de aard van de aanvraag. Zomaar bezwaar aantekenen getuigt niet van goede burgerzin, want als het bedrijf de vergunning niet krijgt gaan er

misschien arbeidsplaatsen verloren. Geen bezwaar aantekenen kan dan weer risico's inhouden voor de volksgezondheid. Als referentie is er enkel de verwijzing naar de vergunningsaanvraag bij de Milieudienst. Kan je nu echt van een burger verwachten dat hij een dag verlof neemt om een kijkje te nemen op de Milieudienst, als hij zelfs geen besef heeft over de aard van de problematiek?

Het lijkt aangewezen dat de betrokken stadsdiensten zich zouden bezinnen over een manier om de burger beter voor te lichten bij milieuvergunningsaanvragen. In deze tijden van multimedia lijkt een goede communicatie met de burger mij toch een haalbare kaart. Ik had graag vernomen of u van plan bent enig actie ter zake te ondernemen, en zo ja, welke richting deze zou kunnen uitgaan.

Onderzoek:

In eerste instantie zoeken wij op de website van de Stad de bekendmaking van deze milieuvergunningsaanvraag op. Wij vinden alleen de foutmelding "de pagina die u zocht kon niet gevonden worden." Uiteindelijk vragen wij aan de Milieudienst de bekendmaking en ontvangen die ook. Vervolgens vragen wij zowel aan de schepen van Milieu en aan de Milieudienst een reactie op de zienswijze van verzoeker. Ondanks herhaald aandringen ontvangen wij geen enkele reactie.

Beoordeling: gegrond

6.3.2. Groendienst

onzorgvuldigheid

Verzoek: 200801 -33

Lijsterbessen

Ik woon in de Dennenlaan, een doodlopende straat in Wondelgem. In onze straat hebben ze een hele tijd geleden lijsterbessen gezet. Deze zorgen voor enorm veel vuiligheid en dan die vogels met hun uitwerpselen... Ik heb dit al gemeld aan de Groendienst en die medewerker ging het doorgeven aan zijn overste. De Groendienst wist me te zeggen dat die lijsterbesbomen niet meer gezet worden. Nergens anders vindt u ze terug, enkel in onze straat. In mijn straat woont een schepen. Ik heb haar al aangesproken en ze ging het doorgeven aan het departementshoofd. Maar tot op heden heb ik ook nog niets van haar gehoord. Ze zei me een petitie op te stellen, maar daar ga ik niet aan beginnen. Mijn lijsterbesboom was dood. Na lang aandringen is de Groendienst hem komen uitdoen, met een kraan. Hierdoor zijn de stenen naar boven gekomen. Vandaag hebben ze nu toch wel weer een nieuwe lijsterbesboom komen planten en met hun kraan hebben ze de stenen wat plat geduwd. De aarde ligt ook op een hoop. Dat gaat zeker in de riool terecht komen en ik ga het weer kunnen opkuisen. Ivago veegt hier ook nooit de bladeren. Het wordt me allemaal te veel. Ik heb de indruk dat het centrum van Gent kraaknet wordt gehouden en de deelgemeenten aan hun lot overgelaten worden. Ik hoop dat er via jullie iets kan gedaan worden aan die lijsterbessen, dat duurt nu al zo lang. Ik heb nog nooit beroep gedaan op uw dienst, maar nu kan ik niet anders.

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200803 -113

Meidoorn

Reeds vele jaren erger ik me aan het afval van een straatboompje voor mijn deur en de staat van de stoep. In het verleden heb ik hiervoor stappen ondernomen naar de Groendienst met de vraag om het boompje te snoeien. Hiervoor is veelvuldig contact gelegd met de gemeente en per telefoon is door een ambtenaar geweigerd het te snoeien omdat deze boom volgens hem niet moet gesnoeid worden. Ik heb me dan ook ernstige vragen gesteld of hij wel voldoende vakken-

Onderzoek:

Volgens de Groendienst worden lijsterbesbomen nog weinig aangeplant in nieuwe projecten. In bestaande straten worden ze nog wel vervangen als ze afsterven. Volgens de dienst blijft deze boomsoort zelfs in volwassen toestand klein met een kleine bladmassa. De bomen in deze straat zijn nog zeer klein in vergelijking met andere straten en de overlast is zeer beperkt. Aan de wegendienst wordt gevraagd om de boomspiegel in het trottoir aan te passen. Volgens deze dienst dienen op deze plaats geen aanpassingen noch werken te gebeuren.

Opvolging:

Volgens verzoeker liggen het trottoir en de boomspiegel, sinds het planten van de nieuwe boom, niet goed. De bevoegde dienst weerlegt dit en vraagt dat verzoeker aan de hand van een foto met duidelijke omschrijving een afspraak ter plaatse kan vragen. Wij delen dit mee dan verzoeker die hierop niet wenst in te gaan.

Beoordeling: gegrond

Wat betreft non-respons en de keuze van lijsterbessen als straatboom is duidelijk niet geslaagd. De informatie, dat lijsterbesbomen niet meer worden geplant, is niet helemaal juist: ze worden wel vervangen. Aan de wegendienst werd pas in tweede instantie gevraagd om de boomspiegel aan te passen.

Aanbeveling:

Correcte informatie verstrekken.

nis bezat en capabel is zijn job naar behoren uit te voeren.

In het verleden werd de boom reeds gesnoeid, vier- of vijftal jaar geleden. Hierdoor is de boom enorm uitgeschoten dat snoei zich opnieuw opdringt! Mijn mening is dat als je een boom snoeit, je hem later zal moeten hersnoeien. Aangezien het een meidoorn betreft valt het afval steeds voor alle andere loofbomen en stoort het enorm. Het boompje staat eigenlijk pal voor mijn voordeur en zorgt ervoor dat ik bijna het volledige jaar afval heb. Hierover is vermoedelijk nooit eens nagedacht, maar als het uw deur is waar het voor staat weet je wel beter!

Een meidoorn heeft volgende afval:

1. Val van de bloesem: Dit in de late lente, voor de bloei van andere bomen;
2. De val van de vruchten: rode vruchten die op de stoep en privé pad plus wagens rode vlekken achterlaten. Aangezien deze vruchten zo groot zijn als een bes komen deze met wat wind overal terecht en worden ze gemakkelijk opengetrapt door cafébezoekers met een vuile smurrie als gevolg.
3. De val van het blad: verliest eerder blad dan een normale boom en bij droogte is er steeds bladverlies.

Ik ben zo vrij van enkele alternatieven naar voor te schuiven die een oplossing kunnen bieden.

1. De meidoorn die volgroeid is, liquideren of vervangen (zoals vroeger in onze straat het geval was). Zelf heb ik de stoeptegels eerder zelf vlak moeten leggen rond de boom daar de wortels deze met 5 cm hadden omhoog geduwd. Actie van de Groendienst bleef uit en het onderhoud van deze stoep was te moeilijk geworden, o.a. door onkruidgroei en niet meer af te vegen wegens de hoge opstanden. Struikelen van voetgangers e.d. was een probleem. De boom snoeien lost het wortelprobleem uiteraard niet op. Deze boom blijft de stoeptegels omhoog duwen. Jaren geleden werden eens bomen vervangen en deze boom was blijven staan....
2. indien het boompje weg zou kunnen wil ik vriendelijk vragen om het vijf meters verder te zetten richting kruispunt. Zo hoeft er niet in de wortelkluut geplant te worden en is voor mijn dan ook geen inkijk meer van een buurtcafé. Op deze open plaats stond vroeger een boompje maar dit is toen weggedaan.
3. Stad Gent kan ook toestemming geven aan een bewoner om eenmalig zelf te snoeien. Aangezien mijn vorige vraag om te snoeien 2 jaar geleden ten onterecht werd geseponeerd wil ik nogmaals vragen er deze keer gevolg aan te geven.

Opmerking 1: Aangezien het voetpad in de straat op sommige plaatsen smal is blijft er weinig stoepplaats over naast de opening voor de bomen. Soms is dit maar twee stoepstenen. Zie ook verder in de straat. Een standaard kinderwagen is drie tegels breed. Men is daarom dan ook verplicht om steeds te manoeuvreren. Een blokje wandelen met buggy en kind van drie in de drukke straat is dan ook geen pretje maar betekent gevaar. Voor een goede doorgang stonden er mijn

inziens enkel boompjes in de parkeerstroken midden in de straat.

Opmerking 2: Aan de lichten van de Gentstraat en de Groenstraat staat een klein bosje waar 80 % van de bomen ziek staan. Ik rij er elke dag minimum twee maal langs en zie elk jaar wel eens een boom scheef hangen in de elektrische draad of tegen een andere boom staan. Stel je zelf eens voor om zaterdag een kipje te halen als alle wagens tot tegen de stoep staan! Mijn kind van drie kan ik aan deze drukke baan niet aan de hand houden... (Honderd kipjes verkopen ze daar op woensdag en zaterdag) en er ligt stoep en die is zo overgroeid dat gebruik ervan onmogelijk is als al die auto's geparkeerd staan.

Graag eens grondig na te zien voor er een boom naar de straat toe valt op een geparkeerde wagen van het cliënteel van het café of gebruikers van de parkeerstroken. Dit wou ik als goede inwoner van Oostakker-Gent toch ook eens melden.

Tip: De stoep 100% vrijmaken en brem terugsnijden kan direct en hoeft niet van het bomenonderzoek af te hangen.

Denk niet uit mijn betoog dat ik niet van groen hou, want elk jaar snoei ik zelf twee volle dagen in mijn tuin. Een inwoner moet groene vingers dus. In de hoop dat u hier een gunstig antwoord of actie op kon geven verblijf ik inmiddels.

Onderzoek:

De Groendienst bevestigt ons dat er destijds met verzoeker contact was. Daarbij werd de visie van de dienst in verband met snoeien meegedeeld. De Groendienst snoeit enkel bomen indien de hinder voor de omgeving groot is. Dit wil zeggen, als de bomen dicht bij de gevels staan (bijvoorbeeld Coupure) of dicht bij de openbare verlichting of in historische sites zoals Drongenplein.

Volgens de Groendienst is het snoeien van bomen geen vanzelfsprekende maatregel. Bij het snoeien wordt steeds een nieuwe wonde gemaakt waardoor de kans op infecties en eventueel afsterven vergroot. De Groendienst deelt verder mee dat in de Hollenaarstraat sprake is van twee soorten bomen, namelijk goudenregen en meidoorn. De goudenregens groeien zeer slecht waardoor ze een aantal jaar geleden allemaal werden vervangen door meidoorns die het in de straat beter deden.

Verder deelt de Groendienst mee dat de doorgang voor voetgangers normaal 1,2 meter is. Tussen de boom en de haag zijn er drie betontegels van 30 cm, tussen de boom en de stoeprand is er één tegel. De onderbeplanting in de boomspiegel, die door verzoeker

zelf zou zijn aangebracht, wordt door de Groendienst gedoogd. De Groendienst vindt het verplaatsen van de boom geen optie omdat de meidoorn nog gezond staat en er geen reden bestaat om hem te verwijderen. Ook lijkt de Groendienst niet te kunnen ingaan op de vraag de inplantingplaats van een boom aan te passen, zodat het café op de hoek minder zichtbaar wordt.

Opvolging:

Verzoeker stelt voor dat hij de boom voor zijn deur zelf snoeit en vraagt hiervoor de toestemming. De Groendienst antwoordt dat het die toestemming niet kan geven. Indien een snoei nodig is dan doet de Groendienst dit met eigen personeel. Dit gebeurt om te kunnen overzien of dit wel op een deskundige manier gebeurt. De Groendienst stelt dat er enkel gesnoeid wordt indien er een grondige reden voor bestaat. In

weloverwogen beslissing
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200810-491

Sequoia

Wij wonen in een van de centrumstraten van Wondelgem.

In onze straat werden de bomen (sequoia's), die een zeer dichte naaldbegroeiing vertonen, bij wijze van proef door de Stad destijds aangeplant. Blijkt nu dat deze bomen daar in feite niet toe geschikt zijn om volgende redenen: de straatverlichting heeft helemaal geen zin in onze straat daar deze volledig verscholen wordt door de bomen en er dus helemaal geen licht op de straat valt, de bomen zetten meer dan de helft van de huizen bijna volledig in de schaduw zodat wij er ook niet moeten aan denken zonnepanelen te plaatsen, hiervoor kan je nu een tussenkomst van de staat krijgen, wat dus betekent dat dit voor ons ook een financiële aderlading betekent daar wij dit niet kunnen zo lang die bomen er staan, de bomen zorgen er voor dat onze straat heel donker is waardoor, met de ligging van de supermarkt en de criminaliteit daar rond, het voor ons als zeer onveilig wordt ervaren om 's avonds op straat te gaan.

Wij hebben reeds contact opgenomen met de technische dienst van de Stad, doch daar krijgen we geen gehoor voor onze problemen. Wij vragen u hierbij tussen te komen en te zorgen voor een voor alle partijen aanvaardbare oplossing.

verband met het snoeien, een vijftal jaren geleden in die straat, stelt de Groendienst dat dit toen het vrij snoeien van de stam betrof, om ervoor te zorgen dat de voetgangers doorkunnen of het verkeer niet gehinderd wordt door laaghangende takken. Het kandelaren (drastisch snoeien) van de bomen zou zeker al tien jaar geleden gebeurd zijn. Dit dateerde nog van voor de installatie van de bomenploeg bij de Groendienst. Dit is een groep opgeleide snoeiers die zich praktisch uitsluitend bezig houdt met het onderhoud van de straatbomen.

Beoordeling: ongegrond

Het gaat hier duidelijk om een heel geëngageerde burger met eigen initiatief en hij heeft alvast een punt wat de materiaalkeuze betreft.

Onderzoek:

In verband met de aanwezigheid van straatbomen en het plaatsen van zonnepanelen ontvingen wij, maar ook de diensten, ook vragen vanuit andere plaatsen in de stad.

Wij vernemen dat deze aangelegenheid onlangs werd besproken. Volgens de bevoegde schepen is dit niet eenvoudig en roept dit ernstige principiële vragen op. Hier wordt immers de tegenstelling aangeraakt tussen de (absoluut noodzakelijke) bevordering van groen in onze stad en de (zeker meer dan wenselijke) bevordering van het gebruik van alternatieve en milieuvriendelijke wijzen van elektriciteitsproductie. Door een kleine werkgroep met specialisten van Groendienst en Milieudienst werd een beleidslijn uitgewerkt die door het college van burgemeester en schepenen wordt goedgekeurd. Bovendien valt een snelle evolutie in de ontwikkeling van zonnepanelen te verwachten zodat op vrij korte termijn de rendementen van de panelen sterk zullen toenemen en de bomen daardoor minder hinder zullen opleveren. In 2009 kregen we signalen dat deze panelen op de markt zouden zijn.

Wat deze straat betreft, bevestigt de Groendienst dat de sequoia's zeer goed groeien. De dienst probeert een evenwicht te vinden door bomen die onmiddellijk onder openbare verlichting staan te verwijderen en bomen die er dicht bij staan te snoeien. Echter, volgens de Groendienst is dit vooralsnog niet het geval in deze straat. De dienst ziet momenteel weinig problemen. De Groendienst zal de bestaande bomen in de straat vooralsnog niet verwijderen of snoeien. Mocht de situatie veranderen dan is men altijd bereid om de nodige ingrepen te doen.

Eigen bezoek ter plaatse leert ons dat de bomen de straatverlichting niet hinderen. De bomen zijn op geen enkele plaats zo hoog en/of zo dicht begroeid dat zij het licht van de straatlampen niet zouden doorlaten. Het huis van verzoeker ligt aan de zuidkant van de straat. Van zonsopgang tot zonsondergang valt er zenitaal licht op zijn woning. Dit kan dus het plaatsen van zonnepanelen niet beletten. De straatverlichting aan dit huis staat tussen een sequoia en zijn voortuin. Dit licht wordt noch in de richting van de woning, noch in de richting van de straat belemmerd door de boom. Besluit:

De bevoegde dienst verleent kwaliteitsvolle en actieve dienstverlening en neemt zorgvuldig en weloverwogen beslissingen. Wij beoordelen de vraag als ongegrond.

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200810-460

Bladkorven

Wij vragen hier in de Eeklostraat in Mariakerke al jaren bladkorven. Hier staan eiken en ook kleinere boompjes als straatbomen.

Wij vroegen dit al aan de Groendienst, Ivago en het district Mariakerke. Men zegt ons dat de ingenieur op de hoogte is maar toch krijgen wij geen korven. Wij kennen andere straten met minder bomen waar wel korven staan.

Onderzoek:

Noch de Groendienst, noch Ivago, noch Loket Mariakerke weten van een aanvraag, ook niet in 2007. De Groendienst meldt dat voor dit jaar de definitieve lijst werd opgemaakt op 29 september. De vraag van verzoeker aan ons dateert van 10 oktober. De Groendienst heeft de Eeklostraat op het programma geplaatst om volgend jaar na te gaan of het mogelijk zou zijn daar bladkorven te plaatsen. De criteria om in aanmerking te komen zijn: straten (of delen van straten) met grote straatbomen langs de kant van de huizen met voortuinen. In deze straat staan straatbomen in de helft van de straat. Het aantal bladkorven hangt af van de capaciteit van Ivago. De Groendienst doet naar eigen zeggen zijn uiterste best om zoveel mogelijk bladkorven te plaatsen op het openbaar domein. De dienst stelt echter dat er niet meer bladkorven kunnen worden geplaatst dan er kunnen worden leeggemaakt. De Groendienst onderzoekt enkel op aanvraag of er

Beoordeling: geen oordeel

Het is aan de dienst om objectief na te gaan of deze dichte naaldbegroeiing echt geschikt is als straatboom. Het ging destijds om een proef en wij stellen vast dat wij deze bomen niet echt veel meer ergens anders in het straatbeeld zien. De opmerking over zonnepanelen en straatbomen is meegenomen.

bladkorven kunnen geplaatst worden. Aangezien men geen aanvraag heeft kunnen terugvinden uit deze straat, werd dit jaar geen onderzoek gedaan. Op dit ogenblik kan een oplossing hierin bestaan dat de bewoners de bladeren samen harken en dan bellen naar Ivago die ze dan gratis komt ophalen. Men kan dit meermaals doen, maar wel iedere keer na afspraak met Ivago. Voorwaarde is dat in de straat straatbomen staan.

Besluit:

De bevoegde dienst neemt zorgvuldig en weloverwogen beslissingen in verband met het plaatsen van bladkorven, in overleg met Ivago.

Beoordeling: ongegrond

De vraag naar korven wordt bepaald door de ophaalingscapaciteit en dus op basis van personeel en beschikbaar budget.

Aanbeveling:

Er is een grote vraag en behoefte aan bladkorven. Waarom vraagt men hier niet meer participatie van de bewoners om misschien de kosten te drukken zodat er toch meer kunnen worden geplaatst?

weloverwogen beslissing
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200804-193

Eiken

Wij wonen in Mariakerke en formuleren hier een klacht in verband met de bomen.

1. Bomen van de Stad. Deze eiken geven veel hinder. Op ons stuk grond staan er drie (om de acht meter). Dat is te veel. Ze zijn te hoog: dat neemt veel licht en zon weg. Dat put de grond uit: het gras groeit niet goed. Ontzettend veel bladeren overal in de tuin. Ivago ruimt enkel bladeren op van het voetpad, de rest moeten we zelf doen. We moeten urenlang harken. We zijn gepensio-neerden en dat is fysiek zwaar werk. Met Pasen liggen er nog altijd bladeren. De bureen laten ze liggen en bij elke windvlaag krijgen we er nog een pak bij. Conclusie: onze straat is te smal voor zo een dichte en hoge bomenrij. Bovendien geven ze te veel hinder.
2. Bomen van de bureen. Deze bureen onderhouden hun tuin niet goed. Er wordt niet of te weinig gesnoeid. Hun bomen groeien uit tot bossen en staan er verwilderd bij. Ze zijn te hoog en hebben te veel takken: nemen veel licht en zon weg. Vooral een spar heeft laaghangende takken tot op het wegdek. Dat is gevaarlijk want dat verplicht de voetgangers om op de straat te gaan lopen en bovendien ontnemen ze het zicht op aankomend verkeer want boom en struik staan net in een bocht van de straat. Hierover bestaat al een telefonische klacht bij de ombudsvrouw. Wat is daarmee gebeurd? In hoeverre is dit dossier opgevolgd? Vraag: wat kan de Stad hieraan verhelpen om de toestand te verbeteren?

Onderzoek:

De bomen die eigendom zijn van de Stad, zijn moeras-eiken. Volgens de Groendienst staan die eiken daar al jaren, zijn zij inderdaad groot en leveren zij volgens de Groendienst een meerwaarde aan de straat. Bomen zijn een kostbaar goed die heel wat voordelen geven, zoals het schaduwleverende vermogen, opvang van fijn stof, pleisterplaats voor allerlei vogels en andere dieren. Wegens de hinder door bladval worden elke herfst door de Groendienst, in overleg met Ivago, bladkorven geplaatst. Het is de bedoeling dat de bewoners die korven vullen. Ivago komt ze dan regelmatig leegmaken. Ivago komt ook eens vegen. De Groendienst stelt vast

dat niet iedereen in de straat vindt dat deze bomen voor hinder zorgen. In verband met de bomen van de bureen gaat de Stadswacht ter plaatse. Aan de ene bewoner wordt gevraagd om de overhangende takken van de zilver-berk en van de struiken aan de straatkant te snoeien. De bewoners doen dit. Er worden geen andere bomen gezien die zouden kunnen hinderen. Wel wordt op het trottoir onkruid verwijderd. In de voortuin van de andere bureen staat een enorme ceder. Volgens de bewoner wordt die elk jaar gesnoeid, wat zichtbaar is aan de takken. Deze bewoner stemt toe om nog eens te snoeien. Ook dit is ondertussen gebeurd. In de hoogte zal niet worden gesnoeid omdat dit de vorm zou aantasten. De Stadswacht stelt bij beide bureen overigens vast dat de tuinen er netjes bij liggen.

Opvolging:

Wij melden onze bevindingen aan verzoeker. Deze meldt echter dat de Stadswacht hem bij de bureen als 'klokkenluider' presenteert. Wij verontschuldigen ons hiervoor en vragen de Stadswacht om discreter op te treden. Er moet alleen worden gewezen op de naleving van de geldende regelgeving. De buurtinspecteur van de Politie gaat daarom langs en uiteindelijk wordt alles behoorlijk gesnoeid.

weloverwogen beslissing
motiveringsplicht
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200803 -135

Oude populier

In de Mercuriusstraat, achter het appartementsblok De Castor, tussen de blok en de garages, staat er een snelgroeïende populier. De wortels komen bloot te liggen en heffen het voetpad en de garages op. Één bewoner vindt dat die boom moet blijven staan, maar de andere 35 bewoners vinden van niet, want het is te gevaarlijk. Al heel wat bewoners hebben stappen ondernomen, maar zonder resultaat. Nu probeer ik nog eens, via jullie, in naam van alle bewoners (anders ga ik naar de eerste minister, hij is een buur en ik ken hem persoonlijk). De plantsoendienst van Mariakerke is hier nu aan het werk, maar zij kunnen en willen die boom niet verwijderen. Het is naar het schijnt niet mogelijk, omdat er struiken voor staan. Zes jaar geleden is de verantwoordelijke van de plantsoendienst, hier geweest en hij zei zelf dat het een snelgroeïende populier is die een gevaar kan worden voor de bewo-ners. Toen hebben ze de takken afgekapt, maar die zijn al lang teruggegroeïd. Nu plots blijkt het een sterke

non-respons
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200802 -70

Wortels

Twee jaar geleden zijn ze voor mijn deur twee bomen komen wegdoen. Ze hebben echter de wortels laten zitten. Die wortels steken nu uit en vormen een gevaar voor de voetgangers. Ik had dit toen al gemeld aan de mannen die het gedaan hebben en ze hebben gezegd dat ze zouden terugkomen, maar dat is nog niet gebeurd. Ik heb daarvoor al veel gebeld: naar de wegendienst in Gent en ook naar de Politie. Iedereen zegt dat ze het zullen doorgeven maar er gebeurt niets. Ik heb al mensen zien struikelen. De mensen reclame-ren tegen mij, maar ik kan daar niets aan doen.

boom te zijn die niet weg moet. Ofwel moet die boom er weg ofwel had ik graag een ondertekende verklaring ontvangen van de plantsoendienst waarin staat dat die boom geen gevaar betekent. De bewoners hebben schrik, omdat als er iets gebeurt, zij verantwoordelijk gesteld kunnen worden. Wilt u dit onderzoeken?

Onderzoek:

De Groendienst gaat ter plaatse. Dit gebeurt op een stormachtige dag met windsnelheden tot 90 kilometer per uur. De Groendienst stelt vast dat de stam van de populier amper bewoog. Er was geen sprake van gevaar. Volgens de Groendienst is de populier beeldbepalend voor de site. Hij kan nog enige tijd behouden blijven. Nog volgens de Groendienst leeft een populier, relatief gezien, kort. Het gaat hier wel over termijnen van jaren. Deze populier kan daar nog vijf tot tien jaar blijven staan. Uiteraard mits hij gezond blijft. In de buurt zal de Groendienst, ten laatste in de winter 2008-2009, een nieuwe boom planten die kan groeien. Tegen het einde van de levensloop van de populier zal de nieuwe boom de oude vervangen.

Beoordeling: ongegrond

Onderzoek:

Wij geven dit door aan de Groendienst die antwoordt dat binnen de twee weken de boomwortels zullen worden uitgefreesd. Dit werk wordt binnen deze termijn inderdaad uitgevoerd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

6.3.3. Gezondheidsdienst

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200805-234

Race tegen mug

Reeds meer dan 40 jaar woon ik aan de Schelde (Nijverheidskaai, Sint-Amandsberg). Steeds heb ik dit een zalige plaats gevonden. Maar de laatste jaren gaan er een aantal zaken fout. Ik hoop via u naar een oplossing te kunnen zoeken.

De twee problemen zijn rechtstreeks met elkaar verbonden: het slib in de Schelde en de "Scheldemug". Ik ken de juiste benaming van deze mug niet, en noem ze daarom de Scheldemug. Deze mug leeft in het slib van de Schelde (Schelde? Welke Schelde?). Vorig jaar was reeds melding gemaakt van deze mug. De Stad Gent wist ons te vertellen dat deze mug slechts drie weken actief is. Eigenaardig, als je weet dat we vorig jaar deze mug hebben gehad van juli tot september. We hebben nu het geluk enkele warme dagen te mogen hebben. Maar, voor ons is het heel jammer: rond 18u00 kunnen wij niet meer naar buiten. De Scheldemug is dan baas. Ze komen massaal en bezorgen ons heel veel last. Buiten eten, de hond even buiten laten, de was binnenhalen, ... allemaal zaken die eigenlijk normaal moeten zijn, is voor ons een race tegen ... de mug geworden. Ze komen in zwermen en prikken dat het geen naam heeft. Bij burens hoor ik net hetzelfde. Daags nadien hebben we verschrikkelijke plekken en heel veel jeuk. Het is toch jammer dat wij in zo 'n weer binnen moeten leven, niet eens kunnen barbecuen, geen aperitief kunnen nuttigen op het terras, ... Aan de blokken van "Scheldeoord" willen de oudere mensen graag eens op het bankje zitten. Dit is voor hen een belangrijk sociaal gebeuren. Ook zij kunnen dit niet meer doen.

Enkele jaren terug, na een klacht met betrekking tot het slib in de Schelde, had het stadsbestuur aangegeven er een zoetwaterschor van te willen maken. Nu ik deze mug heb leren kennen, wil ik nogmaals de noodzaak van het uitbaggeren doorgeven.

Kunnen jullie ons helpen het stadsbestuur wakker te schudden?

Onderzoek:

In verband met het slib is het Vlaamse Gewest afdeling Zeeschelde bevoegd. Uit vroeger overleg van de Stad met deze dienst bleek dat uitbaggeren van de aangeslibde bedding enorme budgetten zou vergen en dat de

aanslibbing zich binnen de kortste keren opnieuw zou voordoen aangezien er geen bovendebiet op deze arm zit. Een tussenverhaal, om een beperkte geul te graven, die door de pleziervaart zou kunnen worden gebruikt, zou de kosten reduceren, maar niet de muggenkwaal. Het is niet duidelijk hoe het muggenprobleem kan worden opgelost. Er wordt gezocht naar een afdoend middel om de muggen ecologisch en accuraat te lijf te gaan. Aanvankelijk gaat men er van uit dat het simuliummugjes betreft. De natuurlijke biotoop hiervan is water en slijk. De simuliummuggen zijn zeer klein en hebben in volle vlucht een tamelijk brede vleugelbasis. Er bestaat niet echt een oplossing voor het bestrijden van deze muggen. Er kan alleen worden gestreefd naar de ontwikkeling van dit gebied tot een zoetwaterschorre en de daarbij horende voedselketen. De vispopulatie die er zich zal ontwikkelen zal de larven van de muggen opeten, er zullen zich meer trekkende gierzwaluwen en andere insectenetende vogels in het gebied vestigen, waardoor er meer natuurlijke bestrijders van muggen komen.

Ondertussen hebben de bewoners die allergisch reageren op de beten er helaas wel ernstige last van. Het enige middel is preventief insmeren met muggenwerende middelen en het buiten zitten te vermijden in de uren dat de muggen actief zijn.

De Gezondheidsdienst heeft ook contact met het Instituut van Tropische Geneeskunde, in het kader van een project dat het muggenbestand in ons land opvolgt, met betrekking tot andere Europese landen, zoals het Verenigd Koninkrijk, waar een ervaring is met similium-overlast, over eventuele beheersing en communicatie. De artsen en apothekers van Gent worden ingelicht over dit recente fenomeen zodat ze klachten van hun patiënten makkelijker kunnen detecteren en hen informeren.

Enkele weken later verschijnt echter een persmededeling van de Stad Gent. De Gezondheidsdienst werkt mee aan een wetenschappelijk onderzoek. Bij verzoeker wordt, in het kader van dit onderzoek, een zogenaamde muggenval geplaatst en verzoeker heeft zelf contact met de Gezondheidsdienst. Pas nadat dit onderzoek wordt afgerond, zal blijken over welk soort muggen het gaat. Het zou best kunnen dat het simuliummuggen zijn, maar dit is blijkbaar nog niet zeker.

Besluit:

De opmerkingen van verzoeker en zijn zoeken van hulp bij de overheid zijn terecht, maar de oorzaak - namelijk het slib - valt onder de verantwoordelijkheid van de

Vlaamse overheid. De Gezondheidsdienst heeft verantwoordelijkheid opgenomen. De Stad en de Vlaamse overheid zullen samen dit probleem moeten oplossen en vooral opvolgen.

Opvolging:

In februari 2009 worden de resultaten van het wetenschappelijk onderzoek bekend gemaakt en in juni 2009

coördinatie

Verzoek: 200803-128

Pingpong

Reeds diverse dagen worden wij geconfronteerd met ratten in de onmiddellijke buurt van de Watertoren; eveneens in de Maïssstraat. Eén was er reeds aangereken door een wagen.

Naar de oorzaak is het niet ver zoeken: sluikstorten. In de onmiddellijke buurt, namelijk op de terreinen van de UCO-fabriek, en in de omgeving van de appartementen op het einde van de Maïssstraat. Uiteraard weet ik dat de verantwoordelijken voor dit sluikstorten zeer moeilijk opspoorbaar zijn en dat de eigenaar van een terrein verplicht is zijn terrein net te houden.

Zeker UCO doet hiervoor de nodige inspanningen maar in de buurt van bovenvermelde appartementen loopt het sluikstorten wel de spuigaten uit en wordt er zeer weinig opgekuist; noch door de eigenaar (wie dit ook mogen zijn), noch door de stad. Dus de problematiek is genoegzaam gekend. Maar van zodra ratten de openbare straten en pleinen als hun speeltuin beschouwen, wordt dit een gevaar voor de volksgezondheid. Bij de stadsdiensten en bij Ivago wordt dit dossier als pingpong behandeld na klachten van verschillende buurtbewoners met andere woorden niemand doet er concreet iets aan! Mijn concrete vraag: graag enige reactie op deze opmerking zodat er zichtbaar iets aan gedaan wordt! Bovendien stel ik voor om de straat eens volledig op te kuisen (inclusief het plaatsen van tijdelijke verbodsborden voor parkeren zodat beide kanten eens ten gronde kunnen opgekuist worden) en met deze methodiek eens alle rioolkolken ten gronde te kuisen (ook langs beide zijden met tijdelijk parkeerverbod).

Onderzoek:

De vaststelling dat er meer en meer ratten wordenesignaleerd blijkt ook uit andere klachten. Er is

wordt aangekondigd dat er een pomp water zou laten doorstromen in dit gebied zodat de larven mogelijks worden aangepakt.

Beoordeling: ongegrond

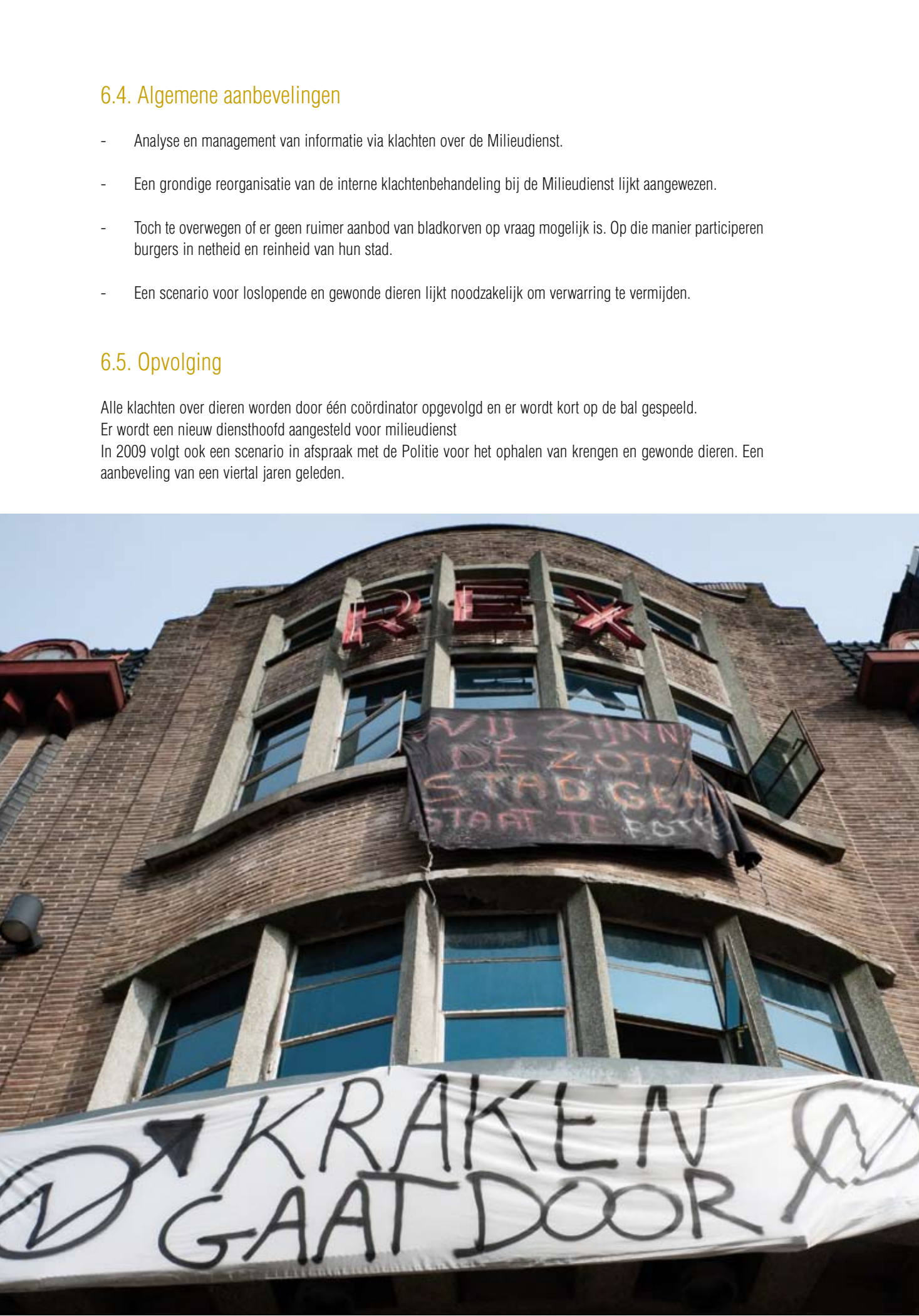
een nauw verband met sluikstorten. In elk geval zijn diverse diensten bezig met deze problematiek die in elk geval gelokaliseerd is.

Opvolging:

Verzoeker stelt voor dat de stedelijke veegploeg eens extra de omgeving van de watertoren en de Maïssstraat veegt zodat de mensen ook daadwerkelijk zien dat er iets wordt ondernomen. Verzoeker stelt ook voor dat extra rattenvallen worden geplaatst. De Gezondheidsdienst vindt het niet opportuun om rattenvallen te zetten omdat die vergif bevatten. Dit houdt risico's in tegenover bijvoorbeeld kinderen en dieren. Op openbare terreinen worden geen gifbakken geplaatst. Om ratten tegen te gaan is het vooral van belang om de bron weg te nemen: dit is dus het sluikstort. De Gezondheidsdienst voegt hieraan toe dat verzoeker altijd zelf rechtstreeks contact mag opnemen als er problemen zijn met de ratten, om dan ter plaatse de beste oplossing te zoeken. De stedelijke veegploeg neemt elke week de buurt van de Maïssstraat onder handen. Ook op de Buitensingel wordt wekelijks het zwerfvuil en sluikstorten meegenomen. Het terrein naast de Buitensingel is privéterrein. Doordat dit moeilijker bereikbaar is, is hier minder last van sluikstort. De verantwoordelijke van de stedelijke veegploeg houdt de tip in het achterhoofd en geeft extra aandacht aan die straten wanneer dit mogelijk is. Er zijn overigens nog altijd diverse diensten bezig om alles netjes te houden. Er zijn ook regelmatig gerichte acties. Toch is deze aangelegenheid om diverse redenen bijzonder complex. Dit heeft vooral te maken met het feit dat niet alleen de Stad eigenaar is. De discussie is blijkbaar nog altijd bezig over de kosten van de opruimwerken.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De rattentraag wordt niet gecoördineerd aangepakt. Ook burgers zelf zijn dikwijls de oorzaak, door sluikstorten.



6.4. Algemene aanbevelingen

- Analyse en management van informatie via klachten over de Milieudienst.
- Een grondige reorganisatie van de interne klachtenbehandeling bij de Milieudienst lijkt aangewezen.
- Toch te overwegen of er geen ruimer aanbod van bladkorven op vraag mogelijk is. Op die manier participeren burgers in netheid en reinheid van hun stad.
- Een scenario voor loslopende en gewonde dieren lijkt noodzakelijk om verwarring te vermijden.

6.5. Opvolging

Alle klachten over dieren worden door één coördinator opgevolgd en er wordt kort op de bal gespeeld. Er wordt een nieuw diensthoofd aangesteld voor milieudienst
In 2009 volgt ook een scenario in afspraak met de Politie voor het ophalen van krenge en gewonde dieren. Een aanbeveling van een viertal jaren geleden.

Hoofdstuk 7
Departement Onderwijs en
Opvoeding

7.1. Structuur

Betrokken diensten

Dienst	Aantal dossiers	Geground
Dienst Administratie Onderwijs	1	1
Dienst Kinderopvang	5	3
Educatieve Diensten	0	0
Onderwijsinstellingen inclusief Centrum voor Leerlingenbegeleiding	4	3
Pedagogische Begeleidingsdienst	0	0

Bevoegde schepen(en)

Schepen van Onderwijs en Opvoeding

7.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

Zoals voorgaande jaren registreerden we klachten en signalen over de wachtlijsten voor kinderopvang, maar nieuw is ook de klacht over het onthaal ter plaatse door de dienst zelf.
De nieuwe klachten in 2008 en bij herhaling ook in 2009 hadden te maken met het opdoeken van het informatie-centrum bij de Pedagogische Begeleidingsdienst. Wat de klachten in verband met de Dienst Kinderopvang betreft, kregen we herhaalde signalen van ongenoegen van het personeel zelf en dat was ongebruikelijk zoals bijv. de procedure bij pensionering en de eigen opvang van hun kinderen tijdens werk en vakantie. We signaleerden deze klachten omdat een gepensioneerd personeelslid op onze dienst een beroep deed als burger.
Interessant is ook een klacht van een woonbootbewoner waaruit blijkt dat de ligging van de boot en het ontbreken van perfecte digitale kaarten een rol hebben gespeeld voor een plaats op de wachtlijst van een kleuterschool.
De meeste klachten werden al tijdens de behandeling van de klacht opgelost. In elk geval werd al altijd vrij vlug en gemotiveerd geantwoord aan de ombudsdienst wat zeer werd gewaardeerd door de klagers, die ook meestal meedachten om een oplossing te vinden, indien mogelijk. Wat ook wijst op de participatie van burgers via klachtenbehandeling.
We merken een opvallende daling van de klachten over studenten vooral door de vlugge interne opvolging van de klachten door de studentenambtenaar maar, wat we nog wel registreerden waren klachten over verkeerd aanbieden van het huisvuil en we kregen ook klachten van afgestudeerden over de belasting op tweede verblijven wanneer ze hier blijven wonen zonder er gedomicilieerd te zijn, en over moeilijkheden van inschrijvingen vooral bij buitenlandse studenten. Het blijft vreemd dat Belgische studenten wegens tijdelijke afwezigheid niet gedomicilieerd kunnen worden op hun kotadres, terwijl alle erasmusstudenten, die in feite ook tijdelijk afwezig zijn, wel gedomicilieerd moeten worden; met (grote) administratieve verwerking tot gevolg. En het spreekt vanzelf dat een aantal klachten werden beoordeeld binnen de Dienst Burgerzaken, maar ze kunnen ook voor dit departement interessante informatie bevatten.

7.3. Selectie klachten per dienst

7.3.1 Kinderopvang

overeenstemming met regelgeving
coördinatie

Verzoek: 200804-163

Procedure

Ik sta al sinds 21 juni 2007 ingeschreven in de dienst Kinderopvang voor mijn jongste kindje voor een plaats vanaf januari 2008. Ik heb opnieuw een aanvraag gedaan in juli 2007, dan is mijn dochtertje geboren, en mijn volgende aanvraag is van 3 december 2007 en sedert dan heb ik het elke maand opnieuw gedaan. Echter als ik nu bel vertellen ze me dat ik geen aanvraag heb gedaan voor september, ik moest die doen in februari 2008 en ik heb die telefonisch ook gedaan want ik heb met de verantwoordelijke zelf gesproken (ik heb die naam), ik heb tegelfdertijd een attest gevraagd voor RVA en dat is opgestuurd op 27 februari, ook doe ik altijd telefonisch mijn aanvraag. En ik sta daardoor dus nu op de wachtlijst voor een plaats vanaf oktober 2008. Dit is voor mij echt een ramp. Ik ben ook zelf nagegaan wat mogelijks is mis gelopen. Dit zijn de stappen die ik heb gezet: ik heb een brief gekregen dat er voor augustus 2008 geen plaats was daarop heb ik eerst naar Gentinfo gebeld om een nieuwe aanvraag te doen, daar hebben ze me verteld dat vooraleer ik een nieuwe aanvraag kon doen, de oude moest eerst geannuleerd worden (wat een ingewikkeld systeem) en dat was nog niet gebeurd en daarvoor moest ik terug naar de dienst Kinderopvang bellen en daar heb ik met de bediende gebeld en zij heeft mij gezegd "ik ga het voor u annuleren en u moet terug bellen naar Gentinfo om een nieuwe aanvraag te doen" en dat heb ik ook gedaan. Ik kan u de precieze dag niet geven (mijn dossiernummer heb ik hier) maar het is zeker in februari 2008 en voor de 27ste.

Ik heb momenteel twee dossiers lopen voor het meisje: een al voor de aanvraag voor de peuterschool Ter Leie met daarin de vermelding dat ze een zusje heeft in Ter Leie, de Kleuterschool. Vreemd genoeg is voor de aanvraag voor de crèche (Uilennestje of Ter Leie) deze info niet genoteerd in het dossier, hoewel ik deze info wel mondeling heb gegeven, daardoor staat ze ook helemaal onderaan voor die crèche maar dit is dus ondertussen

aangepast maar weer pas voor oktober (ander dossier-

nummer). Het ergste vind ik dat er voor september een plaatsje was in het Uilennestje en dat ik dit buiten mijn fout heb gemist. Dit heeft voor mij ernstige gevolgen. Ik heb nu een job gevonden maar die moet ik weigeren omdat ik geen kinderopvang heb, ten einde raad heb ik me ook als voltijds student aan de RUG ingeschreven om daar in aanmerking te komen voor een crècheplaats (ik was onderzoeker aan de RUG, vakgroep sociale agogiek) en daardoor ben ik nu ook mijn inkomen van de RVA kwijt want ik heb hen dat meegedeeld. Op de RVA hebben ze meegedeeld: je kan nog altijd naar OCMW gaan.

Een privé crèche kan ik als alleenstaande moeder niet betalen.

Ik zit dus heel zwaar in de problemen.

Onderzoek:

De betrokken dienst deelt mee dat de dochter van verzoekster op 2 april een plaats in het Uilennestje voorgesteld kreeg. Deze plaats kon men toekennen door de plotse uitschrijving van een andere baby. Het probleem gemeld door de moeder met betrekking tot de omslachtige behandeling van het programma bij herinschrijven is reëel. De dienst Kinderopvang en Digipolis zijn bezig om met de externe firma die aan die opdracht werkt nog enkele optimalisaties aan de software aan te brengen. Waarschijnlijk zal dat nog onvoldoende zijn om het programma als een sneltrein te gebruiken. Momenteel is het werken met Tinkelbel inderdaad eerder te vergelijken met het nemen van een stoptrein die zelfs nu en dan in panne staat, aldus de betrokken dienst. Ook uit deze klacht blijkt dat de optimalisatie nog verder moet doorgevoerd worden. De dienst is zich daarvan bewust en wil dat verder uitwerken. Eigenlijk biedt een herinschrijving na het ontvangen van een "geen-plaats-brief" geen zekerheid op het bekomen van een plaats, maar dit proces alleen al schept bij de aanvragers een valse hoop. Er zijn nog steeds maandelijks ongeveer 260 aanvragen voor 45 voltijdse plaatsen binnen de stedelijke kinderdagverblijven. Zolang de vraag zoveel groter is dan het aanbod kan de dienst zeker niet alleen aan alle vragen voldoen, vandaar ook de verwijzing naar andere initiatieven.

Het voorstel van verzoekster om bijvoorbeeld de verplichting op te leggen aan ouders bij inschrijving

spontaan zelf te melden wanneer ze een andere plaats hebben gevonden voor hun kind is niet realistisch. De meeste ouders blijven zelfs dan de voorkeur geven aan een plaats binnen een stedelijk initiatief gezien de

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200812-565

Laattijdig of regulier?

Doordat onze kinderopvang stopt, hebben we een aanvraag ingediend om zo snel mogelijk (vanaf februari 2009) over kinderopvang te kunnen beschikken. Door de diensten van Stad Gent wordt dit beschouwd als een 'laattijdige aanvraag', met minimale kansen. Meer kans heeft een 'reguliere aanvraag', die de opvangplaatsen vanaf juni 2009 verdeelt.

Blijkt nu dat we geen 'twee aanvragen' (bijvoorbeeld een laattijdige en een reguliere) tegelfdertijd kunnen indienen. Wat betekent dat we moeten wachten op het resultaat van de laattijdige aanvraag, waardoor we weer weken later zijn en niet meer kunnen deelnemen aan de opvangmogelijkheden vanaf juni, enzovoort...

Onze vraag: laat ons naast de laattijdige aanvraag "in parallel" een reguliere aanvraag indienen, zodat we zo snel mogelijk over kinderopvang kunnen beschikken?

Onderzoek:

Volgens de Dienst Kinderopvang is een van de regels bij een aanvraag voor kinderopvang via Gentinfo dat men per kind slechts één aanvraag voor een bepaalde periode kan laten opmaken. Dit is om dubbele inschrijvingen en foute rapporten te vermijden. Nog volgens de dienst is er wel een mogelijkheid om twee aaneensluitende periodes aan te vragen (bijvoorbeeld overgang vanuit een crèche naar een peuterschool dicht bij huis).

De Dienst Kinderopvang verduidelijkt dat er drie soorten aanvragen bestaan:

- De reguliere (of tijdige) aanvraag waarbij er minimaal zes maanden op voorhand een aanvraag wordt opgemaakt. De opvangperiode loopt hier vanaf een bepaalde startdatum tot wanneer het kind de schoolrijpe leeftijd behaalt (dit wordt standaard ingevuld).
- De laattijdige aanvraag. Dit betekent dat ouders een aanvraag doen om te starten binnen de zes maanden (meestal zelfs vrij snel), maar waarbij de kans op opvang minimaal is, gezien de vrije plaatsen per instelling uiterlijk vijf maanden

inkomensgerelateerde opvangkost en de kwaliteitsgaranties die deze bieden.

Beoordeling: gegronnd maar gecorrigeerd

op voorhand reeds gereserveerd worden. Deze aanvraag loopt dan over de periode tot wanneer het kind schoolrijp is en het kinderdagverblijf definitief verlaat (dit wordt standaard ingevuld).

- Een crisisaanvraag. Dit is een dringende, onvoorziene nood aan kinderopvang door een plotse verandering in de situatie van het gezin, waardoor er voor een maximum periode van drie maanden een oplossing wordt aangeboden (hier wordt de einddatum manueel aangepast; maximum drie maanden later).

Volgens de Dienst Kinderopvang kon de operator van Gentinfo, in deze situatie, wel degelijk de einddatum bij de laattijdige aanvraag aanpassen tot wanneer de reguliere aanvraag kon starten. Op de vraag van verzoeker kan dus positief geantwoord worden. Maar aangezien Gentinfo zoiets nog niet meegemaakt had (een ouder vraagt ofwel op tijd iets aan ofwel voor nu direct), stelde Gentinfo op 28 november aan de Dienst Kinderopvang de vraag wat men hiermee moest doen. Dan heeft Kinderopvang aan Gentinfo (dezelfde dag nog) uitgelegd hoe dit kon opgelost worden. Deze aanvullende informatie zou nu door Kinderopvang zijn doorgegeven aan de operatoren van Gentinfo, zodanig dat iedereen hiervan op de hoogte is. Nog volgens de Dienst Kinderopvang zou Gentinfo de uitleg ondertussen moeten hebben doorgegeven aan de echtgenote van verzoeker.

Wij delen dit mee aan verzoeker die antwoordt dat hij al verschillende keren een beroep deed op de Dienst Kinderopvang (zowel tijdige aanvragen als een laattijdige aanvraag), maar blijkbaar komt hij nooit in aanmerking. Het is hem onduidelijk op basis van welke criteria hij uitgesloten wordt.

Volgens de Dienst Kinderopvang overstijgt de vraag naar kinderopvang nog steeds ruim het aanbod. Men kan onmogelijk iedereen een plaats bezorgen. Volgens de dienst wordt dit aan elke ouder schriftelijk doorgegeven op het moment van de aanvraag. In de brief of mail zou al worden gezegd dat men geen plaats kan garanderen en men zou de ouder vragen om zelf ook op zoek te gaan naar alternatieven. Daarom zou iedereen ook een lijst krijgen met opvanginitiatieven die niet behoren tot de Stad Gent met de vraag om onmiddellijk mee te zoeken, gezien de dienst enkel kan

onderzoeken of er bij de dienst zelf iets haalbaar is. Nog volgens de Dienst Kinderopvang besliste de Stad Gent, gezien de overbevraging, om een aantal voorangsregels op te stellen die ook meegegeven worden in de bevestigingsbrief van de inschrijving naar de ouders toe. De dienst stelt dat de toewijzing van de opvangplaatsen binnen de stedelijke opvangvoorzieningen is gebaseerd op objectieve criteria en humane overwegingen. De dienst verwijst naar recente cijfers die verwijzen naar jaarlijks ongeveer drieduizend aanvragen waarvan men er slechts vijfhonderd op jaarbasis kan helpen. De Dienst Kinderopvang stelt dat het streefdoel van de schepen is om tegen het einde van de legislatuur de tekorten te verkleinen. Men verwijst ook naar een gebrek aan accommodatie die geschikt is voor kinderopvang. De realisatie van nieuwe plaatsen vereist volgens de dienst de nodige tijd. Ondertussen

[signaaldossier]
Verzoek: 200809-388

Crèches

Zoals u wellicht zult weten gebeuren de inschrijvingen via Tinkelbel waarbij deze zich baseren op enkele punten. Deze punten zijn volgens de informatie die ik verkregen heb: inwoner Gent, familiale situatie, reeds broer of zus in crèche, baby's gezondheidstoestand. Aan deze acceptatieregeling heb ik echter enkele opmerkingen vooral indien het gaat omtrent de baby's van het personeel in de crèches. Zo zijn er crèches waar de collega's onderling ongelijk behandeld kunnen worden. Dit zorgt voor een verzuuring van de werksfeer voor de gehele crèche. Ook is het gebleken dat in sommige crèches een collega met zijn kindje een plaats krijgt toegewezen en in een andere crèche en een collega met dezelfde puntencriteria niet. Tevens zijn er crèches die latere en vroegere openingsuren hebben dan de gemiddelde crèche waardoor deze personen nauwelijks opvang vinden. Dit alles brengt veel stress mee voor deze personen hetgeen niet rendabel is voor de opvoedingskwaliteit in diens werkomgeving en hun gezondheid. Ik ben trouwens ook van mening dat in Gent werken een even sterk punt is als wonen in Gent. Het is trouwens ook maatschappelijk en menselijk onwaardig de kans (zijn recht) te ontnemen in onze al te drukke maatschappij om zijn eigen baby op te voeden.

tracht de dienst toch alternatieven te zoeken en als men die vindt brengt men de ouders daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Besluit: De betrokken dienst handelt zeer zorgvuldig en neemt weloverwogen de nodige beslissingen. Er is een zeer degelijk systeem uitgewerkt voor de verwerking van de vele aanvragen. Hoe degelijk dit systeem echter is, er zijn te weinig opvangplaatsen. Dit laatste is echter een beleidskwestie. Ondertussen verliezen sommige burgers een beetje hun weg in de diverse formules.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Verzoeker werd correct bediend, maar een aantal zaken waren hem onduidelijk.

Vindt u het kunnen dat er opvoedsters zijn die reeds een kind in de crèche hebben maar geen plaats krijgen voor hun tweede kind in de crèche. Een werkgever zoals Stad Gent zou meer inspanningen moeten doen voor het personeel van de crèches .

Onderzoek:

De Dienst Kinderopvang bevestigt dat alle inschrijvingen gebeuren via Tinkelbel. Alle aanvragers krijgen een brief met de werkmethode ter bevestiging van hun aanvraag. Enkele jaren geleden besliste het college dat stads-personeel geen voorrang krijgt voor kinderopvang. Dit is een maatregel die de Dienst Kinderopvang en het personeel ervan heel wat problemen oplevert. Alle aanvragen worden onderzocht via een aanvraagnummer die het kind krijgt. Bij het openen van het dossier ziet de dienst wel de naam van het kind maar het verband tussen de naam van de mama en het kind is niet direct zichtbaar. Vandaar dat men bij de toewijzing van plaatsen niet weet of het om kinderen van personeel of niet personeel gaat. Tinkelbel weet niet dat er een personeelskind wordt opgenomen. Er is geen enkele verbinding tussen de verschillende gebruikte software programma's. Als het reëel is dat in een bepaalde crèche wel een kind van een personeelslid is opgenomen dan is dat zuiver rechtmatig volgens de gegevens van de aanvragen bij Tinkelbel en de behoeften van de crèche. Met betrekking tot de vraag tot vroeg- en/of laatavondopvang geeft de dienst toe dat de keuze daardoor beperkter is. Uit de bezettingscijfers zijn er geen aanwijzingen dat er meer crèches best vroeg- en/of laatavondopvang organiseren.

De dienst vindt de problematiek van het wel of niet vinden van kinderopvang inderdaad een stresserende factor bij jonge moeders en bij de eigen medewerker en is een maatschappelijk probleem. De dienst vindt dat de kans of het recht hebben om de eigen kinderen op te voeden ook een maatschappelijk probleem. De dienst vindt werken in Gent en wonen in Gent twee verschillende waarden. De belastingbetaler krijgt hier voorrang gezien de grote nood en de hoge kosten die de kinderopvang met zich meebrengt. Als verzoeker nu opvang vraagt voor het tweede kind dan is het volgens de dienst bijna waarschijnlijk dat haar eerste kindje een plaats in de instelling heeft gekregen van voor de opstart van Tinkelbel of tot februari 2007. Op die datum werden de inschrijvingen in de instellingen afgesloten en helemaal overgenomen door Tinkelbel. De dienst vindt de beschreven situatie niet

7.3.2. Studenten

[signaaldossier]
Verzoek: 200811-506

Studentenafval

Ik ben een inwoner van de St Pietersnieuwstraat in Gent. Wij wonen hier nu 3 jaar. Sinds enkele maanden organiseert Ivago de ophaling van huisvuil op vrijdagochtend, 7u30. Met als gevolg dat elke vrijdagochtend de hele straat vol vuilnis ligt. Dat komt omdat hier enorm veel kotstudenten wonen en passeren 's nachts. Deze staan niet op om hun vuilniszakken buiten te zetten, zij zetten deze gewoon buiten donderdagavond. Zoals u misschien weet is er op donderdagavond altijd heel veel passage van het centrum naar de Overpoortstraat, en natuurlijk ook van de Overpoortstraat terug naar het centrum. In deze donderdagnacht worden dan ook elke week opnieuw alle vuilniszakken opengetrapt, opengegoid en rondgestrooid over de straat. Als wij vrijdagochtend buitenkomen, ligt de hele straat vol en is er stevast een kuisploeg van Ivago alles bij elkaar aan het vegen. Als ik die mensen vraag of zij dat aan Ivago doorgeven, zodat de uurregeling misschien beter kan geregeld worden, zeggen ze dat dit niet hun taak is. Ik wil hierbij melden dat tot voor enkele maanden de vuilophaling in onze buurt vrijdagavond gebeurde, rond 18uur. Iedereen zette zijn vuilnis buiten vrijdag overdag en er was geen vuiligheid. Door de ronde te vervroegen naar 7u30 is het probleem ontstaan. Aangezien ik het zeer onlogisch vind dat er elke vrijdag

zeer menselijk. Omdat de aanvragen veel groter zijn dan de opvangmogelijkheden is objectiviteit noodzakelijk om een rechtvaardig toewijzingsbeleid uit te voeren. Op dit ogenblik moet nog een periode worden overbrugd waarbij ouders rechtstreeks inschrijven in de instellingen en nu slechts de aanvragen tot opvang verplicht kunnen doen via Tinkelbel. Bij een volgende generatie mama's zal dit niet meer het geval zijn.

een kuisploeg van 4 man alles moet opkuisen, wil ik via deze weg vragen of het mogelijk is om de ronde van het vuilnis terug zoals vroeger te plannen, ofwel niet als eerste post vrijdagochtend in de studentenstraat. Ik voeg in bijlage een foto van vorige week, zodat u kan zien hoe de straat er 's morgens bijligt.

Onderzoek:

Omdat dit niet de eerste identieke klacht is brengen wij niet alleen Ivago, maar ook de bevoegde schepen en de studentenambtenaar op de hoogte. Het probleem had blijkbaar ook de schepen eerder al bereikt want hij laat ons weten dat de werkgroep zwerfvuil en sluikstorten de problematiek pas besproken heeft. Ivago kreeg de opdracht om methodes te zoeken om de overlast te beheersen, in overleg met de Politie.

Verzoek: 200905-193

Weekendzakken.

Ik zou u een probleem willen melden dat al jaren duurt en dat maar niet opgelost geraakt: studenten en afval. Ik woon in de Meerstraat, een straat met veel studentenkoten. Ieder weekend is het hetzelfde. De studenten vertrekken naar huis en de vuilniszakken staan op vrijdagmiddag al buiten op het trottoir. Tot de maandag want dan pas is er ophaling. Dit betekent dat wij heel het weekend met de aanblik van die knalgele zakken zitten. Het is geen zicht voor onze bezoekers

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 200810-499

Studentenvisum

Vandaag ben ik voor de zoveelste keer naar de Dienst Burgerzaken - bureau Vreemdelingen geweest om mijn studentenvisum te hernieuwen, tevens moet ik al geruime tijd een adreswijziging doorgeven. Dit moet, zoals u zult weten, ieder jaar opnieuw gebeuren. Nu was dit altijd al een tijdrovende aangelegenheid, maar dit jaar is het zo druk dat ik niet eens een ticket met een nummer kan nemen omdat deze iedere keer niet meer beschikbaar zijn. Mijn studentenvisum verloopt op 31 oktober 2008, zoals alle studentenvisa doen. Het punt is dat wanneer ik niet voor deze datum een nieuw heb, ik een probleem krijg voor mijn studiebeurs in Nederland. Ik kan dan namelijk niet meer aantonen dat ik uitwonend ben en loop het risico beticht te worden van misleiding van een overheidsinstelling, dit met grote financiële gevolgen. Ik zou u dan ook willen vragen zo spoedig mogelijk naar een oplossing voor dit probleem te zoeken. Het zou al voldoende zijn wanneer ik gewoon een afspraak met een medewerker kon maken.

Onderzoek:

De Dienst Burgerzaken - bureau Vreemdelingen antwoordt dat aan verzoeker een uittreksel uit het vreemdelingenregister zal worden opgestuurd, gedateerd op 3 november 2008. Zo kan verzoeker aantonen dat hij 'uitwonend' is in Gent. De huidige kaart moet immers vervangen worden door een elektronische identiteitskaart, wat ongeveer drie weken kan in beslag nemen. Het verwondert de dienst overigens dat door het niet verlengen van een verblijfstitel iemands studietoelage in gevaar zou komen. Nog volgens de dienst hebben

en de toeristen die in de stad lopen. Sommige zakken worden dan nog door flauwe plezanten open geschopt, als ze al niet door honden, katten of eksters worden opengereten. Ik heb de buurtinspecteur hierover al aangesproken: hij zou bij de slechtste adressen eens gaan aanbellen. Het is toen een tijdje beter geweest maar dit was van korte duur. Ik weet dat Ivago daar niet veel aan kan doen en dat men ook de ophaalronde niet kan veranderen want dan zullen er elders problemen opduiken. Kan er nu niemand die studenten beter gewoontes aanleren of dan repressief optreden?

Nederlandse studenten immers ook de keuze om hier zonder vestiging van domicilie een "kotadres" te hebben: zij worden dan niet ingeschreven en ontvangen een verblijfsattest. Verzoeker zou zich vorig jaar trouwens pas eind januari 2008 hebben aangemeld om zijn in oktober 2007 vervallen kaart te verlengen. De dienst verklaart verder dat on-line registreren niet kan. Dit is enkel voor studenten/nieuwkomers. Enkele weken later stelt verzoeker enkele bijkomende vragen. Het gaat er bij voor hem inderdaad om dat hij kan aantonen dat hij niet meer thuis bij zijn ouders woont, een verblijfsattest met daarop zijn kotadres is dan ook voldoende. Hij zou enkel ook als student willen staan ingeschreven op deze manier. Verzoeker vraagt of het dan nodig is dat hij een elektronische identiteitskaart aanvraagt. Of wat hij dan als beste doet.

Wij leggen deze vragen voor aan de dienst. Het attest werd nog niet opgestuurd, omdat het nieuwe adres niet bekend was. Wij hadden dit adres aan verzoeker gevraagd, maar had ons dit nog niet eerder meegegeeld. De dienst zal het attest nu opsturen. De verzoeker dient zelf een keuze te maken: ofwel hier gedomicilieerd blijven en de elektronische kaart aanvragen, ofwel hier laten uitschrijven en als student uit een buurland een verblijfsattest zonder inschrijving aanvragen.

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

Besluit:

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

Beoordeling: ongegrond

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200810-451

Met de glimlach

Ik zou willen melding maken van mijn ervaring met een personeelslid van het bureau Vreemdelingen. Sinds dinsdag 26 augustus verblijft bij mij een uitwisselingsstudente uit de Verenigde Staten, in het kader van een uitwisselingsprogramma. De studente loopt hier school sinds 1 september. Op woensdag 27 augustus hebben wij ons aangemeld op het bureau Vreemdelingen (met alle nodige documenten). De studente heeft daar ook onmiddellijk een document ontvangen met het huidige verblijfadres. Een tiental dagen later is ook de wijkagent langsgekomen. Hij zei me, einde september te bellen naar het bureau Vreemdelingen, om te informeren of de vreemdelingenidentiteitskaart ter beschikking lag.

Ik heb gebeld einde september, en kreeg een niet al te vriendelijke dame aan de lijn, die bij hoog en bij laag beweerde dat er nog geen enkel document van de politiezone Gent was binnengekomen op die naam. Vandaag informeer ik bij de buurtinspecteur die me meedeelde dat hij alle documenten al 's anderendaags had overgemaakt aan de dienst. Ik bel dus onmiddellijk terug naar de dienst en krijg opnieuw de dame (of een andere) aan de lijn, die me bijna de neus afbijt met de mededeling 'er liggen hier wel duizend brieven te wachten en ge moet maar wachten tot er een brief komt met dag en uur van aanmelding.'

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

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

Onderzoek:

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

De dienst bereikte echter zopas een akkoord met de

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

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

Besluit:

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

Beoordeling: geen oordeel

Het is moeilijk te achterhalen wat er precies aan de telefoon is gezegd, maar de frustratie, zowel bij de loketbediende als de studente, komt voort uit de lange wachttijden.

Aanbeveling:

Organisatorische aanpak herzien en evalueren na vernieuwing door groepsinschrijving.

Afspraken en overleg met politie over woonstvaststelling bij groepsinschrijving.

7.3.3. Administratie

overeenstemming met regelgeving
weloverwogen beslissing
Verzoek: 200807-342

Aangifte woonstverandering

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

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

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

Onderzoek:

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

Over het concrete incident bevestigt de dienst dat het bezoek plaatsvond. De zoon zou aan de bediende hebben gezegd dat hij van adres wou veranderen. De bediende heeft dan via zijn identiteitskaart het rijksregister geraadpleegd en vastgesteld dat hij bij zijn moeder woonde. Hij zou niet hebben gezegd dat hij nu op het adres van zijn vader wou ingeschreven worden. Daarom ging de bediende ervan uit dat hij alleen ging wonen. Dat is de reden waarom ze hem vroeg of hij werkte dan wel student was. Een student kan niet als alleenstaande ingeschreven, tenzij hij/zij over een minimum inkomen beschikt. De zoon zou hebben geantwoord dat hij student was en de bediende

verstrekte hem in dit verband de gepaste inlichtingen. Het is pas nadat de vader er ook bij kwam dat duidelijk werd dat de zoon bij de vader kwam wonen. Nog volgens de dienst was bij het bezoek nooit sprake van de inschrijven van een tweede zoon. Volgens de dienst werd ook op de elektronische aanvraag van adreswijziging maar een zoon vermeld.

Wij leggen dit voor aan verzoeker die stelt dat, toen de bediende bezwaar maakte dat de zoon, student zijnde, wou verhuizen, hij haar erop wees dat hij bij zijn vader zou gaan wonen. Volgens verzoeker bleef de bediende dan nog steeds volhouden dat studenten niet mogen verhuizen. Uiteindelijk weigerde zij, nog altijd volgens verzoeker, de inschrijving uit te voeren. De tweede zoon was pas 's anderendaags thuis. Verzoeker heeft dan beide zonen elektronisch ingeschreven waarbij voor elk een aparte elektronische inschrijving werd gemaakt.

Conclusie:

De regelgeving is duidelijk.

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

Beoordeling: geen oordeel

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

administratieve fout
Verzoek: 200904-169

Afstand

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

Onderzoek:

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

Wij steken ons licht op bij de stadsdienst die instaat voor het gis (geografisch informatiesysteem). Volgens deze dienst worden bij het bepalen van de afstand school-thuisadres twee technieken gebruikt: eerst netwerkanalyse, daarna, indien nodig, berekening van de afstand in vogelvlucht. Via netwerkanalyse werden afstandszones bepaald vanuit elke school. Deze methodiek laat, in tegenstelling tot de afstands berekening in vogelvlucht, toe om rekening te houden met de werkelijke loopafstand en dus ook met barrières (zoals spoorwegen en waterlopen). Daarnaast werd elk adres in de stad aan de hand van een punt op kaart gesitueerd. De adressen van aanvragers worden gekoppeld aan deze adrespunten om vervolgens te kijken in welke zone, voor de gewenste school, zij terecht komen. Indien er meerdere kandidaten zijn binnen één zone,

en het aantal vrije plaatsen voor die bewuste school beperkt zijn, wordt de afstand in vogelvlucht als selectie criterium gebruikt.

De klacht van verzoeker lijkt deze dienst ten dele terecht. Bij de zoneberekening via netwerkanalyse worden waterlopen als barrière aanzien (tenzij er een overstekplaats is uiteraard, zoals een brug). Het adrespunt van deze woonboot werd op de kaart in het midden van de waterloop ingetekend waardoor het in de zonering van de school in de zone 1000-1500 m terecht kwam. Indien het adrespunt dichters bij de kade, ter hoogte van de brievenbus bijvoorbeeld, zou ingetekend zijn zou het adres in de zone 500-1000 m terechtgekomen zijn en zou dit gezin meer kans gemaakt hebben op een plaatsje in de school. Het is echter wel zo dat er binnen de zone 0-500 m mensen geweigerd zijn waardoor de heer Putman sowieso niet in aanmerking zou gekomen zijn voor een beschikbare plaats.

De gis-coördinator neemt contact op met de Dienst Burgerzaken (als bronbeheerder van de stedelijke adressen) met de vraag om de adrespunten meer naar de kade toe te verplaatsen waardoor dit probleem zich in de toekomst niet meer zou mogen stellen.

Besluit:

Er zat inderdaad een fout bij de plaatsbepaling van de woonboot.

Aanbeveling:
Optimaliseer de digitale kaarten.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200806 -295

Gescheiden ouders

Als gescheiden ouder met twee kinderen merk ik tot mijn spijt een aantal problemen in de communicatie die de school voert ten opzichte van gescheiden ouders.

Mijn jongste kind loopt school in de Sportschool, Sint-Genoisstraat te Gentbrugge.

Er is voor hem een gezamenlijke uitoefening van het ouderlijk gezag bevolen door de rechtbank wat dan ook betekent dat ik perfect op de hoogte wens te blijven van de verdere evolutie van mijn kind. Een slechte communicatie met mijn ex partner zorgt er voor dat deze informatie niet steeds bij mij terecht komt.

Om deze reden werden reeds een aantal mondelinge vragen, alsook een schriftelijk verzoek, via de advocaat, gedaan om op de hoogte gehouden te worden van de activiteiten met betrekking tot de opvang, educatieve omkadering en schoolse resultaten van mijn zoon.

Tot mijn grote spijt wordt dit verzoek tot op heden compleet genegeerd door de directie van de Sportschool. Zo kreeg ik gisteren rond 17u00, bij wonder, het bericht van mijn ex dat er om 19u00 een oudercontact was. Mijn inziens is deze afspraak in geen geval gisteren tot stand gekomen en was het dus een kleine moeite geweest voor de school om me hiervan op de hoogte te stellen.

Ik krijg dan ook het gevoel dat ik als ouder compleet genegeerd word door de school. Mijn inziens is het niet de taak van een school om partij te kiezen voor de ene of andere ouder en hebben beide ouders evenveel recht op informatie aangaande de activiteiten aangaande de opvoeding van hun kind. Zeker in het geval van een, door de rechtbank bevolen, gezamenlijke uitoefening van het ouderlijk gezag. Mag ik u via deze weg dan ook verzoeken dit probleem nogmaals te willen aankaarten zodat gescheiden ouders op zijn minst de kans krijgen om geïnformeerd te worden aangaande de ontwikkeling van hun kind. Dat dit perfect kan bewijst immers de Octopus school waar mijn oudste zoon school loopt. Zij stellen systematisch beide ouders op de hoogte wat zeer aangenaam is als ouder. Ik vraag mij ook af of de omzendbrief NO/2005/01(13AC) van de Vlaamse overheid nog van toepassing is. Ik denk dat het een kleine moeite is om met de huidige communicatiemiddelen de informatie door te spelen.

Onderzoek:

Het Departement Onderwijs en Opvoeding meldt dat aan verzoeker al een rechtstreeks antwoord werd bezorgd. Uit dit antwoord blijkt dat het departement contact opnam met de directie van de school. De

directeur zou bereid zijn om meer te doen en wilde ook contact nemen met zijn collega van een andere school, omwille van een goede vorm van communicatie die daar gangbaar is.

Besluit:

De dienst toont bereidheid tot kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening.

Opvolging:

Verzoeker dankt ons voor onze tussenkomst maar vraagt toch uitdrukkelijk meer duidelijkheid vanwege de school over de manier en de stelselmatigheid waarmee mededeling moeten worden doorgegeven. Hij vraagt ook of die bewuste omzendbrief nog altijd van kracht is.

Wij geven deze opmerkingen door aan het Departement Onderwijs en Opvoeding. Na enkele keren aandringen ontvangen wij een antwoord. Men bevestigt dat de omzendbrief door alle stedelijke scholen wordt opgevolgd en dat deze omzendbrief voor deze scholen de norm weergeeft.

Het departement ontving van de directeur van de school nog bijkomende specifieke informatie over de wijze waarop hij gescheiden ouders vanaf dit schooljaar informeert.

Volgens de schooldirecteur werd een mailinglist opgestart. Verzoeker zou zich half september hebben ingeschreven en ontvangt sindsdien de brieven per mail. Tevens stuurt de school de brieven die men niet digitaal bezit (bijvoorbeeld brieven van het departement, schoolreglement en dergelijke) met De Post op. Nog volgens de schooldirecteur werd gevraagd of verzoeker nu reeds alles ontvangt. Blijkbaar heeft verzoeker één postzending niet ontvangen (deze zou toch opgestuurd zijn), maar met de mail zou het wel goed lopen. Op de website www.desportschool.be staan ook dit jaar opnieuw de data van de schoolfeesten, ouderraden, oudercontacten, ... Volgens de schooldirecteur vraagt het wat extra werk om dit op te volgen, vooral omdat de secretaresse niet constant aanwezig is. Vanaf 1 november zou er een fulltime secretaresse komen en zou het dus enkel nog vlotter kunnen gaan.

Het departement hoopt dat hiermee aan de gesignaleerde problemen tegemoet gekomen is. Wij delen dit mee aan verzoeker die bevestigt dat de communicatie nu vlot verloopt en hij hoopt dat dit zo blijft.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Er is behoefte aan een vergelijking van efficiënte communicatie naar ouders aan de hand van moderne communicatiemiddelen.

7.3.4. Onderwijsinstellingen

inzagerecht - openbaarheid van bestuur

weloverwogen beslissing

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200807 -316

C-attest

Ik zit in het vijfde jaar van de VIP-school. Ik zat in de richting Secretariaat en Talen. In december hebben de leraars mij aangeraden om een andere richting te nemen, om er zeker door te zijn (vermits mijn resultaten niet zo goed waren): Boekhouden en Informatica. Ik zag dit niet zo goed zitten, maar vanaf januari heb ik toch die richting gekozen. Uiteindelijk is dit slecht afgelopen.

Op vrijdag 27 juni kreeg ik mijn rapport. Ik behaalde een c-attest. Ik vroeg inzage in mijn examens. Dit werd mij toegestaan voor boekhouden en wiskunde. Inzage in bepaalde van de andere examens werd mij geweigerd, voor andere werd dit eventueel uitgesteld.

Ik kreeg in december een slecht advies, want het kiezen van een andere richting was een slechte keuze. De klastitularis zegt mij nu zelf dat ik beter in Secretariaat en Talen was gebleven.

Sinds januari waren er al een aantal indicaties: ik had te veel werk met de vakken op te halen die in de richting Boekhouden en Informatica waren gegeven.

Ik moest een aantal bijkomende toetsen doen, en dit kostte veel tijd en werk. Bovendien had ik slechte contacten met de leraar Duits.

Ik wens inzage in al mijn examens en fotokopieën van al deze examens. Ik zou graag hebben dat deze examens worden herverbeterd door een andere leraar. Ik behaalde 48,9 %. Het klasgemiddelde is 52,5 %. Hoe kan dit?

Onderzoek:

Volgens het Departement Onderwijs en Opvoeding wordt een advies, over het veranderen van richting, uitgebracht door de klassenraad. Dit advies is bedoeld om de leerling/e met succes het schooljaar te laten beëindigen. Dit zou dus ook in dit geval, in december, moeten gebeurd zijn. Het opvolgen van een advies houdt niet automatisch in dat de leerling/e zal slagen. Wij legden voor dat de klastitularis zei dat verzoekster beter in Secretariaat en Talen was gebleven. Volgens het departement doet het standpunt van één leraar niet ter zake. Dit moet als een individuele reactie gezien worden. De beslissingen van de klassenraad worden

bij consensus genomen en het is mogelijk dat een of meer individuele leerkrachten er een andere, eigen mening op nahouden.

Wij legden ook voor dat verzoekster van twee leraren inzage kreeg in haar examenkopij en van geen enkele fotokopieën kreeg. In het kader van de openbaarheid van bestuur moet de school de examens ter inzage voorleggen en fotokopieën beschikbaar stellen op vraag van de meerderjarige leerling of de ouder van de minderjarige leerling. Er wordt niet omschreven aan wie de inzage moet gevraagd worden. Normaal gezien zal/moet elke leerkracht daarop ingaan, maar een vraag aan de directeur is zeker doeltreffender. De leerlinge kan dit ten alle tijde doen.

Wat men met de kopieën kan doen, is kijken of er fouten zijn gebeurd bij de correctie. Als dit het geval is, moet het resultaat hiervan opgenomen worden in de puntenlijst, waardoor een nieuwe toestand kan ontstaan en de leerlinge eventueel kan gedelibereerd worden.

Een examen laten verbeteren door een andere leerkracht gebeurt niet in het onderwijs van de Stad Gent. Ook als dit in andere onderwijsnetten gebeurt, dan is dit geen aanleiding om dit door het onderwijs Stad Gent te laten doen. Het Departement Onderwijs en Opvoeding vindt dit niet wenselijk. De betrokken leerkracht heeft de leerstof onderwezen en de eigen accenten gelegd. Hij of zij is ook diegene die de toetsen voor dagelijks werk heeft gecorrigeerd die mee als basis hebben gediend voor de eindbeslissing. Bij een herverbetering zouden ook al deze moeten herverbeterd worden. De inzage van het examen moet voldoende garantie bieden voor een objectieve correctie.

Het departement bevestigt dat het klasgemiddelde 52,5% bedraagt. De klas bestaat dus uit vijf leerlingen. Hun resultaten zijn: 62,2%, 61,9%, 55,5%, 50,3% en 48,9%. In de laatste examenreeks behaalde verzoekster 41,6%.

Nog volgens het departement is de enige verklaring voor het lage klasgemiddelde: de sterkte/zwakte van de leerlingen die in die klas zitten. De omvang van de klas speelt hierin geen rol.

Tot zover het standpunt van het Departement Onderwijs en Opvoeding.

Wij raden verzoekster aan om het schoolreglement nog eens grondig na te lezen. Mocht verzoekster tegen de beslissing van de school over haar resultaat beroep willen aantekenen, dan staat in het reglement normaliter hoe dit moet gebeuren.

Opvolging:

Verzoekster beslist om bij het Departement Onderwijs en Opvoeding in een brief beroep aan te tekenen tegen haar schoolresultaat.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het schoolpersoneel reageerde niet adequaat op de vraag tot inzage. Over de aanleiding van de klacht, het vermeende verkeerde advies inzake veranderen van richting, spreken wij ons niet uit.

administratieve fout
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200807-338

School dicht

Ik heb bij het CVO Tweedekansonderwijs vorige week woensdag een document gevraagd om als jobstudent aan de slag te kunnen. Iemand van het secretariaat heeft beloofd dit onmiddellijk op te sturen. Ik heb nog altijd niets ontvangen en morgen start ik met mijn vakantiejob. Mijn werkgever kent mij en maakt er geen probleem van. Maar de hr-dienstengroep gaat niet akkoord. De school is dicht. Waar kan ik nu terecht?

Onderzoek:

Op het ogenblik dat deze vraag bij de ombudsvrouw komt, is de school dicht wegens zomervakantie. Het

Departement Onderwijs neemt contact op met de schooldirecteur. Uit dit contact blijkt dat het attest was opgemaakt, maar nog niet verstuurd. Er was de laatste dagen van het schooljaar blijkbaar een probleem met interne postdienst. Er wordt toegezegd om het attest onmiddellijk op de post te doen.

Opvolging:

Een week nadat verzoekster met ons contact opnam kan zij ons, tot haar opluchting, meedelen dat zij het attest heeft ontvangen.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Als een attest wordt opgemaakt, zorg er dan ook voor dat het wordt opgestuurd.

7.4. Algemene aanbevelingen

- Behoeftte aan zo perfect mogelijke digitale kaarten bij inschrijving voor scholen.
- Evaluatie overdracht van informatiecentrum.
- Evaluatie en eventueel bijsturing nieuwe inschrijvingsformule van buitenlandse studenten.
- Gerichte informatie bij laatstejaars wat betreft belasting op tweede verblijven en het belang van domiciliëring.
- Blijvende sensibilisering in verband met aanbieden huisvuil.
- Onthaal Kinderopvang bijsturen.
- Aandachtspunt kinderopvang personeel en communicatiemethoden. Van scholen naar (gescheiden) ouders.

7.5. Opvolging

De meeste klachten werden al tijdens de behandeling opgelost. Zo werd het informatiecentrum overgebracht en is het grotendeels weer beschikbaar voor leerkrachten. Er is in samenwerking met dienst Vreemdelingenzaken, de studentenambtenaar en de universiteit een nieuwe aanpak van inschrijvingen van buitenlandse studenten.

Er is een aanpassing van de procedure bij pensionering.

Hoofdstuk 8
Departement Personeel en Organisatie

8.1. Structuur

Betrokken diensten

Dienst	Aantal dossiers	Gegrond
Dienst Interne Communicatie	0	0
Dienst Loopbaanbegeleiding en Vorming	0	0
Dienst Organisatieontwikkeling	0	0
Dienst Personeelsbeheer	2	1
Dienst Selectie en Examens	9	5
Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk	0	0
Sodiganda	0	0

Bevoegde schepen(en)

Schepen van Personeelsbeleid, Informatica en Administratieve Vereenvoudiging

8.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

De meeste diensten binnen dit departement hebben meer met interne dan met externe klanten te maken met uitzondering van de Dienst Selectie en Examens. En dat is ook niet verwonderlijk omdat deze dienst vooral met burgers in contact komt, zij soms ook moeilijke boodschappen moet overbrengen (bijvoorbeeld wanneer een kandidaat niet slaagt en toch zo graag bij de Stad zou komen werken). Geen gemakkelijke opdracht die ook heel wat inlevingsvermogen vraagt. Toch komen hieromtrent weinig klachten. Wel registreren we een klacht in verband met de bereikbaarheid van sommige psychologen waardoor de feedback achterliep. Ook blijkt uit een klachtendossier dat zorgvuldigheid in het toepassen van regels en procedures in het kader van selectie en examens heel belangrijk is omdat een selectie die niet volgens de regels verloopt aanleiding kan geven tot annulering van het examen waar ook dan andere geselecteerden betrokken worden. Een goede vorming en kennis van de eigen reglementen en een goede juridische ondersteuning lijkt ons dan ook noodzakelijk. Het kunnen volgen en raadplegen van eigen dossier op internet, wat sinds 2009 kan, zal ook een aantal klachten en vragen over nummering wegnemen. Hierbij mag niet vergeten worden dat niet alle burgers over een computer beschikken en sommigen zeker hulp zullen nodig hebben bij hun kandidatuurstelling.

8.3. Selectie klachten per dienst

8.3.1. Dienst Selectie en Examens

toegankelijkheid en bereikbaarheid

Verzoek: 200801-1

Graag feedback

Ik ben tewerkgesteld via het Lokaal Werkgelegenheidsbureau (LWB) sedert november 2006. Omdat ik 60 ben en mijn huidige werk nogal zwaar is voor mij, heb ik mijn mutatie aangevraagd als opzichter. Ik moest op gesprek bij de arbeidspsychologe. Het gesprek verliep niet goed en ze verweet me dat ik na één maand al mijn mutatie aanvraag. Maar ik had dat eerste werk aanvaard om toch aan de slag te zijn. Men kan mij toch niet verwijten dat ik wil werken? En men kan me toch ook niet verwijten dat ik beter aangepast werk zoek, als ik de gelegenheid heb. Ze deed neerbuigend en ze twijfelde of ik wel in kunst geïnteresseerd ben. Ik ben zeker geen specialist maar ken wel één en ander en ik kan mij in vijf talen uitdrukken. Mijn kandidatuur werd geweigerd. Ik kreeg hierover op 9 oktober 2007 een brief. Toen ik naar de dienst belde om wat feedback te krijgen, zoals gemeld in de brief, kreeg ik te horen dat de arbeidspsychologe maar één dag per week beschikbaar is voor uitleg en dat ze die dag dan nog meestal vakantie neemt. Ik had vroeger al met die arbeidspsychologe contact, toen ik voor een andere functie solliciteerde. Ook toen liep het fout.

Wat ik vooral wil zeggen is dat het toch niet goed is dat men u feedback belooft en dat het dan niet mogelijk is omdat de psychologe gewoon niet bereikbaar is. Zeker als men zich niet kan vinden in het eindresultaat.

overeenstemming met regelgeving
actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200805-223

Discriminatie?

Ik heb meegedaan aan het schriftelijke examen voor directeur bij de Stad Gent. Ik ben geslaagd voor dit gedeelte en kreeg een uitnodiging om deel te nemen aan een individuele proef op 28 april en aan het mondelinge gedeelte op 7 mei.

De individuele assessment test ging door bij een extern

Onderzoek:

De Dienst Selectie en Examens zegt dat de arbeidspsychologen bijna elke dag selectiegesprekken voeren en dit soort gesprekken kunnen soms uitlopen. Tijdens de selectiegesprekken zijn de arbeidspsychologen natuurlijk niet bereikbaar. Opdat zij toch bereikbaar zouden zijn voor kandidaten om feedback te geven, blokkeren alle arbeidspsychologen de vrijdagnamiddagen in hun agenda.

Verzoekster kreeg haar brief op 9 oktober 2007, die vrijdag (12 oktober 2007) was de betrokken arbeidspsychologe aanwezig. De drie weken daarna was de arbeidspsychologe telkens afwezig op vrijdag (daarbij was ook een feestdag: 2 november 2007).

De Ombudsvrouw begrijpt dat de arbeidspsychologen niet altijd bereikbaar kunnen zijn, maar als de arbeidspsychologe herhaaldelijk afwezig is op die ene vrijdagnamiddag, is er geen sprake meer van goede bereikbaarheid. Verzoekster heeft geen initiatief genomen om een specifieke afspraak te maken op een andere dag omdat ze die informatie volgens haar niet had meegekregen.

Beoordeling: gegrond

De arbeidspsychologe was moeilijk te bereiken omdat ze die vrijdagnamiddagen niet aanwezig was, en zo kwam de bereikbaarheid dus in het gedrang.

Aanbeveling:

Blokkeer meer momenten of vervang de momenten waarop de arbeidspsychologen bereikbaar zijn om feedback te geven aan kandidaten.

bureau. Iedereen werd daar individueel gescreend. Ik was zwanger en moest bevallen op 20 april. Op 22 april was ik echter nog niet bevallen. Ik heb dan contact opgenomen met dat bureau om mijn test te kunnen verzetten. Zij gingen dat navragen bij Stad Gent, maar vermoedelijk was dat niet mogelijk.

Op 24 april ben ik dan bevallen, maar het was onmogelijk om vier dagen later al een test te gaan doen. Op 25 april heb ik dan gebeld naar de contactpersoon bij de Dienst Selectie en Examens, maar ze was niet aanwezig. Op 27 april heb ik een fax verstuurd naar

de Stad Gent ter attentie van de contactpersoon, de Stadssecretaris en de schepen van Personeelsbeleid. Ik wou schriftelijk melden dat ik niet aanwezig kon zijn op de proef en dat ik graag de datum wou verzetten. Maandag 28 april heeft het externe bureau naar de contactpersoon gebeld om te melden dat ik niet komen opdagen ben. De contactpersoon heeft me dan opgebeld en vertelde me dat het niet mogelijk is om de proef te verzetten.

In het reglement las ik dat ik niet mee mocht doen aan het mondelinge examen, omdat ik niet aan de vorige proef heb deelgenomen. Ik vind dit echt discriminerend. Omdat ik een vrouw ben en moest bevallen, maak ik geen kans op die job. Ik versta dat een examen voor meerdere deelnemers niet kan verplaatst worden, maar voor een individuele test moet dat toch mogelijk zijn. Ik vind dat dit echt niet kan en had graag geweten waarom zo een assessment niet uitgesteld kan worden. Is dit de correcte procedure? Wilt u dit onderzoeken? De Dienst Selectie en Examens helpt me niet verder.

Onderzoek:

Artikel 8 van het examenreglement van de Stad Gent stelt: "Er is geen wisseling mogelijk tussen de data waarop de examenonderdelen worden georganiseerd. In geen geval mag de externe organisatie een extra datum vastleggen op vraag van een kandidaat."

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200804-161

Verboden plasje

Ik nam deel aan een examen van de Stad, georganiseerd door een extern bureau. Het examen was na de werkuren en duurde drie uur. Er werd van bij het begin gemeld dat tijdens het examen het lokaal niet verlaten mocht worden.

Na twee uur moest ik echt dringend naar het toilet. Ik begrijp dat misbruiken inderdaad niet uitgesloten zijn en stelde dan ook voor dat iemand tot aan de deur zou meegaan. Dit werd echter geweigerd.

Ik had twee mogelijkheden: ofwel deed ik in mijn broek ofwel stopte ik met het examen. Ik heb dus het tweede gedaan, maar daardoor kon ik de laatste vraag niet meer beantwoorden.

Ik voel me weinig humaan behandeld en bovendien vraag ik me toch af of dit juridisch kan. Ik wil echter niet zo ver gaan om een annulering te vragen van deze procedure. Ik heb er begrip voor dat men misbruiken wil tegen gaan, maar ik heb er geen begrip voor dat men iemand in nood niet helpt. Bovendien heb ik tijdens een examen van de Stad door hetzelfde bureau

Dit reglement wordt echter niet schriftelijk meegedeeld aan de kandidaten, dus verzoekster kon dit niet weten. Toen ze de contactpersoon op 25 april 2008 probeerde te bereiken voor meer informatie was die niet aanwezig. Volgens de Dienst Selectie en Examens waren de meeste medewerkers toen bezig met het voorbereiden van de Jobbeurs op 26 april 2008, maar daar heeft verzoekster geen boodschap aan.

De ombudsvrouw heeft hierover een onderhoud met de directeur van de Dienst Selectie en Examens, en het departementshoofd van het Departement Personeel en Organisatie. Resultaat van dit onderhoud is dat het examenreglement versoepeld wordt in het belang van de kandidaten. Zo zullen kandidaten bijvoorbeeld voor individuele proeven een keuze kunnen maken binnen vooraf bepaalde grenzen.

Het examenreglement zal vanaf nu ook vooraf aan de kandidaten bezorgd worden zodat er geen misverstanden meer zijn.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het examenreglement werd correct toegepast. Verzoekster beschikte echter niet over dat reglement en werd hier gebrekkig over geïnformeerd. In 2009 wordt het reglement herwerkt.

vastgesteld dat het eerder wel werd toegestaan.

Kortom: ik wil vooral vermijden dat dergelijke situaties in de toekomst nog zouden voorkomen. Misbruiken tegengaan door even zeer over de schreef te gaan lijkt mij geen oplossing.

Onderzoek:

De ombudsvrouw heeft een onderhoud hierover met de directeur van de Dienst Selectie en Examens, en met het departementshoofd van het Departement Personeel en Organisatie. Het resultaat is dat het examenreglement versoepeld wordt in het belang van de kandidaten, rekening houdend met mogelijke misbruiken. Zo zal er bijvoorbeeld tussen de verschillende onderdelen van proeven een plaspauze ingelast worden, en de volgende proef zal pas nadien worden meegedeeld. Het examenreglement zal ook vooraf aan de kandidaten bezorgd worden zodat er geen misverstanden meer ontstaan. Volgens de ombudsvrouw was hier een meer menselijke aanpak op zijn plaats in plaats van: "regels zijn regels".

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Na het overleg komt er een constructieve en meer menselijke oplossing.

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200805-220

Volgnummer kwijt

Ik heb een brief gekregen van het Wilsonplein waarin stond dat ik mij had opgegeven voor vakman onderhoud, tuinier, stadswacht en hulpkok. Ik moest dat gewoon ondertekenen en terugsturen wat ik gedaan heb in december 2007. Nu blijkt dat ze dit op de Zuid niet ontvangen hebben.

Dat hebben we toevallig gemerkt. We hadden namelijk op iemand anders internet gezien dat er een vacature was voor vakman onderhoud en ik belde begin februari om te vragen waarom ik niet verwittigd werd. Toen hebben ze niet gezegd dat ze mijn papier niet ontvangen hebben. Wel hebben ze gezegd dat ik voor de vacatures op internet moet kijken. Ik heb nog gebeld om te zeggen dat metser er niet op stond, maar toen hebben ze mij gezegd dat een getuigschrift niet meer voldoende is, dat het een diploma moet zijn. Ik heb nog geantwoord: "Ik heb tien jaar ervaring in de bouw, dat is meer dan een diplomaatje". Ik heb nu werk in De Post, maar ik wil me verbeteren bij de Stad. Door dit hele verhaal ben ik mijn volgnummer kwijt voor tuinier en hulpkok, en nu met die jobbeurs zijn er misschien ik weet niet hoeveel voor mij. De examens voor vakman gaan wel door. Ik heb me opnieuw ingeschreven, maar ik begin helemaal vanaf nul. Ik heb het toen zeker opgestuurd, er was ook niet gevraagd om het aangetekend te doen. Als ik die brief niet zou opgestuurd hebben, waarom doe ik dan al die moeite om nog eens te bellen dat er geen metser bijstond? Waarom doe ik de moeite om mij wel kandidaat te stellen voor onderhoudsman (dat stond op internet en ik ben onmiddellijk gegaan)? Het is toch duidelijk dat ik dit wel heb gedaan.

Ik ben nu zes maanden kwijt. Ik ben ingeschreven vanaf 26 november 2007. Ik heb twee rechterhanden! Ik heb tien jaar in de bouw gewerkt en zou ook graag plaveien (ik werk graag in de buitenlucht).

Onderzoek:

In november 2007 heeft verzoeker zich ingeschreven voor contractuele functies. Op de uitnodiging van december 2007 kreeg de Dienst Selectie en Examens geen reactie en dus werd verzoeker op basis van artikel 9.2 van het examenreglement geschrapt van de lijst. Dit wordt achteraf niet schriftelijk meegedeeld aan de kandidaten, maar bij de uitnodiging wordt de procedure wel duidelijk vermeld.

In februari 2008 schreef verzoeker zich in voor een

examen (statutaire functie). Er werd toen een nieuw dossier gestart. Deze inschrijving is nog steeds geldig.

Momenteel wordt er per sollicitatie een nieuw dossier gestart bij de Dienst Selectie en Examens. Dus een kandidaat kan meerdere dossiers hebben. Toen verzoeker in februari 2008 contact opnam met de Dienst Selectie en Examens werd zijn dossier van november 2007 dus niet geraadpleegd en verzoeker vroeg ook geen stand van zaken. Hij werd dus niet op de hoogte gebracht dat hij van de lijst voor contactuele functies geschrapt was. Pas in mei 2008 ontdekte verzoeker dit. Naar aanleiding van nieuwe regelgeving zal er vanaf volgend jaar nog maar één dossier aangelegd worden per kandidaat en er zal ook een mogelijkheid zijn om het eigen dossier via internet te raadplegen.

Beoordeling: ongegrond

De Dienst Selectie en Examens heeft geen reactie ontvangen op de uitnodiging van december 2007. Zij hebben daarop het reglement correct gevolgd. Deze procedure werd ook vooraf meegedeeld. Verzoeker heeft ook niet meer naar een stand van zaken gevraagd waardoor hij pas in mei 2008 ontdekte dat hij geschrapt was. De Dienst Selectie en Examens kan er niets aan doen dat iets verloren gaat met de post. Vanaf volgend jaar zullen dit soort misverstanden uitgesloten worden doordat er één dossier per kandidaat wordt aangelegd, en doordat de kandidaten dan hun dossier zelf kunnen raadplegen.

coördinatie

Verzoek: 200804-213

Geen vree wijze Jobbeurs

Hoewel ik een vaste betrekking heb, wou ik toch eens komen kijken op de Jobbeurs van de Stad Gent, om te weten wat die zoal te bieden heeft.

Na een vriendelijk onthaal en folder begon voor mij het wachten aan de twee liften die alle kandidaten naar de vijfde verdieping zouden brengen. Na navraag te hebben gedaan naar de trap, werd ons meegegeeld dat iedereen met de lift naar boven moest om daarna met de trap terug naar beneden te gaan. Na een half uur aanschuiven aan de liften stond ik nog geen stap verder en de mogelijkheid om de trap naar boven te nemen was uitgesloten (!), zo vertelde mij een verantwoordelijke. Ik had genoeg gezien en ben na deze mededeling teleurgesteld vertrokken. Mijn conclusie van deze situatie is dan ook dat de Stad Gent ofwel niet heeft nagedacht over deze situatie, ofwel een voorselectie wou doorvoeren en zo enkel de echt geïnteresseerde kandidaten uifilteren, ofwel wou men enkel de echt wanhopige personen op de vijfde verdieping krijgen!

Nu, ik wil als 'mens' behandeld worden en niet als 'kuddedier' en zo te horen aan de reacties rondom mij, ben ik zeker niet de enige die er zo over denkt.

Als Gentenaar ben ik begaan met mijn stad en deze beurs leek voor mij een ideale gelegenheid om mijn opties bij de stadsdiensten eens na te gaan. Daarom ook vind ik het echt jammer dat deze beurs niet echt een visitekaartje is voor de werkwijze van de Stad Gent. Volgende keer beter.

Onderzoek:

De Dienst Selectie en Examens organiseerde een

dergelijke jobbeurs voor de eerste keer. Om in te schatten hoeveel mensen zij konden verwachten, zijn zij afgegaan op andere jobbeurzen die door werkgevers in de regio georganiseerd werden. Op basis daarvan hadden ze een opkomst van 1000 à 1500 sollicitanten verwacht. Er kwamen echter bijna 3000 mensen naar de beurs.

Het Administratief Centrum biedt geen mogelijkheden om zo een toeloop op te vangen aangezien iedereen via twee liften naar boven moest. Op sommige momenten was er dus onvermijdelijk een lange rij wachtenden. Volgens de Dienst Selectie en Examens was het echter geenszins de bedoeling om een rij wachtenden te creëren of mensen te ontmoedigen, integendeel.

Bij een herhaling naar volgend jaar toe zal zeker uitgekeken worden naar een andere locatie.

Ook na de jobbeurs konden we vaststellen dat de lift verschillende dagen buiten gebruik was vermoedelijk door overgebruik. Het valt burgers op dat het AC zo geconstrueerd is dat iedereen de lift moet nemen omdat er geen trap is naar de eerste verdieping.

Een trap naar de verdiepingen zou beweging stimuleren, en energie sparen. De lift zou ook minder belast worden.

Beoordeling: gegrond

Dat de jobbeurs zoveel mensen zou aantrekken was inderdaad moeilijk in te schatten. Het was echter wel in te schatten dat er aan de twee liften een lange rij wachtenden zou ontstaan. Door het ontbreken van een trap voor het publiek was er geen andere oplossing voorhanden.

Aanbeveling:

Onderzoek of het mogelijk is om een trap te maken in het Administratief Centrum om zo de belasting van de liften te verminderen.

8.4. Algemene aanbevelingen

Goede kennis van reglementering en selectieprocedures voor alle medewerkers en juridische ondersteuning is aangewezen.

8.5. Opvolging

De dienst heeft door een grondige reorganisatie in 2009 zonder meer ingespeeld op een aantal eerste- en tweede-lijnsklachten en dit zal de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komen maar ook de burger meer voor zijn eigen verantwoordelijkheid plaatsen door het invullen van zijn kandidatuur via elektronische weg.

De jobbeurs verhuist naar een andere en vermoedelijk meer aangepaste locatie.

Hoofdstuk 9

Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein

9.1. Structuur

Betrokken diensten

Dienst	Aantal dossiers	Geground
Dienst Administratie	19	5
Dienst Coördinatie	3	3
Dienst Mobiliteit	17	5
Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	23	5
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	55	28
Parkeerbedrijf	65	36

Bevoegde schepen(en)

Schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen
Schepen van Openbare Werken, Stadswoningen en Rationeel Energiegebruik

9.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

Dit is een departement dat te maken heeft met onderwerpen die de burgers in Gent nauw aan het hart liggen: parkeren, trottoirs, bouwvergunningen, straatmeubilair. Geen wonder dus dat wij dankzij klachten ook interessante info voor de organisatie kunnen aanbieden. Beginnen we met een selectie over het meest populaire onderwerp tot klagen: parkeren en het Parkeerbedrijf.

9.2.1. Parkeerbedrijf

2008 was in elk geval bij het Parkeerbedrijf het jaar van de misverstanden door verwarring: discussies over retributies omwille van het verwarrende onderbord met daarop ‘parkeerkaart’. Burgers vroegen zich af of het hier om een gehandicaptenkaart, een parkeerschijf of een bewonerskaart ging? Er is terecht een rechtzetting gevolgd. Verwarring ook door parkeerautomaten langs de bewonersplaatsen waardoor niet bewoners toch betalen en nog een retributie bovenop krijgen.

En zoals we reeds in 2007 schreven bleef ook in 2008 het ongenoegen over, wat klagers noemden, de te logge dienstverlening bij vervangwagens en het vernieuwen van bewonerskaarten. Hier deden we de vorige jaren al uitgebreide aanbevelingen die in 2009 ook grotendeels werden opgevolgd en verijnd. Het goede nieuws is dat sinds de aankondiging van deze maatregelen het aantal klachten drastisch is teruggelopen.

Ook het gsm-parkeren was een doorn in het oog van heel wat burgers omdat die – en dat blijkt uit terechte eerste en tweedelijnsklachten – werkelijk niet efficiënt genoeg was, het gsm-parkeren is afgeschaft om diverse redenen.

Voor al deze klachten, waar we al vorig jaar uitvoerig op ingingen, verwijzen we naar het gedetailleerde jaarverslag deel 4 met daarin een overzicht van de meeste klachten. We houden eraan nogmaals te wijzen op het automatisch versturen van herinneringen (gepaard gaand met een administratieve kost) en het niet opschorten van de procedure van invordering wanneer burgers een retributie betwisten, dit zet heel wat kwaad bloed. We zijn er niet van overtuigd dat dit opschorten technisch te duur en te ingewikkeld zou zijn. Dat de medewerkers van het Parkeerbedrijf voortdurend moeilijke evenwichtsoefeningen moeten maken wanneer burgers met een klacht zich aanmelden is ons zeker bekend: soms lijkt het dat iedereen aan het laden en lossen is en dus onterecht retributies krijgt ... Waar leg je de grens? Of een burger beweert dat hij weldegelijk een ticketje achter de voorruit heeft gelegd net op de plaats die niet op de foto staat, ... Burgers hebben het moeilijk om te moeten betalen om gebruik te maken van een openbaar domein waarvan de aanleg al met belastingsgeld is uitgevoerd: vandaar dat ze dan ook grotere eisen stellen wat de service betreft. Waarom moeten zij zich herhaaldelijk verplaatsen; waarom moeten ze nog extra inspanningen leveren om aan een bewonerkaart te komen? Bovendien komen klachten meestal van burgers die wel degelijk wensten te betalen maar menen dat ze ofwel onklantvriendelijk of onrechtvaardig worden behandeld en zeker niet zullen natlaten hun gelijk trachten te bewijzen wanneer er echt sprake is van onduidelijkheid of verwarring.

Hieronder krijgt u een selectie van herhaalde tweedelijnsklachten

9.2.2. Dienst Administratie

Het aantal klachten was in 2008 beperkt. Uit één klacht blijkt dat de dienst weldegelijk optreedt bij langdurige inname van het openbaar domein door het plaatsen van stellingen die al dan niet worden misbruikt om reclame aan te hangen. Meer en meer burgers gaan er van uit dat bij het uitvoeren van grote restauratiewerken ook afhankelijk stellen van de premie die ze van de overheid hiervoor kunnen of zullen ontvangen. Dit lijkt ons een verkeerd uitgangspunt. Het al dan niet verlengen van een vergunning moet een duidelijk afgewogen beslissing zijn wat niet altijd een gemakkelijke oefening is.

Het pijnpunt bij deze dienst blijft het feit dat burgers er niet wegwijs uit geraken omdat verschillende diensten immers met de inname van het openbaar domein verantwoordelijk zijn. Ook wij moeten soms zoeken, het ligt voor de hand dat de burger dan helemaal niet weet of hij nu bij de VTA of bij ATD terecht moet met zijn vraag. Ook de inkomsten van de openbare weg door signalisatieborden en het weghalen ervan en de afspraken daaromtrent blijven klachten uitlokken. Zeker als de werken niet door de Stad zelf worden uitgevoerd.

Bij de Gentenaars zijn “parkeren en uitzicht en toegankelijkheid van trottoirs” de meest gevoelige onderwerpen in 2008. Waar burgers zich aan ergeren en waar horeca dringend een oplossing zoekt en niet alleen in Gent maar in alle historische steden, is het plaatsen van afvalcontainers aan restaurants. Horeca-uitbaters mogen immers geen afvalcontainers plaatsen waar er voedsel wordt bereid of geserveerd. In sommige historische panden is er dan ook bijzonder weinig ruimte voor een afvalcontainer. Sommigen beschikken noch over een koer noch over een kelder . Dit probleem zou zich ook in enkele andere historische steden stellen. Garages of andere plaatsen zijn niet zomaar ter beschikking, kortom: dit blijft een bron van klachten. Iedereen is het er over eens dat die containers niet in het straatbeeld kunnen maar soms is er echt sprake van overmacht en zijn inventieve oplossingen misschien aangewezen.

9.2.3. Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

Meer en meer krijgen we klachten van burgers over eigenaars die hun eengezinswoning wel degelijk ombouwen als studentenverblijf maar mogelijks de regelgeving trachten te omzeilen met allerlei trucs waardoor ze menen dat de bouwpolitie misleid wordt. In elk geval hebben we in sommige gevallen wel degelijk kunnen vaststellen dat een-gezinswoningen bewoond worden door studenten: bijvoorbeeld door de kinderen van de eigenaar (die meestal dan buiten Gent woont) en enkele vrienden. Strikt genomen blijft het qua bouw en inrichting om bijna dezelfde woning als vroeger gaan. Het is echter zeer de vraag hoe de dienst Stedenbouw deze trend kan ombuigen. Ook de vergunningen verleent door De Lijn voor het plaatsen van masten in het historische centrum werd op de korrel genomen.

Het meest besproken straatmeubilair dat de openbare weg inneemt is wel het nieuwe urinoir en meer bepaald aan Sint-Jacobs en in de rosse buurt met name in de Belgradostraat. De blinkende urinoirs zijn werkelijk een plaag door het oneigenlijk gebruik ervan door burgers. Ze lopen over waardoor de urine langs de goten loopt in de straat, met stank tot gevolg. Deze vragen dus heel veel en voortdurend onderhoud. Na een weekend zonder kuisbeurt zijn de klachten legio. De beslissing om een trottoir aan te leggen is een afgewogen beslissing door de dienst zelf. Wanneer deze beslissing afgewogen is, komt de Ombudsvrouw niet tussen. Klachten komen overigens pas bij ons in tweede lijn als er iets beloofd is en het uitblijft. Belangrijk blijft, bij uitvoering van werken, dat de bewoners en vooral de eigenaars van garages tijdig worden verwittigd. Dit is ook belangrijk voor de handelaars maar het moet gezegd dat we de voorbije twee jaar daar opvallend minder klachten van krijgen.

9.2.4. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

Bij Wegen, Bruggen en Waterlopen blijven vooral de trottoirs een gevoelig onderwerp, vooral wanneer herstellingen of heraanleg werd beloofd en ondermeer om budgettaire redenen toch werden uitgesteld. Dit lokt dan klachten uit. Belangrijk blijft de informatie bij werken aan eigenaars van een garage. In 2008 registreerden we geen klachten in verband met grote werven. Wel wordt af en toe gemopperd over de coördinatie van werken die, ondermeer aan het Gentse Sint-Pietersstation, beter kon. Op een bepaald moment waren er gelijktijdig werken bezig in de omliggende straten. Ook blijft de materiaalkeuze erg belangrijk bij wegenwerken. Tot op vandaag blijven we klachten krijgen over de 'karrensporen' in de Hoogpoort. Ergerlijk zijn ook de plassen die blijven staan bij verzakkingen die opspuitend water kunnen veroorzaken. Door een vlugge aanpak blijven de klachten en ongenoegens beperkt. De coördinatie van de signalisatie blijft een gevoelig punt.

9.3. Selectie klachten per dienst

9.3.1. Parkeerbedrijf

misverstanden

Verzoek: 200808-351

Misverstand over parkeerkaart

Op zondag 20 juli brachten wij een bezoekje aan mijn ouders die in Gent wonen. Wij parkeerden onze auto op een plek, voorbehouden voor houders van een parkeerkaart. Aangezien deze term ons onbekend is (wij wonen in het Antwerpse), gingen wij ervan uit dat het leggen van een parkeerschijf verwacht werd. Dit hebben wij dan ook gedaan, de boete is trouwens opge maakt tijdens de periode die door deze schijf gedekt werd. Nu waren wij wel verrast dat er toch een ticketje onder onze voorruit zat. Aangezien alle diensten tijdens de Gentse Feesten gesloten waren, hebben wij de boete toch al betaald, maar mijn vraag is nu of we dit bedrag niet kunnen recupereren, omdat wij absoluut niet op de hoogte waren van dit principe.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200803-148

Vernieuwen tweede bewonerskaart

Gezien we in ons gezin twee auto's bezitten, dienen we voor één van onze twee parkeerkaarten te betalen. Op 23 februari 2008 zijn we verhuisd. De straat waar we nu wonen, ligt echter in een andere parkeerzone dan onze oude straat. Dit zorgde voor een aantal problemen. Ten eerste betekende dit dat we gedurende de periode voorafgaand aan de verhuis, telkens 2,50 euro per dag moesten betalen op het moment dat we in onze nieuwe woning werkzaam waren. Het verkrijgen van een tijdelijke kaart voor beide zones was blijkbaar niet mogelijk... Maar deze situatie is nog ergens te begrijpen. Wat we echter veel moeilijker vinden, waren de problemen die we ervoeren na onze verhuis. De maandag na onze verhuis hoopten we dan uiteindelijk toch onze nieuwe parkeerkaart (met de nieuwe parkeerzone) te kunnen afhalen en op die manier de betaling van 2,50 euro per dag en/of de parkeerboetes te kunnen vermijden. Maar dan bleek dat dit niet mogelijk was en dat we dienden te wachten tot de wijkagente was langs geweest. Dit wil dus in concrete financiële termen zeggen dat wij

Onderzoek:

Sinds oktober 2007 kunnen er naast bewonerskaarten ook andere gemeentelijke parkeerkaarten uitgereikt worden. Daarom worden de voorbehouden parkeerplaatsen nu aangeduid met onderborden "parkeerkaart" en niet meer met "bewoners". Het Parkeerbedrijf informeerde hier ook over via de media, maar de term parkeerkaart zorgt toch nog voor veel verwarring. Het Parkeerbedrijf is zich hier ook van bewust. Daarom besliste het Parkeerbedrijf om de retributie van verzoekster eenmalig te annuleren. Zij kan het Parkeerbedrijf contacteren om het betaalde bedrag terug te laten storten. Er wordt nog eens grondig bekeken hoe deze problematiek op een structurele manier aangepakt kan worden.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

een parkeerkaart van 100 euro betalen die geldig is voor ons oud adres, maar waar we nu niets meer mee zijn. En dat we in onze nieuwe straat nog eens dagelijks 2,50 euro extra moeten betalen om daar te mogen parkeren. Twee weken na onze verhuis komt de wijkagente uiteindelijk bij ons thuis. Dan blijkt echter dat we nog altijd geen nieuwe parkeerkaart kunnen krijgen. We moeten namelijk ook nog wachten op een uitnodiging van de bevolkingsdienst vooraleer we dit alles in orde kunnen brengen. Dit wil opnieuw zeggen dat we dagelijks 2,50 euro moeten betalen voor de parkeerkaart. Ik ben erg misnoegd over deze gang van zaken. Uiteindelijk begrijp ik niet dat wanneer men verhuist, men wel een voorlopige parkeerkaart kan afgeven voor de eerste wagen, maar dat dit niet mogelijk is voor de tweede wagen (betalende kaart). Dit is mijns inziens een zeer bureaucratische manier van handelen en ik vrees dat het enkel een manier is om geld uit de zakken van de Gentenaar te halen. Niet alleen het financiële aspect deert mij, maar ook het feit dat we telkenmale verlof dienen te nemen om naar deze diensten te gaan om dan te horen dat het nog steeds niet in orde gebracht kan worden, vind ik zeer moeilijk te begrijpen.

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf bevestigt dat het momenteel niet mogelijk is om een tijdelijke tweede bewonerskaart te krijgen. Dat kan pas als de adreswijziging officieel is. Na overleg met de Ombudsvrouw wordt er gewerkt aan een softwarepakket waardoor dit in de toekomst wel mogelijk zou worden. Tot dan moeten burgers die verhuizen zich echter behelpen met een parkeerticket of een blauwe schijf (naargelang het geldende parkeerregime). Men kan wel een deel terug krijgen van het bedrag dat men betaalde voor een tweede bewonerskaart. Daarvoor moet men de bewonerskaart indienen bij het Parkeerbedrijf met een begeleidend schrijven

onzorgvuldigheid

Verzoek: 200803-158

Parkeren in doodlopende straat

Tot ik in mijn eigen huis kan, woon ik in de Willem De Beersteeg bij de Vrijdagsmarkt. Ik ben daar ingetrokken begin februari. Omdat ik een wagen heb, moest ik een parkeerplaats zoeken, en liefst één zo dicht mogelijk bij mijn verblijfplaats. Zo ben ik op zoek gegaan naar een plaats waar ik geen parkeergeld moest betalen en ik had geluk want dit kon in mijn eigen straat. Althans, zo dacht ik, want na een week geparkeerd te hebben, bleken er plots een viertal (nadien bleken het er zes te zijn geweest) onder mijn ruitenwisser te steken. Ik begreep er niets van en toen de week daarop er nog een retributie bij kwam, heb ik de Politie om raad gevraagd. Die zette mij aan foto's te nemen van de situatie en het Parkeerbedrijf te contacteren. Aanvankelijk dacht ik bij mezelf dat het wel in orde zou komen. Want op basis van de borden in de omgeving kon ik niet opmaken dat ik foutief geparkeerd stond. Maar toen ik op mijn domicilieadres de eerste retributie per brief ontving, wilde ik toch wel eens weten wat hier nu precies aan de hand was en heb ik onmiddellijk een mail geschreven met de uitnodiging om eens ter plaatse te gaan kijken. Naar aanleiding van de reactie op mijn mail (die mij in mijn ongelijk stelde - sindsdien parkeer ik mij aan de Muide, zo'n 2 km van mijn verblijf), ben ik vrijdag 22 maart langs geweest bij het Parkeerbedrijf. Daar legde ik mijn situatie voor en vernam ik het volgende:

1. Dat op het einde van de doodlopende straat waar ik resideer en mijn wagen had geparkeerd, een bord staat dat het begin aangeeft van parkeerplaatsen voor bewoners en dat ik daar niet mag parkeren, ook al woon ik in de straat. Dat bord heb ik nooit opgemerkt omdat de straat dood

waarom men ze niet meer nodig heeft en een rekening-nummer. Het Parkeerbedrijf stort dan 8,33 euro terug per volledige niet verbruikte maand.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Bij een verhuis zorgt de tweede bewonerskaart inderdaad voor problemen nu. Door de nieuwe software waaraan het Parkeerbedrijf werkt, zal dit in de toekomst klantvriendelijker verlopen.

- loopt en ik telkens halverwege de straat mijn wagen draaide waardoor ik er nooit mee geconfronteerd werd.
2. Dat er op de plaats waar er vandaag een bouw-werf is, een bord aan de muur hing die het einde aangeeft van parkeerplaatsen voor bewoners (dat bord zou ik wel opgemerkt hebben, aangezien ik er met mijn neus op zou gelopen hebben). Dat bord hangt er momenteel niet meer.
- Dezelfde dag kreeg ik tegen de middag een telefoon van het Parkeerbedrijf. Uit dat telefoongesprek kon ik het volgende opmaken:
1. Dat men verplicht is een oranje paal te gaan bekijken om te zien welk bord er aan hangt.
 2. Dat ik wettelijk geen enkele voet heb om op te staan en bijgevolg alle retributies zal moeten betalen.

Ondertussen heb ik vernomen dat het in totaal om 14 retributies gaat voor dezelfde situatie. Tot het contact dat ik die vrijdag heb gehad met het Parkeerbedrijf, was ik er steevast van overtuigd dat ik recht in mijn schoenen stond. Ik was dan ook heel geschrokken toen bleek dat dit niet zo was. Het zeer ongelukkig niet opmerken van een weinig zichtbaar bord dat een bewonerszone aanduidt, het feit dat ik een bewoner ben van de straat in kwestie, het feit dat ik tot deze situatie telkens mijn plicht ten opzichte van het Parkeerbedrijf ben nagekomen, doen mij pleiten voor verzachtende omstandigheden. Ik hoop dan ook tot een redelijke oplossing te kunnen komen waarbij zowel het Parkeerbedrijf als ikzelf zich in kunnen vinden en dat u hierin een bemiddelende rol kunt spelen.

Onderzoek:

We gaan zelf ter plaatse kijken. De Willem de Beersteeg ligt in een zone betalend parkeren. In de straat zijn echter enkel voorbehouden bewonersplaatsen. Dat wordt

aangegeven door een verkeersbord aan het einde van de straat. Het bord staat inderdaad niet ideaal omdat de meeste bestuurders nog voor het bord draaien om te parkeren. Het moet echter aan de kant van de rijrichting staan om wettelijk te zijn. Om de situatie duidelijker te maken, laat het Parkeerbedrijf een eindbord voor het bewonersparkeren plaatsen. Omdat het Parkeerbedrijf er begrip voor heeft dat verzoeker het parkeerregime verkeerd inschatte, annuleert het de eerste vijf retributies van verzoeker. Op de foto's van de parkeerwachters kan men namelijk zien dat verzoeker tot en met de vijfde retributie zijn auto niet gebruikt had (de retributies zaten nog allemaal achter de ruitenwisser). Vanaf de zesde retributie was hij echter wel op de hoogte van het geldende parkeerregime want dan had hij de retributies gezien. Toch bleef verzoeker daar parkeren. Daarom is het Parkeerbedrijf niet bereid om de andere negen retributies te annuleren.

misverstanden

Verzoek: 200810-488

Verwarrende parkeerautomaat

Graag wil ik langs deze weg klacht indienen tegen een verkeersboete opgesteld op 14 oktober 2008 om 11u06 aan de Kantienberg te Gent. Volgens de inbreuk stond ik geparkeerd in een zone voor bewoners en wordt ik met een boete van 50 euro bestraft. Even de feiten zoals ze echt gebeurd zijn. Ik heb mij op de Kantienberg geparkeerd net voor de parkeermeter, heb daar mijn ticket genomen dat geldig was tot 11u44. Ik heb op geen enkele plaats borden zien staan, maar wil zeker niet betwisten dat de borden er niet stonden, wat mij echter flink stoort is dat de parkeermeter geen melding maakt van bewonerszone, maar wel gretig mijn geld aanvaard. Waarom wordt die dan niet afgesloten of gemarkeerd? Verder wordt er van mij dus verwacht dat ik als bezoeker aan de Stad Gent mij eerst parkeer, ticket neem en dan nog eens de straat afwandelen om te kijken of er ergens borden staan die het parkeren alsnog verbieden. Ik ben een burger van goede wil maar dit lijkt me toch echt wel sterk overdreven. Ik heb de retributie alsnog niet betaald, en zal eerst uw antwoord afwachten.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Hoewel de signalisatie wettelijk in orde was, was ze toch niet duidelijk. Er wordt daarom extra signalisatie aangebracht en de eerste vijf retributies van verzoeker worden geannuleerd. Na de vijfde retributie was verzoeker namelijk op de hoogte van het geldende parkeerregime en toch bleef hij daar parkeren. De andere retributies worden dan ook niet geannuleerd.

Aanbeveling:

Zorg in doodlopende straten voor extra signalisatie zodat er geen misverstanden meer kunnen ontstaan.

Onderzoek:

Door de enorme parkeerdruk tijdens het Filmfestival werden er op de Kantienberg tijdelijke bewonersplaatsen ingevoerd. Die werden aangegeven door middel van mobiele borden. We gaan zelf ter plaatse om de situatie in te schatten. Aan de hand van zijn retributie weten we dat verzoeker inderdaad vlak bij parkeerautomaat 714 stond. Deze automaat, die tussen de twee mobiele verkeersborden stond, was niet afgedekt en zorgde dus voor verwarring. Aangezien er vlakbij nog twee andere parkeerautomaten stonden, kon automaat 714 gerust afgedekt worden om zo misverstanden te vermijden. Op basis hiervan annuleert het Parkeerbedrijf de retributie van verzoeker.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Let op de plaatsing van parkeerautomaten ten opzichte van (nieuwe) verkeersborden. Zorg ervoor dat er geen verwarring kan ontstaan en dek automaten desnoods af zodat ze niet meer gebruikt kunnen worden.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200810-468

Verkeersbord onzichtbaar

Op vrijdag 10 oktober 2008 stond mijn voertuig geparkeerd in de Jodenstraat. Zoals het reglement voorschrijft, heb ik een parkeerticket genomen en stond mijn voertuig geparkeerd in de zone betalend parkeren. Niettegenstaande kreeg ik een boete daar er een parkeerbord staat in het begin van de straat: voorbehouden bewoners (achteraf na controle gezien). Op 't ogenblik dat ik 's morgens de Jodenstraat inreed was dit bord helemaal niet zichtbaar, belemmerd door het laden en lossen van een container juist ter hoogte van dit bord.

Ik heb dan ook via het noodnummer 101 hiervan melding gemaakt, deze mensen hebben mij doorverwezen naar de stadspolitie en die op hun beurt naar de parkeerdiensten op het Sint-Michielsplein. Met deze informatie werd ik bij de parkeerdiensten vlug met een kluitje in het riet gestuurd en voor de zoveelste maal doorverwezen! Ik denk dat gezien het correcte parkeerticket en de omstandigheden waarbij het onmogelijk was dit bord te kunnen zien deze parkeerboete onterecht is.

Onderzoek:

Wij gaan zelf ter plaatse. Ter hoogte van het bord dat het bewonersparkeren aangeeft, zijn inderdaad werken

onzorgvuldigheid

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200804-176

Achternageloop door onzorgvuldigheid

Op 8 april 2008 had ik mijn wagen netjes geparkeerd langs de Martelaarslaan. Ik nam een ticket "langparkeren". Ik legde dat ticket, of juist: ik klemde dat ticket vast aan de linkeronderkant van de voorruit van de wagen waar een speciaal klemmetje is bevestigd voor documenten enz. Vervolgens sloot ik mijn wagen en keek ik nog eens van buitenaf of het ticket goed leesbaar was. Dat is een gewoonte die ik mij eigen heb gemaakt. Toen ik die middag mijn wagen ophaalde, stelde ik tot mijn verbazing vast dat er toch maar een "parkeerbiljet" tussen mijn wisser stak, meer bepaald de andere uiterste hoek van de voorruit. Mijn beden-

bezig. De container staat er echter niet meer. Aan het einde van de Jodenstraat staat er geen eindebord voor het bewonersparkeren waardoor verzoeker eventueel toch gemerkt zou kunnen hebben dat er bewonersparkeren is in de Jodenstraat. Direct achter de hoek, in de Gouvernementsstraat, staat er dan weer een parkeerautomaat. Dit versterkte natuurlijk het misverstand. Verzoeker bezorgde ons ook een kopie van zijn ticket: dat was geldig tot 11u56. Hij had 5,30 euro betaald, wat volgens ons toch op zijn goede wil duidt. Het Parkeerbedrijf blijft echter bij zijn standpunt. Zij hebben er begrip voor dat er soms verwarring ontstaat bij de burger in verband met parkeersignalisatie en ze zijn ervan overtuigd dat verzoeker inderdaad van goede wil was. Omdat er voor hen echter geen wettelijke basis is, annuleren ze de retributie niet.

Beoordeling: gegrond

De verkeerssituatie was verwarrend op het moment dat verzoeker er parkeerde. Hij toonde ook zijn goede wil door een ticket te kopen. Volgens ons was er een menselijke basis om de retributie te annuleren. Door de uitzonderlijke opeenstapeling van elementen (plaatsen container, geen eindebord, automaat vlakbij) zou een annulering geen precedenter scheppen. De Ombudsvrouw en het Parkeerbedrijf komen niet tot een vergelijk.

king: hoe is het mogelijk dat een vaststeller zo iets niet ziet? Je moet wel de moeite doen om even van je trottoir af te wijken en je er van te gewisselen dat er geen ticket aanwezig is. Meer valt er volgens mij niet te doen. Natuurlijk kan iedereen wel een foutje maken, ook als het simpele (ik bedoel het niet minachtend) opdrachten betreft. Het ergste vind ik het "achternageloop" dat je ermee hebt. Ok, ik neem aan dat ik op vertoon van mijn ticket niet zal moeten betalen, maar toch: ik mag die kwestie niet uit het oog verliezen. Het ergert mij ook dat ik het Parkeerbedrijf niet onmiddellijk rechtstreeks telefonisch kon bereiken, dan had ik niet zo'n lange mail hoeven te schrijven.

Onderzoek:

Verzoekster bezorgt ons een digitale kopie van haar ticket. Op de foto's van de vaststeller is er iets te zien dat op een parkeerticket lijkt. De foto geeft echter geen uitsluitsel. Het Parkeerbedrijf wil enkel annuleren op

basis van een origineel parkeerticket omdat er in het verleden gefraudeerd werd met kopieën. Voor verzoekster is dit een principekwestie geworden en zij weigert om haar originele ticket aan het Parkeerbedrijf te bezorgen. Zij vindt namelijk dat zij geen kosten moet maken of verlof moet nemen omdat de vaststeller onzorgvuldig was. Zowel het Parkeerbedrijf als verzoekster houden voet bij stuk en de verstandhouding is duidelijk zoek. De Ombudsvrouw stelt daarom voor om het originele ticket in het dossier van verzoekster te laten en een voor echt verklaarde kopie aan het Parkeerbedrijf te bezorgen. Beide partijen stemmen hier uiteindelijk mee in en de retributie wordt geannuleerd. Het Parkeerbedrijf benadrukt wel dat zij op hun strepen stonden omdat verzoekster vanaf het begin een heel verwijtende toon heeft aangenomen. Verzoekster benadrukt dan weer dat het voor haar een principekwestie werd omdat zij het Parkeerbedrijf niet direct kon bereiken en omdat zij vindt dat ze als een crimineel werd behandeld.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200811-516

Takkenbos

Op 4 november 2008 diende ik in de Takkebosstraat te zijn. Deze straat was me totaal onbekend in het Gentse. Mijn ingeschakelde GPS leidde er mij dus heen. Ik werd gestuurd via de Alpacastraat en diende de rechts gelegen Langhalsstraat in te rijden. Van op mijn bestuurdersplaats is of was het verkeersbord niet te zien door de overwoekerende klimopbeplanting aan de huisgevel. Mijn aandacht ging tevens ook uit naar de parkeermeter die op de hoek Alpacastraat-Langhalsstraat geplaatst staat. Bovendien moet men tevens ook oog hebben bij het indraaien van deze straat voor de op de rijbaan geplaatste fietsen in de voorziene fietsenstalling. Alles is er daadwerkelijk aanwezig om iemand vreemd met deze omgeving te misleiden. Nergens verder in de Langhalsstraat is er enige aanduiding dat er enkel en alleen geparkeerd mag worden door de bewoners.

Toen ik vervolgens parkeerde in de Takkebosstraat bemerkte ik meteen de tweede parkeerautomaat geplaatst op de hoek Hertstraat-Takkebosstraat. Ik nam mijn parkeerticket en dat gaf een geldigheidsduur aan tot 11u58. Ik werd geverbaliseerd om 11u16. De verbalisant had geen oor naar mijn verweer. Ik vind dit allesbehalve een correcte bejegening en vraag dan ook beleefd om uw tussenkomst bij het Parkeerbedrijf.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De vaststelling was inderdaad onzorgvuldig. De communicatie tussen Parkeerbedrijf en verzoekster liep vanaf het begin verkeerd waardoor beide hun stekels hebben opgezet. Na bemiddeling van de Ombudsvrouw komt er een oplossing, maar de verstandhouding tussen beide partijen kan spijtig genoeg niet hersteld worden.

Aanbeveling:

- **Wees zorgvuldiger bij de vaststelling.**

- **Aanvaard een kopie van een parkeerticket wanneer er sprake is van een onterechte retributie. Met behulp van de foto's en de unieke code op de parkeertickets moet het toch mogelijk zijn om fraude uit te sluiten.**

Onderzoek:

Op de hoek Alpacastraat - Langhalsstraat staat een bord C3 (verboden toegang) met onderbord "uitgezonderd aanwonenden en diensten". Dat bord is inderdaad volledig overgroeid waardoor het nauwelijks nog zichtbaar is. Van daaraf is er inderdaad geen enkele aanduiding meer van het parkeerregime. Verzoekster mocht de Langhalsstraat dus eigenlijk niet inrijden, maar haar verwarring is heel begrijpelijk. Verzoekster toonde tenslotte ook haar goede wil door een parkeerticket te nemen. Na onze tussenkomst beslist het Parkeerbedrijf om de retributie toch te annuleren.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

misverstanden

Verzoek: 200807-348

Parkeerkaart – parkeerschijf

Op maandag 28 juli 2008 kreeg ik een parkeerboete om 19u45 op de Nieuwbrugkaai. Ik was al een hele tijd aan het rondrijden op zoek naar een parkeerplaats, want in die buurt stonden er overal borden met opschrift "bewoners". Toen ik dan uiteindelijk in de Nieuwbrugkaai kwam, zag ik een bord met opschrift "parkeerkaart". Ik parkeerde mij daar dus en ik zette mijn parkeerkaart. Toen ik later terug kwam, zat er toch een boete tussen mijn ruitenwisser.

Toen ik het Parkeerbedrijf belde, vertelden ze mij dat er een verschil is tussen parkeerkaart en parkeerschijf. Ik mocht daar dus blijkbaar niet staan. Ze vertelden mij ook nog dat ze alle onderborden aan het aanpassen zijn van het opschrift "bewoners" naar "parkeerkaart". Ze hadden in die buurt trouwens de onderborden met het oude opschrift die al vervangen waren, hergebruikt in de omliggende straten. Ik vind dat allemaal heel verwarrend. Het Parkeerbedrijf zegt dat ze zich daar

bewust van zijn, maar dat het allemaal wettelijk in orde is. Ze zouden dit ook al in de media bekend gemaakt hebben, maar daar heb ik eerlijk gezegd niets van gezien. Ik was helemaal niet van slechte wil. Bewijs daarvan is het feit dat ik mijn kaart (mijn schijf) gezet heb en ik vraag dan ook enige tegemoetkoming van het Parkeerbedrijf.

Onderzoek:

Het Parkeerbedrijf heeft vooraf een persbericht opgesteld, maar dat resulteerde in twee heel kleine kranten-artikels. Ondanks de poging van het Parkeerbedrijf om de burger te informeren en ondanks de wettelijkheid van de onderborden blijft er toch veel verwarring. Het Parkeerbedrijf begrijpt die verwarring en daarom beslissen ze om de retributie van verzoeker eenmalig te annuleren. Op die manier wordt hij dus ook onmiddellijk geïnformeerd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

9.3.2. Dienst Administratie

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
coördinatie

Verzoek: 200810-494

Sukkeltrottoirs

Al 25 jaar span ik mij in om in Gent voor de voetgangers een hindervrij trottoir te bekomen. Alle diensten, van wijkagent tot minister, heb ik aangesproken, aangeschreven en onder druk gezet. Behalve enkele correcties van overduidelijke stomiteiten veranderde er niets. Integendeel, steeds meer "blikvangers", reclamepanelen terrassen, resten van bouwactiviteiten, of vuil of afval verminderen de doorgang voor de "zwakke" weggebruikers. In een laatste poging om de brutale druk van de handel af te remmen, de maatschappelijke verloedering halt toe te roepen en de bestuurlijke en administratieve verantwoordelijkheidszin aan te porren, richt ik mij tot de ombudsdienst. Ik krijg geen degelijk antwoord op de vraag naar meer controle.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Administratie – Inname Openbare Weg leert ons dat de verschillende soorten

weloverwogen beslissing

coördinatie

Verzoek: 200807-333

Onaangekondigde werken

Wij wonen in de Jozef Guislainstraat, een straat (samen met de Gezondheidsstraat) die (gelukkig) erg onderhevig is het laatste jaar aan instroom van jonge nieuwe gezinnen. Er is in onze straten nijpend gebrek aan parkeerplaatsen. Nu neemt de stad zonder daar ook maar enigszins rekening mee te houden, nog plaatsen af door openbare toiletten te installeren precies op die schaarse ruimtes. Niet erg noodzakelijk en niet door de buurt gevraagd. In onze straat wordt nu reeds weken gewerkt aan "we weten niet wat", maar het continue openbreken en weer toegooien (letterlijk) van het wegdek en voetpaden, maakt van onze straat een hobbelig parcours waar ik als fietsrijder werkelijk geërgerd door ben. Geen enkele andersvalide noch bejaarde minder beweeglijke persoon kan de voetpaden ononderbroken bewandelen. Dit bijzonder gebrekkige wegdek zorgt opnieuw voor een 'vuile, slordige' aanblik die de armoede van dit kwartier nog beklemtoont. Dit vraagt om ellende: overtollig straatvuil, rondhangende jongeren, viezigheid, buurtbewoners die gefrustreerd zijn en elkaar daarop aanspreken... Is er nu echt geen enkele mogelijkheid om er voor te zorgen dat onze straat tot een "minimaal" leefbare omgeving wordt gemaakt? Wij durven er niet aan te denken wat ons straks allemaal nog te wachten staat als we die openbare toiletten aan onze overkant krijgen. Is dit wel een nood? Voor wie?

Onderzoek:

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen geeft toe dat er de laatste tijd heel veel werken gebeuren op het openbaar domein, voornamelijk door nutsmaatschappijen die voor bijkomende faciliteiten voor de burgers moeten zorgen. De controleurs van de Stad oefenen hierop de nodige controle uit en houden de toestand van het wegdek en van het trottoir in het oog. Voorlopig is echter nog geen nieuwe aanleg voorzien. Wat het openbare sanitair betreft: dit komt er na herhaaldelijke signalen door de Stadswacht van wildplassen in de buurt van de tramhalte en van de toegang tot het Guislain-instituut. Het blijft natuurlijk een moeilijke oefening om de ideale plaats te vinden: daar waar er geplast wordt, daar waar het technisch aangewezen is en met de minst mogelijk hinder voor de omwonenden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De werken blijken noodzakelijk al zouden ze meer gecoördineerd kunnen gebeuren. Ongegrond wat betreft de motivatie voor de plaatsing van het sanitair.

9.3.3. Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

overeenstemming met regelgeving
onzorgvuldigheid

Verzoek: 200803-126

Mast en paraplu

Groot was mijn verbazing toen ik donderdag vaststelde dat voor mijn winkel op de Groentenmarkt een megapaal voor stroomleidingen van De Lijn verankerd is. Wetende dat dit huis geklasseerd is als monument en wij zelf bij gewone schilderwerken verplicht zijn geweest om toelating aan te vragen bij Dienst Monumenten, vraag ik mij uiteindelijk af of er geen andere mogelijkheid bestaat. Vandaag zaterdag hebben we vele klanten en gewone Gentenaars binnen gekregen die dit een echte schande vinden. Zelf vind ik dat dit helemaal niet kan en ik zal niet nalaten via journalistiek deze paal in de media te brengen. Dat er ondertussen ook een boom op het plein is moeten sneuvelen voor een broertje van mijn paal (die op komst is). Deze nieuwe paal komt alleen de honden ten goede: mooi vierkant met achteraan een stukje gevel, leuk plekje voor een plasje en de rest. Kan dit en mag dat allemaal zonder vergunning en voor een historisch pand?

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat De Lijn voor ieder van deze trammasten wel een vergunning heeft. Die trammasten komen ter vervanging van de vroegere gevelankers die niet meer voldoen. Technisch gezien, zo zegt De Lijn, kunnen ze niet anders dan met die trammasten werken. Na ons aandringen bij de Dienst Stedenbouw worden ten slotte alle historische locaties, samen met De Lijn en met de Dienst Monumentenzorg opnieuw bekeken. Voor de mast aan de Groentenmarkt is de optie om die te verplaatsen naar de overkant van de winkel, op het plein zelf. Hiervoor is nog technisch studiewerk nodig. We brengen verzoekster op de hoogte.

Opvolging:

Enkele weken later staat nu vast dat de mast naar de overkant kan verplaatst worden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Voor iedere mast is een vergunning afgeleverd. Alhoewel het advies van de Dienst Monumentenzorg niet noodzakelijk was, wordt na de klacht deze dienst toch betrokken bij de keuze van de locaties in de buurt van historische gebouwen en zeker in een stadsbeeld dat beschermd is. De vraag is dan ook of deze vergunning wel doordacht genoeg is afgeleverd.

ting mogelijk is. De palen zijn toch al oud. Ten slotte willen wij ook informeren om voor onze buurt, die heel goed samen hangt een BOA (buurtobservatie actie) of een BIN (buurtinformatienetwerk) kunnen opstarten. Hoe moeten wij dat aanpakken?

Onderzoek:

Voor de verlichting in de beuk, zegt Eandis dat zij het niet zien zitten om juist op die plaats een lagere verlichting te plaatsen. Als de grote boom een hinder vormt, zijn zij wel gemachtigd om hinderlijke takken weg te nemen. Omdat het hier om een waardevolle boom gaat wordt beslist dat de Groendienst de takken onder de verlichtingspunten vakkundig zal snoeien. Op die manier wordt de boom gespaard en wordt de straat opnieuw doeltreffend verlicht. De Dienst Wegen,

Bruggen en Waterlopen start de herstellingswerken aan de trottoirs, later dan gepland omwille van andere dringender werken. Wat de Buurtobservatie Actie betreft wordt met de bevoegde politiecommissaris contact genomen. Verzoeker contacteert zijn bureaus om zoveel mogelijk mensen bijeen te krijgen voor een voordracht van de commissaris van de Cel Preventie van de Politie over Buurtinformatie en Buurtobservatie.

redelijke termijn

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200802-94

Koude douche

Ik kom omdat er toch niets van in huis komt: ik heb drie vrij grote putten in het wegdek net voor mijn deur in de Scheeplossersstraat. Ook verderop ligt er een put. Ik heb dit de eerste keer gesignaleerd anderhalf jaar geleden aan twee dames van de Stadswacht en ik ging nieuws krijgen na 6 weken wat er mee ging gebeuren. Nooit hebben we een bericht gehad. Dus ik signaleer dat opnieuw aan de Stadswacht op 9 oktober 2007. Ook hier zeggen ze dat we nieuws zullen krijgen na 6 weken. Vandaag hebben we nog niets gehoord. Toch heb ik ongeveer een jaar geleden iemand van de Dienst Wegen gezien, die een en ander kwam opmeten. Een vriendelijke man die ook een stuk van de kapotte borduur kwam nakijken: het zou in orde komen maar hij zei dat er nu veel zieken waren op de dienst. Dat kan en we hebben daar begrip voor maar ze blijven toch niet ziek en het vervelende is dat die putten tien centimeter diep en anderhalve meter breed zijn: als het regent hebben we constant water op onze voorgevel en raam. Het is verloren gekuist. Al 15 jaar beloven ze een heraanleg ...Ik wil in elk geval dat de putten worden gemaakt want toen ik vanmorgen voor

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Wat de werken betreft werd de beloofde termijn voor de uitvoering van de herstellingswerken aan de trottoirs niet gehaald.

de zoveelste keer een douche kreeg als ik buitenkwam, was dit de druppel die de emmer letterlijk en figuurlijk deed overlopen.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen brengt geen uitsluitel over het geen verkeerd is gegaan in het doorgeven van de verzakking. Kort daarop worden herstellingswerken uitgevoerd. Volgens de dienst is heel de straat in slechte staat en is het de bedoeling dat die ooit opnieuw aangelegd wordt. Een andere bewoonster van de straat vraagt om, terwijl de werken bezig zijn, ook de verzakking voor haar deur aan te pakken. We geven dat onmiddellijk door aan de Dienst Wegen. De herstelling wordt echter niet in eenzelfde beweging uitgevoerd. Verzoekster moet nog drie maanden wachten. Toch is ze tevreden over onze tussenkomst.

Beoordeling: gegrond

De eerste bewoner had al heel lang op een herstelling moeten wachten, ondanks de belofte, maar het is toch onbegrijpelijk dat eenzelfde verzakking in dezelfde straat, op enkele meters van de eerste verzakking, niet tegelijkertijd wordt hersteld. Dit zou kosten en tijd besparen.

redelijke termijn
van pier naar pol
Verzoek: 200811-540

Water voor de deur

Ik woon in Wondelgem in de Molenstraat. Vorig jaar hebben ze de straat heraangelegd. De straat is nog in goede staat maar voor mijn deur blijft het water steeds in de riool staan: het kan niet meer afvloeien naar de riolering zelf. Met als gevolg als het regent, of heeft geregend, en er passeert een auto dan is mijn venster gezegend onder de modder. Zelfs wij moeten opletten als we dan naar buiten willen of we kunnen terug naar binnen om ons te omkleden. Vooral met een kind van 3 is dit alles behalve gemakkelijk. Het water blijft staan tot het vanzelf opdroogt of intrekt. Ik heb reeds enkele malen contact opgenomen met iemand van wegenwerken, maar kreeg als antwoord dat het zijn probleem niet was. Nu dit is wel al enige tijd geleden gebeurd, maar ik had geen idee bij wie ik met dit probleem terecht kon. Nu steekt het echt wel tegen vooral nu

Info aan eigenaars

actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200802-91

Geblokkeerde garage

Onze garage geeft pal uit op de Arendstraat. Vorige maandag 18 februari zijn ze begonnen met graafwerken in Arendstraat, Hertstraat en Muinklaan. Wij waren hier echter niet van op de hoogte. Gelukkig was iedereen van ons op dat moment gaan werken zodat de twee auto's die normaal in de garage staan weg waren. Bij onze thuiskomst konden we natuurlijk niet in de garage en het ziet er niet naar uit dat daar de volgende dagen verandering in zal komen. Vermits wij die garage huren hebben wij geen bewonerskaart vandaar mijn volgende vragen en bedenkingen. Is het niet normaal dat men de betrokken bewoners op de hoogte brengt van dergelijke werken? Zij kunnen immers ook plannen hebben (verhuis, verbouwingen). Ik weiger van parkeertickets te betalen vermits wij reeds huur betalen voor de garage en het buiten onze wil is dat wij die niet kunnen gebruiken. Wat gebeurt er met de eventuele boetes? Wat als er schade is aan onze auto's doordat ze 's nachts buiten staan? Door de graafwerken daverd ons huis voortdurend. Wat als er later blijkt dat er schade aan het gebouw is?

het terug herfst is en meer regent. Kan daar echt niks aangedaan worden?

Onderzoek:

We voeren een onderzoek bij de betrokken sector van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, maar kunnen niet met zekerheid uitmaken wat er met het eerder verzoek gebeurd is. De sectorverantwoordelijke zegt dat de trottoirs van de Molenstraat op de lijst staan van de te vernieuwen voetpaden, maar dat het niet zeker is dat dit soelaas zal brengen. De deurdorpels zijn daar zeer laag wat niet veel mogelijkheden biedt. Verzoekster stelt daarop voor om de straatgoot aan te passen zodat het water kan afvloeien. Het duurt nog een aantal weken voor de beloofde werken kunnen uitgevoerd worden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Er verloopt een onredelijk lange termijn vooraleer de gemelde problemen worden aangepakt. Wat het doorschuifgedrag betreft: we kunnen niet achterhalen wie hiervoor verantwoordelijk is.

Onderzoek:

Navraag bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen leert ons dat het hier gaat om vernieuwingswerken van wegen en riolering. Volgens de dienst werden niet alleen de bewoners van de straten waar de werken plaatsvinden op de hoogte gebracht, maar ook sommige bewoners uit de aanpalende straten omdat men dacht dat ook zij hinder konden ondervinden. Daarenboven werden, nog altijd volgens de dienst, ook bewonersbrieven gekleefd op garagepoorten waarvan men niet zeker was bij welk huis ze hoorden. Blijkbaar zijn verzoekers echter niet op de hoogte gebracht. Volgens het Parkeerbedrijf hebben bewoners die gedomicilieerd zijn in straten waar er werken uitgevoerd worden, recht op een gratis tweede bewonerskaart voor de duur van die werken. Ook bewoners van een aanpalende straat van wie de garage uitkomt in de opengebroken straten kunnen een gratis tweede bewonerskaart krijgen. Omdat verzoeker niet op de hoogte was van de werken, is het Parkeerbedrijf bereid om de eerste retributie, die hij kreeg, te annuleren.

Beoordeling: gegrond

Alhoewel ze een garage in de betrokken straat hebben, werden verzoekers van de werken niet op de hoogte gebracht.

motiveringsplicht

Verzoek: 200803-153

Geldverkwisting

Ik zou een ongelofelijke geldverkwisting willen aanklagen in de Gordunakaai. Men is daar met zes mensen al verschillende weken bezig met het aanleggen van een nieuw trottoir. Waarom, vraag ik mij af? Het oude trottoir was nog in prima staat. Ik versta niet waarom men belastingsgeld zomaar verkwist. Men zou het beter kunnen gebruiken voor zaken die echt nodig zijn, zoals scholen en ziekenhuizen.

Materiaalkeuze

redelijke termijn

Verzoek: 200806-275

Gevaarlijk karrenspoor

Vanmorgen ben ik persoonlijk het zoveelste fiets-slachtoffer geworden van dat zogenaamd symbolisch kunstwerk dat men het karrenspoor noemt in de Hoogpoort en die bij voetgangers en fietsers als een val ervaren wordt. Gevolg: een gescheurde broek en een pijnlijke knie. Hier op de dienst hoor ik niets anders dan dat men die straat als zeer gevaarlijk ervaart en ik meen te weten dat dit zo was van na de aanleg. Gevolg was dat men enkele jaren geleden de arduin heeft ingekrast wat enkel bij voetgangers verbetering heeft teweeggebracht. Daar ik persoonlijk al verschillende fietsers heb zien vallen over die greppel kan ik me moeilijk inbeelden dat er nog geen reacties zijn binnengekomen. Is het dan echt niet mogelijk om de veiligheid als prioriteit aan te nemen en die arduinen te recupereren op een plaats waar niemand er last van heeft?

Onderzoek:

Klager heeft gelijk: ook de ombudsvrouw heeft hier al sinds de aanleg hierop gewezen. Maar omdat deze melding niet de enige klacht is van valpartijen bij fiet-

Aanbeveling:

Zorg ervoor dat bij ingrijpende wegenwerken alle betrokken inwoners, ook in de aanpalende straten en ook zij van wie de garage in de betrokken straat uitkomt, op de hoogte gebracht worden van de werken.

Onderzoek:

Volgens de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen stond de heraanleg van het wandelpad op de lijst van uit te voeren werken en was die aanleg nu aan de beurt. Voor de werken was een goedgekeurd budget voorzien. Die werken waren noodzakelijk omdat het bestaande wandelpad uit voetpaddallen bestond die waren overgroeid en opgestuwd door boomwortels. Volgens de dienst hadden heel wat burgers de heraanleg gevraagd. Alle herstellingen krijgen volgens objectieve criteria een code.

Beoordeling: ongegrond

sers wordt de zaak samen met de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning onderzocht. Er wordt vastgesteld dat de groeven niet versleten zijn. Die karrensporen zouden een historisch karakter hebben, vandaar dat er aanvankelijk bij de eerste meldingen toch wat weerstand was om die arduinen stenen te verwijderen. Hoewel de sporen pas in de twintigste eeuw werden nagemaakt en dus enkel verwijzingen zijn naar sporen. Ten slotte wordt beslist om één karrenspoor eruit te halen en te vervangen door een porfiersteen zoals de rest van de straat. Eén spoor moet behouden blijven omwille van de afwatering van de straat, maar ook die zal aangepast worden en veiliger gemaakt.

Opvolging:

Zes maanden later is er nog niets aangepast. Het staat wel vast dat één van de twee stroken blauwsteen eruit moet. Maar dit duurt wel langer dan verwacht. Na prijsvraag wordt een aannemer aangesteld om de werken uit te voeren.

Beoordeling: gegrond

Het probleem was al langer gekend. Het heeft veel te lang geduurd vooraleer het werd aangepakt en een concrete oplossing werd gezocht en gevonden.

Coördinatie

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200806-279

Koppige stenen

In de Arendstraat om de hoek met de Hertstraat heeft een aannemer in opdracht van de Stad Gent de straat heraangelegd. Mooi en snel gedaan, puik werk, kortom proficiat. Doch na de werken heeft hij de Hertstraat en Arendstraat zeer vuil nagelaten. Om maar op te noemen: 1 pallet stenen dat daar reeds meer dan 4 weken staat te staan op de stoep in de Hertstraat en massa's zwerfzand dat door de straat waait (tot onder onze deuren). Wekelijks veeg ikzelf voor mijn voetpad 1 volle emmer zand doch U mag van mij niet verlangen dat ik de ganse straat veeg. Misschien even de aannemer vragen om zijn overtoollige stenen te komen ophalen en hem vragen na de werken de straat weer deftig achter te laten. Of beter nog misschien even de bezemwagens van Ivago door onze straatjes jagen. Oudere buurtbewoners maken zich terecht zorgen - zo vertelden ze mij - dat na een flinke regenbui het vele zand de rioolputjes zou kunnen verstoppem.

redelijke termijn
Verzoek: 200806-282

Trillend plateau

Op het kruispunt van de Zandstraat en de Morekstraat ligt een verkeersplateau. De helling bestaat uit verschillende soorten stenen met rubber tussen. Er is een stuk losgekomen, doordat de auto's er steeds op dezelfde plaats over rijden. Wanneer een auto passeert, kantelen die stenen en dat zorgt voor lawaaihinder en trillingen door ons huis. Dat is nu bijna een jaar. In de Morekstraat ligt ook een verkeersplateau met sinds drie maanden een gelijkaardig probleem. Ik heb één keer gebeld naar de Dienst Wegen. Ze zeiden dat het niet hun bevoegdheid is, maar dat ze het toch gingen doorgeven. Ondertussen heb ik al drie keer naar de Technische Dienst van Wondelgem gebeld en ze beloven ook steeds om het door te geven. Tot op heden is er nog niets gebeurd. Ik werk in ploeg en als ik 's morgens thuiskom, begint het verkeer op gang te komen. Door die trillingen is het moeilijk in slaap te vallen.

Onderzoek:

Wij signaleren het probleem onmiddellijk aan de bevoegde controleur van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, die belooft het nodige te zullen doen. Twee weken later is er nog niets gebeurd. Als uitleg wordt ons door de controleur meegedeeld dat de aannemer van plan is het materiaal op te halen, in combinatie met een ander werk, om de kosten te drukken. Nadat we zelf ter plaatse hebben vastgesteld dat het materiaal toch gevaar oplevert voor de voetgangers en omdat de Stad hier toch een verantwoordelijkheid heeft, dringen we aan. Daarenboven krijgen we een tweede klacht hierover binnen. Kort daarop zijn de stenen weg.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De opvolging van de opkuis van de werf liet te wensen over, ook nadat gemeld was dat de stenen gevaar konden opleveren.

Onderzoek:

Bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen zegt men ons dat de verschillende technische coördinatoren alle verkeersplateaus aan een onderzoek onderwerpen. De nodige herstellingen zullen uitgevoerd worden met eigen personeel of men een onderhoudsaannemer. De verantwoordelijke van de dienst kan echter nog niet zeggen welke de precieze timing is. Daarom vragen we aan verzoeker nog een beetje geduld, al vinden we het jammer dat men een jaar na de melding nog altijd niet kan zeggen wanneer het plateau zal hersteld worden.

Opvolging:

Twee maanden later meldt verzoeker ons dat het plateau in juli is hersteld maar dat dezelfde steen weer is losgekomen. Na controle ter plaatse meldt de Dienst Wegen ons dat het probleem komt van een verzakt riooldeksel, aan de afstuik van het plateau. Zij vragen aan TMVW om dit te herstellen.

Beoordeling: gegrond

Verzoeker heeft al meer dan een jaar geleden het probleem gesignaleerd.

coördinatie

Verzoek: 200806-289

Verstopte riolen

Begin maart 2008 werden de rioolkolken in onze straat gereinigd. Hierbij werd het rooster gebroken. Omdat de herstelling uitblijft en zo'n ingezakt rooster een gevaar kan betekenen voor de weggebruikers, heb ik dit gemeld aan de Technische Dienst van de Stad. Die hebben mij echter verwezen naar TMVW. Ik dus bellen naar TMVW, waar ik iemand aan de lijn kreeg die zei dat men in de week van 21 april de zaak zou komen onderzoeken. We zijn 25 april en ik heb nog niemand gezien. Ik vrees dat er niets van in huis zal komen. Daarom wend ik mij tot de ombudsvrouw, want ik weet niet naar wie ik nog kan bellen. Daarnaast wil ik nog een zaak aanhalen die al vijf jaar voor problemen zorgt: ter hoogte van het nummer 11 werd vijf jaar geleden een verzakking in de straat hersteld. Sedertdien staat bij hevige regenval het water tot halverwege de straat. De riool kan het water niet slikken. Ik denk dat de aannemer een deel van het asfalt in de riool gegoten heeft en dat daardoor de riool het vele water niet meer aan kan. Kan ook hier iets aan gedaan worden?

weloverwogen beslissing

coördinatie

Verzoek: 200807-333

Onaangekondigde werken

Wij wonen in de Jozef Guislainstraat, een straat (samen met de Gezondheidsstraat) die (gelukkig) erg onderhevig is het laatste jaar aan instroom van jonge nieuwe gezinnen. Er is in onze straten nijpend gebrek aan parkeerplaatsen. Nu neemt de stad zonder daar ook maar enigszins rekening mee te houden, nog plaatsen af door openbare toiletten te installeren precies op die schaarse ruimtes. Niet erg noodzakelijk en niet door de buurt gevraagd. In onze straat wordt nu reeds weken gewerkt aan "we weten niet wat", maar het continue openbreken en weer toegooien (letterlijk) van het wegdek en voetpaden, maakt van onze straat een hobbelig parcours waar ik als fietsrijder werkelijk geërgerd door ben. Geen enkele andersvalide noch bejaarde minder beweeglijke persoon kan de voetpaden ononderbroken bewandelen. Dit bijzonder gebrekkige wegdek zorgt opnieuw voor een 'vuile, slordige' aanblik die de armoede van dit kwartier nog beklemtoont. Dit vraagt

Onderzoek:

Onderzoek bij de Tussengemeentelijke Maatschappij voor Waterbedeling wijst uit dat zij al op de hoogte waren en dat er ook al iemand was gaan kijken. De gebroken rooster vormt geen dringende herstelling en wordt enkele weken later vervangen. Ook de verzakking wordt hersteld tot grote tevredenheid van verzoeker. Een week later meldt hij ons echter dat de diensten vergeten zijn de signalisatie weg te nemen. Op onze vraag aan TMVW waarom de signalisatie niet werd weggenomen, legt men ons uit dat men altijd dezelfde werkwijze volgt: bij melding van een verzakking komt de technische dienst van de Stad signalisatie plaatsen tot de aannemer van TMVW de herstelling uitgevoerd heeft. De aannemer gebruikt tijdens de werken altijd zijn eigen signalisatie en plaatst de signalisatie van de Stad op het trottoir. Deze laatste wordt dan door de Stad opgehaald op basis van de doorgegeven planning en afmelding van TMVW. TMVW zegt dat zij alles correct hebben doorgegeven en dat zij nog eens hebben doorgegeven dat de signalisatie mocht worden opgehaald. Er is dus allicht een communicatieprobleem geweest tussen TMVW en de Dienst Wegen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

om ellende: overtoollig straatvuil, rondhangende jongeren, viezigheid, buurtbewoners die gefrustreerd zijn en elkaar daarop aanspreken...Is er nu echt geen enkele mogelijkheid om er voor te zorgen dat onze straat tot een "minimaal" leefbare omgeving wordt gemaakt? Wij durven er niet aan te denken wat ons straks allemaal nog te wachten staat als we die openbare toiletten aan onze overkant krijgen. Is dit wel een nood? Voor wie?

Onderzoek:

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen geeft toe dat er de laatste tijd heel veel werken gebeuren op het openbaar domein, voornamelijk door nutsmaatschappijen die voor bijkomende faciliteiten voor de burgers moeten zorgen. De controleurs van de Stad oefenen hierop de nodige controle uit en houden de toestand van het wegdek en van het trottoir in het oog. Voorlopig is echter nog geen nieuwe aanleg voorzien. Wat het openbare sanitair betreft: dit komt er na herhaaldelijke signalen door de Stadswacht van wildplassen in de buurt van de tramhalte en van de toegang tot het Guislain-instituut. Het blijft natuurlijk een moeilijke oefening om de ideale plaats te vinden: daar waar er geplast wordt, daar waar het technisch

aangewezen is en met de minst mogelijk hinder voor de omwonenden.

9.3.5. Dienst Mobiliteit

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 200802-68

Fiets foetsie

Ik heb een klein vraagje in verband met de dienst "studentenmobiliteit" voor u. Ik werk op de Lousbergkaai (vertaalbureau) en mijn zus is me deze voormiddag een pakje komen brengen. Ze heeft haar gele fiets bij ons achter het muurtje voor de ruit geplaatst en gesloten. De fiets is meegenomen omdat het maar met één slot gesloten was, maar de fiets stond op grond van het gebouw (en achter het muurtje). Ik ben de fiets gaan terughalen deze middag en moest tien euro betalen. Ik vraag me af of dit zomaar kan? Een fiets weghalen op andermans grondgebied? Deze stond niet verloederd langs de straat te wezen of lag niet weggesmeten op de grond.

Onderzoek:

De Dienst Mobiliteit geeft toe dat er heel streng wordt opgetreden, maar er wordt ook heel uitdrukkelijk aan

overeenstemming met regelgeving
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200802-89

Fiets verkeerd geparkeerd

Vanavond toen ik van het werk aan het Sint-Pietersstation kwam, vond ik mijn fiets niet terug waar ik hem vanmorgen rond 8u had achtergelaten. Aan de ingang van het station zag ik een camionnette en iemand die daar fietsen aan het opladen was. Mijn eigen fiets bleek ook op de oplegger te staan. Nergens op de plaats waar mijn fiets gestaan had, werd ik geïnformeerd. Ik kreeg mijn fiets terug mee, weliswaar zonder slot (dat was doorgeslepen). Ik heb nog een nieuw slot moeten kopen. Kostprijs: 26,50 euro. Mijn fiets stond aan een paal vastgemaakt aan het 'kiss and ride' eiland. Hij hinderde geen andere weggebruikers of parkerende wagens. Er is, zeker aan de voorkant

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De werken blijken noodzakelijk al zouden ze meer gecoördineerd kunnen gebeuren. Ongegrond wat betreft de motivatie voor de plaatsing van het sanitair.

de studenten meegedeeld dat ze de twee sloten van fiets moeten gebruiken. Volgens de dienst zijn die twee sloten een dure investering, maar op die manier hoopt men het aantal diefstallen te beperken. Er wordt dan ook regelmatig gepatrouilleerd om fietsen te spotten die maar met één slot gesloten zijn. Deze fietsen worden onmiddellijk weggenomen om diefstal te vermijden. Dit geldt ook als de fiets niet verwaarloosd is of weggesmeten is. De dienst benadrukt ook dat een dergelijke kordate aanpak zal maken dat de huurfietsen minder worden gestolen en dat de gebruikers ook meer worden geresponsabiliseerd.

Beoordeling: ongegrond

De dienst past de reglementen toe en deze reglementen werden duidelijk op voorhand aan de studenten meegedeeld.

van het station een tekort aan fietsenstalling, dat er aan de achterkant 'gemiddeld 150 vrije plaatsen zijn is 's morgens niet altijd te merken, ik moet meestal heel lang zoeken om een vrij plaatsje te vinden, en ik laat mijn fiets nooit achter zonder dat hij ergens vast aan hangt. Ik ben op voorhand niet van deze actie op de hoogte gebracht, ook al is de actie dan op AVS en radio 2 aangekondigd, zoals de man aan het station mij uitlegde. Ik heb geen TV en luister niet naar radio 2, ik kom wel elke dag aan het station en daar is de actie mij niet gecommuniceerd. Ik wil vragen om een terugbetaling van de kosten voor een nieuw slot. Ik wil ook de slechte communicatie en het opzet van de 'preventieve' actie aanklagen. 'Dat ik blij mag zijn dat ik geen boete heb en mijn fiets meteen terug heb, want dat het met weggesleepte auto's erger is' vind ik absoluut geen argument, want ik stond helemaal niet verkeerd geparkeerd.

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Mobiliteit – Fietspunt wijst uit dat de dienst het bestaande reglement heeft toegepast: fietsen die gevaarlijk geparkeerd staan mogen onmiddellijk ambtshalve verwijderd worden. De fiets van verzoekster stond vastgemaakt aan een verkeerspaal op het smalle trottoir in de "kiss and ride" strook en deze zone is, in samenspraak met de Politie, aangeduid als gevaarlijke zone. Om de actie te ondersteunen worden overal bordjes geplaatst met "hier gestalde fietsen worden verwijderd". Ondanks het feit dat die actie op het ogenblik van het wegnemen van de fiets nog niet duidelijk met die bordjes was aangekondigd weigert Fietspunt het slot

toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 200805-239

Gesloten deur

Dinsdag 13 mei trok ik geladen met fietskar en twee kinderen richting Academiestraat om de fietshelm voor mijn dochter af te halen. Na een half uur stevig fietsen blijkt deze depot gesloten op dinsdagen. Na raadpleging van de correspondentiebrief blijkt dat deze in mei wel open zou moeten zijn. Een vriendelijke jongen wijst mij erop dat de dienst op bijscholing is, en dat hij geen toegang heeft tot de fietshelmen. Ik ben ervan overtuigd dat iedereen graag met goed opgeleide mensen omgaat, maar als je een brief stuurt die enkel gaat over de maand mei, dan vind ik dat de uitzonderlijke sluitingsdagen mogen vermeld staan. Het is voor de kinderen best leuk om eens in de fietskar te zitten, maar een uur voor niets stil zitten valt ook hen best wel tegen!

On derzoek:

Onderzoek bij de Dienst Mobiliteit leert dat op die dag voor de dienst een bijscholing plaats had. Men was echter vergeten dat men het depot in de Academiestraat moest open houden omwille van de "Fietshelm" actie. De dienst geeft de fout toe en biedt zijn excuses aan.

Beoordeling: gegrond

van verzoekster te vergoeden. Toch denken wij dat verzoekster hier op een zekere mildheid had mogen rekenen, ook al begrijpen wij dat de situatie met verkeerd gestalde fietsen aan het station dringend moet aangepakt worden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De dienst heeft met de actie het geldende reglement correct toegepast, maar heeft die actie pas achteraf duidelijk aangekondigd.

Aanbeveling:

Het is aangewezen om gerichte acties op voorhand duidelijk aan te kondigen.

9.4. Algemene aanbevelingen

- Meer en meer vragen komen binnen of het niet mogelijk is om bij het delen van een wagen elk een bewonerskaart te krijgen. Dit lijkt ons perfect mogelijk binnen de regelgeving. Alleen moeten de criteria vastgelegd worden over wat er bedoeld wordt met een gedeelde wagen.
 - Wie als niet bewoner in de stad een garage huurt of bezit maar wegens wegenwerken zijn auto op openbaar domein moet parkeren en hiervoor moet betalen, vindt dit onrechtvaardig om hiervoor te moeten betalen. Want meestal gaat het ook om burgers die in Gent een tweede woonst hebben en hiervoor belasting betalen. Ook al begrijpen ze dat het om nutswerken gaat, die retributies kunnen erg hoog oplopen. Is hier geen billijke oplossing mogelijk?
 - Ook het automatisch opsturen van aanmaningen als er een betwisting is zet veel kwaad bloed. Is het niet mogelijk om dit automatisme te doorbreken? Op een eenvoudige manier?
 - Het is belangrijk dat bij verandering van het parkeerregime of bij verhoging van parkeergeld er transparant wordt gecommuniceerd en er ook wordt meegedeeld waarvoor het geld moet dienen.
 - Realisatie van één loket voor inname openbare weg.
 - Twee urinoirs herbekijken.
 - Analyseren of en hoe Stedenbouw kan optreden tegen eengezinswoningen die in praktijk eigenlijk studentenwoningen zijn
- Bescherming overeenkomstig de regelgeving van gegevens die in het bezit zijn van RUMODO en die ook een commerciële waarde hebben, namelijk: vastleggen van risicofactoren en beveiligingsmechanismen (dit wordt opgevolgd in jaarverslag 2009).

9.5. Opvolging

Alle diensten van het Departement RUMODO slagen er meestal in om al tijdens de behandeling van de klacht tot een concrete opvolging te komen.

Het Parkeerbedrijf maakt gebruik van de info die uit klachten te halen zijn en doet gerichte aanpassingen en dat werpt ook vruchten af. In 2009 kregen we na het verbeteren van de dienstverlening voor gebruikers van vervangingswagens en leasingwagens en het direct opsturen van bewonerskaarten een opvallende daling van het aantal klachten hierover.

Hoofdstuk 10
Departement Stadspromotie en Sport

10.1. Structuur

Betrokken diensten

Dienst	Aantal dossiers	Geground
Dienst Feestelijkheden	6	3
Dienst Toerisme	0	0
Sportdienst	17	8

Bevoegde schepen(en)

Schepen van Financiën, Facility Management en Sport
Schepen van Cultuur, Toerisme en Feesten

10.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

In dit departement hebben de klachtendossiers vooral betrekking op de Sportdienst en de Dienst Feestelijkheden, maar de klachten blijven beperkt.

De meeste klachten gaan over de gebrekkige bereikbaarheid van de Sportdienst vooral tijdens de inschrijvingsperiode voor de sportkampen. Een klacht die we ook al in twee vroegere jaarverslagen neerschreven en die in 2008 en 2009 nog niet opgelost was. Door het grote aanbod van allerlei sportactiviteiten en de grote respons moeten klagers urenlang aan de telefoon hangen om soms dan tot hun grote frustratie, wanneer ze er dan toch geraken, niemand aan de lijn te krijgen. Het gebeurt en het wekt grote frustratie op. Maar tot nu toe is de enige oplossing: blijven bellen en burgers zijn vooral voor hun kinderen bereid tot grote inspanning... Sommige burgers schakelen verschillende familieleden in met het verzoek te bellen waardoor vermoedelijk de lijnen nog meer overbezet geraken. Dat het aanbod succes heeft staat buiten kijf. Er moet nochtans,ons inziens, dringend werk gemaakt worden van een vernieuwde en meer klantvriendelijke inschrijvingsmethode, en die reorganisatie is ook al geruime tijd beloofd maar zou er pas in 2010 komen. En natuurlijk moeten burgers op tijd de factuur betalen van de sportkampen want er zijn gegadigden genoeg om de plaats in te nemen. Uit de klachten blijkt echter ook dat er mogelijks een tekort is aan monitoren.

Ook al is het beheer van de zwembaden nu in handen van TMVW. De burger maakt geen onderscheid en blijft de Stad aanspreken bij klachten hierover, maar het aantal klachten is dalend. Ook het tekort in Gent aan Gentse sporthallen valt op en daardoor ontstaan er ook discussies wie wanneer en wat mag bezetten. Vooral veranderingen van bezettingsuren liggen heel gevoelig en moeten zorgvuldig overwogen worden of het noodzakelijk is en natuurlijk is tijdige communicatie hierbij heel belangrijk.

De Dienst Toerisme kreeg in 2008 opvallend weinig klachten. Behalve dan de opmerking dat de infokiosken in het straatbeeld heel prettige instrumenten zijn om ondermeer een stadsplan te krijgen of een route maar er moet wel papier inzitten anders kan je er niet echt zoveel mee doen. Suggesties van toeristen komen er wel binnen: waarom geen lijnen tekenen op de grond om een wandelroute aan te duiden die vertrekt vanuit het toerismekantoor, waarom geen mooie plaats waar mobilhomes mogen overnachten, enzovoort. We geven enkele van die opmerkingen hieron-

der, ook al heeft de beoordeling betrekking op andere diensten maar het kan interessante info voor dienst toerisme zijn om de werking nog te verbeteren.

De organisatie van de floralienstoet is voor de dienst feestelijkheden niet ongemerkt voorbij gegaan. Zo ontvingen we enkele opmerkingen dat de stoet voor sommigen niet aan hun verwachtingen voldeed (velen hadden het verkeerd begrepen en hoopten een bloemenstoet te zien, misschien had hier de communicatie op voorhand iets explicieter gekund) en ze toch wel wat teleurgesteld waren. Voorts blijkt ook uit klachten dat ook het personeel van de Dienst Feestelijkheden flexibiliteit wordt gevraagd. De dienst wordt ook regelmatig geconfronteerd met klachten van burgers over wat zij menen een te gebrekkige controle op de straatmuzikanten die soms uren op dezelfde plaats dezelfde deuntjes staan af te draaien wat heel wat ergernis van bewoners uitlokt. Een klacht die telkens ook weer komt. Is dit nu muziek of muzeik vragen ze zich af... En Gentenaars menen ook wel eens onterecht dat de tekst van het Gentse volkslied over het hoofd wordt gezien op de Nieuwjaarsdrank.

10.3. Selectie klachten per dienst

10.3.1. Dienst Feestelijkheden

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200802-73

Muziek of muzeik?

175 keer per dag "Besame mucho", maar dat is echt van het goede te veel als je woont aan het Groot Kanon. Dat is geen muziek, dat is muzeik. Ik ben een muziek-liefhebber maar ik lees ook wel eens graag een boek. Hoe dan ook, het geeft kleur aan de stad. Gentinfo, Dienst Feestelijkheden, wijkagent allemaal echt heel vriendelijk "we kunnen er niet echt iets aan doen, dit is een standplaats".

Onderzoek:

Het is niet de eerste keer dat wij een dergelijke klacht krijgen. Straatmuzikanten die op dezelfde plaats lange tijd blijven staan met een beperkt repertoire zijn voor de bewoners enerverend. Daarom werd het reglement al eens aangepast.

Op dit ogenblik is het zo dat de maximum speelduur voor een straatanimator twee uren is. Volgens de Dienst Feestelijkheden zou dit, gelet op het aantal straatanimatoren, kort genoeg moeten zijn. De dienst vindt overigens dat een hogere frequentie moeilijker te controleren is en aan de andere kant bestaat het risico dat dezelfde animator meerdere keren dezelfde per dag op dezelfde plaats zou bezig zijn. Voor de Dienst Feestelijkheden is het, wegens personeelsbeperkingen, moeilijk om tegemoet te komen aan de vraag om een soort examen af te nemen. Overigens

is de doelgroep moeilijk bereikbaar: vele straatmuzikanten gaan van stad tot stad of hebben geen vast adres in Gent. De dienst vindt ook het opleggen van een minimaal repertoire moeilijk daar het niet alleen over muzikanten gaat, maar ook straattheater, vuurspuwers, jongleurs, clowns enz. Ook het afschaffen van het Grootkanon als locatie is moeilijk aangezien het probleem dan maar wordt verplaatst. De dienst denkt er wel aan om het aantal locaties te verruimen om zo de gebruiksintensiteit van het huidige aantal plaatsen te laten dalen.

Wat het formuleren van klachten betreft, in geval van overlast, wordt verwezen naar de Politie, die verbaliserend kan optreden. De Politie heeft de locatie overigens diverse malen bezocht maar trof er de muzikant, die verzoeker had omschreven, niet aan. Toch zal de toestand, met de zomer in het vooruitzicht, verder worden nagezien. Men kan altijd zelf contact opnemen met het commissariaat Gent-Centrum.

Beoordeling: geen oordeel

Binnen de huidige regelgeving gebeurt alles zoals het hoort. Desondanks is er toch sprake van overlast en moet mogelijks het aantal onder de loep genomen worden.

Aanbeveling:

Verfijn de regelgeving voor straatartiesten.

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200809-408

Repetitief

Graag hadden wij even uw aandacht gevestigd op een (weliswaar klein) maar vervelend probleem met de straatmuzikanten aan het Sint-Pietersstation. Op zich hebben wij absoluut geen probleem met straatmuzikanten. Het verhaal wordt anders als je de hele dag naar exact twee melodieën moet luisteren, niet één dag, niet twee dagen maar alle dagen. Niet één week, niet twee weken maar alle weken. Tijdens de zomerperiode werken wij in onze winkel ook graag met open deuren, maar als je enigszins wil afsluiten van deze repetitieve muziek, is dat onmogelijk. In de hoop dat u zich een voorstelling kan maken wat dit voor de betrokkenen betekent en mogelijk een oplossing kan voorstellen.

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200804-207

Boven Gent rijst

Voor de nieuwjaarsdrink op het Sint-Baafsplein was aangekondigd dat de tekst van het Gentse volkslied ter plaatse zou worden uitgedeeld aan de aanwezigen. Er werden wel liedjesteksten uitgedeeld, maar van andere liedjes. De tekst van het Gentse volkslied was er niet bij.

Onderzoek:

De nieuwjaarsdrink van 6 januari 2008, op het Sint-Baafsplein, werd georganiseerd door de Dienst Feestelijkheden. Volgens deze dienst werd inderdaad het Vliegend Bladskén van 't Spelleke van Dri Kluiten verdeeld, maar ook, en in grote oplage, de tekst van 'Boven Gent Rijst' op een afzonderlijk A5-blad. Wij kunnen alleen vermoeden dat verzoeker op het Sint-Baafsplein aankwam toen deze bladen al verdeeld waren en er geen meer overbleven. Wij vragen aan de Dienst Feestelijkheden om voor de volgende nieuwjaarsdrink een hogere oplage te berekenen. Wij besluiten dat de dienstverlening van de betrokken dienst adequaat gebeurde.

Beoordeling: ongegrond

Onderzoek:

Straatmuzikanten moeten een vergunning hebben. Volgens deze vergunning zijn zij verplicht zich om de twee uren zichtbaar te verplaatsen. Indien de straatmuzikanten spelen in of vlakbij het station, dan is dit op het terrein van de NMBS of van De Lijn. Het is dan een van deze vervoersmaatschappijen om in te grijpen. Anders zou verzoeker de politie moeten waarschuwen. De oplossing zal dan hierin bestaan dat de straatmuzikant vriendelijk wordt verzocht zich te verplaatsen. Besluit: De regelgeving is duidelijk. Verzoeker weet nu tot wie zich te richten.

Beoordeling: geen oordeel

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200810 -471

Slecht zicht praalstoet

Proficiat voor de Stad om ons zo een mooie Floraliënstoet te laten zien. Echter was die dag niet iedere stadsmedewerker van goede wil. Mijn mama en ikzelf hadden 2 kaarten gekocht voor de tribune D1 op de Vrijdagmarkt. We betaalden 18 euro voor een kaart wat niet echt weinig is. We zaten goed op de achtste rij, zo dachten we tot we daar aankwamen en zagen dat een vrachtwagen van de Stad Gent zodanig geparkeerd stond dat hij ons zicht belemmerde om de stoet te zien aankomen. Ik ben dan vriendelijk gaan vragen aan de chauffeur of hij zijn vrachtwagen niet enkele meters achteruit kon zetten, zodat iedereen die op de tribune D1 zat de stoet goed kon zien. Het antwoord van de chauffeur was neen. Hij moest van zijn baas op die plek staan en nergens anders. Ik moest mij voor klachten wenden naar de organisatie of de Stad zo zei hij. Nu weet u ook dat op zondagnamiddag er geen diensten bereikbaar zijn. De chauffeur was wel uiterst grof, onbeleefd en onbeschoft. Hij sprak mij zeer neerbuigend en in een redelijk gemene taal aan. Hij kon het risico niet nemen zijn wagen te verplaatsen, omdat er teveel volk was. Even later kreeg ik twee agenten in het oog. Ik vroeg hen of het mogelijk

was even te helpen bij het verzetten van de vrachtauto om de menigte op een veilige afstand te houden. De agenten waren heel vriendelijk en hulpvaardig. Echter de chauffeur wilde niet meewerken. Ondertussen hadden de kinderen van de chauffeur plaatsgenomen in de vrachtwagen. Zij waren misschien de reden waarom hij zich niet wilde verplaatsen. De organisatie en de politie hebben dan meerdere pogingen ondernomen om het probleem op te lossen, maar de chauffeur bleef weigeren. Uiteindelijk liep hij weg en liet de kinderen in de vrachtwagen achter. We hebben de chauffeur heel de stoet niet meer gezien. Toen de stoet gedaan was en al het volk op de straat kwam, is hij ingestapt en doorgereden. Nu was er nog meer volk op de been en nu kon hij wel zijn wagen verzetten, nu nam hij wel het risico, hij reed er zelfs toeterend mee door de overvolle Lange Munt. Toen heb ik de nummerplaat van de wagen genoteerd. Ik zou het opportuun vinden dat mama en ik de helft van onze kaart terugbetaald zien omdat we maar de helft van de stoet hebben kunnen zien.

Onderzoek:

De Dienst Feestelijkheden biedt zijn verontschuldigen aan en er volgen passende maatregelen, want na onderzoek bleek de klacht gegrond.

Beoordeling: gegrond

10.3.2. Sportdienst

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200804 -204

Telefoon

Wij zijn een fervent voorstander en gebruiker van de opvangfaciliteiten voor kinderen van de Stad. De meeste schoolvakanties maken wij gebruik van de sportkampen. De inschrijving is echter steeds een calvarietocht en gezien het groot succes, voldoet deze inschrijvingsprocedure niet aan de moderne organisatorische vereisten. Schijnbaar zijn er onvoldoende telefoonlijnen en/of operatoren beschikbaar bij de sportlijn. Bijna elke keer breng ik de zaterdag van de inschrijving permanent aan de telefoon door van 9u00 's morgens tot ik eindelijk binnengeraak, meestal pas rond 11u30 à 11u45. Vandaag sloeg echter alles.

Na 2 uren en 20 minuten constant proberen, krijg ik om 11u20 eindelijk geen bezettoon. Doch niemand neemt op, de telefoon blijft rinkelen tot het signaal ophoudt omdat er niemand opneemt. Om 11u28 opnieuw van hetzelfde. Uiteindelijk geraak ik om 11u57 terug binnen voor de derde keer en krijg ik het antwoordapparaat. Dit is gewoon vermoeide ouders die hun weinige vrije uren moeten opofferen om opvang voor de kinderen te vinden, in hun gezicht uittachen. De sportkampen zijn een lovenswaardig initiatief. Maar er moet dringend constructief werk gemaakt worden van een betere inschrijvingsprocedure en het creëren van meer beschikbare plaatsen. Gezien wij maandag niet meer de mogelijkheid hebben om nogmaals uren aan de telefoon door te brengen, zullen wij dus maar weer proberen ons in duizend stukjes te knippen en alle mogelijke familieleden in te schakelen om de kinderen op te vangen tijdens de

grote vakantie. En de kinderen zijn er het slachtoffer van, want uiteraard vinden ze het veel leuker om met leeftijdsgenootjes een sportieve vakantie door te brengen.

Onderzoek:

Volgens de Sportdienst was het die zaterdag uitzonderlijk druk. Er kwamen 240 klanten ter plaatse langs en op drie uren tijd werden 1083 kinderen ingeschreven. Er waren twee medewerkers die de telefoon hebben opgenomen en zes medewerkers die ingeschreven hebben ter plaatse. Soms (op andere zaterdagen dus) zijn er zeven medewerkers voor de inschrijvingen ter plaatse. De Sportdienst geeft in elk geval prioriteit aan inschrijvingen ter plaatse wat betreft het inzetten van personeel; de klanten staan daar dikwijls al heel vroeg. Het is de gewoonte dat naarmate de inschrijvingen ter plaatse behandeld zijn een tweetal medewerkers ook de telefoon bedienen. Die zaterdag was deze versterking van de telefoon niet mogelijk want de laatste klanten waren maar weg om 12u00. Uiteindelijk werden alle klanten ter plaatse dus tijdig behandeld. Volgens de Sportdienst was het de eerste keer dat men zo lang bezig was met de inschrijvingen. De dienst geeft toe dat zeer moeilijk is om via de telefoon binnen te geraken en raadt aan om ter plaatse te komen. Over de vraag hoe het komt dat er niet werd opgenomen, veronderstelt de Sportdienst dat de oorzaak bij de overbezetting moet worden gezocht. De telefoon werd in elk geval constant opgenomen tot 12u00. Als men de telefoon hoorde bellen zonder dat er werd opgenomen, dan kan dit ook een technische reden hebben. Het antwoordapparaat werd om 12u00 aangezet. Verzoekers schrijven dat zij al om 11u57 het antwoordapparaat aan de lijn hadden. Hier is dus sprake van een verschil van drie minuten. Misschien stonden de klokken niet gelijk. De Sportdienst zal er in de toekomst op toezien dat het antwoordapparaat inderdaad pas vanaf 12u00 wordt ingeschakeld. De Sportdienst kan niet meer nakijken hoe laat precies het apparaat die zaterdag werd aangezet want door een upgrade is al die informatie verdwenen. Nog volgens de Sportdienst wordt nu alle infrastructuur al maximaal ingenomen. Uitbreiding is niet mogelijk. De vraag is groter dan het aanbod. Ook streeft de Sportdienst naar inschrijvingen online maar het informaticasysteem is nog niet aangepast. Dit staat op de planning maar er bestaat ook een kans dat de inschrijvingen over een tweetal jaren worden overgenomen door Gentinfo.

Opvolging:

Verzoekers danken voor ons antwoord, maar stellen dat hiermee hun probleem niet is opgelost. Ter plaatse komen om uren te zitten wachten is niet voor iedereen een haalbare kaart. Verzoekers vinden dit een archaïsche werkwijze die aan de voormalige Oostbloklanden doet denken. Er wordt een structurele geïnformatiseerde oplossing gevraagd. Verzoekers sturen deze reactie ook naar de schepen van Sport die bevestigt dat tegen eind 2010 de Sportlijn zal worden geïntegreerd in het stedelijke callcenter Gentinfo. Eerst moeten hiervoor technische aanpassingen gebeuren. Ook eind 2008 krijgen wij identieke klachten en vernemen dat al van om 4u00 's nachts, voor inschrijvingen zwemmen voor kinderen, ouders zouden aanschuiven ter plaatse. Dit is (gelukkig) niet voor alle inschrijvingen het geval.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Vanuit het oogpunt van de burger gebeurt deze dienstverlening onbehoorlijk. De betrokken dienst doet echter alles wat binnen de mogelijkheden ligt.

Aanbeveling:

Er is dringend een reorganisatie noodzakelijk.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200802 -81

Minitennis

Ik heb een probleem met de Sportdienst, in het bijzonder de cursus minitennis voor mijn zoon. Hij was ingeschreven, maar ik heb blijkbaar een aantal dagen te laat de factuur betaald voor een geldige inschrijving. Ik heb telefonisch de reservatie laten aanpassen (van woensdagnamiddag van 14u00 naar 15u00) omdat er nog plaats was in die groep om toch de cursus niet te missen.

Het is echter niet mogelijk voor mijn zoon om de les van 15u00 te volgen omdat er muziekles is 15u30 in Drongen. Er is nog meer, mijn zoon volgt de cursus samen met twee vriendjes en de moeders van de drie gezinnen wisselen af bij het transport van de sportieve jongens. De gehele organisatie valt dus in het water... Ik heb aan de administratie gevraagd of een extra persoon om 14u00 toch niet haalbaar was, maar dat werd geweigerd. Ik ben toen vorige week naar de lesgevers zelf gestapt en hen de vraag gesteld (mijn zoon was niet aanwezig vanwege een activiteit op school). Ik heb met een meneer gesproken, die instond voor de verdeling van de groepen. Ik ken zijn naam niet, maar het was een oudere heer die iets moeilijker Nederlands sprak. Hij zag daar geen graten in, maar vroeg toch nog eens langs te komen.

Deze middag is mijn zoon aanwezig (met mijn vrouw), en wordt hij door de administratie verboden om die lesgroep te volgen, ondanks het feit dat de lesgevers - ook de jonge juffen die instaan voor de lessen zelf- er geen probleem van maakten. De persoon in kwestie van de administratie wist dat ik contact genomen had met de lesgevers en heeft vermoedelijk de zaak kortgesloten voor de les vandaag startte.

Ik zit dus met een ongelukkige zoon, drie ongelukkige moeders en drie vriendjes die nu niet samen kunnen tennissen, alleen maar door een hardnekkige administratie die allesbehalve kindvriendelijk reageert. Ik weet dat ikzelf in de fout ben door de te late betaling, maar een klein beetje menselijkheid zou toch op zijn plaats zijn.

Kunt u deze zaak eens bekijken?

Onderzoek:

Wij nemen contact op met de bevoegde dienst. Het klopt dat de zoon oorspronkelijk was ingeschreven voor de les om 14u00. Verzoeker had te laat betaald, dus werd de inschrijving geannuleerd en werd de

plaats ingenomen door een reservekandidaat. Er was wel nog plaats om 15u00 en de zoon werd uiteindelijk in die groep ingeschreven.

De Sportdienst liet in eerste instantie niet toe dat de zoon toch werd toegelaten voor de groep van 14u00 omdat werd gehandeld volgens de interne procedure waarbij de diverse units zijn betrokken. De Sportdienst begreep dat verzoeker voor een aantal praktische problemen stond, vooral vervoersproblemen en het feit dat de muziekles om 15u30 start. Het komt ook voor bij andere cursussen (vooral zwemmen) dat ouders soms te maken hebben met praktische problemen (kinderen die niet op hetzelfde uur ingeschreven zijn). De Sportdienst laat dan, in eerste instantie, de deelnemers starten op hun ingeschreven uur en bij de start van de cursussen wordt er gekeken in welke mate men de kinderen kan verschuiven. Dit laatste gebeurt na overleg met de lesgevers en op basis van gegronde redenen.

In het concrete geval van de zoon belde de lesgeefster donderdagochtend 21 februari naar de unit activiteiten met de boodschap dat qua niveau, verdeling groepen, en omdat er een extra lesgeefster is op woensdagnamiddag, het wel mogelijk werd om de zoon bij de groep van 14u00 te laten deelnemen. De unit activiteiten besliste om op deze vraag in te gaan. De Sportdienst ontving de mail van de ombudsvrouw pas donderdagmiddag 21 februari, toen de positieve beslissing al was genomen. De Sportdienst was van plan om verzoeker donderdagnamiddag te contacteren maar het netwerk "lag plat" en men kon zijn telefoonnummer niet opzoeken. Het netwerkprobleem duurde de hele namiddag.

Uiteindelijk probeerde de Sportdienst hem dan 's morgens rond 10u00 telefonisch te contacteren maar dit lukte niet.

De belangrijkste mededeling is dus, dat hij vanaf woensdag 27 februari om 14u00 kan deelnemen aan de tennislessen. De procedure werd door de betrokken dienst gevolgd en er werd een goede oplossing gezocht en gevonden. Verzoeker stelde vast dat aan de ene kant 'administratie' en aan de andere kant 'lesgevers' verschillende signalen brachten. Volgens de Sportdienst werd door iedereen getracht om zo goed mogelijk de signalen op te vangen, te luisteren en terug te koppelen.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
weloverwogen beslissing
Verzoek: 200805 -254

Onsportief

Tot en met het sportjaar 2005/2006 speelden wij van 17u00 tot 18u00 in de sportzaal Keiskant te Drongen, op dat moment al meer dan tien jaar. Wij zijn een erkende sportclub van Gent en een groep van een dertigtal vaders en zonen, waarvan meer dan de helft in Drongen woont. We spelen zaalvoetbal in de competitie van de KBVB en minivoetbal recreatief op zaterdag.

We beginnen steeds met de vraag: "speelt ge vandaag met uw vader of tegen uw vader"; het zijn bijzonder leuke, sportieve en pittige voetbalwedstrijden door elk van ons zeer gesmaakt.

In de maand mei 2006 is er de jaarlijkse vergadering waarop door de Sportdienst de toewijzing van de uren van het volgende sportjaar voorgesteld wordt. Tot onze verbazing verliezen wij ons uur, zonder verhaal, zonder pardon. Wij kunnen het uur vroeger krijgen of moeten verhuizen naar de sportzaal Hekers in Zwijnaarde. We krijgen 4 dagen bedenktijd of hebben niets. Aangezien het uur vroeger voor een grote groep niet haalbaar is, verhuizen we zeer tegen onze zin naar Zwijnaarde. Deze verhuis doet onze groep geen goed en we verliezen mensen. Wel moet gezegd dat de ontvangst in Zwijnaarde prima was.

Op de vergadering in de maand mei 2007 vragen wij om ons oude uur terug te krijgen zonder resultaat, het was onbespreekbaar.

Dit jaar in mei zijn wij opnieuw op de vergadering om ons uur terug te vragen.

In de jaren dat we in de Keiskant speelden kwamen na ons een turnclub en een badmintonclub, zij nemen dan elk 1/3 van de zaal in gebruik, het andere derde was vaak niet verhuurd. Wij zien dat in het sportjaar 2006/2007 ons uur aan hen gegeven wordt.

Met de gegevens waarover wij vandaag beschikken, is het duidelijk geworden dat het de badminton is die ons uur heeft ingepikt.

De turnclub heeft het bijkomende uur niet zelf gevraagd maar wel aangenomen omdat het nu toch vrij kwam toen wij er uit werden gewipt.

Dit is ongebruikelijk, op de laatste vergadering, mei 2008, zei de verantwoordelijke van de Keiskant dat het vanzelfsprekend was dat de uren in de eerste plaats bleven toegewezen aan de clubs die er reeds gebruik van maakten.

Toen wij ons protest lieten horen, werden wij met de

beide andere clubs gevraagd om na de vergadering samen te komen. De aanwezige verantwoordelijke van de Sportdienst probeerde te bemiddelen en vraagt de beide clubs of ze willen bekijken of ze ons kunnen helpen; de verantwoordelijke van de Sportdienst neemt zelf geen standpunt in. We kunnen die houding begrijpen maar begrijpen dan niet waarom het twee jaar eerder niet aan ons werd gevraagd maar dat we er zonder pardon uitvlogen. De vertegenwoordigers van de Sportdienst waren niet dezelfde van twee jaar geleden.

Na de vergadering laten de mensen van de turnclub verstaan dat ze dit intern wel opgelost krijgen en dat het afhangt van de badminton. De mevrouw van de badminton toont zich begrijpend en zal dit eerstdaags bespreken met haar collega's. Het kan immers éénvoudig opgelost worden: zij kunnen door een uur op te schuiven een aangesloten blok van drie uur behouden.

Wij verlaten met enige hoop het huis van de sport aan de Zuiderlaan.

Op vrijdag 16 mei krijgen we telefoon van de zaalbeheerder van de Keiskant waarin ons gezegd wordt dat we ons uur niet terugkrijgen.

Diezelfde vrijdag bellen we met een bestuurslid van de badminton en die wil in het komende weekend de zaak opnieuw bespreken met zijn collega's; volgende maandag krijg ik nieuws.

Datzelfde weekend ontmoet iemand van ons de voorzitter van de turnclub en die zegt dat het voor hen in orde is, van hen krijgen we ons uur terug.

Op maandag 19 mei hoor ik van het bestuurslid van de badminton dat hun antwoord neen is, koudweg. De badminton toont zich hier echt wel van een heel onsportieve kant.

Hiermee zijn we uitgepraat, we kunnen niet blijven vriendelijk en beleefd vragen om begrip voor wat er is gebeurd, er wordt blijkbaar niet echt geluisterd.

We kunnen nu alleen nog de hulp van andere personen inroepen om de onverzettelijke en onsportieve houding van de badminton onder de aandacht te brengen en onder druk te zetten.

Onderzoek:

De ombudsvrouw neemt hierover informatie bij de Sportdienst. Echter, voordat de Sportdienst de kans heeft om te antwoorden bezorgt verzoeker zelf verder nieuws.

Hij meldt dat er een oplossing is gevonden voor het probleem.

De badminton heeft aan de Sportdienst laten weten dat ook zij bereid zijn om vanaf 2009 het uur terug

te geven aan de zaalvoetbalclub; de andere sportclub had dit al eerder gedaan. De datum van overdracht is op 1 januari 2009 bepaald omdat de lidgelden voor het ganse kalenderjaar 2008 reeds betaald werden. Tot die datum kan de zaalvoetbalclub nog terecht in de sporthal Hekers in Zwijnaarde. De zaalvoetbalclub is tevreden om in de toekomst terug te kunnen sporten in de eigen sporthal maar betreurt dat er moest worden actie gevoerd.

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
hoffelijkheid

Verzoek: 200808-354

Platzak

Naar aanleiding van het mooie weer van afgelopen week is mijn dochter samen met een vriendinnetje een paar keer naar het zwembad Rozebroeken getrokken. Op woensdag- en donderdagnamiddag (30 en 31 juli 2008) hebben ze zich beleefd aangemeld aan de kassa van het zwembad. Er zat toen een vriendelijke mevrouw aan de kassa en mijn dochter met haar vriendin diende zowel op woensdag als op donderdag 1,25 euro te betalen per persoon. Wij zijn woonachtig op Sint-Amandsberg en mijn dochter is 15 jaar, evenals haar vriendinnetje die haar toen vergezelde. Op vrijdagnamiddag (1 augustus 2008) zat er een andere persoon aan de kassa, een heer. Plotseling was de toegang tot het zwembad opgeslagen naar 2,50 euro per persoon. Mijn dochter en haar vriendin waren wel eventjes verbaasd en vertelden aan de heer aan de kassa dat ze de vorige twee dagen slechts 1,25 euro hoefden te betalen. De kassier was alles behalve vriendelijk en vertelde dat de toegang voor hen nu 2,50 euro was en niet 1,25 euro, zonder pardon. Op vraag om het kasticket te annuleren, zei hij dat hij dit niet kon doen. Mijn dochter en haar vriendin hadden echter niet genoeg geld bij om de toegang tot het zwembad te betalen daar zij automatisch gerekend hadden op een toegangsprijs van 1,25 euro/persoon. De persoon aan de kassa was bijzonder onvriendelijk en had geen oren naar de argumenten van de kinderen want ze verweerden zich met de mededeling dat ze slechts 15 jaar waren en in Sint-Amandsberg woonden. Ook op vertoon van het toegangsticket van de vorige dag, bleef de kassier bij zijn standpunt, 5,00 euro en geen eurocent minder. Hij stond er dus op dat de 5,00 euro betaald werd. Toen sloeg ook eventjes de paniek toe bij mijn dochter en haar vriendinnetje. In paniek heb-

De zaalvoetbalclub hoopt dat iedereen nu kan terugkeren naar het sportieve en "sans rancune".

Beoordeling: geen oordeel

Het probleem werd opgelost zonder dat de Sportdienst noch de ombudsvrouw een inbreng moesten doen in de discussie.

ben ze naar huis gebeld om een zus op weg te sturen naar het zwembad met het ontbrekende geld. De kassier was bijzonder onvriendelijk en zei hen dat ze het zwembad niet mochten verlaten voor ze de 5,00 euro betaald hadden, hij eiste dat ze dit onmiddellijk in orde brachten, hij vertelde hen dat het bijzonder onverstandig was om te komen zwemmen met te weinig geld op zak. Uiteindelijk is de zus aangekomen in het zwembad met het ontbrekende geld en is mijn dochter met haar vriendinnetje in paniek naar huis gekomen, zonder zwemmen dus.

's Avonds toen ik thuis kwam van het werk en van het incident op de hoogte werd gebracht, ben ik samen met mijn dochter en haar vriendin naar het zwembad gereden om dit eventjes recht te zetten. Ik trof aan de kassa de beruchte kassier aan. Hij was wel eventjes verwonderd dat plotseling de mama ten tonele kwam. Hij verweet mij mijn kinderen naar het zwembad te sturen met te weinig geld op zak. Ik zei hem dat hij het foutieve tarief had aangerekend en dat dit onterecht was. Hij zei dat de kinderen echter gezegd hadden dat ze amper 15 jaar waren na het tikken van het ticket en dat een annulatie van het ticket onmogelijk was. Persoonlijk twijfel ik zelf aan deze argumentatie. Ik vond dat deze persoon bijzonder onvriendelijk, ook tegenover mij, was en zeker niet kindvriendelijk. Indien er twijfel is over de leeftijd aan de kassa, kan dit toch op een beleefde manier aan de klant gevraagd worden. De kassier was duidelijk niet in het bezit van enige vorm van klantvriendelijkheid en zijn communicatieve vaardigheden waren alles behalve, hij was de man die alles wist en niet de kinderen/pubers. Uiteindelijk moet ik toegeven dat ik na veel gepalaver de 5,00 euro terug gehad heb van de kassier nadat ik beweerde dat ze danig overstuur waren dat ze niet gezwommen hebben.

Ik betreur vooral het feit dat hij misbruik gemaakt heeft van de onmondigheid van tieners. Het gaat hem hier vooral niet om de 5,00 euro die moesten betaald worden. Maar waarom was deze persoon

toch zo nors aan de kassa? Dit is zeker niet gepast in een vakantieperiode. Deze persoon was zeker niet bekwaam om met kinderen en tieners om te gaan. De kassier beantwoordt volkomen aan het profiel van "uitgebluste bediende" die zijn werk doet maar de uren zit af te tellen tot wanneer hij naar huis kan. Wat is nu het resultaat hiervan? Mijn dochter wil niet meer gaan zwemmen in dat zwembad. Spijtig, want het is dicht bij de deur, mijn dochter kan door haar zware visuele handicap weinig aan sport doen en zwemmen behoort tot haar beperkte mogelijkheden, het zwembad is heel dichtbij en ze kan er alleen naar toe.

Onderzoek:

De Sportdienst zegt dat de man normaal niet als kassier werkt, maar door de verlofperiode kon dit niet

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
actieve informatieverstrekking
continuïteit

Verzoek: 200812-567

Eén monitor

Wij willen ons ongenoegen uiten over het feit dat bij lessen zwemmen voor peuters en baby's er opvallend te weinig monitrices zijn in het zwembad het Strop. Er is maar een per groep maar nu moest één persoon de hele dag alle groepen opvangen. Peuters en baby's moesten samen, de kwaliteit gaat achteruit en dit geeft ook wat wringen. Dit is al drie vier weken bezig, de ouders hebben al gemaild naar de dienst, maar krijgen geen respons dus komen we hier, en we krijgen heel weinig informatie. We betalen 50 euro voor een half jaar. Wat meer informatie had zeker ongenoegen kunnen wegnemen; want we zijn heel tevreden over de lessen normaal als elke groep een monitrice heeft. De monitrice die nu alles moet doen is buitengewoon maar zij kan ook maar roeien met de riemen die ze heeft volgens ons. We komen niet alleen voor ons maar ook voor andere ouders en de baby's, we willen vooral een betere communicatie we weten nooit van niets. Als het niet doorgaat dan wordt dit wel meegedeeld.

Onderzoek:

De Sportdienst deelt mee dat beroep wordt gedaan op losse lesgevers voor de begeleiding van de activiteiten. Voor elke groep in het zwembad wordt een

anders. Hij wordt verhoord over het voorval door de beheerder van het zwembad. Ter compensatie geeft de Sportdienst twee zwemcheques voor twee personen aan verzoekster.

Beoordeling: gegrond

De meisjes moesten inderdaad maar 1,25 euro betalen. Zelfs als men niet gewoon is om onthaal te doen, moet men vriendelijk blijven.

lesgever aangesteld. Daarbovenop stelt men nog een "doublure"-lesgever aan die de eerste vervanging voor zijn rekening neemt. Als een lesgever op voorhand meldt dat hij/zij zal afwezig zijn, dan neemt de Sportdienst contact met de doublure om te vervangen. Indien deze ook al bezet is, wordt er een andere vervangende lesgever gevraagd.

In deze lessenreeks (Strop, peuters en baby's) heeft de Sportdienst blijkbaar al twee maal het ongeluk gehad dat een lesgeefster haar afwezigheid niet op voorhand had gemeld en de doublure ook al ingeschakeld was om tijdens die lessen een andere (wel vooraf gemelde) afwezigheid op te lossen. Volgens de Sportdienst moet dan worden geroeid met de riemen die men heeft. Nog volgens de dienst kan men dan gelukkig rekenen op de inzet en de flexibiliteit van de andere lesgevers. Op nog twee andere keren dat dezelfde lesgeefster afwezig was, werd ze volgens de Sportdienst wel vervangen door de doublure lesgeefster. De Sportdienst begrijpt dat dit niet leuk is en zegt dat het niet de bedoeling is om dit op deze manier te organiseren. De Sportdienst heeft de betrokken, veelvuldig afwezige, lesgeefster aangesproken op de beide voorvallen. Daaruit bleek dat ze de eerste maal een geldige reden had (plotselinge ziekte) en dat de tweede maal een ongelukkig toeval van diverse factoren de oorzaak was. In beide gevallen zegt de dienst dat men op zoek ging naar een snelle vervanging, maar zonder resultaat. De betrokken lesgeefster zou zich nadien hebben verontschuldigd bij de ouders in de laatste les. De Sportdienst excuseert zich in ieder geval voor dit ongelukkige voorval. De dienst streeft verder om elke activiteit zo kwaliteitsvol mogelijk te laten verlopen, dat

wil onder andere zeggen met voldoende lesgevers. Verzoeker gaf ook een signaal in verband met communicatie (in de zin dat meer informatie het ongenoegen had kunnen wegnemen, de ouders al hadden gemaild naar de dienst, maar geen respons kregen, dat men heel weinig informatie krijgt, en dat men vooral een betere communicatie wil omdat men nooit van niets weet). De Sportdienst is hierover verwonderd. Immers, volgens de Sportdienst wordt elke mail die toekomt (op sportlijn@gent.be) beantwoord. Als het een "klacht" betreft (wat de dienst in dit geval wel zo beschouwt), dan wordt deze officieel geregistreerd en grondig opgevolgd (zoals nu), aldus de Sportdienst. De dienst vermoedt dat de mail of naar een verkeerd e-mailadres is gestuurd of nooit bij de Sportdienst is toegekomen. Nog volgens de Sportdienst wordt de informatie ter plaatse ook via de lesgevers doorgegeven, op voorwaarde natuurlijk dat die informatie ook bij de dienst of bij hen bekend is. Als een lesgever zonder verwittigen afwezig is, dan kan men dit niet op voorhand naar lesgevers en deelnemers communiceren. Overigens

redelijkheid en evenredigheid

Verzoek: 200811 -529

Studentenmonopolie

Graag had ik enige uitleg gehad over de prijzen die momenteel worden gehanteerd in de Gentse zwembaden. De discrepantie tussen de verschillende prijscategorieën lijken mij nogal groot. De huidige prijzen zorgen ervoor dat de zwembaden in schoolperiodes vaak overbevolkt zijn en daardoor niet meer toegankelijk zijn. Ook het tarief dat aangerekend wordt voor de niet-Gentenaar (cat. C) staat volgens mij niet in verhouding met het aanbod. Zeker omdat het GUSB € 2,00 per zwembeurt aan studenten vraagt (i.p.v. € 1,25), worden de Gentse zwembaden een soort studentenmonopolie. Hopelijk heeft deze e-mail constructieve gevolgen.

Onderzoek:

Volgens onze opzoeken bedraagt de prijs voor een uur zwemmen in het GUSB inderdaad 2,00 euro voor UG-studenten vanaf 18 jaar. Tot 18 jaar is de prijs 1,50 euro.

vindt de Sportdienst het verder niet de bedoeling of relevant voor de deelnemers om alles te communiceren over hoe men interne organisatorische problemen aan het oplossen is. De Sportdienst verwacht wel dat de lesgevers bij het begin van een les de deelnemers een stand van zaken geven over de actuele situatie vooraleer de les aan te vangen. Volgens de dienst gebeurt dit laatste ook.

Beoordeling: gegrond

In dit geval was er wel degelijk, naar de burger toe, sprake van gebrekkige dienstverlening. Noch de lesgeefster noch de doublure waren er, en dit twee keer. Er kan altijd iets mislopen maar daarbij hoort een vlotte communicatie naar de burger. De dienst spant zich in om op actieve wijze informatie te verstrekken. Burgers vragen echter niet op de hoogte gesteld te worden van de interne keuken, wel gewoon van praktische informatie zodat zij tijdig maatregelen kunnen nemen. Gebeurt er dan toch nog iets onverwacht, dan zijn verontschuldigheden prettig. Ook al is twee keer bijna scheepsrecht.

De tarieven van de stedelijke zwembaden omvatten inderdaad 1,25 euro voor categorie C, die ondermeer de studenten Gents hoger onderwijs omvat. Wij legden dit voor aan de Sportdienst die antwoordt dat met ingang van 1 januari 2009 de prijzen voor de stedelijke zwembaden worden aangepast. Volgens de Sportdienst zal het verschil met de GUSB zal dan niet groot meer zijn. Verder betwijfelt de Sportdienst of het prijsverschil de reden is van de overbevolking van de zwembaden. De dienst geeft toe dat er soms in het Van Eyckbad overbevolking is, maar in Rooigem en Rozebroeken zou dit zeker niet het geval zijn. De Sportdienst deelt verder mee dat er meer openingsuren komen om de zwemmers te verspreiden.

Beoordeling: geen oordeel

10.3.3. Dienst Toerisme

non-respons

Verzoek: 200802 -54

Restaurant verhuisd

Ik heb een klachtje. Ik verstuurde op 18 januari een mail naar de Dienst Voorlichting. Er kwam geen enkele reactie op. Evenmin is de informatie op de website van de Stad Gent aangepast. Zou u dit willen aankaarten bij de Dienst Voorlichting? Op de website van de Stad Gent, onder rubriek Vrije Tijd - Restaurants, staat nog vermeld dat een welbepaald Grieks restaurant bestaat. Deze informatie is inmiddels achterhaald, aangezien dit restaurant verhuisd is naar een ander adres in Gent. Op het adres dat op de website staat is nu ook

hoorplicht

Verzoek: 200709-341

You are here

Ik ben een bewoner van het Sint-Annaplein in Gent-centrum. Als ik mijn appartement buitenkom, heb ik 55% kans dat er iemand mij de weg vraagt naar ofwel een hotel in het centrum of gewoon terug de autostrade op. Ik vind dit wel leuk en interessant want zo oefen ik mijn talen maar het zou misschien toch een idee zijn om vanaf de afrit aan het Zuidpark aan de kant van de Capitole, toch richtingaanduidingen te voorzien richting centrum, R4 of terug richting autostrade E40-E17. Ik heb de indruk dat er toch regelmatig mensen verkeerdelijk de afrit Gent-centrum nemen, ook heel vaak buitenlandse vrachtwagens die dan enkele keren rond het Sint-Annaplein rijden en zich dan vastrijden aan de Koepoortkaai omdat ze niet meer terug geraken op die E40-E17-R4 eens ze op het Sint-Annaplein belanden. Aan de overzijde van het Zuidpark is alles beter bewegwijzerd maar aan onze kant staat er nergens een aanduiding richting E40-E17 of R4. Het lijkt me ook misschien een goed idee om in de buurt van of op het Sint-Annaplein een stadsplan (zo eentje met een grote rode stip en "You are Here") aan te brengen zodat de toeristen die er parkeren (helaas is er hier nog geen bewonersparkeren) weten welke richting ze uit moeten voor het centrum. Ik heb al overwogen om zelf plannetjes af te drukken want steeds de weg uitleggen in of Frans of Engels of Italiaans gaat nog

een Grieks restaurant maar met een andere naam. Ik heb aan de Dienst Voorlichting de correcte informatie doorgegeven. Ik heb beloofd aan de uitbater van dit restaurant, om u de juiste informatie door te geven.

Onderzoek:

Wij ontvangen dit verzoek op 11 februari en geven dit door aan de Dienst Voorlichting. Drie dagen later meldt Voorlichting dat het verzoek werd doorgestuurd naar de Dienst Toerisme die instaat voor de actualisering van de database en naar Digipolis voor het aanpassen van de website. Op 26 februari merken wij dat de website is aangepast.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

maar eens het Pools, Duits of Spaans is, moet ik forfait geven. Hopelijk kan er met bovenstaande ideeën iets gedaan worden om Gent weer wat meer toerist-vriendelijk te maken.

Onderzoek:

De Verkeerstechnische Afdeling van de Politie heeft een bewegwijzeringsplan uitgewerkt dat nu is doorgestuurd naar het Vlaamse Gewest voor verdere opvolging en implementatie. Volgens de Dienst Mobiliteit kan een verbetering worden aangebracht omdat de bewegwijzering aan Gent-Zuid heel summier en weinig verhelderend is. De Verkeerstechnische Afdeling deelt mee dat vanaf elke uitvalsweg, voorzien in het mobiliteitsplan Gent-binnenstad, de stadsring vermeld staat. Eens op de stadsring gekomen staan er meestal, maar nog lang niet overal, de nodige aanwijzingen naar de autosnelwegen, steden en gemeenten, belangrijke lokale attractiepolen (ziekenhuizen, station enz.). De Dienst Mobiliteit zou ondertussen de andere wegbeheerders gecontacteerd hebben om het Algemeen Bewegwijzeringsplan Gent te bespreken met het oog op de invoering ervan. De Verkeerstechnische Afdeling weet niet hoe ver het ermee staat maar hoopt dat men er een beetje vaart achter steekt want straks zijn de plannen alweer verouderd. Nog volgens de Verkeerstechnische Afdeling hebben truckers geen zaken op de afrit Gent-centrum want er staan doorrijbeperkingen tot 2,5 ton. Bovendien werken de Verkeerstechnische Afdeling en

de Dienst Toerisme samen aan de hotelbewegwijze- ring. Van de Afdeling Ruimtelijke Planning vernemen wij dat het project "voetgangersbewegwijzering" juist is afgerond en dat voetgangerswegwijzers bijplaatsen niet zal lukken. Ruimtelijke Planning meldt wel dat er vlak voor de Capitole een stadsplanbord staat; er een bijplaatsen aan Sint-Anna zal wellicht mogelijk zijn (op voorwaar- de van goedkeuring dossier inname openbare weg).

Opvolging:
Verzoekster heeft een bedenking op de stelling dat truckers geen zaken hebben op de afrit Gent-centrum want er staan doorrijbeperkingen tot 2,5 ton. "Het gaat niet enkel om truckers die er (verkeerdelijk) in Gent-centrum afrijden. Ik (en ik denk ook andere bewoners van het Sint-Annaplein) stellen gewoon vast dat, en dan vooral in de wintermaanden en 's avonds, buitenlandse trucks midden op het Sint-Annaplein halt houden en met een vrachtbrief een voorbijganger aanspreken in Pools, Tsjechisch, Russisch of in het beste geval Duits, om de weg te vinden naar meestal inderdaad een bedrijf buiten het centrum."

10.4. Algemene aanbevelingen

- Nagaan of het aangewezen is om het aantal straatmuzikanten te beperken en controle te verscherpen of even- tueel muzikale kwaliteit te verhogen.
- Nagaan of een vervroegde overstap naar een vernieuwd inschrijvingssysteem voor de sportkampen mogelijk is.
- Tijdig de infokiosken van papier voorzien aan Gent Zuid.
- Behoeft e aan installatie van nieuwe bewegwijzering. Onder andere aan Gent zuid.

10.5. Opvolging

De Verkeerstechnische Afdeling van de Politie zorgt voor een nieuw bewegwijzeringsplan.

Een vernieuwd inschrijvingssysteem voor de Sportdienst wordt uitgewerkt.

Over het stadsplanbord aan de Capitole reageert zij: "Het is inderdaad zeer goed dat er aan de Capitole een stadsplan is. Maar ik stel vast dat er veel toeristen tot op het Sint-Annaplein doorrijden als ze van de autostrade komen en dan de weg kwijt zijn. Vervolgens parkeren ze zich meestal voor de garagepoorten van ons appartementsgebouw (u weet waarschijnlijk ook dat er aan het Sint-Annaplein geen parkeermogelijk- heden in overvloed zijn) om de weg te vragen. Het is inderdaad mogelijk de mensen naar het stadsplan aan de Capitole helpen maar hoe? Te voet: maar waar moeten ze dan de wagen parkeren? Liefst niet voor onze garagepoorten. Met de wagen terug naar de Capitole: dan kan ik al even goed uitleggen waar ze naartoe moeten."

Beoordeling : geen oordeel

Hoofdstuk 11
Departement Stafdiensten

11.1. Structuur

Betrokken diensten

Dienst	Aantal dossiers	Geground
Afdeling Beleidsstrategie en Internationale Samenwerking	0	0
Afdeling Communicatie	5	3
Afdeling Incubatie	1	0
Afdeling Kennis en Expertise	5	3
Afdeling Regie	13	3

Bevoegde schepen(en)

Burgemeester

11.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

In 2008 was het even zoeken welke diensten tot dit departement behoorden en onder welke vlag ze ressorteerden. Maar dat leest u hierboven. Het spreekt vanzelf dat niet alle diensten evenveel direct in contact komen met de burger . Dat is alvast zeker het geval met Gentinfo dat opvallend weinig klachten kreeg ondanks de vele rechtstreekse con- tacten. De dienst voorlichting kreeg enkele opmerkingen over verouderde info op het web . Burgers gaan er van uit dat deze dienst ook de info over Ivago op het web zet maar in de praktijk is dit niet zo en dat geeft aanleiding tot verwarring. De dienst Belastingen die ressorteert onder de afdeling Kennis en expertise krijgt eveneens weinig kritiek van de burgers ondanks de meestal weinig prettige boodschap die deze dienst moet overbrengen Zijn er klachten dan hebben die bijna telkens te maken met de belasting op tweede verblijven. De stadswacht en de preventiedienst inclusief horecacoach kregen vooral vanuit onze dienst eerstelijns verzoeken en signalen over mogelijke samenlevingshinder doorgestuurd. Deze diensten werkten ook ondersteunend voor onze dienst, de foto's van de stadswacht over herhaalde samenlevingshinder zoals sluikstorten maakten dat we de klachten beter konden inschatten. Ook naar de juridische dienst stuurden we af en toe eerstelijns schadeclaims die de dienst dan spontaan verder opvolgde. Er werden ook 3 klachten genoteerd voor Stadsvernieuwing en Gebiedsgerichte Werking (Afdeling Regie).

De correcte openingsuren van de dienstencentra tijdens de Gentse Feesten stonden in 2009 dit keer wel op het web.

11.3. Selectie klachten per dienst

11.3.1. Dienst Voorlichting

non-respons

Verzoek: 200802 -54

Restaurant verhuisd

Ik heb een klachtje. Ik verstuurde op 18 januari een mail naar de Dienst Voorlichting. Er kwam geen enkele reactie op. Evenmin is de informatie op de website van de Stad Gent aangepast. Zou u dit willen aankaarten bij de Dienst Voorlichting?

Op de website van de Stad Gent, onder rubriek Vrije Tijd – Restaurants, staat nog vermeld dat een welbepaald Grieks restaurant bestaat.

Deze informatie is inmiddels achterhaald, aangezien dit restaurant verhuisd is naar een ander adres in Gent. Op het adres dat op de website staat is nu ook een Grieks restaurant maar met een andere naam. Ik heb aan de Dienst Voorlichting de correcte informatie doorgegeven. Ik heb beloofd aan de uitbater van dit restaurant, om u de juiste informatie door te geven.

Actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200904-141

Containerpark gesloten

Ik ging op 31 maart 2009 naar het containerpark omdat het de laatste dag is voor dat onze beurten van de eerste 3 maanden vervallen. Groot was mijn verbazing dat die vandaag gesloten waren wegens ombouwning naar het nieuwe systeem.

Later zag ik dat dit vandaag in de krant staat, maar ik vind dat dit voor het weekend in de krant moest staan, want gisteren was het op Oostakker de wekelijkse sluitingsdag en vandaag kan men er ook niet terecht. Dit is wel een streep door de rekening want vanaf morgen mogen we gaan, maar vervalt al de beurt van april.

In het weekend was het mooi weer om eens te snoeien en de bedoeling was om dit vandaag naar het park te brengen. Ik voel me enorm bedrogen door de werking van de diensten. Ze konden zowel de ombouwning op 1 april doen want dan denk ik dat er toch niet veel mensen aanwezig zullen zijn want iedereen wou nog eind maart profiteren van de eerste beurten.

Onderzoek:

Wij ontvangen dit verzoek op 11 februari en geven dit door aan de Dienst Voorlichting. Drie dagen later meldt Voorlichting dat het verzoek werd doorgestuurd naar de Dienst Toerisme die instaat voor de actualisering van de database en naar Digipolis voor het aanpassen van de website. Op 26 februari merken wij dat de website is aangepast.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Onderzoek:

Ivago verzorgt de eigen communicatie en de Dienst Voorlichting van Stad Gent wordt daar niet bij betrokken.

Ten eerste heeft Ivago de sluiting van de containerparken heel duidelijk aangekondigd in het infomagazine van maart dat iedere bewoner van Gent in de bus krijgt. Ten tweede hebben zij op 24 maart 2009 ook nog eens een persmededeling verspreid. De kranten hebben dit blijkbaar pas een week later gepubliceerd.

Beoordeling: geen oordeel

De Dienst Voorlichting die de communicatie van Stad Gent verzorgt, is hier geen betrokken partij.

11.3.2. Gentinfo

hoffelijkheid

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200809 -418

Slecht geslapen

Ik heb vandaag naar Gentinfo gebeld om kaarten te reserveren voor een voorstelling in het Gravensteen. Ik had de nieuwsbrief van de organisator deze morgen ontvangen en er stond in dat er nog enkele plaatsen vrij waren. Een medewerkster van Gentinfo zei me heel stug en stroef dat het volzet was, al van gisteren. Toen ik het haar vertelde van die nieuwsbrief zei ze heel onvriendelijk: "Wie gaat het best weten of er nog kaarten zijn? Dat is dan stom van die toneelgroep om dat nieuws te versturen!". De manier waarop ze dit meedeelde vind ik niet kunnen, zeker niet bij Gentinfo. Het is heel lang geleden dat ik nog zo een ambtenarenmentaliteit heb meegemaakt. Van in het begin kon je horen dat ze slecht geslapen had of zo. Ik zit zelf in de dienstverlening en moest een medewerker op zo een manier telefoons behandelen dan zou ik weten wat ik moet doen. Toen ik voorstelde om in de toekomst de toneelgroep in te lichten als de voorstelling uitverkocht is, zei ze kort dat dit hun taak niet is, dat dit niet in het contract staat. Ik wou dit graag even melden en wist niet goed waar. Naar Gentinfo wil ik zeker niet terugbellen. Dit kan misschien eens doorgegeven worden aan die dienst. Ik hoef geen reactie meer te ontvangen hoor. Ik ben al blij dat ik het even kunnen zeggen heb, want ik was er ondersteboven van.

Onderzoek:

Gentinfo bevestigt dat men die dag meerdere mensen heeft moeten teleurstellen die nog een plaatsje wilden voor deze voorstelling.

Het is voor Gentinfo echter niet evident te achterhalen welke medewerker verzoeker aan de telefoon had.

Gentinfo herinnert zich wel een gesprek met een burger, die niet begreep dat de voorstelling al volzet was aangezien hij net een aankondigingsmail over de voorstelling had ontvangen.

Volgens Gentinfo was de voorstelling inderdaad volzet. Voor de voorstelling van de dag daarvoor waren op dat ogenblik nog enkele vrije plaatsen, maar ondertussen ook al niet meer. Men had eventueel ook de gegevens van verzoeker kunnen noteren op de reservelijst, om hem te kunnen aanspreken indien er mensen annuleren.

Gentinfo stelt ook dat de inschrijvingen veel vlotter liepen dan verwacht. Na de eerste dag werd al contact opgenomen met de organisator. De operatoren waren hiervan ook op de hoogte. De organisator liet intussen aan Gentinfo weten dat hiermee zou worden rekening gehouden bij de communicatie. Deze organisator heeft geen mail meer gestuurd naar haar adressenbestand. Er wordt wel samengewerkt met een toneelgroep, die haar eigen communicatie verzorgt. Bovendien heeft de voorstelling ook een grote cast die wellicht ook op informele manier werkt aan de bekendmaking. Het is dus mogelijk dat verzoeker via dit kanaal een aankondigingsmail ontving over een voorstelling die al volgeboekt is. Volgens Gentinfo wou de operator dit uitleggen, maar de burger haakte in.

Gentinfo begrijpt de teleurstelling. Er wordt aangeboden dat verzoeker zijn naam en een contactgegeven bezorgt. Dan schrijft men verzoeker op de reservelijst. Tot slot stelt Gentinfo dat men blijft investeren in het trainen van de operatoren op klantvriendelijk telefoneren.

Besluit:

De reden waarom verzoeker informatie kreeg over een voorstelling die al volgeboekt was, kan niet precies worden achterhaald. Het kan niet worden weerlegd dat de operator haar kalmte niet bewaarde, maar evenmin dat verzoeker inhaakte toen de operator probeerde uit te leggen wat de oorzaak van het probleem kon zijn.

Beoordeling: geen oordeel

11.3.3. Dienst Belasting

overeenstemming met regelgeving
non-respons

Verzoek: 200803-103

Enig verblijf

Ik ben op 1 december 2006 in Sint-Denijs-Westrem komen wonen. Mijn domiciliëring verliep moeizaam (mede omdat ik vanwege een vrij drukke job met buitenlandse verplaatsingen weinig thuis ben) maar is met de nodige vertraging wel in orde gekomen. Door de administratieve gang van zaken zijn de stadsdiensten mijn hoofdverblijfplaats in de Kromme Leie hierdoor gaan beschouwen als tweede verblijfplaats met de nodige belastingen daaraan gekoppeld. Volgens de stadsdienst, die ik belde, kon enkel het schepencollege deze fout rechtzetten en de belasting kwijtschelden. Op mijn brief terzake kreeg ik nooit antwoord behalve een tweede aanslagbrief. Ik heb vandaag een nieuwe brief aan het schepencollege gericht. Ik vrees echter torenhoge onterechte boetes en belastingaanslagen zolang ik niet zeker weet dat mijn woning terug wordt beschouwd als hoofdverblijfplaats en dat de onterechte belastingaanslagen worden kwijtescholden.

actieve informatieverstrekking
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200810-503

Laattijdige aangifte

Ik woon in Koksijde en heb een nieuw appartement in Gent, wat mijn tweede verblijf is. Ik had vroeger een tweede verblijfplaats in Drongen die drie jaar geleden is verkocht. Ik weet dat er een belasting op tweede verblijven bestaat en ik weet ook dat dit spontaan moet aangegeven worden in augustus. Omdat het om een nieuw appartement gaat wend ik mij tot een loket aan het Zuid in december 2007. Ik heb daar een ingevuld formulier afgegeven maar men heeft meteen gezegd dat ik te vroeg was: mijnheer u moet dit in de vakantie doen: in juli rond die periode. Ik krijg geen brochure mee waarin staat dat ik het in juni moet doen. Ik krijg ook niet spontaan een uitnodiging om te betalen want ik ga ervan uit dat men mij ging aanschrijven omdat ik zelf melding had gemaakt van dit tweede verblijf.

Onderzoek:

De Dienst Belastingen laat ons weten dat het dossier van verzoeker in behandeling is en dat hij binnenkort een uitnodiging zal krijgen voor de hoorzitting over zijn bezwaarschrift. Zolang de behandeling van het bezwaarschrift duurt, moet verzoeker geen boete vrez: het bezwaarschrift schorst de uitvoering. Voor 2008 zijn er geen problemen want dan was hij al gedomicilieerd in Gent. We bezorgen deze informatie aan verzoeker.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond voor de toepassing van de rechtsregels. Gegrond voor non-respons: de dienst had verzoeker een ontvangstmelding van zijn bezwaarschrift kunnen sturen.

Daarom meld ik mij zoals vroeger op 4 augustus. Blijkt dat ik dat al voor 30 juni had moeten doen. Ik maak mij kwaad omdat ik toch wel echt alle moeite zelf heb gedaan om het in orde te maken en ik nu toch nog een boete van 125 euro krijg. Ik krijg een uitnodiging om te betalen met daarin een brochure van 2008. Ik word daarbij nog verkeerd aangesproken als "aan de ervan van..." En nogmaals stel ik vast dat ik er niet aan uit kan. Want bij belasting op tweede verblijven voor burgers verwijst men naar een icoontje. De uitleg bij het icoontje: aangifte indienen ten laatste op 28 februari. Maar dit lijkt dan weer te gaan over bedrijfsbelasting. Onderaan de belasting voor burgers (maar zonder icoontje) staat volgende belasting (welke is dat dan is dat dan 2008? Of 2009?) geldt een andere uiterste aangifte datum: 30 juni 2008.

Onderzoek:

Uit onderzoek bij de Dienst Belastingen kan men het verhaal van verzoeker niet nagaan want er wordt geen aangifteformulier gevonden dat in december 2007

zou zijn afgegeven. Er bestond toen volgens de dienst nog geen dergelijk aangifteformulier. De formulieren werden immers pas in januari 2008 verstuurd. Op het ogenblik dat verzoeker zich aan het loket heeft aangeboden kon de bediende ook nog niet weten dat de aangifte datum voor 2008 eind juni zou vallen en niet in augustus zoals voorgaande jaren. Alle gekende "tweede verblijvers" kregen toen een voorstel tot aangifte en een informatiebrochure in de bus. Omdat verzoeker nog niet gekend was, kon hij dus niet aangesproken worden. Toen hij zich in augustus aanbod was hij dus te laat en kreeg hij een boete. De dienst kan niet uitleggen hoe het komt dat verzoeker verkeerd is aangesproken in de brief. Hun gegevens halen ze altijd uit het bevolkingsregister. Ze zetten het wel onmiddellijk recht. Hoewel er voor december 2007 geen enkel aangifteformulier van verzoeker wordt teruggevonden is de dienst bereid, gezien de verwarrende omstandigheden, om verzoeker de boete kwijt te schelden: hij moet dus enkel de belasting zelf betalen.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 200812-592

Waarom getakeld?

Ik ben student. Zondag 30 november heb ik de wagen van mijn ouders geparkeerd op de niet-betalende parkeerzone aan het Citadelpark aan de Charles de Kerckhovelaan. Donderdagavond 4 december ben ik rond 21u30 even over en weer gereden naar het station van Gent Dampoort. Toen ik de wagen vrijdag 5 december rond 18u00 kwam halen om naar huis te rijden was deze blijkbaar weggesleept. Ik heb echter nooit borden zien staan op deze plaats die aangaven dat men er niet mag parkeren.

Bijgevolg begrijp ik niet waarom ik nu takelkosten van meer dan 200 euro moet betalen.

Bovendien was ik niet de enige die totaal verrast was. Naar mijn gevoel zijn het vooral studenten die het slachtoffer zijn van deze takelactie. Ik begrijp dat er soms bepaalde onderhoudswerken moeten uitgevoerd worden, maar wanneer de eigenaars van de wagens daar niet tijdig van op de hoogte gesteld worden, is het onmogelijk om de wagen te verplaatsen. Zou u zo vriendelijk willen zijn om over deze zaak meer duidelijkheid te geven, en te bekijken of er een regeling kan getroffen worden?

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat de informatieplicht betreft: op het ogenblik van het bezoek van verzoeker wist men nog niet dat voor 2008 heel wat zou veranderen. Gegrond wat de kwaliteitsvolle dienstverlening betreft: men had op het ogenblik van het bezoek de gegevens van verzoeker kunnen noteren om hem dan later een aangifteformulier te bezorgen. Ook gegrond wat de foute aanspreking betreft.

Aanbeveling:

Duidelijke informatie vermijdt klachten.

Onderzoek:

Op 5 december 2008 was er een veegactie door Ivago. De Politie zegt dat deze actie volledig reglementair werd aangekondigd via verkeersborden. Bij de plaatsing van de borden werden alle nummerplaten van de auto's die er toen stonden opgeschreven en doorgegeven aan de Politie. Verzoeker stond niet op de lijst en de kosten van de takeling werden dus naar hem doorgestuurd. Het bedrag van een takeling (200 euro) ligt vast in een retributiereglement.

Beoordeling: ongegrond

De procedure werd correct uitgevoerd.

overeenstemming met regelgeving
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200812-601

Beboete annexe.

Wij hebben een bezwaar ingediend tegen een belasting op het tweede verblijf, maar wij weten niet of dit bezwaar in het college werd behandeld. We zijn een bejaard echtpaar en wij hebben omwille van ondermeer verzorging ons appartement willen uitbreiden om ook af en toe onze dochter te kunnen ontvangen en te laten overnachten. In ons eigen appartement is dit niet mogelijk. Daarom hebben we een "annexe" willen kopen in hetzelfde gebouw met slaapgelegenheid en hobbyruimte. Het is duidelijk aan de inrichting van deze flat dat het eigenlijk gaat om een annexe van ons appartement (zoals bijv. een kasteleeigenaar ook een bijgebouw kan zetten zonder dat ie daarvoor een belasting op tweedeverblijf krijgt). Deze annexe wordt zeker niet verhuurd en bevindt zich binnen hetzelfde flatgebouw. Bovendien betalen wij gemeentebelasting aan de Stad Gent en we zijn daar gedomicilieerd. Wij hebben zelf meer informatie komen vragen aan de dienst en daar hebben ze ons meteen een formulier onder de neus geduwd, dat de ambtenaar zelf heeft ingevuld en meteen ook erbij gezegd dat we een boete gingen krijgen omdat we te laat waren. Nu hebben we een bericht gekregen dat we dus wel degelijk een boete krijgen. We hadden nochtans gevraagd om gehoord te worden. Daarenboven zijn we het hiermee niet eens.

Onderzoek:

De administratie heeft hier de regelgeving heel strikt toegepast, met grote zorg voor het gelijkheidsbeginsel en om niet "à la tête du client" te werken. Wat hen siert. Ook voor de ombudsvrouw is regel een regel maar in dit geval is die regel voor interpretatie vatbaar. En dat is mogelijk binnen het reglement, want daaruit blijkt duidelijk dat de administratie zich baseert op een vermoeden dat weerlegbaar is. En wat klagers ook tijdens een hoorzitting zullen doen. Uit onderzoek blijkt duidelijk dat het hier om twee hoogbejaarde burgers gaat die ervan overtuigd waren dat het appartement dat ze in hetzelfde gebouw als hun appartement hadden gekocht, helemaal geen tweede verblijf is maar een annexe om hun hobby (schilderen) uit te oefenen en wanneer nodig hun dochter-verpleegster te laten overnachten. Meer en meer bejaarde burgers wensen immers zo lang mogelijk thuis te blijven en in die optiek hebben ze dit gekocht. Jammer genoeg hadden ze niet de kans om een aan-

grenzend appartement te kopen. Maar de regelgeving laat interpretatie toe want de administratie baseert zich op een vermoeden van tweede verblijf dat kan weerlegd worden (art 2). Ze tonen aan dat:

1. ze geen enkele meerkost betekenen voor de Stad Gent (ze betalen voor afval in hun appartement en produceren niet meer of minder)
2. er een fysieke eenheid is tussen de twee gebouwen ook al kunnen ze niet onmiddellijk van het ene naar het andere: het ressorteert onder één dak waarvan zij mede-eigenaar zijn. Zij kunnen er ook naar toe zonder van de hoofdhall gebruik te maken via lift en kelder.
3. het wordt wel degelijk gebruikt als annexe en niet als hoofdverblijfplaats. Dat blijkt uit de jaarlijkse energierekening van 100 euro inclusief btw voor het hele jaar. Een bezoek ter plaatse toont aan dat er enkel een koffiemachine, schildersgerief en een eenpersoonsbedje voor de verpleegster staat.

Kortom: deze burgers menen terecht dat ze onrechtvaardig worden behandeld door naast de belasting nog een boete te krijgen (ze hadden zich zelf aangeboden om mee te delen dat ze dit hadden gekocht als annexe). Ze vragen geen premie noch ondersteuning voor hun oude dag maar ze willen niet bestraft worden door de overheid voor het nemen van een eigen initiatief om hun oude dag zo lang mogelijk thuis te kunnen doorbrengen. Het gaat om heel behoorlijk burgers die ook niet allerlei trucs wensen uit te halen om aan een belasting te ontsnappen. Voor hen is het ook een principiële kwestie en dat hebben ze ook tijdens de hoorzitting duidelijk trachten te maken.

Opvolging:

De aanslag is inderdaad gevestigd op een vermoeden dat door de burger – gestaafd door bewijzen – weerlegd kan worden. Het is het college dat uiteindelijk beslist. Het college heeft oor naar de argumenten en beslist om billijkheidsredenen ontheffing te verlenen van de aanslag op tweede verblijven.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De dienst heeft de regelgeving correct toegepast maar had misschien aan het loket meer informatie kunnen geven over het verder verloop van de procedure.

11.3.4. Stadsvernieuwing

gelijkheid en onpartijdigheid
toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 200808-350

Plaza

Er zijn toegankelijkheidsproblemen betreffende Post-Plaza en de maquette van de heraanleg van de Korenmarkt en het Emiel Braunplein die niet raadpleegbaar is voor personen met een handicap en beperkte mobiliteit. De versterkte delegatie van de Werkgroep Publieke & Private Toegankelijkheid van de Stedelijke Adviesraad voor Personen met een Handicap Gent voert op dinsdag 11 augustus om 11u hier een actie rond aan Post-Plaza, omdat wij hierover veel te laat door het Stadsbestuur gecontacteerd werden. Na deze actie komen wij samen met KOMAAN vzw de handtekeningen, die hierover verzameld zijn bij u afgeven.

Onderzoek:

In een ander jaarverslag en gelijkaardig dossier hadden wij al op dit probleem gewezen. Tevergeefs dus. Ongeveer een maand na deze actie verhuist de maquette naar de Raadskelder die toegankelijk is voor rolstoelgebruikers (met een lift aan de kant van het Sint-Baafsplein).

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Ook al vinden wij dat de correctie toch stigmatiserend is.

Aanbeveling:

Geen overheidsevenementen meer organiseren in gebouwen die niet van bij het begin voor iedereen toegankelijk zijn en ook Post Plaza om op die manier te stimuleren om het gebouw zo vlug mogelijk toegankelijk te maken in overleg met Monumentenzorg. Steeds op voorhand na te gaan of privé gebouwen die gebruikt worden voor publieke doeleinden voldoen aan de toegankelijkheidsnormen.



11.3.5. Gebiedsgerichte werking

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200809-422

Beloofde tuin

Wij wonen in het Biezenstuk. Wij en onze twee burens zijn teleurgesteld omdat we toch de belofte hadden gekregen, ook op papier, dat er privé tuinuitbreiding mogelijk zou zijn, in het kader van het project Zuurstof voor de Brugse Poort. Op dat eerste plannetje stond dat eveneens. We hebben er een briefje van waarin staat dat 'Zodra er meer duidelijkheid is rond de tuinuitbreiding wordt u zeker op de hoogte gehouden'. Ook op het internet over Zuurstof voor de Brugse Poort staat: alle omwonenden van het Biezenstuk kunnen hun tuin uitbreiden". Wij zaten dus te wachten maar er kwam geen contact met uitzondering van een info-avond waar we ook de vraag hebben gesteld over die tuinuitbreiding. Een dame zei toen dat ze contact ging opnemen en ze heeft ook ons mailadres genoteerd, maar de vraag is nooit beantwoord. We hebben dan zelf contact opgenomen omdat een buurvrouw, die helemaal geen tuin heeft en haar keuken moest vernieuwen, toch graag een raam gehad met een beetje tuin. Er is toen letterlijk gezegd: het komt er zeker maar ik kan niet zeggen wanneer. Nu krijgen we bericht dat we de plannen mogen inkijken, wat we ook gedaan hebben en we hebben zo gezien dat er geen sprake meer is van privé tuinuitbreiding.

Aan het Zuid waar we de plannen inkeken, werd ons aangeraden om aan de Dienst Patrimonium te vragen of het mogelijk is om grond bij te kopen. We werden doorverwezen naar het Stadsontwikkelingsbedrijf. Daar zei de projectverantwoordelijke dat de beloofde tuinuitbreiding er niet zou komen omdat de plannen al in februari zouden uitgevoerd worden. We vinden dat de Stad haar woord moet houden. In elk geval zijn we het niet eens met de motivering waarom wij geen tuinuitbreiding kunnen krijgen: onze tuin zou groot genoeg zijn. Dat gaat in elk geval niet op voor onze buurvrouw die geen tuin heeft en de andere tuin is ongeveer 40 vierkante meter.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat de Stad beloftes gedaan heeft die achteraf niet zijn ingelost. Volgens het Stadsontwikkelingsbedrijf, dat het project realiseert, voeren zij slechts uit wat het college beslist heeft. Oorspronkelijk was beslist om de omwonenden van

het Biezenstuk een tuinuitbreiding te laten uitvoeren. Achteraf is om allerlei redenen (te kleine stukken voor te grote kost, beperking van het park) teruggekomen op die beslissing, zegt Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgericht werking, die in dit project een coördinerende rol heeft. Uit ons onderzoek blijkt dat de beslissing degelijk gemotiveerd werd, maar dat de communicatie duidelijk is fout gelopen: de betrokkenen werden pas na aandringen op de hoogte gebracht. De dienst geeft de fouten toe en werkt aan een betere en vooral efficiëntere communicatie.

Beoordeling: gegrond

De communicatie is veel te laat gebeurd en daarenboven gaat het om een negatieve boodschap waarbij de Stad op haar beloftes terugkomt.

onzorgvuldigheid
Verzoek: 200810-447

Hoorzitting

Er is in de krant verschenen dat het gemeentebestuur de wijken zou bezoeken met een hoorzitting. Oud Gentbrugge zou op 11 oktober aan de beurt komen. Volgens de krant zou iedereen daarvan op de hoogte gebracht worden. Niemand in onze straat (Sint-Simonstraat in Gentbrugge) heeft al info hieromtrent ontvangen. Komt dit deze week nog? Er zijn grieven die iedere bewoner van de straat aanbelangen, en een samenspraak om niet allemaal dezelfde vraag te stellen is daarom nodig.

Onderzoek:

De Dienst Gebiedsgerichte Werking, die de wijkdebatten organiseert, laat ons weten dat er waarschijnlijk één en ander is misgegaan omwille van de nieuwe

organisatie van de postverdeling. Vroeger gebeurde dit via de lokale postkantoren, nu moet alles via Brussel verlopen. De dienst neemt onmiddellijk acties om de bewoners te informeren. De dag zelf worden de uitnodigingen en informatie in alle bussen van de straat bedeld. Er wordt nagegaan of nog andere straten werden overgeslagen. Verzoeker krijgt van de dienst een persoonlijk antwoord. Ten slotte wordt het probleem gesignaleerd aan de contactpersoon in Brussel.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De gebrekkige bedeling van de uitnodigingen is te wijten aan een nieuwe manier van werken. Feit is dat er een fout is gebeurd. De dienst reageert zeer alert, gaat zelf de uitnodigingen posten en neemt een initiatief om problemen in de toekomst te vermijden.

1.4. Algemene aanbevelingen

- Te overwegen of Dienst Voorlichting ook niet de info van Ivago op het web kan zetten.
- De vele klachten omtrent de vroegere gemeentelijke belasting betreffende leegstand en verkrotting die opnieuw op gemeentelijk niveau kan ingevoerd worden, te herlezen en de nodige info eruit te halen om ze te vermijden naar de toekomst toe.

Hoofdstuk 12

Departement Werk en Economie

12.1. Structuur

Betrokken diensten

Dienst	Aantal dossiers	Geground
Dienst Economie	2	1
Gent, Stad in Werking	0	0
Lokaal Werkgelegenheidsbureau	0	0
Stadsbedrijf de Markten en Foren van Gent	3	0

Bevoegde schepen(en)

Schepen van Economie, Jeugd, Werk en Middenstand

12.2. Trends en zwakke plekken binnen het departement

Enkele klachtendossiers gaan over de Dienst Economie en het stadsbedrijf De Markten en Foren in Gent. Maar voor deze diensten komen vooral signalen van kleinere Gentse zelfstandigen.

Wel krijgen we hier vooral signalen vanuit de middenstand meer bepaald spreken kleinere bakkers ons aan over het feit dat kleinere winkeliers verstikt worden door regels en controles vanuit de verschillende overheden. Het feit dat ze bovendien voor de controles waarvan ze menen dat sommige overheden ze naast elkaar uitvoeren ook nog eens moeten betalen maakt dat ze daarom soms hun zaak sluiten en dat kleinere handelszaken daardoor uit het straatbeeld verdwijnen.

Bovendien moet er telkens wanneer er milieuregels veranderen opnieuw een controle gebeuren waarvoor ze hun oorspronkelijke vergunning moeten laten aanpassen waar ze dan weer opnieuw moeten voor betalen.

Ook het nut van sommige regels wordt in vraag gesteld en voorts menen ze dat de ene overheid van de andere niet weet wat er precies wordt opgelegd. Kortom ze vragen meer transparantie, meer efficiëntie in de controles en het schrappen van overbodige regels. Ook het voortdurend veranderen van milieuwetgeving brengt onzekerheid mee. Volgens hen worden de Europese richtlijnen gemaakt op maat van de grote industriële bakkerijen en zijn ze totaal onaanangepast voor de kleine winkelier. Kortom ze doen hun beklag en uit de klachten blijkt dat er behoefte is aan eens een overzicht van alle regels en controles van de diverse overheden zodat men ook als overheid eens het bos tussen de bomen zou zien. Het zou alvast interessant zijn om na te gaan of er inderdaad kleine handelszaken (klagers zijn vooral bakkers en beenhouwers) verdwenen zijn uit het stadsbeeld de jongste tien jaar. Dergelijke signalen vragen meer onderzoek door de bevoegde diensten. Wij geven dit enkel als signaal. In elk geval stelden we vast dat er ook vanuit de gemeente meer bepaald vanuit de milieudienst een belasting is bijgekomen naar aanleiding van een nieuwe Vlaamse reglementering op het afvalwater.

2.3. Selectie klachten per dienst

12.3.1. Dienst Economie

rechtszekerheid en vertrouwen
Verzoek: 200802-82
Vergeten beloftes

Ik zou willen vragen om tenminste de voetpaden vrij te houden (zoals beloofd was) in de Weldadigheidsstraat in Ledeberg. Er zijn daar werken bezig en vooral oudere bewoners zijn bang om te vallen. Onze bakkerij krijgt geen cliënteel meer sinds er van alles op het voetpad ligt. Ikzelf ben daar ook gevallen en heb me zwaar bezeerd. We kunnen daar ook niet laden en lossen. De hele baan kan ingenomen worden juist door de werken, maar nu wordt de doorgang belemmerd. Ik heb de schepen van Middenstand van de hinder aangekend aangeschreven op 22 januari en de toestand is nog altijd niet verbeterd. Integendeel er is nog meer hinder en er ging iemand van Economie komen van de Stad maar die is na twee weken nog niet geweest. Ik heb het gevoel dat ze onze boterham aan het afpakken zijn. Ze hadden beloofd op de hoorzitting dat ze in stukken gingen werken zodat we bereikbaar zouden zijn maar ook dat gebeurt niet. De beloften werden gemaakt op de hoorzitting door de toenmalige schepen van Openbare Werken.

De huidige schepen kan er dus niet aan doen maar ik wil het haar toch eens meedelen. We zitten al meer dan een jaar in de miserie. We zijn daar vooral bejaarde mensen. Die kraan is veel te groot voor zo een smalle straat en er staan er twee in. Ze hebben daar een dakgoot mee gehad als ze draaien. Ik heb hier ook een petitie van de mensen in de buurt om toch wat parkeer-ruimte te voorzien, waarom we nog niet gereclameerd hebben hierover is omdat ons tijdens de hoorzitting beloofd was dat we gingen kunnen parkeren waar de bouwwerken van de appartementen bezig zijn. Maar dat is onmogelijk omdat ze daar ook aan het bouwen zijn. Dus toen zweeg iedereen. Er moet meer controle komen vanuit de Stad zodat de hinder vermindert en dat wij ook ons werk kunnen doen en de burens en klanten over het trottoir kunnen lopen.

Onderzoek:
Eerst en vooral dringen wij aan bij de Dienst Economie om hun belofte om bij verzoekers langs te gaan, waar te maken. Binnen de kortste keren wordt contact opgenomen voor een afspraak. Volgens de Dienst

Wegen, Bruggen en Waterlopen worden de werken, zoals beloofd, wel in fases uitgevoerd. Ze geven toe dat de werken uiterst moeilijk zijn in die smalle straat. De werken vorderen nogal traag omdat er precies zeer zorgvuldig wordt gewerkt. De trottoirs zullen niet opgebroken worden. Er wordt een controleur ter plaatse gestuurd om na te kijken of de veilige doorgang verzekerd was. Dit was toen het geval. Bij de aannemer wordt door de dienst nog eens aangedrongen om de trottoirs goed vrij te houden, ook tijdens de werkuren. Ook de schepen van Openbare Werken volgt de evolutie van nabij.

Opvolging:
Enkele weken later laat verzoekster ons weten dat de bakkerij opnieuw onbereikbaar is doordat een hoop kasseien het enige straatje dat nog open is, volledig verspert. Onmiddellijk wordt het nodige gedaan door de Dienst Wegen.

Beoordeling: geground maar gecorrigeerd
Het betreft het uitvoeren van een belofte.

12.3.2. Stadsbedrijf de Markten en Foren van Gent

overeenstemming met regelgeving
interessante vraag

Verzoek: 200804-188

Mein Kampf

Ik ben recent uit Frankrijk aangekomen, en ben daarom zo vrij u deze mail in het Frans op te stellen. Omdat de problematiek, waarover ik u aanschrijf, me als nieuwe Gentenaar bijzonder na aan het hart ligt kan ik u desgewenst voor een vertaling van de tekst zorgen. Ik zal het ook geenszins eigenaardig vinden dat uw antwoord in het Nederlands gesteld zal zijn.

Chaque vendredi, je vais au marché aux puces à Saint Jacob et chaque vendredi je suis choqué par la présence d'un vieil homme qui vend des objets nazis: casques, poignards, drapeaux, ainsi que Mein Kampf, des portraits d'Adolf Hitler et qui se livre à de la propagande nazie. Je suis français et sais qu'en France, ce genre d'activités tomberait sous le coup de la loi, comme en Allemagne et en Grande-Bretagne. Je ne connais pas la législation belge mais ne veux pas croire que l'apologie de crimes de guerre est ici autorisée. Le marché aux puces de Saint Jacob est fréquenté par beaucoup de touristes étrangers qui sont outrés par l'exposition et la vente de reliques nazies. J'en ai toutefois vu qui achetaient des casques nazis, la transaction étant facilitée par l'intervention d'un membre de la police qui se faisait un plaisir de traduire en français! Chaque vendredi, je suis révolté par ce commerce honteux et j'ai donc décidé de vous écrire. Je ne sais si ma requête sera entendue mais je me devais de vous tenir informée.

Onderzoek:

Wij leggen de vraag voor aan de bevoegde diensten, waaronder de Politie.

De wet van 30 juli 1981 "tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenofobie ingegeven daden" en de wet van 25 juni 1993 "betreffende de uitoefening van ambulante activiteiten en de organisatie van openbare markten" zijn de geldende regelgeving. De verkoop, de aankoop en het bezit van de aangehaalde voorwerpen is niet aan enige reglementering onderworpen en is niet strafbaar. Zolang er geen intentie is om aan te zetten tot rassendiscriminatie of haat ten opzichte van vreemdelingen, en zolang geen propaganda wordt gevoerd voor de beginselen die achter de symbolen schuilen, bestaat er geen wettelijke basis om op te

treden.

Het gaat in dit concreet geval over verzamelstukken uit de Tweede Wereldoorlog, waarvoor een zeker publiek bestaat en waarvoor zelfs beurzen worden georganiseerd. Hier is geen sprake van enige overtreding. De voorwerpen worden verkocht en gekocht voor hun historische waarde, niet voor de ideeën die erachter schuilen.

Opvolging:

Verzoeker bedankt voor het antwoord. Indien er geen wettelijke basis is om op te treden, dan legt hij zich daarbij neer, al vindt hij het betreuenswaardig.

Hij kan moeilijk zeker zijn dat de voorwerpen worden verkocht en gekocht voor hun historische waarde, niet voor de ideeën die erachter schuilen. Hij heeft twijfels bij de geschiedkundige interesses van individuen die dergelijke voorwerpen - en daarmee het gedachtegoed dat ze vertegenwoordigen - verhandelen.

Ondertussen deed de Politie gedurende enkele weekends toezicht op de rommelmarkt Bij Sint-Jacobs. Men stelde vast dat een aantal marktkramers voorwerpen, boeken, tijdschriften, kranten en vlaggen te koop aanboden die verwezen naar het Nazi-verleden of die Nazi-symbolen dragen. De voorwerpen worden niet meer ostentatief opgesteld/tentoon gespreid dan de andere te koop aangeboden oude spullen. Men kan stellen dat ze veelal tussen de andere spullen liggen. Het zou dikwijls een zoekwerk zijn om bij sommige marktkramers dergelijke Naziereliekwieën te vinden tussen alle andere zaken.

Uit een gesprek met de marktkramers begreep de Politie dat er grote beurzen worden georganiseerd waar allerlei oorlogspullen uit beide wereldoorlogen worden verkocht (ook Duitse).

Het commissariaat neemt aan dat dergelijke voorwerpen soms door verzamelaars worden gekocht en ook soms door mensen die achter het gedachtegoed van de Nazi's staan. Daar heeft men niet onmiddellijk zicht op tijdens controles op de markt. In ieder geval heeft de politie nog nooit opgemerkt dat deze zaken zorgden voor een verstoring van de openbare orde op de markt. De wijkpolitie heeft opzettelijk de marktkramers niet aangemaand om de spullen wat meer op de achtergrond te plaatsen omdat ze dan het omgekeerd effect zouden krijgen.

De commissaris verwijst ook naar vroegere tussenkomsten, dat hier op de markt van Sint-Jacobs door de

verkoop van vermelde spullen geen sprake is van rassendiscriminatie of haat tegenover vreemdelingen of dat er propaganda wordt gevoerd voor de beginselen die achter deze symbolen schuilgaan.

Ambtshalve kwam de commissaris te weten dat de openlijke verkoop van dergelijke spullen enkel verboden is - binnen Europa - in Duitsland zelf. Het is zo, wanneer men op de te koop gestelde voorwerpen de symbolen afplakt, ze wel mogen verkocht worden. Er is in Duitsland enkel een verbod om de symbolen openlijk tentoon te spreiden.

Het boek 'Mein Kampf' is volgens de politie niet enkel te koop op de markt aan de Sint-Jacobskerk maar ook in menige boekenwinkel in Gent.

Beoordeling: ongegrond

Verkoop op de markt kan wettelijk; alles hangt af van wat de koper er mee doet.

12.4. Algemene aanbevelingen

Evaluatie van signalen over verstikkende regels en controles bij bakkerijen en beenhouwers

12.5. Opvolging

Kregen we vroeger klachten over de opvolging van subsidiedossiers, die klachten zijn volledig verdwenen.



Hoofdstuk 13

Kabinetssecretariaten College Burgemeester en Schepenen

13.1. Structuur

Betrokken diensten

Dienst	Aantal dossiers	Geground
Kabinet burgemeester	2	0
Kabinet schepen van Bevolking en Protocol	2	2
Kabinet schepen van Cultuur, Toerisme en Feesten	1	
Kabinet schepen van Economie, Jeugd, Werk en Middenstand	0	
Kabinet schepen van Financiën, Facility Management en Sport	0	
Kabinet schepen van Haven en Innovatie	0	0
Kabinet schepen van Intercommunales	0	
Kabinet schepen van Milieu en Sociale Zaken	3	1
Kabinet schepen van Onderwijs en Opvoeding	0	
Kabinet schepen van Openbare Werken, Stadswoningen en Rationeel Energiegebruik	2	0
Kabinet schepen van Personeelsbeleid, Informatica en Administratieve Vereenvoudiging	0	
Kabinet schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen	6	4

13.2. Trends en zwakke plekken

Mondige burgers die een schepen aanschrijven verwachten binnen een redelijke termijn een antwoord. Soms blijft het antwoord uit maar het is zelden dat burgers zich hierover beklagen bij de Ombudsvrouw maar doen ze dat wel dan is de frustratie duidelijk. Een goede registratie en opvolgingssysteem zijn hier belangrijk bij schriftelijke klachten. Maar mondeling gestelde vragen kunnen ook mondeling opgelost worden zodat bureaucratie tot een minimum wordt beperkt.

De oorzaak van de non- of laattijdige respons is niet altijd duidelijk: soms blijven brieven liggen bij kabinetsmedewerkers, soms blijven ze liggen bij de schepen of soms moet het kabinet iets langer wachten op een antwoord van de betrokken dienst. Dit lijkt ons persoonsgebonden materie of soms zijn de vragen zoek. Maar dit alles maakt de burger zijn rekening niet.

Maar ook de burger moet redelijk zijn, ook als het gaat om vragen die per e- mail worden gesteld en de antwoorder enige tijd geven om te antwoorden.

13.3. Selectie klachten per kabinetssecretariaat

13.3.1. Kabinet schepen van Bevolking en Protocol

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening weloverwogen beslissing
Verzoek: 200804-187
Hulpkantoor gesloten

Ik merk zopas dat het hulpkantoor Muide-Meulestede gesloten is tot 23 mei 2008. Dat is bijna anderhalve maand. Dat kan toch niet! Iedereen staat hier voor een gesloten deur, niemand was op de hoogte. De mensen uit de buurt moeten nu maar kilometers ver gaan om hun zaken te regelen. Niet iedereen is nog goed te been en de verbindingen naar Wondelgem en het centrum zijn allesbehalve. Als ik ziek ben op mijn werk moet er toch ook gezorgd worden voor permanentie. Waarom kan de Stad dat niet?

Onderzoek:
De schepen van Bevolking brengt begrip op voor het feit dat verzoeker niet gelukkig is met de tijdelijke sluiting van het Hulpkantoor Muide-Meulestede. De betrokken dienst kampt met een krappe bezetting.

In het Dienstencentrum Wondelgem, waarvan het Hulpkantoor Muide-Meulestede een deel is, zijn er drie personeelsleden een tijd ziek. De personeelsbezetting is daardoor miniem, zodat de sluiting tot eind mei de enige oplossing is. De dossiers en documenten werden overgebracht naar het Dienstencentrum Wondelgem. De schepen is zich ervan bewust dat dit geen ideale oplossing is, zeker voor mensen die minder mobiel zijn, maar nood breekt wet. Voor de administratieve handelingen kunt men ondertussen ondermeer terecht in het Dienstencentrum Wondelgem.

Opvolging:
Op 20 mei vernemen wij dat het hulpkantoor zal gesloten blijven tot 31 augustus. Men overweegt om een containerkantoor te plaatsen. Later vernemen we dat het gesloten blijft.

Beoordeling: gedeeltelijk geground
Vanuit het standpunt van vragers is dit een weinig klantvriendelijke oplossing.

13.3.2. Kabinet schepen van Milieu en Sociale Zaken

non-respons
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200809-403
Zonder gevolg

Mijn vraag over het ongeval dat mij is overkomen in het containerpark te Gentbrugge, waarover u kunt lezen in brieven van mijzelf en van de schepen van Intercommunales, is zonder gevolg gebleven door de schepen van Milieu. Volgens mij kan zoiets niet en moet Ivago daarop gewezen worden. Iemand maanden bezig houden met telefoons, beloftes, uitstapjes naar de ziekenkas en Ivago en dan de verzekeringsmaatschappij laten schrijven dat Ivago daar niet moet in tussenkomen. Volgens mij moest Ivago van de eerste dag gezegd hebben dat zoiets niet verzekerd is en dan ik genoeg

genomen met een verontschuldiging. Het ging mij niet om het geld.

Onderzoek:
Navraag bij de schepen bevoegd voor Ivago leert ons dat de brief van verzoeker inderdaad op het kabinet werd ontvangen en voor advies doorgestuurd naar Ivago. Uit het onderzoek dat Ivago voerde bij de planner van het containerpark blijkt dat de medewerker van Ivago volgens eigen verklaring enkel zou gezegd hebben dat het betreden van de containerparken op eigen risico gebeurt. Volgens de schepen heeft verzoeker een gemotiveerd antwoord ontvangen van de verzekeringsmaatschappij: het is wel negatief. Omdat verzoeker dus een antwoord ontvangen had en omwille van het juridisch karakter ervan meende de schepen dat het niet nodig was om nog verdere brief-

wisseling te voeren. De brief van 13 juni 2008 bleef dus onbeantwoord. In ieder geval had verzoeker inderdaad beter van in het begin een duidelijk antwoord gekregen ook al was dit niet echt goed nieuws. Maar met een verontschuldiging was deze klacht vermoedelijk vermeden, in plaats van deze juridische aanpak.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Gegrond wat het niet beantwoorden van de brief betreft. Over het verstrekken van al dan niet correcte informatie kunnen we geen oordeel uitspreken want beide versies spreken elkaar tegen.

13.3.3. Kabinet schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
redelijke termijn

Verzoek: 200802-48

Toegankelijkheid garage

Het wegtracé van Onderbergen is zandlopervormig met het smalste deel ter hoogte van mijn inrit. Bij de heraanleg van de straat zullen de parkeerplaatsen om beurt links en rechts van de rijrichting aangelegd worden. Die nieuwe situatie heeft voor gevolg dat het in de toekomst niet meer mogelijk zal zijn om voorwaarts in mijn poort te rijden (bij achterwaarts inrijden, botst de deur langs chauffeurzijde tegen de garagemuur voor ze open is). Rekening houdend met de geringe discipline van onze medeburgers is er bovendien veel kans dat noch voorwaarts, noch achterwaarts binnen of buiten gereden zal kunnen worden. Ik ben geneesheer en ik kan dringend geroepen worden. De mogelijke gevolgen voor patiënten zijn duidelijk.

Ik heb hiervoor vruchteloos de aandacht van de verantwoordelijke schepen gevraagd. Ik heb haar onder meer uitgenodigd om zich ter plaatse van de feiten te vergewissen, maar mijn uitnodiging bleef onbeantwoord. Mag ik u vragen of u deze beleidsmensen tot beter inzicht kan brengen?

Onderzoek:

Het kabinet van de schepen voor Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen zegt dat het dossier door verschillende diensten werd behandeld. Op de brief van verzoeker van 9 november 2007 werd gereageerd op 30 januari 2008 door de Dienst Mobiliteit.

Aanbeveling:

Een vriendelijk briefje doet soms veel meer dan meteen doorsturen naar de verzekering. Maar alles wijst erop dat door een eenvoudiger aanpak deze klacht had kunnen vermeden worden.

Volgens de Dienst Mobiliteit werd er bij de herinrichting van Onderbergen rekening gehouden met de toegankelijkheid van verzoekers garage. De parkeerzone aan de kant van het OCMW werd namelijk met 1m achteruit geschoven waardoor er extra manoeuvreerruimte is. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen heeft het in- en uitrijden ook gesimuleerd met een auto van 5,40m lengte. Daaruit blijkt dat verzoeker in één beweging zijn garage kan inrijden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Bij de herinrichting van de straat werd rekening gehouden met de toegankelijkheid van verzoekers garage. Er is ook een simulatie gebeurd. Kort na de klacht van verzoeker bij de Ombudsvrouw kwam er een reactie van de schepen op de brief van verzoeker. De burger had de schepen om een antwoord gevraagd en verwachtte ook van haar een reactie vandaar dit aandringen ook al had hij eerder een antwoord van de dienst gekregen.

non-respons

Verzoek: 200802-52

Parkeerprobleem Reigerstraat.

We stellen vast dat er in de Reigerstraat een parkeerprobleem is dat snel negatief evolueert. Zo is het als bewoner bijna onmogelijk geworden om in een straal van 500m onze auto te parkeren en dit bijna de klok rond (een klacht die ik van vele burens hoor).

We hebben dit probleem ook al meegedeeld aan de schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen, maar daar kregen we na een maand nog altijd geen reactie op.

We denken twee ernstige oorzaken van dit probleem te zien:

1. De, al dan niet illegale, omvorming van KMO-gebouwen of woonhuizen tot studentenkamers of studio's. Op zich hebben we geen probleem met koten... we wonen tussen de studenten en dat is ok. Maar deze studenten komen met de auto naar hun kot en zij parkeren die op de straat. Vaak zonder het betalen van een ticket (daar de controles beperkt over de tijd zijn, is het nog voordeliger om te wachten op een boete).
2. In de Reigerstraat is er ook sinds enkele jaren het VormingPlus, een opleidings- en informatiecentrum. Hun cursussen brengen veel verkeer en parkerende auto's met zich mee, dit van 's morgens tot 's avonds laat. We hebben geen probleem met dit centrum, maar stellen wel de impact vast die het heeft op de straat.

non-respons

Verzoek: 200810-457

Fietsenstallingen weg!

Ik woon in de Lentestraat. Kort na de plaatsing van fietsrekken voor mijn huis hebben mijn buurvrouw en ik apart een bezwaarschrift ingediend via mail bij Gentinfo. Ik staaftde dit met een grondige argumentatie. Ik kreeg vlug een negatief antwoord van de Dienst Mobiliteit. Wij richtten dan een aangetekend schrijven naar het College en voegden er een petitie met meer dan 20 handtekeningen aan toe. Tot heden geen antwoord dus! Nu richt ik mij, alleen in mijn naam, tot de ombudsvrouw omdat de stalling op mijn stoep, vlak voor mijn raam, toch echt ongepast is. U kan het zien op de foto's. Ik moet nu al maanden ondervinden wat zo'n stalling meebrengt.

Conclusie: op korte tijd is het aantal auto's dat parkeerplaats nodig heeft significant gestegen. Kamers, studio's of koten zijn op zich geen probleem, maar een gezond evenwicht tussen gewoon bewoonde huizen en kamers is belangrijk voor de leefbaarheid van een straat.

De meest eenvoudige oplossing voor de Reigerstraat is dat deze wordt omgevormd tot éénrichtingsverkeer met aan beide kanten mogelijkheid tot parkeren.

Hopelijk worden wij via u aanhoord en kunnen we zoeken naar een oplossing voor allen.

Onderzoek:

Het kabinet van de schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen meldt ons dat er in de communicatie rond de vraag van verzoeker een en ander is mis gegaan waardoor de vraag pas een maand later werd overgemaakt aan de diensten voor verder onderzoek. Het kabinet verontschuldigd zich daar ook voor bij verzoeker en zij zullen hem een midden maart een antwoord bezorgen (na het overleg in de Mobiliteitscel).

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Zwerf- en ander vuil en onkruid waar ik niet bijkan om te verwijderen, vuile geroeste fietsen die wekenlang niet gebruikt worden. Daar kijk ik dagelijks naar vanuit mijn zetel. Ik ben 83 jaar en hecht veel aan mijn nette woning. Die verloedering van mijn stoep maakt mij ziek. Zou u iets dergelijks graag voor uw deur zien? Ik ben overtuigd van niet. Kan de stalling niet op een andere plaats gezet worden, op de rijweg bijvoorbeeld, hogerop in de straat of op een andere verbreding van de stoep waar studenten wonen?

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Mobiliteit wijst uit dat door een intern misverstand bij de dienst de brief van verzoekster onbeantwoord is gebleven is. Hierop krijgt verzoekster dan toch een antwoord, al blijft de dienst bij zijn (gemotiveerde) weigering om de fietsstalling voor de gevel van woonster weg te nemen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Pas na onze tussenkomst krijgt verzoekster een antwoord op haar brief. Hieruit blijkt nogmaals dat burgers het college/bevoegde schepen aanschrijven en daar dan ook een antwoord van verwachten ook al blijft

redelijke termijn
rechtszekerheid en vertrouwen
Verzoek: 200811-533
Verkeer in het park

Ik had in mei 2008 een mail gericht aan de burgemeester rond de problematiek van het autoverkeer in het Citadelpark. De aanwezigheid van een parking (Azaleaplein) en het doorgaan van evenementen in het Kuipke en het casino zorgen voor een blijvende onveilige situatie voor fietsers, voetgangers in het park. Sommige wagens (ook ophaalwagens van Ivago) komen soms aan hoge snelheid vanuit de Leopoldlaan het park ingereden alsof ze zich op de openbare weg bevinden. Meerdere malen heb ik er al moeten uitwijken, zelfs stoppen, en dit in een park! Deze morgen ging het te ver: bijna werd ik er frontaal aangereden door een personenwagen op een stuk waar normaal geen wagens mogen rijden. Als men hier al niet meer veilig is voor roekeloze chauffeurs. Dit is een direct gevolg van de voorbereidingen van het wielerevenement in het Kuipke waardoor (vracht-)wagens kriskras door het park kunnen rijden wat een zeer onveilige situatie is voor fietsers, voetgangers en spelende kinderen. Van dit voorval had ik de Politie op de hoogte gebracht. Ze stelden me voor dit aan de burgemeester te brieven. Daar dit al eens is gebeurd heb ik besloten me tot de ombudsvrouw te richten voor een mogelijke oplossing. Mag ik ook vragen of het stadsbestuur aan deze onveilige situatie daadwerkelijk iets wil doen. Een park behoort toe aan wandelaars, spelende kinderen en fietsers, niet aan wagens. Laat een park in de stad een veilige plaats blijven voor de zwakke weggebruikers.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat de schepen van Mobiliteit al een eerste keer had gereageerd naar verzoeker in een eerdere mail. Daarin werd vooral gesproken over de parking aan het Casino, waar door het betalend parkeren minder voertuigen staan dan vroeger. Het volledig afsluiten van het park met paaltjes vindt de schepen geen optie omdat op sommige plaatsen de Groendienst en leveranciers moeten toegang hebben. We leggen nu het probleem voor aan de Dienst Mobiliteit die zegt op de hoogte te zijn van de verkeersproblemen

het antwoord achterwege bij de betrokken dienst.

Aanbeveling:
Maak goede afspraken met de diensten en zorg voor opvolging van brieven op het kabinet.

in het Citadelpark. Veel kan er volgens hen niet aan gedaan worden omdat de bestaande parking nog altijd gebruikt wordt door de leveranciers van evenementen in het Casino en het Floraliapaleis. Ze beloven die leveranciers hierover aan te spreken. Verder zegt de dienst dat het probleem enkel kan opgelost worden door het Masterplan voor het Citadelpark. Wij vragen aan de schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen om ons verdere toelichting te verschaffen, want verzoeker heeft ontegensprekelijk een punt wanneer hij zegt dat de belofte om de parking in het Citadelpark te verwijderen na de voltooiing van de parking onder het Sint-Pietersplein, niet is ingelost. Noch de schepen noch de Dienst Mobiliteit focust op de essentiële vraag van verzoeker: maak het doorgaand verkeer in het Citadelpark onmogelijk. Uit ons onderzoek ter plaatse kunnen we stellen dat verkeerspaaltjes inderdaad het verkeer moeten onmogelijk maken, maar dat er heel wat paaltjes in werkelijkheid ontbreken: ze liggen gewoon in het struikgewas, of ze werden neergeklapt en niet opnieuw rechtgezet. Controle enkele weken later stelt geen verandering vast. Dus, een automobilist kan perfect door het park rijden en op die manier de wandelaars en fietsers in gevaar brengen. We hebben dit zelf kunnen vaststellen. Daarenboven wordt er helemaal niet stapvoets gereden. Ondanks aandringen krijgen wij geen verdere reactie van de schepen.

Opvolging:

Uiteindelijk krijgen wij toch een reactie van het kabinet waarin herhaald wordt dat er pas een oplossing zal komen wanneer het masterplan voor het Citadelpark is uitgewerkt. In afwachting hiervan zegt men op het kabinet dat het geen zin heeft om de bestaande parking te annuleren omwille van de toeleveringsbedrijven. Er wordt wel toegegeven dat de verkeerspaaltjes die het verkeer moeten tegenhouden, maar wel geopend worden door de diensten die er moeten zijn, dikwijls niet meer opgeklapt worden. Er zijn hier al veel vergaderingen over geweest, maar toch helpt het niet.

Beoordeling: gegrond

Er was een belofte gedaan die een jaar later niet is ingelost: de parking in het park wordt afgeschaft als de parking onder het Sint-Pietersplein is afgewerkt.

Hoofdstuk 14

OCMW Gent

14.1. Structuur

Betrokken diensten

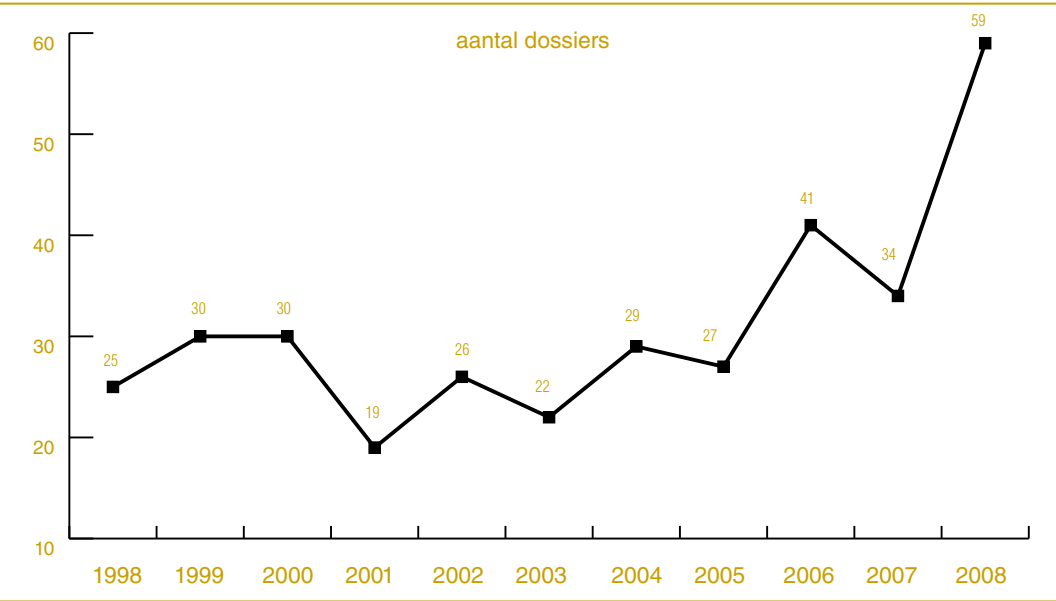
Dienst	Aantal dossiers	Gegrond
Directie Algemeen Maatschappelijke Dienstverlening	43	12
Directie Facility Management	5	2
Directie Human Resources	1	0
Directie Ouderenbeleid en Thuiszorg	3	1
Ontvanger	7	5

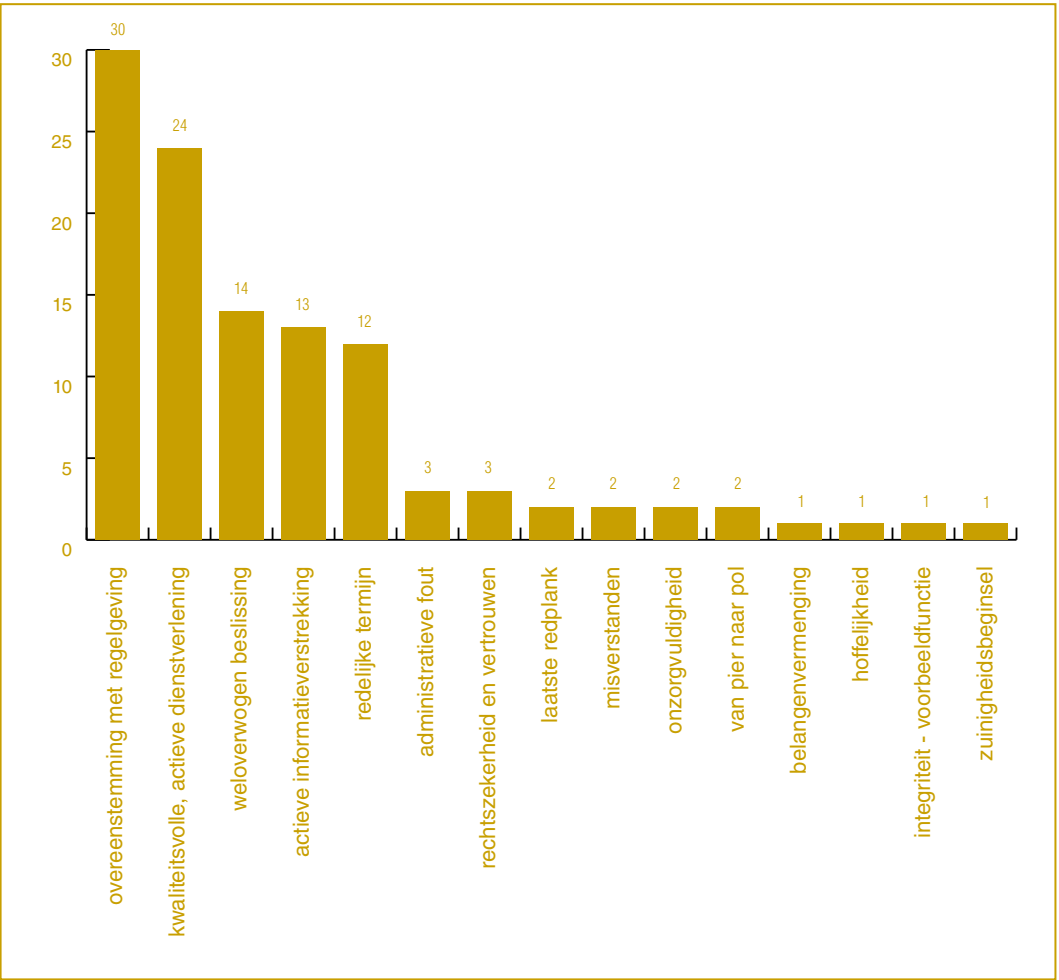
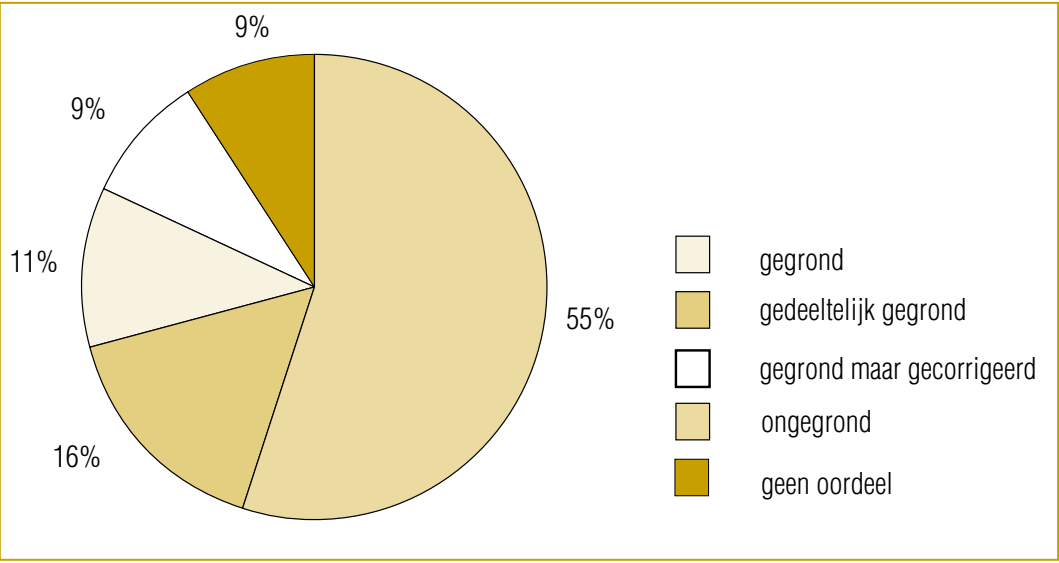
Bevoegde schepen(en):

Burgemeester

14.2. Trends en zwakke plekken

We kregen in 2008 meer reacties van burgers met betrekking tot de werking van het OCMW dan de voorbije jaren. Uit al deze verzoeken kan nuttige informatie gehaald worden voor de organisatie om de werking nog te verbeteren.





Uit het stijgende aantal verzoeken concluderen we vooral 6 trends:

1. De schroom om te klagen is groot in de rusthuizen (en dan hebben we het niet over opmerkingen over het eten...) omdat het om een kwetsbare groep gaat: de meeste bewoners zijn vrij geïsoleerd en afhankelijk van verzorging. Enerzijds is de familie blij dat ze buitenshuis toch een opvang hebben gevonden, ondanks de wachtlijsten, anderzijds zijn zeker hoogbejaarden erg afhankelijk. Vandaar dat kwaliteitszorg hier bijzonder belangrijk is zodat klachten vermeden worden.
2. Juist het zorgvuldiger terugvorderen van tegoeden geeft aanleiding tot klachten die in vele gevallen ongegrond zijn maar waaruit blijkt dat hoe langer je wacht met terugvorderen hoe moeilijker het wordt om de boodschap over te brengen dat er moet terugbetaald worden, ook al is ondertussen de financiële toestand iets verbeterd. Dat komt omdat deze burgers - die dikwijls nog altijd vrij krap zitten - toch wat valse hoop hadden dat ze niet moeten terugbetalen of dat ze soms menen dat er teveel wordt teruggevorderd en ze dus naar bewijzen vragen. Goede overzichten en toegankelijke communicatie kunnen hier klachten vermijden naast een soepel afbetalingsplan. Uit bijna alle klachten hieromtrent blijkt dat de diensten van de ontvanger hierbij zorgvuldig te werk gaan maar dat het een moeilijk over te brengen boodschap blijft.
3. Uit de klachten over onzorgvuldig samengestelde dossiers waardoor beslissingen trager verlopen dan wettelijk voorzien, ligt volgens de verzoekers, de oorzaak herhaaldelijk bij het gebrek aan continuïteit door langdurige afwezigheid van de maatschappelijke assistente omwille van ziekte, verlof waardoor volgens de klagers het ontbreekt aan opvolging en bereikbaarheid.
4. Er zijn ook aanwijzingen dat de opvolging van administratieve dossiers die te maken hebben met aankoop en verkoop van patrimonium van het OCMW traag en stroef gebeuren met leegstand tot gevolg.
5. Ook de postbedeling en de ontvangst van documenten van burgers is mogelijks voor correctie vatbaar. Uit een aantal klachten blijkt dat mogelijks documenten ofwel niet werden bezorgd ofwel verloren zijn gegaan. Ook voor de ombudsvrouw is het niet mogelijk om na te gaan wat, waar precies werd geregistreerd. Dit overzicht ontbreekt. Nochtans is dit decretaal geregeld maar uit de praktijk is het niet op te maken hoe dit decreet concreet is ingevuld.
6. In 2007 hadden we het al over het ontoegankelijke jargon dat in sommige brieven naar klagers toe wordt gebruikt. Er is verbetering beloofd met de aanstelling van een taalambtenaar maar in 2008 was het nog iets te vroeg om hier al resultaat te zien.

Deze bovenstaande constructief bedoelde opmerkingen illustreren we hieronder met een selectie van klachten die hierop betrekking hebben. Een volledig overzicht van de klachten, ook de ongegronde maar waar soms sprake is van perceptie, vindt u in deel 4 op de website (zie woord vooraf).

Een greep uit de klachten.

14.3. Selectie klachten per dienst

14.3.1. Rusthuizen

In dit verband zijn we zo vrij te verwijzen naar vroegere klachten in het rusthuis in Wondelgem, waar we kort na de klachten heel positief nieuws vernamen, maar waar we toch aanbevelen om na te gaan of deze klachten nu op langere termijn ook van de baan zijn.

En dan is er nog volgende klacht die we onder de aandacht brengen:

zuinigheidsbeginsel
integriteit - voorbeeldfunctie
Verzoek: 200803-152

Kwistig

Graag had ik even mijn ongenoegen kwijt over het volgende.

Een 14 dagen geleden kreeg ik een van de pensioen-instelling van mijn moeder (welke in een rusthuis De Vijvers vertoeft) dat haar pensioen met ongeveer 11 € opgewaardeerd wordt.

Gisteren kreeg ik een brief van het OCMW dat de nieuwe dagprijzen vanaf 01/05/08 opslaan van 41,64 € naar 43,16 € dus met 1.52 €. Met andere woorden, per maand 47,12 € meer.

Ik vind het schandalig dat er voor de hulpbehoevende oude mensen zo weinig wordt gedaan

Mijn moeder draagt zelf de kosten van haar verblijf en komt juist toe en moet haar zuur gespaarde spaarboekje gebruiken om eventueel bij te leggen, dat kan toch niet meer normaal genoemd worden en het wordt dringend tijd dat men daar iets aan gaat veranderen.

Eerst en vooral zou men beter eens werk maken om het verkwistend gedrag aan banden te leggen. Ik ga elke dag bij mijn moeder en het is elke keer met pijn in het hart hoe ik bemerk hoe kwistig men omspringt met water en elektriciteit. Als men haar in bed wast laat men het water in de badkamer ononderbroken lopen, lichten moet ik bijna elke dag zelf uit doen op de kamer of in de badkamer. Reeds van het binnen komen valt het op dat de verlichting van tuin en parkeerplaats overdag blijft branden.

En dan maar klagen dat ze niet toekomen en de dagprijzen maar opslaan en dit terwijl bijna dagelijks ons duidelijk wordt gemaakt dat we zuiniger moeten omspringen met energie, water en verwarming. Ik ben ervan overtuigd dat men zeker 25 % kan besparen op deze uitgaven welke tenslotte de bewoners zouden ten goede komen.

Ik hoop dat er in de toekomst daar iets zal aan veranderen. Mijn dank voor uw eventueel begrip van mijn grieven.

Onderzoek:

Jaarlijks wordt de dagprijs van de Gentse OCMW-rusthuizen geïndexeerd. Zoals de wet voorziet wordt hiertoe de index van de consumptieprijzen gebruikt. Deze prijsstijging wordt goedgekeurd door de federale overheid.

De federale overheid draagt het grootste gedeelte van de zorgkost, aangevuld met investeringssubsidies en animatiesubsidies van de Vlaamse overheid. Via de dagprijs wordt naast de niet-gesubsidieerde zorgkost en infrastructuurkost, voornamelijk de hotelkosten (voeding, onderhoud, administratie e.d.) aangerekend. Al deze kosten zijn ook voor de rusthuizen sterk gestegen.

Mocht de moeder van verzoeker niet meer kunnen instaan voor de betaling van de dagprijs, dan kan zij altijd beroep doen via de maatschappelijk werker van het rusthuis, op financiële tussenkomst van het OCMW.

Wat de verlichting betreft wordt deze aangestuurd vanuit de verpleegpost op de gelijkvloers. Dit heeft het voordeel dat van op één punt de verlichting wordt bediend en niets wordt vergeten. Hiervoor bestaan duidelijke afspraken. De uren van aan- en uitschakelen zijn vastgelegd. Wat buiten betreft, hier gebeurt bij verandering van uur (zomeruur en winteruur) een aanpassing.

Er zijn geen stoppen in de lavabo's omwille van de hygiëne. Het zijn mengkranen en is het makkelijk open en dicht te doen met dezelfde temperatuur. Er zal worden op toegezien dat men de kraan steeds dicht draait.

Idem wat de verlichting van de kamer betreft. Hier is het wel soms moeilijker te bepalen wie het licht laat branden. Ook hierop zal worden gelet.

Het OCMW is zich ervan bewust dat zuinig moet wor-

den omgesprongen met energie en andere nutsvoorzieningen. Het OCMW voert een energiebesparend en duurzaam beleid. Wekelijks worden alle meterstanden genoteerd. Zo heeft men al eens een waterlek kunnen detecteren. In de gangen wordt gedurende bijna de hele dag enkel de nachtverlichting aangestoken, tenzij het te donker is.

14.3.2. Terugvorderingen

redelijke termijn
Verzoek: 200809-427

Achterstal

In januari heeft mijn maatschappelijk werkster mij gezegd dat ik in totaal nog vijf maanden leefloon te goed heb. Het gaat over vijf maanden gespreid over een periode van vier jaar. Die vijf maanden zouden mij worden uitbetaald. Ik heb hier al naar gevraagd maar het is niet duidelijk wanneer dit zal worden betaald. Ik kreeg wel al een uitbetaling van 280 euro, zijnde het verschil tussen het bedrag dat ik ontving en het bedrag dat ik moest ontvangen, maar dit is iets anders. Ik vraag mij af wanneer ik het geld zal ontvangen waarop ik recht heb.

Onderzoek:

Wij leggen dit voor aan het OCMW. Ondanks herhaald aandringen op een reactie ontvangen wij geen ant-

overeenstemming met regelgeving
weloverwogen beslissing
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200809-426

Plaatsingskosten

Er wordt door het OCMW geld gevorderd voor mijn acht jaar geleden overleden moeder.

Na het overlijden heb ik een papier getekend. Ik wil in elk geval weten waarvoor die som dient, want er zijn twee kinderen. Mijn moeder had een klein pensioen dat rechtstreeks aan het rustoord werd gestort, er moest daar dus zeker een opleg gebeuren, er was geen eigendom en ook geen spaargeld. Ik heb uit schrik een afbetalingsplan getekend vorige week omdat ik geen moeilijkheden wil. Als ik moet betalen zal ik dat doen maar ik wil weten op wat het OCMW zich steunt om dit te vragen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Gegrond wat betreft de opmerkingen over zuinigheid qua energie en water.

Aanbeveling:
Maak een duidelijke regel omtrent watergebruik.

woord. Ongeveer anderhalve maand nadat verzoeker ons zijn vraag stelde, meldt hij ons dat hij zijn geld heeft ontvangen.

Beoordeling: gegrond

Wij kunnen ons niet uitspreken over de aanleiding waarom verzoeker te laat wordt betaald. In elk geval schiet het OCMW te kort wat betreft communicatie: onze vragen blijven onbeantwoord.

Aanbeveling:
Als een vraag wordt gesteld, geef dan ook een antwoord, ook al is het probleem ondertussen opgelost.

Ik denk dat het om begrafeniskosten gaat. Noch mijn broer noch ik hadden op dat moment geld maar het is wel een dure begrafenis geweest. Ik heb altijd gewerkt als arbeidster. Ik heb nu een inkomen van 959 euro in de maand. Toen mijn moeder in het rusthuis was had ik ongeveer 750 euro. Mijn broer heeft een vergelijkbaar inkomen. Op de vordering staat: plaatsingskosten (mijn moeder is zes jaar in een rusthuis geweest). Gaat het hier om oplegkosten misschien?

Mogelijk is het aangewezen om toch meer info te geven waarop die terugvordering is gestoeld. Ik heb mij zelf al aangeboden voor meer uitleg bij het OCMW, eerst in de Kempstraat: die hebben mij verwezen naar de Jubileumlaan en daar ben ik twee minuten binnen geweest en die hebben gezegd "als jij dat moet betalen, dan moet ge dat betalen".

Ik heb geen contact opgenomen met de contactpersoon op de brief.

Onderzoek:

Naast haar Belgisch pensioen, dat niet volstond om de verblijfskosten in het rusthuis te dekken, had de moeder van verzoekster recht op een pensioenrente uit Duitsland. Volgens het OCMW, werd deze rente jarenlang door verzoekster geïnd. Zij zou dit ten overstaan van de maatschappelijke werkster hebben erkend. Op deze wijze zou zij 116.000 Belgische Frank hebben opgespaard, die toekwam aan de geplaatste moeder. Verzoekster verbond zich ertoe dit bedrag aan het OCMW te betalen, in afkorting van de door het OCMW ten laste genomen opnamekosten. 16.000 Frank werd nog diezelfde maand betaald. De overige 100.000 frank zou later afbetaald worden. Volgens het OCMW ondertekende verzoekster op 21 september 2000 in dat verband een schuldbekentenis.

Na het overlijden van de moeder is het dossier binnen het OCMW blijkbaar op een dwaalspoor geraakt. Verzoekster verrichtte geen spontane betalingen en het OCMW heeft haar lange tijd met rust gelaten. Voor een deel kan dit verband houden met het feit dat zij op een bepaald moment zelf op maatschappelijke dienstverlening heeft beroep gedaan. Het is immers zo, dat wie een actief sociaal dossier heeft, niet door de Dienst Financiën van het OCMW wordt aangesproken. Het is dan aan de sociale dienst om als onderdeel van de sociale begeleiding na te gaan wat er met de schuld aan het OCMW kan gebeuren.

De verleende maatschappelijke dienstverlening aan verzoekster was aanleiding tot terugvordering van een financiële hulp "eerste huishuur" (bij verhuis) van 150 euro. Naar aanleiding hiervan is de vroegere vordering

weloverwogen beslissing

Verzoek: 200806-307

Terugvordering

Ik vraag mij af waarom ik bij het OCMW een openstaande schuld heb van 927,17 euro. Bij de toekenning van tussenkomst huishuur en energietoelage werd mij meegedeeld dat dit niet zou teruggevorderd worden. Dit werd toen gezegd door mijn maatschappelijke assistente.

Ik woon samen met mijn vriend en wij hadden samen een inkomen van ongeveer 750 euro.

Op dit moment hebben wij een inkomen van 973,07 pensioen van de vriend.

van de Duitse rente van de moeder opnieuw aan het licht gekomen. Volgens het OCMW werd verzoekster ook hiervoor terug aangesproken. Zij heeft dan een nieuwe schuldbekentenis met afbetalingsplan getekend voor een bedrag van 2.628,94 euro, wat overeenstemt met de nog steeds openstaande 100.000 Frank (of 2.478,94 euro), plus de 150 euro van de huishuurtussenkomst.

De eerste vordering lag dus gedurende lange tijd stil lag. Dit doet echter geen afbreuk aan het feit dat de vordering gegrond is.

Het OCMW deelt nog mee dat een soepel afbetalingsplan werd toegestaan (minimum 25 euro per maand). Er worden geen intresten aangerekend.

De begrafenis kosten van de moeder werden door het OCMW ten laste genomen en niet verhaald.

Het OCMW zal het sociaal dossier verder nakijken en met verzoekster contact opnemen indien er meer informatie kan gegeven worden.

Besluit: het OCMW nam, conform de geldende regeling, zorgvuldig een weloverwogen beslissing. Deze beslissing had aan verzoekster beter kunnen uitgelegd worden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De beslissing gebeurde terecht maar het OCMW schoot te kort inzake informatie aan verzoekster.

Aanbeveling:

Ingewikkelde beslissingen dienen beter te worden uitgelegd.

Onderzoek:

Volgens het OCMW liggen twee beslissingen aan de basis van dit bedrag:

- Op 23 maart 2004 besliste het Bijzonder Comité Sociale Dienst: 'Het ten onrechte verleende leefloon categorie 4 én huishuurtoelage ten bedrage van 38 euro per maand, voor de periode van 25/02/2004 tot en met 31/03/2004 wordt teruggevorderd aan 25 euro per maand'. Volgens het OCMW werd deze beslissing genomen omdat verzoekster op 25 februari 2004 ging samenwonen met iemand, die toen een pensioen had dat hoger was dan de barema's leefloon en aanvullende bijstand. Daardoor kon vanaf die datum geen recht meer worden geopend op financiële hulp.

- Op 6 februari 2007 besliste het Bijzonder Comité Sociale Dienst: 'De ten onrechte verleende aanvullende bijstand namelijk huishuurtoelage ten bedrage van 30 euro per maand en energietoelage ten bedrage van 38 euro per maand voor de periode van 01/06/2005 tot en met 31/07/2006 wordt teruggevorderd aan 25 euro per maand'.

Beide beslissingen werden door het OCMW met verzoekster besproken en zij gaf telkens een schriftelijk akkoord.

overeenstemming met regelgeving

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200811 -522

Vakantiejob

Ik heb vijf maanden geen leefloon gekregen, nadat ik drie keer van assistent veranderd ben wegens ziekte en het feit dat er ook een grote werkdruk is. Ondertussen is er blijkbaar vijf maanden niets gebeurd.

Nu heb ik een dame en die is correct maar die moet nu nog mijn dossier opstarten.

Wat ik ook niet begrijp is dat men mij niet heeft meegedeeld dat ik een vakantiejob mag uitoefenen? Ik begrijp er echt niets van.

Pas vandaag krijg ik een papier mee dat ik als student moet ondertekenen zodat ik weet wat kan en niet kan. Ik ben vorig jaar niet geslaagd dus ik doe mijn jaar over. Ik woon nog bij mijn ouders maar ondertussen heb ik ook vijf maanden geen enkele uitbetaling gekregen. Het is wel goedgekeurd dat ik daar recht op heb. Ook vorig jaar had ik dezelfde problematiek. Ik begrijp het niet en ik heb heel wat keren bij het OCMW geklaagd maar ik ga wel bij de duivel ten biechte.

Onderzoek:

Dit sluit aan bij een ander dossier van verzoeker met gelijkaardige vragen.

Volgens het OCMW is de klacht gegrond. Verzoeker heeft inderdaad een aantal maanden leefloon te goed. Hij zal met terugwerkende kracht worden uitbetaald. Ondertussen zal het OCMW hem een provisionele storting overmaken. Het OCMW geeft toe dat een administratieve vergissing werd begaan: er werd geen geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie opgemaakt en evenmin werd verzoeker eraan herinnerd dat hij een vakantiejob diende uit te oefenen. Het OCMW zal nu de nodige maatregelen treffen.

Wij delen dit mee aan verzoeker. Een week later meldt verzoeker ons echter dat hij nog geen betaling ontving.

Het inkomen uit pensioen bedraagt 973,07 euro per maand. Dit inkomen is hoger dan het recht op leefloon, maar mogelijks kan verzoekster nog aanspraak maken op aanvullende bijstand. Voor een eventuele financiële tussenkomst moet het OCMW een sociaal en financieel onderzoek verrichten. Het OCMW vraagt daarom dat verzoekster zou contact opnemen.

Beoordeling: ongegrond

Wij geven dit door aan het OCMW die enkele dagen later de betaling uitvoert.

Besluit: er is niet helemaal gehandeld in overeenstemming met de regelgeving en de dienstverlening kan niet echt kwaliteitsvol noch actief worden genoemd. Er volgt rechtzetting.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

14.3.3. Continuïteit, zorgvuldigheid en redelijke termijn

rechtszekerheid en vertrouwen
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200804-185

Tien maanden leefloon

Mijn leefloon wordt al tien maanden niet uitbetaald. De reden was dat mijn broer, met wie ik samenwoon, werkte. Dit zou nu allemaal in orde zijn en die tien maanden leefloon zouden nu worden uitbetaald. De laatste keer dat ik bij mijn maatschappelijke werker ging was op 31 maart. Toen schreef hij mij op een kaartje dat ik vanaf 10 april aan de kassa mijn geld mocht afhalen. Ik ben daar nu geweest, het is 11 april, maar er ligt geen geld klaar voor mij. Ik probeer hem op te bellen maar hij is er niet. Als ik naar het Welzijnsbureau Brugse Poort ga, dan mag ik niet naar zijn kantoor want ik heb geen afspraak en aan de balie kan men mij geen afspraak met hem geven. Ik ben al verschillende keren bij hem geweest en iedere keer zegt hij dat het geld er zal zijn, maar ik heb nu nog altijd geen geld. Ik denk dat hij met mijn voeten speelt. De ene keer is er een probleem met de pc, de andere keren was er een andere reden. Kan ik misschien een andere maatschappelijke werker krijgen?

Onderzoek:

Volgens het OCMW heeft de broer tussen januari en juni regelmatig gewerkt zonder dit te melden. Dit heeft gevolgen voor de toekenning en berekening van de hulp aan verzoeker. Daarom vroeg het OCMW aan de broer om de loonfiches te bezorgen.

redelijke termijn
van pier naar pol
Verzoek: 200804-183
Gentse uitdrukking

Drie jaar geleden hebben mijn buur en ik grote schade geleden door de bouw van een OCMW-gebouw net naast de deur. De schade werd vastgesteld en uiteindelijk werd beslist, tussen verzekering en het OCMW, dat het OCMW mij een schadevergoeding zou moeten betalen van ongeveer 4500 euro. Ik heb ondertussen 52 telefoons gepleegd om uit dit hele verhaal van schadeclaims wijs te geraken maar ik behoor tot het

Er was volgens het OCMW een betaling beloofd vanaf 10 april, maar door ziekte van de maatschappelijk werker werd deze betaling niet doorgegeven. Dit zou nu gebeuren vanaf 8 mei. Nog volgens het OCMW is het wekelijks mogelijk om, op de zitdag, zonder afspraak contact te hebben met de maatschappelijk werker. Besluit: Wat betreft het bezorgen van de documenten van de broer handelde het OCMW zoals het hoort. Wat betreft het kunnen spreken van de maatschappelijk werker is het mogelijk dat verzoeker dit niet wist. Het kan echter niet dat de ziekte van een ambtenaar voor gevolg heeft dat een OCMW-cliënt een maand op zijn achterstallig leefloon moet wachten.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het niet uitbetalen kwam omdat broer niet tijdig documenten had binnengeleverd. Gegrond wat betreft het feit dat verzoeker een maand langer dan beloofd op zijn geld moest wachten omwille van de ziekte van de maatschappelijk werker.

Aanbeveling:

Zorg ervoor dat een cliënt geen maand moet wachten op zijn leefloon omwille van de ziekte van een maatschappelijk werker.

soort mensen dat dit liever minnelijk dan met het advocaten en vonnissen regelt, dus ik kon mij in het resultaat vinden ook al zat ik eind 2007 al twee jaar te wachten. Vanaf januari 2008 was ik dus in blijde verwachting dat dit geld op mijn rekening zou worden gestort. U moet weten, ik wil absoluut beginnen met de werken aan mijn ernstig beschadigde gevel, ik bel daarom naar het OCMW waar men mij vriendelijk op dienst patrimonium meedeelt dat het dossier klaar ligt en dat het meteen naar de boekhouding zou gestuurd worden, een maand later zelfde antwoord of nog beter dat blijft liggen blijkbaar bij de boekhouding op mijn voorstel om zelf eens langs te komen want ik heb toch op zijn Gents gezegd het gevoel dat ze er mee aan het

spelen zijn. Ge weet wel met wat hé en daarom kom ik naar hier 't is nu genoeg geweest.

Onderzoek:

De achterliggende oorzaak van trage afhandeling ligt hem vooral in het over en weer behandeling tussen OCMW en verzekering: wie moet wat betalen. Het OCMW moet betalen maar zal het bedrag eerst nog eens een keer naar de verzekering storten wat ook tijdverlies inhoudt. Hier had een meer rechtstreekse weg tijd kunnen sparen. Maar vooral: klager heeft gelijk. Patrimonium had vanaf januari het dossier meteen voor uitbetaling kunnen overmaken aan dienst Uitbetalingen. Dit is pas in april gebeurd, het dossier

is dus wel degelijk te lang bij Patrimonium blijven liggen en niet bij de Boekhouding. Dat klager de indruk krijgt dat 'ze ermee spelen' is dus juist.

Opvolging:

Verzoeker meldt dat het probleem is opgelost en dankt de ombudsvrouw uitdrukkelijk voor de bemiddeling.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

De afhandeling is voor correctie vatbaar en vooral verschuif verantwoordelijkheid niet en geef klager correcte info.

14.4 Algemene aanbevelingen

- Voor de rusthuissector: zoveel mogelijk vermijden van structurele klachten door goed uitgebouwde kwaliteitszorg en een goed functionerende interne klachtendienst.
- Affichering en dus bekend maken van externe klachteninstantie in het rusthuis zelf, dit zal vertrouwen wekken in plaats van klachten uitlokken.
- Een overzichtelijk registratiesysteem voor de poststukken is aanbevolen
- De continuïteit bij langdurige afwezigheden van maatschappelijk werkers is voor correctie vatbaar.



Hoofdstuk 15

Stadsontwikkelingsbedrijf

15.1. Structuur

Bevoegde schepen(en):

Schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen

15.2. Trends en zwakke plekken

In vorig jaarverslag hebben we aan de hand van klachten gesuggereerd dat de communicatie tussen het Stadsontwikkelingsbedrijf en de burger en de interne klachtenbehandeling voor verbetering vatbaar is. Stadsontwikkelingsprojecten gaan soms gepaard met onteigeningen, met overlast en mogelijks schade voor de burens en zijn dus belangrijke ingrepen voor de onmiddellijk betrokkenen. Een goede en tijdige communicatie en het vlug inspelen op signalen van burgers is dus belangrijk om escalatie te vermijden.

Het Stadsontwikkelingsbedrijf heeft die suggesties in 2009 ter harte genomen en een communicatieverantwoordelijke aangesteld en het ombudsteam heeft kunnen vaststellen dat dit een hele verbetering is. In 2008 registreerden we nog een aantal klachten over gebrekkige communicatie en bereikbaarheid. En natuurlijk heeft het Stadsontwikkelingsbedrijf ook een voorbeeldfunctie wat betreft netheid en reinheid van percelen en gebouwen.

15.3. Selectie klachten

non-respons
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200803-124
In verwachting

Een maand geleden heb ik me gewend tot het Stadsontwikkelingsbedrijf met een vraag tot meer info wat er zoal aan projecten loopt in Gent, want ik wens iets in Gent te kopen. Ze hebben me toen beloofd om me een ondernemingsplan op te sturen. Dit heb ik nog altijd niet gekregen. Soms gebeuren er openbare verkopen van de Stad. Ik kon me op een lijst zetten via het web, maar het lukt mij niet via de website. Ik ben het nochtans gewoon met internet te werken. Er staat op de website van het Stadsontwikkelingsbedrijf dat je je op een lijst kan laten inschrijven waardoor je op de hoogte wordt gebracht van enveloppeverkopen. Maar als je daarop klikt is het niet duidelijk wat ik moet doen, kortom ik begrijp het niet.

Onderzoek:

Na onze tussenkomst bij het Stadsontwikkelingsbedrijf krijgt verzoekster het antwoord dat het ondernemingsplan van het bedrijf uitgeput is en bij de drukker ligt voor herdruk. Blijkbaar duurt dit langer dan verwacht. Het Stadsontwikkelingsbedrijf belooft dat verzoekster er één zal toegestuurd krijgen zodra het weer beschikbaar is.

Opvolging:

Na twee maanden is het plan er nog niet. Na een nieuwe tussenkomst bij het SOB wordt het beloofde ondernemingsplan dan uiteindelijk opgestuurd naar verzoekster. Wijzelf testen de website uit en kunnen vaststellen dat alle links werken.

Beoordeling: gegrond

De vraag van de burger is niet correct opgevolgd, ook niet na tussenkomst van de ombudsvrouw. Deze trage reactie komt over als weinig ondernemend. De communicatie naar de burger is voor verbetering vatbaar.

Aanbeveling:
Mogelijk zijn er inventievere en vluggere manieren om aan de vraag tegemoet te

redelijke termijn
toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 200805-252

Van zon verstoken

Ik ondervind heel wat hinder van hoge bomen die op het terrein staan van De Porre. Ik heb dit al gemeld aan het Stadsontwikkelingsbedrijf. Die bomen zijn wel 30 m hoog en worden niet meer onderhouden omdat ze zogezegd weg moeten. Maar men heeft mij gezegd: mettertijd. Dit betekent dus dat het nog lang kan duren. Het probleem is dat ik door die bomen gewoon geen zon meer zie. Ik ben van plan om zonnepanelen te laten installeren maar zoals de situatie nu is zal dit niet veel opleveren. Wat ik vraag: dat men die bomen nu al wegdoet, als ze dan toch weg moeten, of dat men ze tenminste halveert, zodat ik toch een beetje van het zonlicht zou kunnen genieten. Ik ben bereid mee te werken met het Stadsontwikkelingsbedrijf en heb dat al laten blijken. Zou het SOB ook zijn goede wil niet willen tonen? Als ik contact opneem is de verantwoordelijke nooit te bereiken. Vandaar dat ik mij tot de ombudsvrouw wend om eindelijk eens een duidelijk antwoord te krijgen.

Onderzoek:

Volgens het Stadsontwikkelingsbedrijf zijn er met verzoekster onderhandelingen bezig met het oog op het verwerven van een stukje van haar tuin. Daar komt immers de toegang tot het toekomstige park. Uit ons onderzoek blijkt dat de projectverantwoordelijke door de vele vergaderingen, plaatsbezoeken en onderhandelingen over het project niet altijd even bereikbaar is als men zou willen.

Er zijn wel al zaken gebeurd voor de realisatie van het park zoals opmetingen. Als er een akkoord is met verzoekster kan het dossier verder en kunnen zij de bomen aanpakken, zegt de dienst. Wij begrijpen dat het Stadsontwikkelingsbedrijf geen onnodige kosten wil doen door bomen te snoeien die op termijn misschien weg moeten, maar we wijzen er toch op dat het bedrijf zich ten opzichte van de omwonenden als een goede buur moet gedragen, mogelijke hinder zou moeten vermijden en bestaande hinder zou moeten wegnemen. Dit zou ter sprake komen tijdens een

komen. Men zou dat plan bijvoorbeeld digitaal ter beschikking kunnen stellen, of gewoon afprinten en opsturen

overleg met verzoekster, op zeer korte termijn. Maar ook dit overleg brengt beide partijen niet dichterbij elkaar. Het Stadsontwikkelingsbedrijf zegt dat het nochtans zijn best gedaan heeft, maar het gaat hier om een groot project dat de laatste jaren omwille van financiële redenen nooit echt gestart is. Dit is ook de reden waarom de bewuste bomen de laatste tien jaar niet meer zijn gesnoeid. Nu het project zo ver zit dat de ontwerpers ermee akkoord gaan een aantal populieren te rooien, is het SOB niet geneigd om de bomen te laten snoeien (onnodige kosten). Daarenboven zegt het SOB hangen de bomen niet over bij de buur en zullen ze ook dienst doen als buffer voor de wijk bij de ontruiming en de sloop van de industriële site. Het rooien van de populieren zal worden opgenomen in de slopingsaanvraag voor de uitvoering van het park, dat in de eerste helft 2009 zou worden aangelegd. We bezorgen al deze informatie aan verzoekster.

Opvolging:

Enkele tijd later meldt verzoekster dat er nog niets aan de situatie veranderd is. Zijzelf is naar de vrederechter geweest zonder resultaat. Het Stadsontwikkelingsbedrijf blijft bij zijn standpunt dat het geen extra kosten wil doen voor die bomen. Ook de Groendienst kan hierin niet tussen komen. Uiteindelijk worden de populieren dan toch gerooid, één jaar nadat verzoekster met haar vraag bij de ombudsvrouw is gekomen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Gegrond wat de toegankelijkheid betreft: de projectverantwoordelijke is door zijn drukke agenda niet altijd even bereikbaar voor de burger. Ongegrond wat de termijn betreft: het gaat hier om een ontzaglijk en complex project met vele financiële implicaties, dat in verschillende fases wordt uitgevoerd en waar heel wat komt bij kijken. Maar een goede communicatie had natuurlijk veel irritatie kunnen opvangen.

integriteit - voorbeeldfunctie

Verzoek: 200809-441

Schoon Gent

Toen ik op de site van mijn stad al deze mooie titels las zoals " fleurige gevels " en " particulier groen als aanvulling " of "onder de noemer schoon Gent levert de Stad Gent allerlei inspanningen om de stad zo fraai mogelijk en zo proper mogelijk te houden", kon ik het toch niet laten om deze foto's eens door te mailen om te tonen dat de teksten die geschreven worden inderdaad mooier blijken te zijn dan de werkelijkheid. Dat "DE" stad proper is kan goed zijn maar wat er rond ligt buiten de nieuwigsgierigheid van de toerist is verre van proper. Het pand op de foto is eigendom van de Stad Gent en fraai is het niet om naast te wonen. Ik heb het geregeld zelf opgekuist omdat ik het niet meer kon zien maar dit jaar werd ik het beu. Niet alleen het groen maar ook van het vocht heb ik last zoals je kan zien op de foto. Ik hoor nu geruchten dat het zou gesloopt worden of dit veel verandering zal teweeg brengen ? Het vuile gebouw zal verdwenen zijn, maar. wordt het nu een doorgang waar men nu allerlei spullen zal achterlaten en nog meer onkruid zal groeien? Enkele jaren geleden krioelde het daar van de ratten die onder de poort heen en weer gingen. Ik heb toen enkele malen naar de stadsdienst gebeld tegen ongediertebestrijding en de Stad had toen ook zijn kat gestuurd. Allez figuurlijk dan want mochten ze het letterlijk hebben gedaan dan was er misschien nog een muis gepakt.

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 200810-445

Ledeberg leeft

Teruggekomen uit vakantie vond ik een brief in mijn brievenbus waarin stond dat mijn woonsituatie grondig zal veranderen. Ik moest mij naar het Buurtcentrum Ledeberg begeven. Daar zaten vier mensen van Stad Gent om mij te vertellen dat Stad Gent mijn eigendom wenst te verwerven. Mijn eigendom is een atelier (ik ben kunstschilder) met woongelegenheid en garage in Ledeberg. Ik heb al een aantal zaken vernieuwd : garagepoort, rolluiken benedenverdieping en dubbel glas op de eerste verdieping. Op 15 september was er een "informatie-avond " voor alle eigenaar-bewoners in het buurtcentrum van Ledeberg. Op die avond kreeg ik van de schepen van Wonen en iemand van

Onderzoek:

We komen te weten dat het pand (in feite een opslagplaats) eigendom is van het Stadsontwikkelingsbedrijf. Het is inderdaad verloederd. De opslagplaats was bestemd voor de sloop. Dit gebeurt dan ook enkele weken later. Het terrein zelf wordt dan proper afgesloten en de vrijgekomen gevels worden netjes en esthetisch afgewerkt. Wij brengen verzoekster ook op de hoogte van de bestemming van het perceel: het zal in twee kavels verdeeld worden om als bouwgrond verkocht te worden. In elk geval heeft de Stad hier een voorbeeldfunctie. Het lang laten braak liggen van terreinen wekt inderdaad verloedering op.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Klacht van verzoekster is terecht: de Stad kan moeilijk optreden tegen eigenaars die hun panden en terreinen verwaarlozen als ze zelf het voorbeeld niet geeft. Er wordt wel heel vlug gevolg gegeven en dan wordt het goede voorbeeld gegeven, na de afbraak.

het Stadsontwikkelingsbedrijf toezegging mijn huis te behouden mits renovatie. Maar die renovatie zou meer moeten zijn dan zomaar "een likje verf op de gevel". Hoe is men ertoe gekomen mijn huis uit te kiezen zonder mij erbij te betrekken? Wel heel eenvoudig. Men heeft een groep opgericht, de zogenaamde "klankbordgroep". Met die groep heeft men de toer van Ledeberg gedaan en min of meer "willekeurig" een aantal huizen en panden uitgekozen. Op die manier kan Stad Gent naar de buitenwereld toe zeggen dat alles gebeurd is in samenspraak met de bewoners van Ledeberg. Nu word ik verplicht te renoveren aan een sneller tempo en uitgebreider dan ik eigenlijk van plan was en blijf ik voor onbepaalde tijd opgenomen in de onteigeningsplannen.

Onderzoek:

Wij informeren bij het kabinet van de schepen van Stadsontwikkeling die ons en verzoeker wat meer uitleg verschaft over de doelstellingen van het onteigeningsplan: de woonkwaliteit in Ledeberg verbeteren door slecht onderhouden kleine hoekwoningen zonder buitenruimte te onteigenen en te vervangen door kwaliteitsvolle en betaalbare woningen. De keuze is gemaakt door het stadsbestuur na een grondig onderzoek, zegt de schepen. De schepen zegt evenwel dat het bespreekbaar is dat verzoeker zijn woning behoudt indien hijzelf erin slaagt de doelstellingen te realiseren. Verzoeker zou ook een beroep kunnen doen op de renovatiepremie wanneer die voor Ledeberg wordt goedgekeurd. De schepen wenst de woning niet te schrappen uit het onteigeningsplan, want als verzoeker er niet in zou slagen om zijn woning volgens de timing te renoveren, kan het bestuur de woning dan toch nog verwerven. Ondertussen heeft verzoeker van de ombudsvrouw de informatie ontvangen dat het openbaar onderzoek over de onteigening liep van 13 oktober tot 28 oktober en dat hij dus binnen die termijn een bezwaarschrift moest indienen indien hij niet akkoord

overeenstemming met regelgeving

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200811 -532

Onteigend

Ik ben het slachtoffer van de gewenste onteigening van een pand, bewoond door mijzelf maar eigendom van mijn moeder. Ik had in augustus 2008 al een aangetekend schrijven gericht aan het college in verband met mijn bezwaren voor de onteigening. Mijn moeder krijgt op 10 oktober een aangetekend schrijven voor het openbaar onderzoek voor het vaststellen van het onteigeningsplan. Ik ben dit ter plaatse gaan bekijken en kon vaststellen dat er in de motiveringsnota geen rekening was gehouden met mijn brief van augustus. Ook de duur van het openbaar onderzoek vind ik zeer kort in vergelijking met de 30 dagen voor bijvoorbeeld de wijziging van een gemene muur. Zijn 15 dagen wel voldoende en verantwoord om bezwaren in te dienen tegen een onteigening die grote gevolgen kan hebben voor het verdere verloop van mijn leven en beroepsactiviteit? Daarenboven heb ik vragen over de klankbordgroep die via het buurtcentrum Ledeberg is samengesteld uit inwoners van Ledeberg om debatten te organiseren over het stadsvernieuwingsproject Ledeberg.

ging met de onteigening. Ten slotte komt er iemand van de Dienst Bouwprojecten ter plaatse om vast te stellen dat de woning geen ernstige gebreken vertoont en dat renovatie kan. Verzoeker weet nu in ieder geval wat het project inhoudt, wat het verder verloop is van de procedure en wat hijzelf kan ondernemen om de onteigening te vermijden. Die informatie had hij duidelijk niet ontvangen toen hij bij de ombudsvrouw kwam aankloppen.

Opvolging:

Enkele maanden later wordt het gemeenteraadsbesluit waarbij het onteigeningsplan en de verklarende nota moesten worden goedgekeurd, ingetrokken.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Er is heel wat informatie verspreid maar naar verzoeker toe was die, ook voor een deel door zijn tijdelijke afwezigheid, niet correct of volledig overgekomen. Bijkomende, concrete informatie was hier meer dan noodzakelijk. Ook de motivatie voor de onteigeningen was niet duidelijk gecommuniceerd.

Onderzoek:

De projectverantwoordelijke van het Stadsvernieuwingsproject Ledeberg Leeft zegt dat er nog niet is geantwoord op het bezwaarschrift van verzoeker. Zij zegt dat voor dit project de zeer strikte procedure van de onteigeningen ten algemene nutte van toepassing is. Verzoeker had zijn bezwaarschrift al ingediend tijdens een persoonlijk gesprek, nog voor het openbaar onderzoek gestart was. Zij waren van plan hem een antwoord te geven na de afsluiting van het openbaar onderzoek. De dienst deelt mee dat verzoeker aanwezig was op één van de vergaderingen van de klankbordgroep en dus zelf heeft kunnen vaststellen hoe dergelijke groep werkt. Ook het kabinet van de schepen van Stadsontwikkeling wenst te reageren op het verwijt van verzoeker dat de leden van de klankbordgroep enkel hun eigen belang nastreven en dat de keuze van de te onteigenen panden niet objectief is en eerder willekeurig: de schepen zegt formeel dat de keuze van de panden de volledige verantwoordelijkheid is van het stadsbestuur. Al verstaan de bewoners niet waarom sommige panden, die al jaren onbewoond zijn, niet onteigend worden. Al gaat het hier om de keuze van het stadsbestuur, ook die keuze moet degelijk gemotiveerd zijn en het is vooral die motivatie die ontbreekt, volgens verzoeker. Omdat niet alleen verzoeker maar ook een aantal andere bewoners onge-

rust zijn over de wettigheid van een aantal onderdelen van de procedure, vooral de termijn van het openbaar onderzoek wordt in vraag gesteld, vragen wij aan de juriste van de Dienst Coördinatie om de wettige basis van de onteigeningsprocedure van Ledeberg Leeft toe te lichten. Volgens de juriste baseert men zich op de wet van de onteigening ten algemene nutte die dateert van 1870. In die wet wordt gezegd dat het ontwerp onteigeningsplan gedurende 15 dagen ter inzage moet liggen en dat de eigenaars hiervan moeten verwittigd worden. Dit is ook gebeurd. Ze geeft toe dat die termijn, alhoewel volkomen wettelijk, nogal kort is, zeker als men vergelijkt met het openbaar onderzoek bij een onteigening ter realisatie van een stedenbouwkundig plan van aanleg. Er wordt aan alle bezwaarschrijvers een ontvangstmelding gestuurd in afwachting van de grondige bespreking van de bezwaarschriften in het gemeenteraadsbesluit dat het onteigeningsplan definitief moet vastleggen vooraleer het ter goedkeuring aan de bevoegde minister wordt voorgelegd. Op het bezwaar dat een groot deel van de te onteigenen panden in Gentbrugge en niet in Ledeberg liggen antwoordt de projectleider dat van bij het begin van het project, o.a. op de infoavond, is gezegd dat men zich niet zou beperken tot de administratieve grenzen van Ledeberg, met als motivatie dat het hier gaat om een aaneensluitende wijk over de grenzen heen met gelijkwaardige stedenbouwkundige kenmerken en waar men evenzeer de leefkwaliteit wil verhogen. Er komen ook heel wat opmerkingen over krakers in de leegstaande, onteigende panden. Die krakers wonen er gratis terwijl de mensen die onteigend werden en die nog een tijd in hun huis blijven wonen een huur moeten betalen. Hierop antwoordt de Dienst Vastgoedbeheer dat zij alles in het werk stellen om krakers weg te houden uit de panden. Ze proberen de panden zo lang mogelijk in gebruik te houden. In de eerste plaats door een gebruiksovereenkomst met de eigenaars - bewoners te sluiten, waarbij zij pas na zes maanden een gebruiksvergoeding moeten betalen. De huurders kunnen zo lang mogelijk hun huurovereenkomst behouden en krijgen de tijd om een nieuwe woning te zoeken. In andere gevallen wordt voor de panden een nieuwe bestemming gezocht zodat ze niet leeg komen te staan. Telkens er krakers gesignaleerd worden, zegt de dienst, wordt een beroep gedaan op de Politie, die dan procesverbaal opmaakt zodat de

Juridische Dienst de nodige stappen kan ondernemen voor een uitzetting. Ook deze informatie bezorgen wij aan verzoekers. Uit heel ons onderzoek en uit gesprekken met verschillende bewoners kunnen wij niet anders dan besluiten dat er bij de mensen veel ongerustheid

en onzekerheid leeft. Al is alles volgens de regelgeving gebeurd en al is er blijkbaar veel informatie bezorgd, in persoonlijke gesprekken en op een informatieavond, toch blijkt dat de communicatie onvoldoende aan alle vragen een antwoord biedt. Komt daarbij dat er een groep in de kou is blijven staan: de huurders van de te onteigenen panden weten niet of onvoldoende wat er wanneer zal gebeuren, wat hun rechten zijn en welke initiatieven ze moeten nemen. Het gaat hier om een project dat zwaar ingrijpt op het leven van een aantal mensen en wij begrijpen dan ook het onbehagen. Uit ons onderzoek blijkt duidelijk dat de getroffensten het gevoel hebben dat ze onvolledig geïnformeerd worden, maar vooral dat ze niet gehoord worden en dat men hun bezwaren niet ernstig neemt.

Opvolging:

Enkele weken later wordt het punt op de gemeenteraad teruggetrokken.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat de toepassing van de regelgeving betreft. De communicatie naar getroffensten had mogelijk beter gekund maar er wordt bijgestuurd. Ook de klagers groeperen zich en trachten hun visie met argumenten aan te tonen.

actieve informatieverstrekking
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200811-561

Onteigend

We hebben de eerste melding gekregen dat we eventueel zouden onteigend worden door een brief van het Vlaams Gewest in 2005. Wij waren geschrokken. We wisten echter niet wanneer en of het zeker was. Op die brief hebben we bezwaar aangetekend en nooit een antwoord gekregen. In 2006 heb ik schepen Temmerman ontmoet en we zijn uitgenodigd op het kabinet. Dit is de enige maal dat we een vorm van communicatie gehad hebben. Er zou in het Staatsblad een onteigeningsbesluit verschenen zijn maar dit is ons niet meegedeeld. We hebben dat moeten horen op de straat. Dan hebben wij gebeld naar het Stadsontwikkelingsbedrijf wat er aan de hand is. Begin 2007 hebben we gehoord dat we in een spoedprocedure zaten, nadat wij zelf contact hadden opgenomen. Dan zijn we uitgenodigd voor een overleg op 23 november nadat we dus zelf contact genomen hadden. Toen zeiden ze ook: indien u wenst, kunnen we zo vlug mogelijk onze schatter sturen. Die is dan in mei 2008 komen schatten nadat we er zelf contact mee hadden opgenomen maar dat was ook de afspraak. Tweemaal zijn we er geweest. We hebben een bijberoep omdat ik thuis moet blijven voor mijn 99 jarige moeder en gehandicapte dochter. Dan hoorden we niets meer. Dus wij weer mail sturen om te zeggen dat wij op zoek waren gegaan naar een andere woonst maar dat we geen compromis durfden tekenen omdat we onzeker waren over ons dossier. In augustus heb-

ben ze zich verontschuldigd en toen is het bod meegedeeld. Sindsdien hebben we niets meer gehoord. De communicatie is beneden alle peil. Onze klacht bij de ombudsvrouw gaat hier niet over geld maar wel over de werking. Wij zijn niet de enige met klachten over de communicatie. Ook onze burens hebben klachten. Wij willen ook het bedrag weten en wat ze voor het bedrijf hebben geschat. Daarvoor was de schatter niet bevoegd. Dit verstaan we niet. Daarbij ze draaien hier de zaken om: wij moeten altijd contact opnemen.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat het hier in feite over een eerstelijnsklacht gaat, waarbij verzoekers ook nog eens het kabinet van de schepen hebben ingeschakeld. Opdat er niet naast elkaar zou gewerkt worden, wordt beslist dat de klacht wordt opgenomen door de kwaliteitscoördinator van het Stadsontwikkelingsbedrijf, die ook de nodige contacten legt met verzoekers en de betrokken advocaten zodat het verzoekschrift op zeer korte termijn kan neergelegd worden. De constructieve aanpak van het Stadsontwikkelingsbedrijf zorgt dat alles in orde komt, maar ons onderzoek brengt aan het licht dat heel wat problemen hadden kunnen voorkomen worden door een betere communicatie op voorhand met de burgers.

Beoordeling: geen oordeel

Een betere communicatie op voorhand had mogelijk heel wat ongerustheid kunnen vermijden.

actieve informatieverstrekking
Verzoek: 200812-599

Onteigening op de laatste minuut

Op 23 oktober 2008 kreeg ik voor de eerste keer een brief waarin er sprake was van mogelijke onteigening. Tijdens een persoonlijk gesprek in november kreeg ik te horen dat al mijn eigendommen (drie bungalows, twee rijwoningen en verschillende garages) zouden onteigend worden eind 2010. Maar het kon ook vroeger. Verleden week vrijdag 6 december krijg ik telefoon met de boodschap dat ze twee weekdagen later zouden komen schatten bij al die mensen (mijn huurders). Ik moest dus al mijn huurders verwittigen maar dit was onmogelijk. Ik heb tot nu toe geen enkele schriftelijke

mededeling dat ik werkelijk onteigend word. Men heeft mij ook niet gezegd welke de volgende stappen zijn waaraan ik mij kan verwachten. De manier om te communiceren en mensen een schatter op hun dak te sturen zomaar als het hun past lijkt mij zelfs niet beleefd. Zeker in een toch wel pijnlijke emotionele procedure van onteigening. Ik vraag dan ook aan de ombudsvrouw:

1. Het bewijs dat er mag onteigend worden. Is dit in het Staatsblad verschenen?
2. Ik ben altijd bereid gelijk hoe om te onderhandelen maar dan wil ik inzicht in wat de plannen zijn en natuurlijk wil ik een waardig aanbod na schatting. In elk geval moet ik iets gelijkwaardigs hebben want oorspronkelijk zijn die huizen gebouwd in een woonzone.

Ik moet dus drie gelijkaardige verhuurbare bungalows, twee gelijkaardige rijwoningen en vijf garages en één bewoonbare chalet hebben.

Onderzoek:

Wij informeren bij het Stadsontwikkelingsbedrijf waarom de communicatie niet duidelijk en vlot verloopt. Volgens het bedrijf is er wel degelijk communicatie geweest en zijn er duidelijke afspraken gemaakt over het verdere verloop. Er zou ook gezegd zijn dat er nog geen onteigeningsplan was maar dat men in een eerste fase de eigendommen, die nodig waren voor de ontwikkeling van het bedrijventerrein, in der minne zou proberen aan te kopen. Vandaar de noodzaak van een bezoek ter plaatse van een onafhankelijke schatter, die de waarde van de eigendommen moet bepalen. Pas in 2009 wordt een onteigeningsplan opgemaakt, waarvoor een openbaar onderzoek zal gehouden worden. Op dit moment zullen alle betrokkenen een officieel schrijven ontvangen. Na goedkeuring van het plan door de minister zal dit dan in het Staatsblad verschijnen. Hierop bezorgt het Stadsontwikkelingsbedrijf ons

een opsomming van alle schriftelijke, telefonische en mondelinge contacten die er tot nu toe al geweest zijn met verzoekster. Hieruit kunnen wij besluiten dat er wel veel contacten geweest zijn, maar de vraag blijft of er voldoende duidelijk is gecommuniceerd en of de overvloed aan informatie wel goed werd begrepen. Verzoekster wordt door de ombudsvrouw, in begrijpbare taal, op de hoogte gebracht van de verdere procedure en de toekomstige stappen. Het is ook duidelijk dat verzoekster het niet eens is met de geschatte verkoopprijs. In elk geval is ze bereid te onderhandelen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Er is blijkbaar veel gecommuniceerd maar niet in een voor de leek begrijpbare taal.

Aanbeveling:

Het is van belang om complexe en voor de burger ingrijpende procedures in een voor hem duidelijke en begrijpbare taal mee te delen.

15.4. Algemene aanbevelingen

Vooraf bij onteigeningen en schadeclaims extra aandacht voor communicatie en duidelijke informatie.

15.5. Opvolging

Aanstelling communicatieverantwoordelijke(n) en uitbouw interne klachtenbehandeling.

Hoofdstuk 16

Geen stadsdiensten

16.1. Trends en zwakke plekken

De goede samenwerking met de nutsbedrijven en belangrijke co-actoren is belangrijk om ook dit soort klachten, waarmee de burger bij de Ombudsvrouw komt aankloppen, vlot te kunnen oplossen. Want de werking tussen de nutsbedrijven en de Stad is nauw en een burger maakt niet altijd het onderscheid en dat is te begrijpen als het gaat over thema's zoals straatverlichting, huisvuilophaling, netheid en reinheid van het straatbeeld.

Bovendien zijn ook de energieleveranciers nog niet zo lang geleden geprivatiseerd en blijven burgers worstelen met weinig transparante facturen, hoge voorschotten en het verschil tussen een netbeheerder en een energieleverancier.

Vooraf Ivago beschouwen ze eigenlijk een groot stuk nog als een stadsdienst en ze gaan er dan ook vanuit dat de Ombudsvrouw voor deze instelling bevoegd is als tweedelijns klachtenbehandelaar net zoals andere lokale collega's ombudslui en naar het voorbeeld van het Stadsontwikkelingsbedrijf. We moeten tot nu toe de burgers teleurstellen. Tot onze spijt. Wat niet wegneemt dat de klachtenbehandelaars bij Ivago op eerste lijn uitstekend werk kunnen leveren.

In tegenstelling tot 2009 (waar wij overspoeld werden met boze reacties na verandering van het reglement op de containerparken door de gemeenteraad) was 2008 een vrij rustig jaar wat betreft de tweedelijnsklachten die betrekking hadden op Ivago, maar er waren toch interessante reacties die we niet willen onthouden

Belangrijk is ook de vlotte samenwerking met de klachtenbehandelaar van TMVW en Aquafin. Dankzij het kort op de bal spelen door deze klachtenbehandelaars worden aanslepende problemen dikwijls op korte termijn opgelost.

Klachten over De Lijn gaan vooral over trillingshinder en over het verplaatsen van een halte in Drongen. Een interessante klacht die we hier ook meegeven, gaat over de belbus die belangrijk is voor bewoners van Mendonk. Elk jaar krijgen we ook signalen van burgers die gewond geraken bij het uitzwenken van de gelede bussen.

Opvallend in 2008 was het uitblijven van een ombudsman voor de energiesector, waardoor vooral kwetsbare burgers nergens terecht konden met hun tweedelijnsklachten. Dankzij de samenwerking met de ombudsman van Eandis konden we ze vaak toch helpen.

16.2. Selectie klachten

16.2.1. Ivago

Verzoek: 200802-55

Containerparkreeks.

Mijn dochter vroeg me enkele dagen geleden een tuinmuurtje af te breken en alles weg te voeren naar het containerpark van Gentbrugge. Zodoende had ik 25 plasticzakken van 20 à 25 kg gevuld en die op de aanhangwagen getild. Dan naar Ivago! Daar aangekomen kreeg ik geen toelating om de zakjes uit te gieten. Ik diende terug te keren naar huis, de helft af te laden en met de overige helft terug te keren naar het containerpark! De helft afladen in het containerpark, buiten rijden en een tweede toegang betalen werd niet toegestaan.

Gevolg : drie ritten in plaats van één en dus 40 km onnodig gereden, 500 kg onnodig getild, en vijf uur nutteloos werk verricht. Toen ik mijn verhaal aan een buurman vertelde zei die: waarom kiepert ge die zakjes niet in de gracht zoals iedereen.

Verzoek: 200802-77

Verloederde straat.

Ik woon op de Elyzeese Velden en heb een klacht over de vervuiling van trottoirs, vooral het stuk vanaf de Gasmeterlaan. Ik heb dit verleden jaar in oktober ook al gemeld en de ombudsvrouw heeft het toen bezorgd aan Ivago, die het zou onderzoeken. Ivago komt hier nooit kuisen. Er zijn al herhaaldelijk afvalbakjes gevraagd. Het is hier zeer aan het verloederen, door blikjes en allerlei afval dat er wordt geworpen.

Onderzoek:

De Stadswacht gaat ter plaatse en bezorgt ons een tiental foto's van de toestand over heel de lengte van de Elyzeese Velden. Ook de omgeving van de drie moeilijke punten wordt gefotografeerd. Aan de hand van die foto's kunnen wij enkel vaststellen dat de straat er netjes bij ligt. We zien, aan de gele zakken met veegvuil, dat Ivago langs is geweest, alhoewel verzoekster beweerde dat Ivago nooit langskwam. Ivago wenst echter niet in te gaan op de vraag van verzoekster om afvalkorven te plaatsen. Volgens Ivago was er immers

Onderzoek:

Ivago zegt dat de parkwachter het reglement op de containerparken correct heeft toegepast. Volgens dit reglement, dat te vinden is op de Ivago-kalender en op de website, kan men slechts 10 zakken van 50 liter gratis in de containerparken afgeven. Heeft men meer puin, dan moet men naar de containerparken van de Proeftuinstraat in Gent of de Lourdesstraat in Oostakker, waar men per bijkomende 0,1 m³ 2,70 euro moet betalen, in toepassing van het retributiereglement. Verzoeker wenst toch op te merken dat het reglement hier wel heel strikt is toegepast en vraagt zich af hoe de parkwachter, zomaar op zicht, weet dat hij meer dan het toegelaten gewicht bij had.

vastgesteld dat rond de drie bestaande afvalkorven veel werd gesluikstort en daarom werden die korven weggenomen. Wanneer wij de vaststellingen van de Stadswacht meedelen aan verzoekster antwoordt zij dat de Stadswacht dezelfde ochtend is geweest nadat Ivago was langs geweest, wat een vals beeld gaf van de situatie. We zijn dan zelf eens op een avond de straat afgereden en konden vaststellen dat er hier en daar wat op de grond lag maar dat men toch niet van vervuiling en verloedering kon spreken.

Verzoek: 200802-87

Onbeschofte containerwachters.

Ik ben zonet terug van het containerpark van Drongen. Samen met drie andere Drongenaren werd ik zonet voor schut gezet door de twee containerparkwachters van dienst. Na eerst van 17 u tot 17u 20 te hebben aangeschoven, werd ons niet zonder enig leedvermaak en met de nodige schuttingtaal duidelijk gemaakt dat wij 'het mochten aftrappen' en dat 'ze al lang genoeg gewerkt hadden' en 'dat we maar om 15 u moesten gekomen zijn toen er niemand was' en 'of we wel konden lezen wat de badgelezer aanduidt'. Ze hadden die zonet met een brede glimlach op volzet gezet. Ik heb er begrip voor dat wij de openingsuren moeten res-

Verzoek: 200802-100

Glascontainer.

In september kochten wij een rolcontainer om een bestaande rolcontainer te vervangen. Wij gebruikten die container dus vele jaren als glascontainer. Ik had ook de reglementen van Ivago nagekeken of er enig probleem zou zijn met de aankoop van een nieuwe dergelijke container. De reglementen stipuleren alleen dat de wanden en de bodem gesloten moeten zijn. De nieuwe rolcontainer is in een groene kleur en om alle vergissingen te vermijden heb ik er op de zijkanten in grote letters het woord GLAS opgeplakt. De ophaaldienst heeft hem één keer meegenomen, maar heeft hem bij een volgende beurt (dus één maand later) laten staan, waarop ik reageerde bij Ivago. Ivago zei dat ze om praktische redenen die container niet kunnen ophalen: eerst omwille van de grootte en ook omdat niet alle wagens uitgerust zijn met een ophaalsysteem voor rolcontainers. Daarbij zeggen ze ook dat dit ook niet ergonomisch is voor hun milieumedewerkers. Wat ons stoort is dat Ivago de eigen reglementen niet wil honoreren, en naar gelang het geval wil aanpassen. Daarenboven verwacht men wel van de klant inspanningen, die ergonomisch blijkbaar niet aanvaardbaar zijn voor het personeel. Deze zijn nochtans altijd met twee om de ophaling te doen. Ik kan dus niet anders dan besluiten dat hier een pertinente onwil speelt om op een eerder ingenomen standpunt terug te komen, en dat daarenboven de standpunten van de klant (het reglement, het ergonomische aspect en de voorstellen om de zaak op te lossen) niet ernstig genomen worden.

pecteren. Ik heb er tevens begrip voor dat het mogelijk is dat je onverrichter zake moet terugkeren. Alhoewel dat ik 20 minuten eerder had kunnen terugkeren als ze een kegel hadden gebruikt om de laatste klant aan te duiden. Een praktijk die ook gebruikt wordt bij de autokeuring en de carwash. Ik heb zeker geen begrip voor een staaltje onbeschoft pestgedrag van het containerpersoneel.

Onderzoek:

De ombudsvrouw is niet bevoegd voor Ivago. We voeren daarom geen onderzoek naar het gedrag van de werknemers van Ivago, maar bezorgen de klacht wel aan de verantwoordelijken, die beloven een intern onderzoek te voeren.

Onderzoek:

Ivago zegt dat hun reglement heel duidelijk is: glas moet aangeboden worden in een emmer of in een stevige bak met gesloten bodem of zijwanden. Volgens Ivago is de rolcontainer die verzoeker gekocht heeft, een stuk groter dan zijn vorige. Dit stelt een ernstig probleem voor de lediging: niet alle wagens zijn uitgerust met een speciaal beladingssysteem. Meestal moeten de glasbakken manueel geledigd worden door de milieuwerkers: om de rolcontainer van verzoeker te ledigen zouden de mensen van Ivago die grote container op een niet te verantwoorden manier moeten tillen, wat letsels kan veroorzaken. Als tegemoetkoming en blijk van goede wil, is Ivago bereid per uitzondering de container, die nu al gevuld is, te komen leegmaken met een speciale wagen.

In de toekomst, zegt Ivago, zal verzoeker zich naar het reglement moeten schikken en het glas in een kleinere bak of emmer aanbieden. Dit is hem duidelijk gezegd. Verzoeker is echter niet tevreden met dit antwoord en laat dit ook weten aan de bevoegde schepen.

Verzoek: 200806-286

Langs de kade.

Bij deze meld ik dat er opnieuw geen vuilophaling is geweest op ons adres aan de Voorhavenkaai. Ik heb afgelopen maand al minstens 6 keer telefonisch contact gehad met Ivago over niet opgehaalde GFT en nu dat eindelijk weg is blijkt gisteren de restafval en het papier te zijn blijven staan. Ik dring er ook sterk op aan het probleem aan de Voorhavenkaai in het algemeen eens grondig aan te pakken. Sinds deze kaai niet langer havengebied is en eigendom van Stad Gent, hebben zowel wij als onze burens al eerder melding gemaakt van een structureel probleem. Aan de Voorhavenkaai liggen er zowel woonschepen als beroepsschepen. De beroepsschippers zijn hier passanten die een paar dagen aanleggen en dan weer vertrekken. Men kan van deze mensen niet verwachten dat zij van elke gemeente waar zij komen de lokale vuilniszakken aankopen. Aan sorteren hebben zij dan ook geen boodschap. Dus belanden er telkens zakken op de kade die vroeger door de Havendienst twee keer per week werden opgehaald.

Sinds de overdracht naar de Stad is het echter zo dat alle vuilnis als sluikstort wordt beschouwd en dus blijft liggen. Het is misschien goed om voor deze mensen een container te voorzien ?

De woonbootbewoners worden verondersteld Ivago-zakken te gebruiken en bij mijn weten doen mijn

directe burens dit ook maar als er telkens iets misloopt met de ophaling en wij telkens moeten telefoneren wordt het sluikstorten bijna gestimuleerd. De vuilnis van gisteren is nu blijven staan, gegarandeerd staan er vanavond zakken naast van passanten-schippers en hebben we binnen de kortste keren weer een vuilnisbelt voor de deur!

Onderzoek:

Navraag bij Ivago leert ons dat zij op de hoogte zijn van het probleem. Zij geven toe dat er een tijd een structureel probleem is geweest naar aanleiding van nieuwe rondes. Ivago belooft om dit heel nauwgezet op te volgen. Voor de rest is volgens hen alles goed geregeld. De beroepsschippers kunnen hun afval binnen het Havengebied laten ophalen. Buiten het Havengebied, op het grondgebied van de Stad moet men Ivago zakken gebruiken, maar de schippers kunnen hun afval ook kwijt aan de sluispassages in Evergem en in Merelbeke. De bedrijfsleiding van Ivago gaat samen met de Milieudienst en de Politie ter plaatse op de Voorhavenkaai en stelt vast dat er niet alleen een probleem van sluikstorten is, maar ook dat er op de kade grote wanorde heerst. Daarop wordt contact genomen met de Zeevaartpolitie en met het Havenbedrijf om samen orde op zaken te stellen. Ivago blijft ook aandringen om altijd sluikstorten te melden.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek bij Ivago kunnen wij niet opmaken of de belofte door een medewerker wel degelijk is gedaan. Volgens Ivago verzamelen zij wel de vragen van de burgers maar zij kunnen niet beloven dat er bladkorven zullen geplaatst worden. Ieder jaar opnieuw worden een zeshonderdtal bladkorven geplaatst door de Groendienst in overleg met Ivago. Men plaatst immers niet meer korven dan Ivago kan ledigen. De straten waarvoor vragen komen worden genoteerd en men kijkt dan waar het kan. Ivago heeft voor verzoeker wel een oplossing: indien zij teveel last hebben van bladval kunnen zij contact opnemen met Ivago die dan de samen geveegde bladeren tijdens hun reguliere veeg rondes zullen meenemen. Besluit: Ivago belooft niet om bladafvalkorven te laten plaatsen, ze beloven dat ze de vraag samen met de Groendienst zullen bekijken het volgende jaar.

Verzoek: 200811-511

Bladkorven.

Vorig jaar heb ik contact opgenomen met Ivago. Ik wou bladkorven aanvragen in onze straat. Ivago heeft me toen doorverwezen naar de Technische Dienst van Mariakerke. Na een zestal telefoontjes, kreeg ik uiteindelijk telefoon van Ivago om te zeggen dat het dat jaar niet meer mogelijk was, maar dat er genoteerd stond dat er volgend jaar een bladkorf komt in de Alphonse Claey-Bouuaertlaan ter hoogte van nummer 69. Nu een jaar later zie ik overal terug bladkorven staan, maar nog niet in onze straat. Ik heb weer naar Ivago gebeld en ze zeggen weer dat het te laat is, want de draad is op en dat het voor volgend jaar zal zijn. Ik hoop alvast dat er volgend jaar een bladkorf komt. Wij hebben niet zo veel bomen in de straat zelf, maar liggen wel naast een park, waardoor we ook veel last hebben van bladeren. Ik kan dat niet allemaal blijven verzamelen.

Verzoek: 200812-590

Verkeerde afvalkalender.

Ik woon in de Karel Antheunisstraat. Op mijn afvalkalender staat dat op dinsdag 9 december het grof vuil wordt opgehaald, dus heb ik mijn afval ook op die dag buiten gezet. Net zoals andere bewoners uit mijn straat, de Vijfwindgatenstraat en de Frère-Orbanlaan. Die dinsdag is Ivago echter niet langs geweest en woensdagvoormiddag was het grof huisvuil nog altijd niet opgehaald. Ik heb dus naar Ivago gebeld en wat blijkt... Blijkbaar hebben wij allemaal een verkeerde afvalkalender gekregen. Wij hebben kalender V4 7 gekregen in plaats van V4 6. Bij ons werd het grof vuil

opgehaald op 24 november.

Ten eerste vind ik dat wij aan de hand van die codes toch niet kunnen weten of we wel de juiste afvalkalender hebben gekregen.

Ten tweede vind ik dat Ivago het grof huisvuil zo snel mogelijk moet komen ophalen, want dat staat daar nu allemaal door hun vergissing en voor je het weet ligt daar van alles bij.

Onderzoek:

Wij vragen aan Ivago om het grof huisvuil zo snel mogelijk op te halen om sluikstorten te vermijden. Dezelfde dag nog wordt het opgehaald.

16.2.2. Eandis

Verzoek: 200811-542

Verzwareing.

Wij hebben een verzwareing van onze elektriciteit aan Eandis gevraagd omdat:

- wij een nieuwe keuken hebben met veel elektrische toestellen;
- wij sinds enkele maanden een kindje hebben waarvoor wij een droogkast in gebruik genomen hebben gezien de vele was;
- onze huidige elektriciteit (16 A) veel te laag is wat maakt dat wij regelmatig kortsluitingen krijgen (wanneer wij bijvoorbeeld twee zware toestellen gelijktijdig gebruiken) wat soms tot onveilige situaties kan leiden wat best vermeden kan worden met een baby.

Eandis liet onze elektriciën vandaag weten dat zij ons verzoek geweigerd hebben omdat de tellerkasten van ons appartementsgebouw (tien appartementen) verouderd zijn. Deze zouden eerst allemaal moeten vernieuwd worden (op kosten van de mede-eigenaars wel te verstaan) alvorens Eandis akkoord gaat met onze verzwareing.

Echter, wij zijn bereid om onze tellerkast te vernieuwen indien Eandis dit eist (en voor zover deze eis technisch en juridisch gegrond is uiteraard) maar het kan toch niet zijn dat dit gekoppeld wordt aan de vernieuwing van alle tellerkasten.

Onze elektriciën liet ons tevens weten dat normaliter Eandis deze kost moet dragen wanneer het een "routinematige" vervanging is (dus zonder enige aanleiding)

maar hier maakt Eandis nu gebruik van onze aanvraag om deze kosten door te schuiven naar de mede-eigenaars zodanig dat zij ervan verlost zijn. Het is ons ook niet duidelijk wie de juridische eigenaar is van de bestaande tellerkasten. De mede-eigenaars of Eandis?

Wij verwachten een schrijven van Eandis waarin de weigering van ons verzoek meegedeeld wordt.

Ook de syndicus van ons gebouw zal een schrijven van Eandis krijgen volgens onze elektriciën. In dit schrijven zal staan dat alle tellerkasten moeten vernieuwd worden (dus geen keuze).

De mede-eigenaars zullen zich verzetten tegen deze eenzijdige beslissing die er enkel en alleen maar gekomen is door onze aanvraag. Interessant in deze is dat Eandis (of vroeger Electrabel) in het verleden reeds verzwareingen toegestaan heeft aan andere mede-eigenaars in het gebouw zonder bijkomende vereisten.

Het spreekt voor zich dat de beslissing van Eandis veel tijd (en veel geld) in beslag zal nemen alvorens en voor zover deze überhaupt in praktijk omgezet zal worden. Echter, wij hebben onze verzwareing dringend nodig gezien voorgaande bemerkingen. Is het dan ook mogelijk dat u hierin tussenkomt?

Onderzoek:

Wij richten ons tot de Ombudsdienst van Eandis. Na enkele weken ontvangen wij het nieuws dat de bestaande reglementering wordt aangepast. Veiligheid gaat volgens Eandis boven alles. Oude installaties met metalen kasten zijn volgens het technisch reglement niet meer toegelaten. In die gevallen wordt dan geëist

dat de gehele installatie wordt vernieuwd. Waar het op een veilige manier kan, is men bereid om van de algemene regel af te wijken en toch een verzwarende toevoeging te staan in een afzonderlijke kas.

16.2.3. Het Havenbedrijf

Voor Het Havenbedrijf zijn ze er vrij weinig klachten. Er is wel de gevoelige materie van de onteigeningen. Vooral tijdige info en communicatie zijn belangrijk en vermijden dat er vanuit verschillende kanten (bijvoorbeeld gemeente Evergem) naast elkaar info wordt verdeeld en dat dit, indien mogelijk, ook met een menselijke aanpak gebeurt.

Verzoek: 200805-217

Onteigend!

Wij wonen in Rieme, een deelgemeente van Evergem. In juni 2006 hebben wij vernomen dat er in de wijk onteigeningsplannen waren voor de Haven van Gent. Volgens het plan was ons huis niet getroffen. Op 14 juli 2006 krijgen wij een brief dat we toch zullen onteigend worden. We gaan ons informeren bij het Havenbedrijf maar daar kunnen ze me geen uitleg geven. Ze konden alleen maar zeggen dat we onteigend zouden worden en dat we van 17 juli tot 31 augustus bezwaar konden indienen. In maart 2007 werden we uitgenodigd voor een vergadering. De vragen van de bewoners werden ontwijkend beantwoord. We kregen ook geen uitleg waarom met de bezwaren van de bewoners geen rekening werd gehouden. In november 2007 kwam een bemiddelaar. Het enige wat hij vroeg was of hij ons mocht opschrijven voor een sociale woning. Geen verdere uitleg. Op 17 januari 2008 kwam iemand van het Aankoopcomité langs met een schatter om de waarde van onze woning te bepalen. Er werd weinig rondgekeken en er werden weinig vragen gesteld. Op 8 februari 2008 werd ons een bod gedaan. We kregen geen schattingsverslag te zien en men deelde ons ook de geschatte waarde van onze woning niet mee. Er werd niets op papier gezet. Er werd wel een contract onder onze neus geduwd met de bedoeling dit zo rap mogelijk te ondertekenen. Wij deden dit niet. Men zei ons dat als we de waarde van onze woning wilden weten wij een advocaat moesten inschakelen of een schatter. Dus met kosten voor ons. We hebben dat ook gedaan. Op 28 april 2008 werd ons een tweede bod gedaan. Maar niets op papier. Ze hebben aangedrongen om de akte te tekenen. Wij hebben bedenktijd gevraagd. Wij vragen niet om onteigend te worden. Wij krijgen geen informatie, geen juiste schatwaarde. Wij

Eandis stuurt aan verzoeker een offerte. Voor verdere informatie kan verzoeker terecht bij Eandis.

draaien zelf op voor de kosten als we iets concreets willen te weten komen. Kortom, ik ben niet te spreken over de hele manier van doen, zeker ook niet over die bemiddelaar. Wat doet die eigenlijk voor ons? Zeker voor ons die geen sociale woning wensen, we zijn toch niet verplicht zeker. Ik heb geen inzicht in het hele verloop van die voor mij ingewikkelde procedure. En ik sta er ook alleen voor. De laatste keer dat hij hier zijn hoofd binnenstak heeft hij meegedeeld dat als ik niet toegaf er een deurwaarder zou komen en een rechtszaak. Nu is hij met die deurwaarder langs geweest, zijn dat nu manieren, ik heb geen sociale woning, ik heb een alleenstaande woning met een ruime tuin en ik wil hetzelfde in de buurt. Dat lijkt mij maar billijk en redelijk. Waarom zou ik een sociale woning moeten aanvaarden. Ik wil geen luxe gewoon wat ik nu heb maar vandaag kost dat gewoon veel meer en ik heb bovendien 4 opgroeiende kinderen. Wij hadden een heel goeie buurt en dat zijn wij in elk geval kwijt. Toen we wisten dat we zouden onteigend worden was het ieder voor zich, ach iedereen had zo zijn problemen, het is allemaal heel begrijpelijk. Moet ik nu kosten maken voor een advocaat? Dit is toch echt niet meer fair. Nu is er wel een prijs op papier gezet en die is lager dan eerst mondeling werd meegedeeld. Is dit nu die correcte overheid?

Onderzoek:

De ombudsvrouw neemt contact op met de schepen van de Haven en met het Havenbedrijf zelf met de vraag de nodige informatie te bezorgen. Dit blijkt moeilijker dan gedacht. Wij doen zelf enkele juridische opzoeken in verband met de rechten van de onteigenden en de plichten van de overheid die de onteigening tot algemeen nut uitvoert. De ombudsvrouw bemiddelt ook opdat verzoekster pas na de winter haar huis zou moeten verlaten. Het Havenbedrijf zet nog eens alles op een rijtje wat in het dossier van de onteigening

gebeurd is, welke informatie gevoerd is. Hieruit blijkt dat de burger heel ingewikkelde informatie moet verwerken en daarbij nog twee verschillende plannen moet samenleggen. Blijkt nu dat het huis van verzoekster vroeger al opgenomen was in het Zeehavengebied en dat het dus niet meer opgenomen is in het

huidig onteigeningsplan van de wijziging van het Zeehavengebied. De onteigening is dus de uitvoering van het vroeger besluit.

Beoordeling: geen oordeel

16.2.4. Huisvestingsmaatschappijen

Vooraf gebrek aan informatie bij het opslaan van de huur naar aanleiding van nieuwe reglementering.

Verzoek: 200812-609

Huurprijs

Ik ben huurder van een sociale woning, de huishuur wordt berekend door mijn jaarinkomsten en ook met de basishuurprijs van het huis. De basishuurprijs is van 318 € naar 480 € gegaan, dat is dan bijna 50% opslag. Kan een sociale huisvestingsmaatschappij zo maar de basishuurprijs opslaan?

Onderzoek:

Wij zijn niet bevoegd voor sociale huisvestingmaatschappijen. Aan de hand van informatie die wordt geleverd door het bureau Stadswoningen kunnen wij verzoeker toch voldoende informeren over de geldende regelgeving. Voor verdere details verwijzen wij verzoeker naar zijn verhuurder of desnoods de Vlaamse ombudsman.

16.2.5. De Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn

De belbus en herhaaldelijke klachten over verwondingen door uitzwenkende gelede bussen, trillingshinder en 'geschreeuw' van trams

Verzoek: 200801-19

Belbusje komt zo!

De leuze is twee uur op voorhand bellen om uw belbus te reserveren. Nu de realiteit is wel heel anders: het begint de spuigaten uit te lopen. Maak gebruik van het openbaar vervoer zegt men, maar als je er gebruik van maakt kom je bedrogen uit. In het begin van de maand augustus had mijn nichtje de belbus nodig om zich naar haar werk te begeven als vakantiejob. Zij diende om 13u te beginnen op de Langerbruggekaai te Gent, vertrekkende van Spanjeveerstraat te Mendonk om 12u15. Ik reserveerde de bus de maandag 30 juli 2007 zodat zij hem zou kunnen nemen op 01-02-03 augustus. Krijg ik als antwoord dat er geen plaats meer is op de bus, ze moet maar een bus vroeger nemen of later. Ik had geen twee uur maar twee dagen op voorhand gebeld om dan nog het antwoord te krijgen dat je maar op een andere manier naar het werk moet gaan. Is dit het gebruik van

het openbaar vervoer promoten? Ze is uiteindelijk met de fiets moeten gaan werken die 3 dagen. Kon enkel de bus bestellen voor de week nadien. De laatste dag is ze nooit opgehaald geweest door de belbus: ze is terug naar huis moeten lopen en de buurvrouw heeft haar moeten voeren. Belbus heeft nooit iets laten weten, maar opgelet als jij niet aan de halte staat. Als je dit driemaal tegenkomt kan je de belbus niet meer reserveren. Laatst nam mijn vader de belbus op 21 december. Normaal ging hij de bus nemen om 9u25 vertrekkende van Spanjeveerstraat naar Oostakkerdorp. Belbus belt met de vraag of mijn vader naar Mendonkdorp kerk kon gaan, want de belbus stond in panne en ze moesten een grote lijnbus sturen, die niet gemakkelijk kon draaien. Geen probleem: hij is flexibel en heeft zich naar ginder begeven. Mijn vader doet zijn boodschappen in Gent en rond 11u30 belt hij of het mogelijk is om de belbus terug te reserveren rond 14u00 op Oostakkerdorp. Kreeg een heel onbeleefd antwoord dat hij zich maar aan de regels

moet houden en dat hij ten vroegste maar om 15u00 de bus kan nemen. Nu ondertussen begeeft mijn vader zich naar Oostakkerdorp en wacht hij op het dorp op de belbus van 15u00 (3 uren wachten). Rond 12u45 komt de belbus aan op Oostakkerdorp en zet reizigers af. Drie personen stonden daar te wachten: mijn vader en twee meisjes die pas van de vlieghaven kwamen en vroegen aan de chauffeur waar hij naar toe reed. Hij reed naar Zelzate. Ze vroegen aan de chauffeur of het mogelijk was hen mee te nemen tot aan de lichten van Sint-Kruis-Winkel op de Kennedybaan. Bus moest zelfs niet afslaan. Ook zij werden afgeblaft dat zij er niet opstaan voor 12u45, dat mijn vader maar moest wachten tot 15u00 en die twee meisjes tot 16u00. De belbus van 12u45 is leeg vertrokken naar Zelzate. En diezelfde bus opnieuw leeg mijn vader opgehaald om 15u00. In tijden dat de brandstofprijzen de pan uitzwieren kan je dat toch niet begrijpen. Is dat dan zoveel gevraagd om aan de dispatching te melden dat ze drie personen meenemen. Wij hebben alle begrip als de bus vol zit, maar dit was puur een voorbeeld van machtsmisbruik. Kan er iets aan de flexibiliteit van de belbus gedaan worden? Ook aan de manier waarop de mensen worden aangesproken.

Verzoek: 200803-136

Gevaarlijke bussen.

Op zaterdag 16 februari werd ik op het voetpad aangereden door het uitzwenkend achterste gedeelte van een gelede lijnbus. Deze kwam op de Dendermondsesteenweg uit Destelbergen en draaide de Gentbruggestraat in. Ik liep naast mijn echtgenote op het trottoir en had de tijd niet meer om opzij te springen. Ik kreeg een slag op mijn rechterschouder. Het gebeurde zo snel dat we beiden tegen de huisgevel werden gegooid. Ik heb net een schouderoperatie achter de rug en vrees voor de gevolgen van die slag. Ik heb een mail naar De Lijn gestuurd met mijn verhaal en met de vraag om de nodige maatregelen te treffen opdat zo iets niet meer zou gebeuren, maar een maand later heb ik nog geen antwoord. Daarom kom ik bij de ombudsvrouw in de hoop dat ik via haar toch een reactie krijg.

Onderzoek:

De Lijn laat ons weten dat de regel is dat de belbus 14 dagen op voorhand kan gereserveerd worden. Indien er echter reeds klanten genoteerd staan voor een bepaalde rit is het inderdaad mogelijk dat een volgende persoon wordt geweigerd of dat er gevraagd wordt om naar een andere halte te gaan om de uitvoering van de rit niet in gevaar te brengen. Er bestaat eveneens een regel die zegt dat de belbus twee uur op voorhand dient gereserveerd te worden, zegt De Lijn. In verband met het onvriendelijke gedrag van de belbuschauffeur deelt De Lijn mee dat deze persoon niet langer op de belbus zal worden ingezet. Er is hem volgens De Lijn gewezen op het belang van klantvriendelijkheid. De Lijn zelf zegt dat ze alles in het werk zullen stellen om herhaling van dergelijke voorvallen in de toekomst te vermijden. Op de vraag waarom een lege bus niemand wil meenemen en hoe het komt dat een gemaakte afspraak niet is nagekomen, krijgen wij geen antwoord. Hierover zijn er meerdere klachten.

Onderzoek:

De man is bij de ombudsvrouw gekomen omdat hij geen enkele reactie gekregen heeft van De Lijn op zijn brief. Alhoewel wij niet bevoegd zijn voor De Lijn sturen wij daarom zijn klacht door met de dringende vraag om die man een antwoord te bezorgen. Daarenboven gaat het hier niet om een alleenstaand probleem: ook een fietser signaleerde ons het gevaar van de gelede bussen. We bezorgen de klacht ook aan de schepen van Mobiliteit die belooft om het probleem met De Lijn te bespreken. In het antwoord dat De Lijn aan verzoeker ten slotte bezorgt, wordt gezegd dat zij geen spoor van een vroegere melding teruggevonden. Volgens De Lijn wordt alles eraan gedaan om de veiligheid van iedereen te verzekeren: er zijn camera's achteraan op de bussen, de chauffeurs worden extra getraind en op geregelde tijdstippen worden zij ook gecoacht. De Lijn biedt zijn verontschuldiging aan voor het voorval.

Verzoek: 200809-416

Schreeuwende tram.

Als buurtbewoners aan het Elizabethplein/Burgstraat/Peperstraat hebben wij een klacht over de lawaaihinder van de trams in de richting van Wondelgem. Wanneer de tram de bocht neemt piept en schreeuwt hij, het gaat door merg en been, en dit tot 2 uur 's nachts. Het gepiep en gekreun herbegint bij het ochtendgloren. Het helpt wat als er iets zachter wordt gereden maar een echte oplossing is dit niet. We hebben al herhaaldelijk gevraagd en geschreven naar De Lijn om dit euvel te melden en dringend een oplossing te zoeken, zonder resultaat. We vragen dat die rails op die plaats worden geolied, of zodanig worden bewerkt of geslepen dat er geen geluidshinder meer is voor de buurtbewoners, ofwel een ander soort geluidsarme rails. Een medewerker van de Lijn wordt uitgenodigd om een avond en nacht te komen slapen op onderstaand adres om te ervaren wat het probleem precies is. We staan niet alleen met onze klacht.

Verzoek: 200811-559

Verstoken van openbaar vervoer.

Ik kom bij de ombudsvrouw omdat De Lijn mij nooit een duidelijk antwoord heeft gegeven. Ik woon in de Suzanne Lilarstraat en vraag dat De Lijn een betere bedeling van de wijk rond de Fabiolalaan zou verzekeren. Door de werken in de Fabiolalaan geraakt men met het openbaar vervoer niet meer aan het ziekenhuis Institut Moderne, noch aan de Rijksdienst voor Pensioenen, evenmin aan de school Sint-Paulus en het nieuw aan te komen sociaal woningcomplex in de Verpleegstersstraat. Ik vind ook dat de communicatie rond die werken beter zou kunnen.

Onderzoek:

We steken ons licht op bij het infopunt Gent-Sint-Pieters dat alle klachten bundelt die iets met de werken te maken hebben. Volgens het infopunt is er een uitgebreid gesprek geweest van een vertegenwoordiger van De Lijn met verzoeker over de dienstverlening in die buurt. Wel is het zo dat De Lijn haar wegomlegging van buslijn 9 niet wil aanpassen en dat het bestaande traject nog zal gevolgd worden gedurende minstens één jaar, tot na de werken in de Koningin Fabiolalaan. Verzoeker heeft een alternatief voorstel, het infopunt Gent-Sint-Pieters staat er achter, maar De Lijn blijft bij haar standpunt.

Onderzoek:

We bezorgen dit verzoek van de buurt aan De Lijn die ons laat weten dat het lawaai in scherpe bochten sterk afhankelijk is van het weer. Bij droog en koud weer veroorzaakt de tram meer lawaai. De Lijn zegt wel dat zij bij de minste melding de rails laat insmeren, maar dit mag niet overvloedig gebeuren omwille van het slipgevaar op de rijweg. Ze beloven onmiddellijk maatregelen te nemen.

Opvolging:

Enkele maanden later vernemen we dat De Lijn een automatisch smeersysteem toepast op de Hermelijn-trams. Dit betekent dat de trams in de bochten zelf de sporen smeren waardoor het akelige getsjirp in de bochten bijna volledig verdwijnt. Verzoeker zegt dat het echt helpt.

Opvolging:

Alhoewel verzoeker, na onze tussenkomst en die van het infopunt Gent-Sint-Pieters, een langdurig gesprek heeft gehad met de verantwoordelijke van de Dienst Exploitatie van De Lijn Oost-Vlaanderen, blijft de situatie volgens De Lijn onwijzigbaar tot na de heraanleg van de Koningin Fabiolalaan in 2010.

16.2.6. TMVW

De samenwerking is zeer vlot met de klachtenbehandelaar en dit zorgt ook voor heel wat resultaat voor burgers die hier ook meermalen hun tevredenheid laten blijken.

Verzoek: 200804-194

Vergeten riool?

In maart 2007 heb ik gemeld dat wij problemen van rioolverstopping hadden doordat de straat slecht aangelegd is. De riolering was volgens onze loodgieter en volgens de firma die voor de ontstopping zorgde, te hoog aangelegd zodat het afvalwater niet correct kon wegvloeien. In eerste instantie hebben wij de Dienst Wegen van de Stad aangeschreven. In augustus liet de ombudsvrouw weten dat Aquario (een afdeling van TMVW) de nodige aanpassingen zou doen. We zijn nu acht maanden later en er is nog niets gebeurd.

Verzoek: 200812-603

Maat is vol.

Ik kom in naam van de bewoners van vier huizen in de Blauwstraat in Wondelgem. Die hebben allemaal bij hevige regenweer veel wateroverlast: de straat staat dan onder water vanaf de Geelgorsstraat tot aan de Botestraat. Het water komt uit de riolering. De vier huizen hebben dan ook altijd een terugslag van rioolwater, we geraken van ons afvalwater niet af, we kunnen de wc niet meer doortrekken en onze kelders lopen onder water via de ontluchtingsbuizen met schade tot gevolg. Dit gebeurt enkele keren per jaar. Dit probleem klaag ik al een paar jaar aan, wij wonen daar 20 jaar en de jongste 5 jaar hebben we echt hevige wateroverlast. Zelfs bij lichte regenval stellen we vast dat de twee rioolmonden aan onze huizen te hoog liggen. Oplossing zou hier kunnen zijn een goot te maken tussen die twee rioolmonden dan is dat kleinere probleem opgelost. Er is meer aan de hand dan die twee te hoog liggende rioolmonden. Is er misschien een relatie met de aanleg aan de vijfhoek met de collectoren? We hadden dit probleem inderdaad niet voor de aanleg van die collectoren. De rioleringen zijn volgens mij slecht, het zijn kleine betonnen buizen met kiekendraad erin. Aan het pleintje hebben ze recent een vrij dunne pvc buis gestoken en daar kon je de oude buizen zien, vol met slijk en boomwortels die er door gegroeid zijn. Meer dan eens heb ik al de diensten zelf aangesproken. We komen nu naar de ombudsvrouw omdat we van pier naar pol worden gestuurd en omdat er werkelijk veel

Onderzoek:

We brengen TMVW op de hoogte van de klacht. Zij antwoorden ons dat ondertussen de nodige stappen zijn ondernomen om tot een definitieve oplossing te komen. Samen met de Dienst Wegen wordt er gekeken welke aanpassingen aan het trottoir moeten gebeuren, terwijl TMVW zelf het nodige doet voor de aanpassingen aan de rioolaansluiting. Verzoeker wordt ook door henzelf op de hoogte gebracht. Twee weken later zijn de werken uitgevoerd.

boosheid en ongenoegen is. We hebben het gevoel dat we in Wondelgem daar toch wat in de steek worden gelaten en wij durven net als onze burens niet voor wat langer met vakantie gaan. We hebben al contact gehad met de Brandweer: we zijn zelf zandzakjes gaan halen. De rioleringsdienst van de Tussengemeentelijke Maatschappij voor Waterbedeling is geweest maar die mensen zeggen dat het aan de straat ligt en niet aan de riolering en dus verwijzen ze naar de Stad. Maar ge loopt toch met uw kop tegen de muur dus voor ons is de maat vol of moet ik zeggen de riolering?

Onderzoek:

We steken eerst ons licht op bij de ombudsman van Aquafin, maar volgens Aquafin liggen de collectoren te ver van de betrokken straat om enige invloed uit te oefenen. Ons onderzoek bij TMVW leert ons dat zij op de hoogte zijn van het probleem in de Blauwstraat: zij hebben vastgesteld dat de afvoercapaciteit in de Blauwstraat onvoldoende is, zeker bij stortbuien en hevige en langdurige regenval. Zij werken aan een nieuw en afdoend afwateringsmodel. De moeilijke punten zullen eerst aangepakt worden. Concreet voor de Blauwstraat zou men een nieuwe afvoer aanleggen naar het Liefken. Men zou dit echter pas na 2010 kunnen realiseren. In afwachting van een definitieve oplossing belooft TMVW om regelmatig te ruimen zodat het rioleringsstelsel het water beter zou kunnen afvoeren. Verzoeker wordt op de hoogte gebracht. Een eerste ruiming gebeurt al de daarop volgende week.

“Alleen de waarheid kan het onrecht tarten,
de waarheid of de liefde”

(A.Camus)

DEEL 3 ANALYSE PER THEMA

In dit deel krijgt u een aantal thema's die gebaseerd zijn op signalen en klachten en die voor een organisatie interessante trends kunnen inhouden. Zo bekijken we toch de toetsingsnorm waarover de burgers bij het Gentse ombudsteam het meest hebben geklaagd: namelijk de reglementering. Maar waarover hadden ze het dan precies en wat schort er aan sommige reglementen en hoe kunnen ze mogelijks verbeterd worden? Ook kregen we signalen over 'wonen en samen leven in de stad', welke nieuwe trends merken we, waarover ergeren burgers zich in Gent? Kleine en grote ergernissen die niet door een ambtenaar meteen kunnen worden opgelost en waar burgers zelf ook soms hun verantwoordelijkheid moeten nemen maar toch van de overheid verwachten dat die tussenkomt. En hoe zit het met de voorbeeldfunctie van medewerkers en politici in Gent. Dat en nog iets meer komt u in dit deel te weten.

Hoofdstuk 1

De voorbeeldfunctie

Het spreekt vanzelf dat je als ambtenaar, politie- of brandweerman en politicus anderen niet kan opleggen wat je zelf zou overtreden. Dat een overheid haar eigen regels en omgangsvormen niet zou volgen zou leiden tot terecht wantrouwen, rechtsonzekerheid, willekeur en favoritisme... Bijvoorbeeld wanneer burgers een (zware) belasting op leegstand en verkrotting ontvangen terwijl de overheid zelf haar gebouwen zou laten verkommeren dat zou twee maten en twee gewichten zijn. Kortom een aandachtig lezer weet precies waarover we het in dit thema zullen hebben. En wees ervan overtuigd: burgers zullen niet nalaten dergelijke ongerijmdheden te signaleren aan het ombudsteam. Maar soms heeft het ook te maken met perceptie en kunnen we deze perceptie rechtzetten en aantonen dat burgers onterecht lokale medewerkers of politici viseren? De tussenkomst van de Ombudsvrouw werkt immers in twee richtingen.

We nemen er een greep uit en citeren hier de opmerkingen en woorden van verzoekers.

integriteit – voorbeeldfunctie
integriteit – belangenvermenging
Verzoek 200901-40

Verkeersagressie

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

Onderzoek:

De dienst, die deze camionette ter beschikking heeft, wordt gevonden. In elk geval: deze bestelwagen wordt wel degelijk gebruikt door de Stad Gent. Het diensthoofd heeft de betrokken personeelsleden aangesproken. Zij stelt dat dit gedrag compleet onres-

pectvol is en niet kan voor medewerkers van de Stad Gent. Het diensthoofd biedt aan verzoeker haar excuses aan. Zij wenst duidelijk te stellen dat dit absoluut niet door de beugel kan voor de dienst en dat hier zeker zal tegen worden opgetreden. Besluit: Het stadspersoneel heeft een voorbeeldfunctie. Als het zich - blijkbaar omwille van normvervaging - hier niet aan houdt, dan stelt zich een probleem van integriteit. In elk geval treedt het diensthoofd op passende wijze op.

Beoordeling: gegrond

overeenstemming met regelgeving

integriteit - voorbeeldfunctie

Verzoek: 200810-496

Leiband

Ik houd mijn hondje altijd aan de leiband. Men mag overigens een hond niet laten lopen zonder leiband. Ik zie echter altijd een schepen met haar hond en die loopt niet aan de leiband. Laatst sprak ik haar aan en vroeg haar of de regels niet voor haar gelden. Zij antwoordde mij dat zij wist dat haar hond niet vrij mag lopen. Hieraan voegde zij wel toe dat zij het onbeleefd vond dat ik haar die vraag stelde.

Ik denk toch dat de wetten voor iedereen, dus ook voor een schepen gelden. En ik vind dat zij het voorbeeld moet geven.

Verzoek: 200809-423

Waar rook is...?

Gisterenavond waren we gaan eten in een Turks restaurant er werd een hele avond geroookt door verschillende mensen, waaronder verschillende politici van Gent. Hoe kan dit? Er is toch verbod op roken in restaurants, enzovoort?

Graag vernam ik wat hiertegen gedaan wordt. Het is helemaal niet leuk zo te moeten eten.

Onderzoek:

Het toezicht op het rookverbod in de horeca is een opdracht van de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de voedselketen en Leefmilieu. Wij verwijzen verzoeker voor dit aspect naar deze dienst.

overeenstemming met regelgeving

integriteit - voorbeeldfunctie

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200809 -386

Rotzooi

Reeds verscheidene weken stort de Groendienst snoeiafval op de parking van de sporthal aan de Keiskantstraat te Drongen, met het gevolg dat particulieren er ook hun tuinafval en andere rotzooi komen storten (zelfs oude aardappelen en planken). Laatst zag ik zelfs een werknemer van de Groendienst daar na zijn werkuren als particulier tuinafval depone-

Onderzoek:

De ombudsvrouw spreekt de schepen aan. Zij deelde daarbij mee dat de schepen een voorbeeldfunctie heeft.

De schepen belooft beterschap. Voor ons is het duidelijk: de regels zijn er voor iedereen en de schepen riskeert net als iedereen een boete voor het niet houden van haar hond aan de leiband. Dit is ook de zienswijze van de Gentse politie. Overigens heeft de schepen blijkbaar al een opmerking gekregen van de Politie. Volgens de schepen was de burger weinig hoffelijk in haar benadering. En mogelijks heeft ook zij een punt. Burger vindt het voldoende en is hiermee tevreden.

Beoordeling: gegrond

Om een onderzoek te kunnen starten naar de vaststelling van verzoekster dat een hele avond werd geroookt door verschillende Gentse politici van Gent, bijvoorbeeld in verband met het aspect voorbeeldfunctie, is het nodig dat verzoekster ons de namen van deze politici doorgeeft.

Verzoekster gaf bovendien de naam op van een welbepaald Turks restaurant. Wij vragen of dit wel degelijk in Gent is. Wij vinden immers geen restaurant terug met die naam.

Wij ontvangen echter geen reactie van verzoekster op deze vragen en sluiten dit dossier zonder er een gevolg te kunnen aan geven.

ren. Het is daar bijgevolg een stinkende boel van gistingssappen dat mijn inziens een ontoelaatbare milieu-overtreding is. Ik denk dat de Groendienst wel over andere stortplaatsen dan een parking moet beschikken. Telefonische meldingen aan de Groendienst hebben nog niets opgeleverd.

Onderzoek:

De Groendienst bevestigt dat groenafval tijdelijk wordt gestockeerd op de parking van de sporthal Keiskant. De dienst geeft toe dat dit niet de meest elegante oplossing is, maar op dit ogenblik zou dit de enige oplossing zijn. Dit zou in Drongen de enige beschik-

bare openbare ruimte zijn voor deze stockage. Voor de afvoer van het groenafval werden door de Groendienst afspraken gemaakt met de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. In normale omstandigheden is dit volgens de Groendienst geen probleem maar tijdens de vakantieperiode stellen zich soms logistieke problemen om dit binnen een redelijke termijn te kunnen realiseren. Het is niet mogelijk om voortdurend groenafval te verwijderen om overlast op de parking te beletten. Als gevolg van dit dossier vraagt de Groendienst nu aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen om het groenafval zo snel mogelijk te laten afvoeren.

Over de opmerking dat particulieren er ook hun tuinafval en andere rotzooi komen storten stelt de Groendienst dat hiertegen moeilijk kan worden opgetreden. Sluikstorten is moeilijk te bestrijden. Volgens de Groendienst kan niet worden getolereerd dat een werknemer daar als particulier afval deponeert. De Groendienst zal hierover communiceren met de medewerkers.

Volgens de Groendienst is er geen sprake van een milieuovertreding als het groenafval "op regelmatige basis" wordt weggehaald. In dit geval geeft de Groendienst toe dat men hier in overtreding was. Wij vragen aan de Groendienst of er wordt gestreefd naar een legaal alternatief. De Groendienst antwoordt hierop dat op korte termijn geen alternatief voorhanden is. Daarom kan men enkel streven naar het tijdig laten ophalen van het groenafval door de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen.

Verzoeker betreurde ook dat telefonische meldingen aan de Groendienst nog niets opleverden. Op de Groendienst heeft men inderdaad in augustus een klacht ontvangen, die werd doorgegeven aan de verantwoordelijke controleur. Deze controleur heeft op zijn beurt de vraag overgemaakt aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Door een samenloop van omstandigheden en een communicatiefout is er echter het één en ander misgelopen waardoor het afval is blijven liggen.

De stortplaats op de parking van de sporthal Keiskant is duidelijk een tijdelijke oplossing. De diensten kijken uit naar een definitieve oplossing.

Besluit:

Er wordt blijkbaar gehandeld conform de regelgeving. De communicatie tussen de diensten onderling en tegenover de burger zou beter kunnen. De dienst heeft ook een voorbeeldfunctie waar te maken: het afval moet regelmatig worden weggehaald en personeel moet daar na de werkuren niet komen sluikstorten. Er moet ook een andere locatie worden gezocht.

Opvolging:

Verzoeker stelt voor om gebruik te maken van de braakliggende gronden juist voorbij het sportterrein om het groenafval te stockeren. Deze gronden zijn volgens hem ook eigendom van de Stad Gent. De Groendienst antwoordt dat deze locatie in overweging is genomen. Op deze strook zou ook buffergroen worden ingeplant en de Groendienst zou onderzoeken of daar inderdaad een afgesloten inplantingplaats kan komen. Dit zal volgens de Groendienst echter niet op korte termijn kunnen worden gerealiseerd. Het project behelst meer dan dat en daar worden ook nog voetbalvelden en randaccommodatie ingeplant.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Er wordt blijkbaar gehandeld conform de regelgeving. De communicatie tussen de diensten onderling en tegenover de burger liep mis. Qua voorbeeldfunctie: het afval werd niet regelmatig weggehaald en personeel sluikstort na de werkuren.

Aanbeveling:

De communicatie tussen de diensten onderling en tegenover de burger zou beter kunnen.

De dienst heeft ook een voorbeeldfunctie waar te maken: het afval moet regelmatig worden weggehaald en personeel moet daar na de werkuren niet komen sluikstorten.

Er moet ook een andere locatie worden gevonden voor deze stortplaats.

integriteit - voorbeeldfunctie

Verzoek: 200810 -492

Auto

Ik ben niet gediend met het gedoe van het personeel van de Groendienst hier op Meulestede. Ik moest om 12u45 weg met mijn auto die in de garage staat. Hier achteraan het gebouw stond er een verhuishwagen en juist rechtop de auto van Stad Gent. Ik heb er geklopt om te vragen of het mogelijk was om mij door te laten. Ze deden hun deur niet open. Ik ben gedwongen geweest om met de bus weg te gaan. Ik betaal hier huishuur plus de garage en kan hier niet weg met de auto. Die mensen van de verhuishwagen zeiden dat ze binnen waren. Ik ga zeker op Zuid en Stadhuis klacht indienen, dat laat ik niet zo. Het is altijd iets met die mannen. Ik ben het kotsbeu met die mannen, dan staan ze nog de mensen uit te lachen bij. We zullen een keer zien wie er blijft lachen. In het vervolg bel ik de Politie. Ik moet weg kunnen met mijn auto wanneer ik wil.

Onderzoek:

Volgens de Groendienst stond op vrijdag 24 oktober het dienstvoertuig geparkeerd op zijn gewone voorbehouden plaats. Deze parkeerplaats van het dienstvoertuig is reglementair aangeduid met een boord van witte verf op de verharding, met twee verkeersborden 'verboden parkeren' en een onderbord "uitgezonderd dienstvoertuigen". Nog volgens de Groendienst was die dag vanaf 11u45 niemand meer van de medewerkers aanwezig op die plaats.

Verzoekster schreef dat zij om 12u20 aanklopte aan de refter. Volgens de Groendienst was toen niemand meer in de refter. De dienst stelt dat, als de medewerkers aanwezig zijn, de refter niet op slot en toegankelijk

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200810 -471

Slecht zicht praalstoet

Proficiat voor de Stad om ons zo een mooie Floraliënstoet te laten zien. Echter was die dag niet iedere stadsmedewerker van goede wil. Mijn mama en ikzelf hadden 2 kaarten gekocht voor de tribune D1 op de Vrijdagmarkt. We betaalden 18 euro voor een kaart wat niet echt weinig is. We zaten goed op de achtste rij, zo dachten we tot we daar aankwamen en zagen dat een vrachtwagen van de Stad Gent zodanig geparkeerd stond dat hij ons zicht belemmerde om de stoet te zien aankomen. Ik ben dan vriendelijk gaan

is. Nog volgens de dienst kon er dus niemand op het verzoek ingaan en kon het voertuig dus niet verplaatst worden.

Op de vraag of het personeel dit had kunnen voorzien kan de Groendienst moeilijk een eenduidig antwoord geven. Het is nu nog moeilijk te achterhalen in welke mate de verhuishwagen met lift de doorgang versperde. Volgens de Groendienst was er nog plaats, maar blijkbaar hebben de medewerkers dit verkeerd ingeschat en was dit onvoldoende. De dienst zal voortaan het dienstvoertuig binnen de voorbehouden parkeerplaats zo dicht mogelijk tegen de straat stallen en in het vervolg rekening te houden met dergelijke situaties. Volgens de Groendienst was er geen kwade wil van de medewerkers in het spel. Er kan wel sprake zijn van een inschattingsfout. Blijkbaar blokkeerde de verhuishwagen de doorgang naar de garageboxen. Volgens de Groendienst zou het dienstvoertuig verplaatst zijn, indien de medewerkers op dat ogenblik op die plaats waren. De Groendienst noemt dit een spijtige samenloop van omstandigheden maar zeker geen kwade wil van de medewerkers.

Wij melden dit aan verzoekster, die dan echter op haar woorden terugkomt. Ze schrijft ons nu dat zij het niet had op de mensen van de Stad Gent, maar op de verhuishwagen die de doorgang blokkeerde.

Besluit:

Wij hadden bij de betrokken dienst een onderzoek gevoerd in verband met een voorbeeldfunctie bij dit incident. Uiteindelijk blijkt dus niets aan de hand te zijn, toch niet wat een voertuig van de Stad Gent betreft.

Beoordeling: ongegrond

vragen aan de chauffeur of hij zijn vrachtwagen niet enkele meters achteruit kon zetten, zodat iedereen die op de tribune D1 zat de stoet goed kon zien. Het antwoord van de chauffeur was neen. Hij moest van zijn baas op die plek staan en nergens anders. Ik moest mij voor klachten wenden naar de organisatie of de Stad zo zei hij. Nu weet u ook dat op zondagnamiddag er geen diensten bereikbaar zijn. De chauffeur was wel uiterst grof, onbeleefd en onbeschoft. Hij sprak mij zeer neerbuigend en in een redelijk gemene taal aan. Hij kon het risico niet nemen zijn wagen te verplaatsen, omdat er teveel volk was. Even later kreeg ik twee agenten in het oog. Ik vroeg hen of het mogelijk was even te helpen bij het verzetten van de vrachtauto

om de menigte op een veilige afstand te houden. De agenten waren heel vriendelijk en hulpvaardig. Echter de chauffeur wilde niet meewerken. Ondertussen hadden de kinderen van de chauffeur plaatsgenomen in de vrachtwagen. Zij waren misschien de reden waarom hij zich niet wilde verplaatsen. De organisatie en de politie hebben dan meerdere pogingen ondernomen om het probleem op te lossen, maar de chauffeur bleef weigeren. Uiteindelijk liep hij weg en liet de kinderen in de vrachtwagen achter. We hebben de chauffeur heel de stoet niet meer gezien. Toen de stoet gedaan was en al het volk op de straat kwam, is hij ingestapt en doorgereden. Nu was er nog meer volk op de been en nu kon

integriteit - voorbeeldfunctie

Verzoek: 200805 -247

Tempo

In de Steenakker aan het Storyplein zijn twee arbeiders van de Stad Gent al twee weken bezig aan een gebouwtje. Ik denk voor een gasinstallatie of zo. Die mannen doen dus de hele dag niets. 's Morgens rond acht uur zetten ze hun kruiwagen buiten en dan verdwijnen ze in het internaat daar. Waarschijnlijk gaan ze daar een babbeltje slaan met de kuisvrouwen. Als ze op een dag anderhalf uur werken is het al veel. Daarnet (om 14u00) zaten ze weer gezellig te babbelen in de zon... in plaats van te werken. Ik vind het dus een schande dat die mannen de hele dag niets doen terwijl er ik weet niet hoeveel mensen heel graag willen werken, maar geen job vinden.

Onderzoek:

De werken werden gestart op 9 mei 2008. In totaal werden er 16 mandagen gepresteerd (2 personen x 8 dagen). In die periode werd de bestaande gascabine weggebroken, de fundering gegoten, de nieuwe cabine opgemetseld en gevoegd, de betonnen vloer gegoten, de klinkerbevloering gelegd, en de metalen deurkader terug geplaatst. Daarnaast werden er ook een tiental stenen herplaatst en opgevoegd in de vensterbanken van de kantine. De putten in de weg naar de slaapzalen werden gevuld en een aantal speeltuigen werden volledig verwijderd (met fundering) en de putten werden achteraf gevuld met aarde.

Als men de werken met de uren vergelijkt, werd er volgens de controleur behoorlijk gewerkt. Beide werknemers worden er wel aan herinnerd dat zij, net als iedereen, moeten presteren zoals van hen verwacht wordt.

hij wel zijn wagen verzetten, nu nam hij wel het risico, hij reed er zelfs toeterend mee door de overvolle Lange Munt. Toen heb ik de nummerplaat van de wagen genoteerd. Ik zou het opportuun vinden dat mama en ik de helft van onze kaart terugbetaald zien omdat we maar de helft van de stoet hebben kunnen zien.

Onderzoek:

De Dienst Feestelijkheden biedt zijn verontschuldigen aan en er volgen passende maatregelen, want na onderzoek bleek de klacht gegrond.

Beoordeling: gegrond

Verzoeker is het niet eens met de conclusie van de controleur. Hij heeft ze bezig gezien en hij vindt dat de twee arbeiders de andere werknemers van de Stad een slechte naam bezorgen. Op één volledige werkdag hebben ze bijvoorbeeld maar één balk gestoken. De rest van de tijd hebben ze opnieuw staan babbelen met de schoonmaaksters.

Opvolging:

Eén van de arbeiders vraagt een persoonlijk gesprek met de ombudsvrouw omdat hij zich aangetast voelt in zijn beroepseer. Over de opmerking dat hij en zijn helper dikwijls in het internaat kwamen, zegt hij dat ze zich daar moesten omkleeden, dat ze daar de sleutel moesten halen en dat ze daar ook aten. Op een bepaalde dag kon er ook niet normaal gepresteerd worden wegens gebrek aan materiaal. Over het zonnebaden zegt hij dat dit waarschijnlijk slaat op schilders van een privé-firma die in de buurt aan het werk waren. Tijdens hun pauze hadden die namelijk een deken gelegd op het voetbalveld om er hun boterhammen op te eten. Hij en zijn helper hebben niet liggen zonnebaden.

Beoordeling: ongegrond

Op basis van het geleverde werk, de beoordeling van de controleur en de reactie van één van de arbeiders beschouwt de ombudsvrouw de klacht als ongegrond. Het gaat hier mogelijk om perceptie of verwarring met andere werknemers.

Aanbeveling:

Schat de benodigdheden op voorhand in zodat er geen tijd verloren gaat.

integriteit - voorbeeldfunctie

Verzoek: 200804-211

Trammelant

Op 22 april 2008 tussen 11u45 en 12u00 gingen een paar vriendinnen en ik naar de Mac Donalds op de Martelaarslaan en wij wilden aanschuiven aan een nieuwe kassa. Toen we onze bestelling deden werden we brutaal aan de kant geduwd door twee jonge mannen van Afrikaanse afkomst met een trui van Stad Gent aan. Toen ik tekens deed naar een vriendin van wat is dat hier, zei de ene man van waarom doe je tekens. Heel de Mac Donalds heeft het gehoord. Waar moet ik me wenden om een klacht in te dienen tegen deze twee mannen?

overeenstemming met regelgeving
kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening
Verzoek: 200806-272

Lege pastorie

Ik woon naast de pastorie, die eigendom is van de Stad en waar momenteel niemand woont en de nieuwe pastoor zou daar niet komen wonen en dus zou het pand mogelijk door de Stad opnieuw verhuurd worden. In de tuin staan bomen die zichzelf hebben geplant want die tuin is een wildernis, het gaat zowel om bomen en vlierbessen, sierheesters die heel hoog zijn en tegen mijn zijgevel komen ook de wortels komen onder mijn huis. Een kruin is onlangs afgekraakt en op mijn platform terecht gekomen en ik heb die er af geduwd. Ik heb contact gezocht met de pastoor, hij is nu echter weg en dus blijf ik met mijn probleem zitten dat de ene naar de andere doorschuift. Het enige wat ik vraag is: de bomen te snoeien, ze staan te dicht en liefst zou ik ze weg hebben maar ik weet niet meer tot wie ik mij moet wenden: is dit alles nu eigendom van de Stad? Is het nog gehoord door de pastorie? Het District zegt dat de bomen voor de Groendienst zijn en de Groendienst zegt dat het heesters zijn en dat is voor het District. De brief is duidelijk: de Groendienst zegt dat het de huurder van de pastorie is die verantwoordelijk is, maar wie is de huurder momenteel? Is hier geen minnelijke schikking mogelijk wat die heesters aan de zijgevel betreft?

Onderzoek:

Onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen brengt aan het licht dat de twee mannen werknemers zijn van die dienst. Ze worden gehoord. Ze bevestigen dat er op die dag een incident was met de twee meisjes, maar hun versie verschilt enigszins van die van verzoekster. Volgens hen zijn zij niet brutaal geweest en zijn het de meisjes die zich luid en brutaal hebben opgesteld. Omdat het hier gaat om "woord tegen woord" is het onmogelijk om over het incident een oordeel te vellen. Wel worden de werknemers er aan herinnerd dat stadspersoneel altijd een voorbeeldfunctie heeft, ook buiten de werkuren.

Beoordeling: geen oordeel

Onderzoek:

Het bisdom bevestigt dat de nieuwe pastoor de pastorie niet zal bewonen (hij gaat wonen in een appartement en voor de parochiale activiteiten wordt een andere ruimte in orde gebracht). Volgens de Groendienst bestaat de beplanting uit overjarige, uitgegroeide struiken en spontane zaailingen waarvan de hoogste takken onder invloed van wind en regen tegen de woning van verzoekster schuren. Haar slaapkamer grenst tegen de pastorietuin en wanneer ze in haar bed ligt bij winderig weer heeft ze daar vooral hinder van. Enkele dagen later neemt de onderhouds-afdeling de hinderlijke takken weg en wordt het sluikestort tegen de gevel (groenafval) opgeruimd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Ook de Stad moet als eigenaar zijn lege panden onderhouden.

hoffelijkheid

kwaliteitsvolle, actieve dienstverlening

Verzoek: 200801-20

Verdwenen zus

Mijn moeder is pas overleden. De familie heeft al heel lang geen contact meer met onze jongste zus, maar we wilden haar toch op de hoogte brengen van het droevige nieuws. We kunnen haar echter op geen enkele manier meer bereiken. Ze woont al een jaar niet meer op haar oude adres, maar staat er wel nog ingeschreven. Haar huisbaas weet ook niet waar ze is. Via gsm kunnen we haar ook niet meer bereiken. Mijn oudste zus had een jaar geleden voor de laatste keer contact met haar via de telefoon.

Omdat ik toch heel ongerust ben hierover, ben ik daarom op woensdag 16 januari 2008 om 10u50 naar het politiecommissariaat van Ekkergerm gegaan. Na enig wachten kwam er een inspecteur bij mij die duidelijk een slechte dag had. Toen ik hem de situatie uitlegde en duidelijk stelde dat ik helemaal niet wou weten waar ze nu was of zo, maar alleen wou weten dat ze in orde was, antwoordde hij mij: "Moest het nu nog een week geleden zijn, maar een jaar geleden... Wij kunnen u niet helpen." Omdat ik hem vertelde dat ik niet goed begreep waarom het na een week wel nog kan en na een jaar niet meer, telefoneerde hij eens naar zijn officier. Na een kwartiertje kwam hij terug met de boodschap: "Wij kunnen u niet helpen, bol het maar af." Ik vond die reactie ongepast, vooral omdat ikzelf altijd beleefd ben gebleven ondanks mijn aandringen. Toen ik zag dat er geen ruimte meer was voor een gesprek, ben ik opgestaan en heb ik gezegd dat ik het hier niet zomaar zou bij laten. Achter mijn rug riep de inspecteur: "Klootzak." Geschokt draaide ik mij om en vroeg ik wat hij zei. Op luide toon zei hij toen in het bijzijn van de twee receptionistes en een zestal andere agenten die daar zaten te wachten: "Bol het af, klootzak!" Iedereen was duidelijk geschokt door zijn opmerking. Toen ik naar zijn naam vroeg, riep hij: "Daar hebt gij niets mee te maken." Ook de receptionist wou mij later zijn naam niet geven, maar daar heb ik alle begrip voor.

Nadat ik bekomen was van de eerste emoties, vond ik dat ik het hier niet bij kon laten en daarom kom ik bij u. Mijn eerste bezorgdheid is nog altijd dat mijn zus in orde is en dat ze op de hoogte wordt gebracht van de dood van onze moeder, maar de manier waarop ik behandeld werd is ondermaats.

Onderzoek:

Na onze tussenkomst en na enig speurwerk van de Politie wordt de zus gevonden en de boodschap over de dood van haar moeder wordt doorgegeven. Verzoeker is blij dat alles in orde is met zijn zus. Hij bedankt iedereen voor de geleverde inspanningen. De Dienst Intern Toezicht van de Politie onderzoekt ook de manier waarop verzoeker werd ontvangen. Getuigen verklaren dat de betrokken inspecteur nooit de woorden "bol het af" in de mond heeft genomen. Hij heeft wel "klootzak" gezegd, maar dat zou niet gericht zijn naar verzoeker, maar naar een collega die hem "aantrapte". De inspecteur beseft dat zijn uitlatingen heel slecht overkwamen. Ze worden ook formeel afgekeurd door zijn directe leidinggevende. Er wordt de inspecteur ook nog eens gewezen op de voorbeeldfunctie van de Politie, zeker aan het onthaal.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De zus wordt na enig speurwerk gevonden. De inspecteur wordt aangesproken over zijn uitlatingen.

integriteit - machtsafwendings

Verzoek: 200810-448

Machtsmisbruik?

Ergens in maart 2008 krijg ik een pv toegestuurd van Politiezone Gent met een antwoordformulier en het verzoek een onmiddellijke inning te betalen van 200 euro omdat ik een aantal verkeersovertredingen zou hebben begaan: drie in totaal. Ik heb de gewoonte mijn verkeersboetes te betalen als ik inderdaad een overtredding heb begaan. Maar in dit geval blijkt dit proces verbaal een onwaarschijnlijke opeenstapeling te zijn van onwaarheden, verdraaiingen van de waarheid en onversneden leugens. Ik ben dan ook niet van plan om het hierbij te laten.

Ik herinner mij de situatie van 2 maart 2008 waarover de vaststeller het pv heeft opgesteld nog zeer goed omdat mijn vriendin, die toen met mij in de auto zat, en ik ons zeer verbaasden over de agressieve en hardnekkige manier waarop een kleine blauwe auto achter ons op allerlei manieren bleef proberen ons voorbij te steken in een drukke stedelijke verkeerssituatie waarin wij ons in een file bevonden waarin wagens achter elkaar aanschoven en waarin het dus absoluut onmogelijk was en ook geheel tegen alle verkeersregels indruiste om een voorligger voorbij te steken. Wij waren dan ook zeer verbaasd toen we mochten vaststellen dat de bestuurster van die blauwe auto een lid van de Gentse Politie bleek te zijn. En dat niet alleen, een lid van de Gentse Politie dat zich nauwelijks iets aantrok van de verkeerscode en vervolgens een pv vol leugens opstelde. Het lijkt mij niet aanvaardbaar in een democratie en een rechtsstaat – en dat is België nog altijd – dat een inspecteur van politie op een dergelijke manier misbruik maakt van haar functie. Dat heb ik ook gemeld op de antwoordkaart die ik terug heb gestuurd en waarin ik duidelijk heb gemaakt dat ik weiger om deze onterechte boetes te betalen.

Daarna hoorde ik meer dan een maand niets meer. Dan heb ik zelf contact opgenomen. Ik gaf het pv-nummer op en ik kreeg te horen dat men mij zou doorverbinden met “de bevoegde dienst”, maar na meer dan tien minuten wachten aan de telefoon werd ik met niemand doorverbonden. Uiteindelijk heb ik het opgegeven. Een paar dagen later arriveerde dan “een voorstel tot onmiddellijke inning” voor 200 euro.

Het pv komt erop neer dat deze mevrouw insinueert dat ik haar meermalen “verhinderd zou hebben dat ze mij zou inhalen”. Dit zijn pertinente leugens. Ik herinner me deze situatie nog zeer goed omwille van de agressieve, hinderlijke en arrogante manier waarop

deze vrouw in haar blauwe auto mij op eender welke manier probeerde voorbij te steken in plaats van zich aan de verkeersregels te houden en te wachten tot ze de kans had om mij op een wettelijke manier voorbij te steken. Op geen enkel moment heb ik haar gehinderd of wat dan ook. Het probleem was dat ik voor haar op de rijweg zat en dat wij een tijdlang hetzelfde traject volgden.

Daarbij heb ik mij op geen enkel moment niét aan de verkeersregels gehouden. Integendeel. Als het inderdaad zou kloppen dat ik een dergelijke opeenstapeling van verkeersovertredingen zou hebben begaan, waarom heeft deze politieofficier me dan niet doen stoppen, me ter plekke geverbaliseerd en me mijn rijbewijs ontnomen? De aanpak van deze vrouw is zo grof.

Onderzoek:

Er is een duidelijke procedure voorzien binnen de Politiezone Gent voor gevallen waar een agent betrokken is als partij én verbalisant (al dan niet op dat ogenblik met dienst). De algemene regel is om in deze gevallen niet zelf te verbaliseren omdat dit zowel bij de bekeurde als bij de rechtbank een indruk nalaat van een vorm van partijdigheid en persoonlijke betrokkenheid. Wanneer men van deze regel afwijkt en dus toch verbaliseert, moet men hierover een gemotiveerd verslag maken aan het ambt van de Korpschef.

De genoemde inspecteur heeft deze procedure niet gevolgd en de Korpschef verontschuldigt zich bij verzoeker voor haar gedrag omdat dit volgens hem niet past binnen het begrip gemeenschapsgerichte politiezorg. De inspecteur wordt hier ook over aangesproken en via een dagorder worden de instructies nogmaals overgemaakt aan het volledige korps.

De Korpschef kan geen pv laten verdwijnen. Zoals gewoonlijk in deze gevallen, maakt de Korpschef wel zijn visie over aan de Procureur des Konings met de vraag hier rekening mee te houden in het raam van zijn opportuniteitsrecht.

Opvolging:

In aansluiting op de brief van de korpschef beslist de Procureur des Konings op 22 september 2008 om het proces verbaal te seponeren .

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Over de inhoud van het pv spreken wij ons niet uit. Het gedrag van de inspecteur laat echter een indruk van partijdigheid en persoonlijke betrokkenheid na. Juist om deze reden is er ook een duidelijke procedure voor de betrokkenheid van politiepersoneel als partij én verbalisant. De inspecteur volgde de regels niet. De

Korpschef geeft zijn visie mee aan de Procureur des Konings met de vraag hier rekening mee te houden. De procedure wordt ook nog eens bekend gemaakt aan het volledige korps.

Aanbeveling:

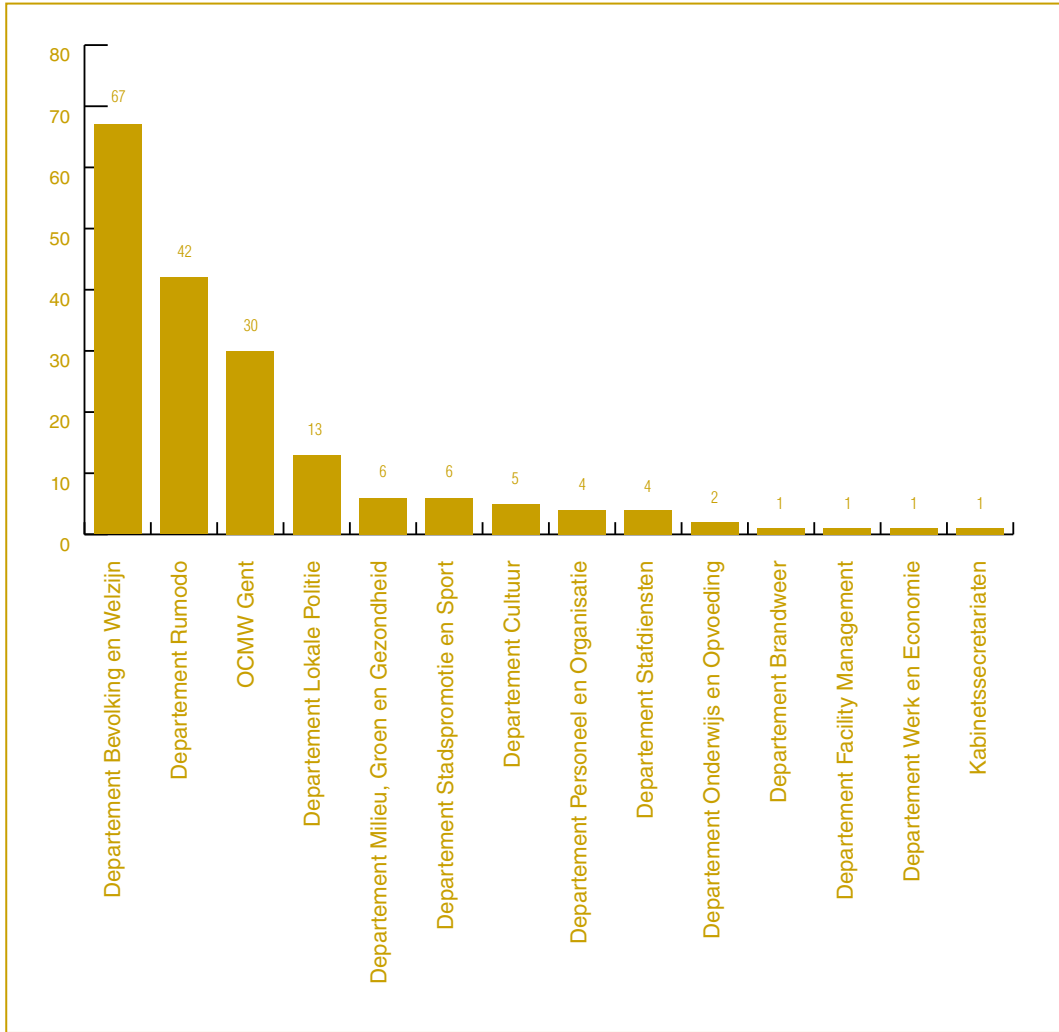
Analyseer de klacht grondig, ook qua communicatiemethoden. Deze procedure staat of valt met de korpschef.



Hoofdstuk 2

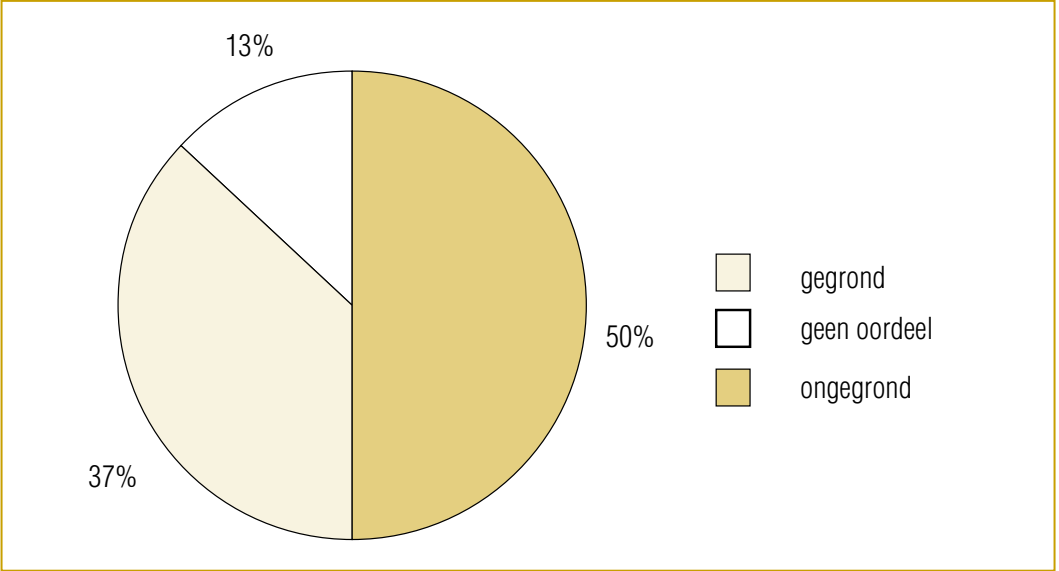
Regelgeving en procedures

De ombudsnorm of de norm waaraan de kwaliteit bij de Stad Gent wordt getoetst en waarover het meest wordt geklaagd is de reglementering. Zouden Gentenaars dan toch rebellen blijven? En zijn de klachten wel gegrond?



Maar waarover wordt dan precies geklaagd? Teveel regels? Onduidelijkheid? Het niet toepassen van de regelgeving? De interpretatie ervan? U zal het ook al gemerkt hebben: er wordt heel veel geschreven en gepraat over vereenvoudiging van regels. Maar gebeurt dit in de praktijk wel of worden gewoon regels vervangen door andere regels of procedures? En zijn die nieuwe regels en/of procedures echt eenvoudiger? Wordt er ooit wel eens een regel afgeschaft?

Kortom veel vragen en het ombudsteam kan enkel een antwoord formuleren op basis van klachten, maar u zal merken dat klachten interessante info voor een organisatie kunnen zijn als er tenminste ook iets mee gebeurt.



2.1. Regelgeving van hogere overheden

We stellen vast dat de lokale overheid wordt geconfronteerd met regelgeving van hogere overheden (Europa, federaal, Vlaams).

Die regelgeving wordt weliswaar opgelegd, maar is in de praktijk moeilijk te realiseren. Gebrek aan overleg met de lokale overheid lijkt ons hier mogelijk een oorzaak te zijn. Maar de gevolgen hiervan zijn voor de ambtenaar en vooral voor de burgers erg ingrijpend, want omdat de regels moeilijk toe te passen zijn, worden ze door de lokale diensten zelf om organisatorische reden 'aangepast' en niet volgens de richtlijnen geïnterpreteerd. Wat een vervaging van de scheiding der machten inhoudt (basisregel van onze democratie) en zelfs aanleiding kan geven tot enige willekeur en rechtsonzekerheid bij alle actoren.

Maar je kan geen ijzer met je handen breken... en over sommige regels hebben sommige burgers toch wel terechte opmerkingen.

Concrete voorbeelden

dossier 200809-399

Buitenlandse studenten moeten eigenlijk onverwijld ingeschreven worden, maar dat kan maanden duren wegens overbevraging en vooral door de toch wel ingewikkelde regelgeving.

dossier 200810-451

Soms stellen we vast dat zelfs wanneer het in de praktijk misschien toch mogelijk zou zijn om de richtlijnen toe te passen, de dienst het om organisatorische reden niet altijd zo handig vindt wegens de al lange wachtrijen. Bijvoorbeeld :de hogere richtlijn op het overhandigen van een elektronische identiteitskaart aan vreemdelingen die erom verzoeken werd geruime tijd niet toegepast: de vreemdeling kreeg er wel één, maar moest zich pas aanmelden als hij werd opgeroepen en niet wanneer hij erom verzocht.

Aanbeveling

Zou vanuit het lokale niveau het hogere niet meer bewust moeten gemaakt worden van de problemen in de praktijk en de gevolgen daarvan?

De studenten-klagers betwisten zelden of nooit dat het belangrijk is voor de Stad om op de hoogte te zijn van wie hier als buitenlandse student binnenkomt en waar die verblijft. Ook de inschrijving en domiciliëring van studenten buiten de Europese Unie lijkt evenzeer zinvol aangezien zij over visa moeten beschikken bij reizen, dat blijkt uit diverse klachten.

Maar waarom die tijdelijke buitenlandse studenten wel domiciliëren als de binnenlandse studenten niet gedomicilieerd mogen worden omdat ze als tijdelijk afwezig worden beschouwd? Zou hier een eenvoudige registratie om een overzicht te hebben niet volstaan?

2.2. Interpretaties

Regel is regel, maar er is ook de interpretatie van die regel en een aantal burgers komen met klachten over “verkeerde interpretaties door de ambtenaar”. Hier moet gezegd dat de klacht meestal ongegrond is en dat de rol van de ombudsvrouw hierin duidelijk die van onafhankelijke arbiter en communicator is.

Toch hebben klagers in een aantal gevallen gelijk. Na een klacht waarin de burger gelijk krijgt van de ombudsvrouw en dit gelijk ook wordt bewezen, blijkt dat de regelgeving wel eens wordt aangepast. Hieruit blijkt toch ook enige impact.

Concrete voorbeelden

dossier 200802-99

Een factuur van de Brandweer over stormschade. De burger haalt zijn gelijk, hoewel de schouw slecht onderhouden was, maar omdat er hier sprake was van stormschade haalde hij toch zijn slag thuis.

dossier 200808-382

De discussies over de al dan niet recente pasfoto's. Want wat is recent?

2.3. Communiceren over regelgeving

Klachten over regelgeving en procedures zijn ook heel dikwijls het gevolg van weinig transparante en onduidelijk gecommuniceerde regels. De taal die gebruikt wordt in brochures is soms zo oubollig en ingewikkeld dat niemand het nog echt goed kan lezen.

Concreet voorbeeld

dossier 200809-394

Na tussenkomst van de ombudsdienst gebeurt er een aanpassing door de Verkeerstechnische Afdeling (VTA) van de Politie van de taal op het formulier voor de verhuur en het plaatsen van borden bij een verhuis.

Toch is het hier zeer de vraag of er geen grondiger aanpak van deze procedure moet gebeuren.

2.4. Snelle veranderingen

Regels veranderen heel snel. Daardoor gebeuren soms ook onzorgvuldigheden en op de werkvloer is het dan niet altijd duidelijk hoe ze nu precies uitgevoerd moeten worden. Dit brengt onzekerheid en dus ook klachten mee.

Concrete voorbeelden

dossier 200811-518

BTW-verlaging.

dossier 200802-46

Overheidsopdrachten.

2.5. Te veel regels

Voor al kleine zelfstandigen (bakkers, slagers) klagen dat ze verstikt worden door regels die niet op hun maat zijn, maar vooral voor grotere industriële bakkerijen opgaan. Dit is volgens hen de oorzaak van het verdwijnen uit het straatbeeld van de kleine ambachtelijke zaken.

Maar ze klagen vooral dat de ene overheid van de andere niet weet wat zij precies allemaal over zich heen krijgen en dat ze ook telkens moeten betalen voor controles en aanpassingen naar aanleiding van veranderingen in de milieu-wetgeving. Ook al hebben ze hun uitbatingsvergunning en hebben ze daarvoor betaald. Ondertussen veranderen de regels van het spel en moet opnieuw betaald worden voor nieuwe controles.

Kortom, ze hebben het gevoel dat er naast elkaar gewerkt wordt, het gevoel dat ze een melkkoe zijn en dat overheden van elkaar niet weten wat er wordt opgelegd. Ze klagen over gebrek aan overzicht en transparantie en soms ook de zin van sommige ingrepen (Bijvoorbeeld: op een bepaald moment moesten de bakkerstafels uit plastic bestaan. Wat in de praktijk bijzonder onhygiënisch was... dit werd dan weer aangepast nadat ze hun investeringen hadden gedaan...).

Concreet voorbeeld

dossier 200810-482

2.6. Uitvoering van regelgeving

De grote bureaucratie bij bureau Huwelijken ten gevolge van hogere regelgeving bij huwelijken met buitenlandse burgers vraagt vooral een goede en overzichtelijke registratie en goede informatie bij het begin van de samenstelling van het dossier. Is het hier niet aangewezen om eens aan benchmarking te doen en eens na te gaan hoe dit bijvoorbeeld in Finland en Australië, de twee toonvoorbeelden van een goede administratie, wordt aangepakt?

En natuurlijk moet de uitvoering van de regels zorgvuldig en doordacht gebeuren.

Concreet voorbeeld

dossier 200803-126

Zo is er voor De Lijn wel degelijk een vergunning afgeleverd voor het plaatsen van masten in het historisch centrum, maar de vraag blijft of die vergunning wel doordacht genoeg is afgeleverd.

Hoofdstuk 3

Wonen en samen leven

Onder dit thema vindt u de kleine en grote ergernissen van de Gentenaars: de zoektocht naar een betaalbare woning. Meer en meer vraagt de burger een tussenkomst van de overheid wanneer hij meent dat een aantal problemen zich maar blijven herhalen en ze niet in staat zijn om dit als burger zelf op te lossen. Ze klagen bij de Ombudsvrouw over onvoldoende, te trage of geen respons van de overheid.

In een drukke en vlugge maatschappij is wachten geen sinecure en we krijgen dan ook heel wat klachten en signalen over wachtrijen: wachtrijen bij kinderopvang, wachtrijen voor loket Vreemdelingenzaken, wachtrijen in OCMW-rusthuizen en vooral wachtrijen bij de sociale huisvestingsmaatschappijen. Het blijft een uitdaging voor een overheid om hier inventieve correcties uit te voeren. Maar opvallend is ook de onredelijke verwachting van burgers die menen wanneer ze een mail opsturen naar een overheid, ze per kerende een antwoord mogen verwachten. In een ontvangstbewijs kan een redelijke antwoordtermijn kenbaar gemaakt worden. Wat de werkelijke klachten over de wachtrijen voor de sociale huisvestingssector betreft: het spreekt vanzelf dat elke toewijzing weloverwogen moet gebeuren en gemotiveerd moet worden met totale uitsluiting van favoritisme.

Opmerkingen dat sommigen er toch nog in zouden slagen om via politici vlugger aan een sociale woning te geraken bleef in 2008 bij geruchten. Geen enkele van die klachten kon ook geobjectiveerd worden in 2008. Ook in 2009 regen we een identieke klacht. Hier loopt het onderzoek nog.

Voorts krijgen we de jongste jaren een stijgend aantal signalen over het toenemende aantal bedelaars en daklozen in het Gentse. Deze trend was reeds ingezet na de afschaffing van de wet op de landloperij. Het blijft in elk geval een moeilijke evenwichtsoefening waar ook klagers zich soms van bewust zijn: hoe moet je als overheid menswaardig optreden zonder een aanzuigeffect te creëren vragen sommige burgers zich af wanneer ze geconfronteerd worden met overlast door sommige groepen krakers, een toenemend aantal bedelaars, ... Enkele families kunnen voor overlast zorgen (vooral door overbewoning van panden) en soms volgens onze maatstaven in de meest erbarmelijke omstandigheden wonen.

Voorts registreerden we klachten van Gentse daklozen die komen klagen dat opvangcentra worden ingenomen door niet Gentse daklozen die uit omliggende gemeenten zouden worden aangevoerd... en mede daardoor ook overvol zitten. Signalen van meer en meer domiciliëring op campings (dossier 200804-168).

Bedelaars die volgens handelaars uit de Koestraat tot een netwerk behoren en 's morgens en 's avonds worden afgezet en opgehaald. Belangrijk hier is vooral dat er zo objectief mogelijk achterhaald wordt waar precies de problemen liggen. Pas wanneer precies wordt aangeduid "wie, wat, waar en waarom" kan een probleem aangepakt worden.

Anderzijds merken we dat burgers vooral klagen over hinder in hun onmiddellijke omgeving, hun straatbeeld. We citeren:

dossier [GD3323](#)

"Ik richt me tot u om uitleg te krijgen over enkele problemen in mijn buurt. Het eerste probleem zijn de fietsers. Ik heb niets tegen fietsers maar wat zich afspeelt op het plein is dat je dagelijks je leven riskeert door het plein te willen oversteken of naar de Koestraat wenst te gaan. Fietsers slingeren zich met een rotvaart via de aanpalende straten op het plein. Eén keer ben ik ten val gekomen door verschrikt achteruit te moeten springen. Indien je door

een fietser wordt aangereden dan ben je erg gewond en dit door hun snelheid. Zij hebben de tijd niet meer om te reageren en het vervolg laat zich kennen. Het tweede probleem is het voederen van duiven. Hoewel dit verboden is in Gent gebeurt dit dagelijks op het pleintje. Meestal betreft het hier een aantal oudere dametjes die zich niet kunnen inhouden en hun liefde voor de duiven laten spreken door het voederen ervan. Dit is niet alleen verboden maar brengt ook een aantal

neveneffecten op gang. Zo is er een overtal aan duiven op het plein (meestal op het dak van de diensten van de provincie Oost-Vlaanderen), wordt de buurt bevuild en brengt het ook ongedierte met zich mee zoals muizen, en zelfs ratten.

Een volgend probleem is het groeiende aantal fietsen die op het plein worden achtergelaten. Het is precies een fietsenstalling geworden. Ondanks het feit dat er in de Oranjeberg een fietsenstalling is voorzien worden de meeste fietsen tegen de gevel van het provinciehuis gezet. Waarvan de meeste dan op de grond liggen. Ook motorfietsen vinden daar een makkelijke parkeerplaats: gratis en voor niets, want er wordt toch niet gecontroleerd. Het plein is één van de mooiste van Gent, misschien wat onderkend, want men laat het plein voor wat het is. De banken zijn bijzonder vuil, er wordt veel vuil op de straat achtergelaten en naast de vuilbakjes op het plein staan regelmatig vuilniszakken afkomstig van sluikestorten. Hondenpoep is dagelijkse kost. Als je de mensen met hun hond erop aanspreekt dan krijg je een heleboel verwijten naar het hoofd. Ik heb niets tegen honden, ik heb er zelf twee, maar men moet zijn verantwoordelijkheid nemen en alles opruimen wat de hond achterlaat. Het plein wordt ook elke dag bezocht door enkele muzikanten die lange tijd hun muziek ten gehore brengen. Ik ben absoluut niet tegen muziek maar als je uren na elkaar moet luisteren naar het gejam van violen en andere, dan is snel het leuke ervan af. Wie op het plein woont die sluit direct zijn vensters om dat kattengejam buiten te houden. Niet plezierig wanneer het goed weer is en je liefst de vensters open wil laten. Mevrouw, mag ik u vriendelijk vragen of aan deze problemen enige aandacht kan worden gegeven door de bevoegde instanties. Het ergste zijn de fietsers en de onbesuisde snelheid die ze ontwikkelen en meestal komende uit de Koestraat en alzo het plein op. Levensgevaarlijk!"

dossier [200810-469](#)

Opvallend zijn de toenemende klachten over trillingshinder en hier wordt vooral gewezen op de onmacht van de overheid: bijvoorbeeld de klachten over hinder door bastonen, dit heeft weinig te maken met lawaai en passen daarom ook meestal binnen de normen, maar dit gaat vooral over trillingen veroorzaakt door bastonen. Klachten komen uit de omgeving van Flanders Expo bij grote manifestaties, maar kunnen ook na studenterfhuizen op koten komen. Ook gebrom en gezoem – klachten nemen toe, de klacht hier is blijkbaar ook de machteloosheid om dit probleem aan te pakken of zelfs nog maar in beeld te brengen.

dossier [200810-486](#)

Burgers kunnen in Gent enkel bij de Provincie terecht voor het meten van trillingshinder en dit meestal ook niet kosteloos. Uit klachten merk je ook de machteloosheid van de burger zelf hiertegenover om nog maar aan te tonen dat dit toch wel een probleem kan zijn. De klachten over trillingshinder zijn de jongste jaren toegenomen na invoeren van de gelede bussen (hier komen ook klachten van burgers die bij het uitzwenken van deze bussen gewond geraken omdat ze tot over het trottoir kunnen uitzwenken, dit kan ook te maken hebben met onaangepaste snelheid van de bus) en zijn ook gelinkt aan de staat van het wegdek en de verkeersdrempels.

dossier [200804-181](#)

Er zijn ook signalen over stofhinder ten gevolge van onaangepaste machines, zoals slijpmachines. Klachten die grotendeels kunnen vermeden worden, ook door de diensten van de Stad Gent.

dossier [200809-424](#)

Eveneens ontvangen we de jongste twee jaar bijna om de anderhalve dag signalen van burgers die werkelijk niet rondkomen ook al doen ze geen extravagante uitgaven. Uitgeweken meestal minder begoede Gentenaars die op latere leeftijd terugkomen uit het buitenland (Thailand, India).

signaal [200707-133](#)

dossier [200804-172](#)

dossier [200807-330](#)

Van de overheid wordt ook verwacht dat ze op nieuwere trends inspeelt: bijvoorbeeld burgers die zelf zoeken naar een oplossing om kosten te drukken. Hier wordt verwacht dat de overheid op zijn minst meedenkt en inspeelt. Bijvoorbeeld het delen van auto's als het om een privé initiatief gaat. Hier is de vraag dat autodelers elk een bewonerskaart krijgen want zij hebben een gedeelde auto per wooneenheid. Of bewoners die één woning delen maar toch afzonderlijk wonen. En we krijgen ook meer en meer bootbewoners die bij ons aankloppen.



“Le plaisir des disputes,
c’est de faire la paix”

(Alfred de Musset)

DEEL 4 OVERZICHT VAN DE KLACHTEN

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

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

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

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

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

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

Ook per dienst wordt er nog eens een overzichtstabel gegeven.

Daarna volgen de klachten chronologisch.

Wie dit deel wenst te raadplegen die verwijzen we naar de website: www.gent.be/ombudsvrouw of kan ook een kopie uitlenen. U geeft dan een seintje naar onze dienst: tel.: 09 266 55 00; adres: Botermarkt 17, 9000 Gent.

“Mensen struikelen
niet over bergen
alleen over molshopen”

(oude Chinese zegswijze)

EINDCONCLUSIE

1. OCMW

Het totaal aantal klachtendossiers blijft ongeveer gelijk. Wel is er een opvallende stijging te merken voor de OCMW-klachten. Dat is eigenlijk goed nieuws omdat hieruit duidelijk blijkt dat ook dit publiek onze dienst gevonden heeft wanneer ze er niet uitgeraakt met het OCMW zelf en bovendien blijken de klachten voor de organisatie OCMW interessante informatie te bevatten ook al zijn de meeste klachten ongegrond.

Maar het is duidelijk dat er kan gewerkt worden aan de continuïteitsproblemen bij langere afwezigheden (ziekte, bevallingsverlof, enzovoort) en de briefing naar de vervanger toe zodat de opvolging van de dossiers geen problemen stelt.

2. Politie

Ook bij de Politie kan het intern doorgeven van info via de balie (en vooral in Ekkergerm) verbeterd worden. Dit is al jarenlang een zwak punt. Ook het onthaal kan beter.

Politie mensen moeten er zich van bewust zijn dat gesprekken onderling aan de open balies door iedereen gehoord kunnen worden.

3. Burgerzaken

Bij de Dienst Burgerzaken zijn er aanwijzingen dat de elektronische registratie, behandeling en opvolging van dossiers verfijnd kan worden en dat het ook hier “meten is weten” is, wil men tot een evenwichtige verhouding personeel / taken komen.

Meer en meer wrijvingen komen voor aan loketten. Er wordt meer en meer geklaagd over onvriendelijkheid, een fenomeen dat vijf jaar geleden zeer weinig voorkwam. De klachten wijzen er mogelijk op dat het hier een combinatie is van overbevraging en mogelijk onderbezetting en vooral ook gebrekkige organisatie.

Er zijn ook aanwijzingen dat op sommige diensten binnen burgerzaken het aantal klachten daalt bijvoorbeeld bij het Bureau Overlijdens.

4. Signalen

De grootste problemen die we vooral via signalen van burgers vaststellen en die opvallend de jongste jaren gestegen zijn en dus wekelijks gesignaleerd worden:

- de te hoge huurprijs in verhouding met het inkomen;
- de ondoorzichtige energiefacturen;
- dakloosheid en de zoektocht naar een betaalbare woning;
- het steeds stijgende aantal discussies over te betalen retributies, het verzoek om toch te bemiddelen en om ook bij de overheid in schijven te mogen betalen (bijvoorbeeld pv's);
- de machteloosheid tegenover giganten zoals energiebedrijven en telecombedrijven;
- af en toe ook ernstige samenlevingsproblemen bij overlast door enkele krakers van allerlei afkomst. Wie er naast woont heeft meestal geen boodschap aan de mededeling dat dit maar een kleine groep is die voor overlast zorgt.

Belangrijk is hier de objectivering, het in kaart brengen van wat er precies schort en het kort op de bal spelen.

Bij kleinere ergernissen hoort vooral de netheid van het straatbeeld (sluikstorten, de blikjes en die klachten nemen elk jaar toe ondanks de grote inspanningen) en het straatmeubilair (de urinoirs, de vuilnisbakken, de bushokjes, enzovoort).

Voorts stellen we vast dat sommige burgers bijzonder kritisch voor de overheid kunnen zijn en zich beperken tot de vraag: wat kan de overheid voor mij doen? En zich zelden het omgekeerde afvragen. Ook hier moet de burger zelf

een rechtvaardiger evenwichtsoefening maken en de overheid kan hierbij helpen door duidelijk en weloverwogen de grenzen af te bakenen.

5. Top 3's

De top 3 van de onderwerpen waarover dan naar administratie toe het meest wordt geklaagd in 2008 is:

1. bevolkingsaangelegenheden;
2. het straatbeeld;
3. parkeerretributies.

De toetsingsnorm waarover de meeste klachten komen is de regelgeving en de top drie van de departementen waarover het meest wordt geklaagd is:

1. Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein;
2. Departement Bevolking en Welzijn;
3. OCMW-Gent.

Hieruit blijkt dat burgers vooral begaan zijn met alles wat ze zien in hun onmiddellijke omgeving en alles wat te maken heeft met identiteit.

6. Tot slot

Ten slotte melden we nog dat in 2008 de uitbouw van een formele interne klachtenbehandeling met registratiemodel zich nog niet liet voelen bij de Dienst Ombudsvrouw.

Grote discussies over wie wat moet doen blijven achterwege. Er wordt gestreefd naar een complementaire aanpak en de meeste diensten zijn er ondertussen in geslaagd om de tussenkomsten van de Ombudsvrouw minder als een bedreiging en meer als een uitdaging aan te pakken.

Als u weet dan bijna 70 procent van de klachten al tijdens de behandeling van de klacht door de diensten zelf worden opgelost is dit een hoopgevend resultaat.

Waarvoor dank.



The Impact of Ombudsmen

Rita Passemiers, Herwig Reynaert & Kristof Steyvers (eds.)

ISBN 978 90 8584 936 0
Paperback (2009) – 322 pages
€ 49

This book contains the proceedings of the second International Conference for Ombudsmen, held in Ghent (14-15 April 2008) with participants from various continents.

Introducing, maintaining and/or reforming the institution of an ombudsman often provokes universal questions of added value: (Why) should we have such an office in the first place? (How) does it meet the requirements for which it was initially established? Can we identify an apparent surplus from its insertion in a given polity? In order to answer these questions, it is crucial to try to grasp the effects and the impact of the institution in the context it is operating in. It is with this central but challenging aspect of the office of ombudsman that this volume deals.

Which elements might influence the impact of the ombudsman? How can the relationship between the ombudsman and his stakeholders (media, citizens, politicians, administration) be enhanced? Which elements could possibly subvert the power of the ombudsman? By tackling those questions and many more, this volume provides a unique perspective on assessing the impact of ombudsmen. It does so by combining insights from practitioners as well as academics and by covering a wide range of countries, levels and systems from all over the world. Moreover, both reputations as well as realities, trajectories and networks are dealt with throughout the volume.

On the editors

Rita Passemiers is the ombudsman of Ghent, Belgium
Herwig Reynaert is professor in political science at the Centre for Local Politics, Department of Political Science, Ghent University, Belgium
Kristof Steyvers is lecturer in political science at the Centre for Local Politics, Department of Political Science, Ghent University, Belgium

Table of contents

Introduction: Towards a Multifaceted Approach to Assessing the Impact of an Ombudsman
Part 1. How to Measure Impact?
Part 2. Impact Instruments
Part 3. Networks
Part 4. Different Continents, Different Countries, Different Ombudsmen, Different Impact?
Part 5. The Impact of the Local Ombudsman
Part 6. The Ombudsman and the Press
Part 7. Workshops
Epilogue

For a more elaborate table of contents, please visit our website: www.publishers.vandenbroele.be

BIJLAGE 1
“THE IMPACT OF OMBUDSMEN”

Contributors

Frank Beke, the former mayor of Ghent, Doctor Honoris Causa of the University of Ghent, Belgium

Karla Blomme, the ombudsman of Antwerp, Belgium

Frédéric Bovesse, Regional Ombudsman of Wallonie, Belgium

Alice Brown, the Scottish Public Services Ombudsman, United Kingdom

Ricardo Cabrales del Valle, Professor in Constitutional Law Carlos III, University of Madrid, Spain

Marc Carlier, the ombudsman of Bruges, Belgium

P. Nikiforos Diamandouros, the European ombudsman, France

Felix Dünser, vice-president of the European Ombudsman Institute, the Ombudsman of Vorarlberg, Austria

Jean-Marie Hannedouche, the Federal Ombudsman for Pensions, Belgium

Bernard Hubeau, the former Flemish (regional) ombudsman, Professor, Faculty of law at the University of Antwerp

Simon Matthijssen, the substitute ombudsman of Rotterdam, The Netherlands

Emily O'Reilly, the ombudsman of Ireland, Ireland

Jussi Paju, Secretary General of the office of the Parliamentary Ombudsman in Finland, Doctor of Laws, Docent of Criminal Policy at the University of Helsinki, Finland

Rita Passemiers, the ombudsman of Ghent, Belgium

Herwig Reynaert, Professor, Centre for Local Politics, Department of Political Science, Ghent University, Belgium

Rafael Ribó, the Catalan ombudsman, Spain

Guido Schuermans, the Belgian Federal ombudsman, Belgium

Hafez Abu Seada, the Secretary General of the EOHR, Lawyer, Egypt

Kristof Steyvers, Centre for Local Politics, Department of Political Science, Ghent University, Belgium

Moran Svorai, the Director of Research and Development of the Office of the Israeli Ombudsman of the Judiciary, Israel

Daniël Termont, the mayor of Ghent, Belgium

Albert Trépoédjèrè, the ombudsman of Benin, Benin

Ulco van de Pol, the ombudsman of Amsterdam, The Netherlands

.....

Order form
Fax this form to +32 50 642 808 or order online: www.publishers.vandenbroele.be

Yes, I would like to order copies of “The impact of ombudsmen”
€ 49 / copy (incl. VAT / excl. shipping costs)

Organisation :.....

Last name: First name:.....

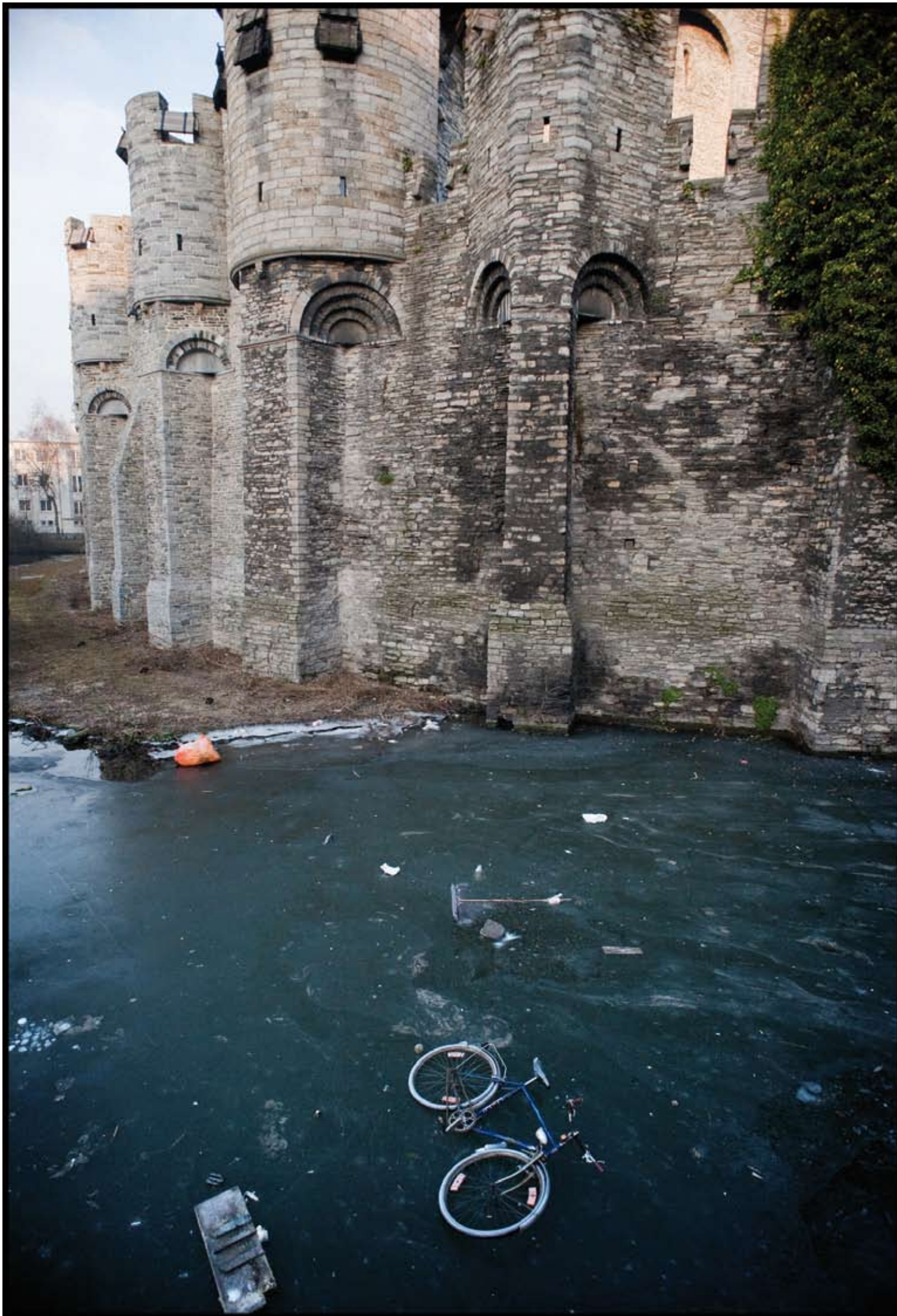
Address:.....

ZIP-code:..... City/State/Country:.....

E-mail:

Date and signature:.....

This order is subject to the general conditions and the licensing provisions, as they can be consulted on www.vandenbroele.be. The undersigned recognises having knowledge of those stipulations and accepts them. Your address information will be included in a database with commercial and administrative purposes. According to the Belgian law of 12.08.1992 on privacy protection in relation to the processing of personal data, you have the right of access and the right to rectify your personal data.



Assessing Ombudsman Impact

Towards a Multifaceted Approach Exploring the Case of Ghent

Kristof Steyvers & Herwig Reynaert

Kristof Steyvers and Herwig Reynaert¹

On Waves and Wavers. Studying the Institution of Ombudsman

Nowadays, many polities are familiar with the institution of an ombudsman. Originating from its Scandinavian pioneers, the office spread to both established democracies and former colonies after the 1960s. These two waves of introducing ombudsmen were completed when, during the 1990s, newly emerging democracies also included the function as a feature of governance. The latter has entailed huge diversity in the very nature of the office. While in countries from the former two waves ombudsmen focus on complaint management and quality improvement in an era and context of big government, their colleagues from the third wave countries are much more inclined to securing human rights and sustaining good governance in systems with vulnerable and sometimes premature democratic foundations (Gregory and Giddings, 2000).

Introducing, maintaining and/or reforming such an institution in a multitude of systems often provokes universal questions of added value: (why) should we have such an office in the first place (desirability), (how) does it meet the requirements to which it was initially established (effectiveness and efficiency) and can we identify an apparent surplus from its insertion in a given polity (benefit)? To put it more bluntly: with waves come wavers. In order to answer these more normative questions, it seems crucial from a scientific point of view to try to grasp the effect and the impact of an institution in the context it is operating in. It is to this central but challenging aspect of the ombudsman function that this contribution turns.

With multitude often comes modesty in range of scrutiny. For fundamental assessments of ombudsmen impact longitudinal and multifaceted (both in terms of variety of office and context) approaches are desirable. The scientific patchwork of knowledge on the ombudsman is far from this ideal however. While ombudsmen studies on the whole are still an emerging field, only scarce evidence exists on the assessment of the office impact (e.g. Nelson and Price, 1968; Hertogh, 1998).

Moreover, this can only be complemented in an exploratory fashion by this contribution that starts from three important delimitations that are summarized in table 1 and elaborated below.

Table 1. Refining the framework of study: conceptual perspectives and operational choices

	Conceptual	Operational
Locus	Local level	- City of Ghent 2007
Focus	Citizen perspective	Representative sample of inhabitants entitled to vote
Method	Reputational analysis	- Cognition, affect and behavior of/to ombudsman - Face-to-face survey

While more operational considerations will follow in the empirical part of our contribution, in this introduction we already want to refer to the conceptual limitations of our study. Firstly, by its focus on the local level of government. As ombudsmen function in different (even non-)governmental contexts, local layers are often assumed to infuse a distinct flavor to the office as they are characterized as close(st) to citizens. The locus of our research is thereby the city of Ghent². Secondly, by its relational approach from the citizen perspective. While formal institutions operate in contexts that are both influenced by structural and cultural frames, their concretization occurs as relations with other actors take shape in the real world (March and Olson, 1984; Lowndes, 2002). Ombudsmen develop relationships with a number of actors such as politicians, administrators, civil society, the media and market parties but citizens remain their primal concern. Some even argue that, despite the formal impartiality of office, the former relations are mere means to serve the quality of the latter (citizen-advocate perspective). Therefore, the assessment of the impact of the ombudsmen from the citizen perspective could be an important subfield of study. Thirdly, in studying the ombudsman impact in the city of Ghent from a citizen perspective, we will take a reputational stand. From the many methodologies that have been developed to measure impact in political science reputational analysis is just one variant and moreover imperfect. As we shall argue below, it is very useful however for exploratory research that wants to pay attention to the central dimension of perception in the assessment of impact.

Hunting Lions, Swatting Flies? The Function of Ombudsman

Before turning to the specific case of Ghent, we consider it important to conceptualize the institution of ombudsman as an important step towards assessing its impact. To that end it is deemed appropriate to go beyond the formal competencies of office, as informal practices and contextual embeddings equally shape ombudsmen roles. Thereby we will pay special attention to these aspects that might affect the impact of office.

We argue that theoretically many factors can contribute to qualifying the ombudsmen function as one of either hunting lions or swatting flies (Rowat, 1973). Any assessment of the ombudsman impact is a matter of balance covering a varied mixture of assets and liabilities. This already makes clear that a multifaceted approach is called for when the impact of the ombudsman enters the framework of study. Table 1 tries to summarize this balance. Below, its different elements are discussed.

From Mediation to Recommendation. Identifying Key Tasks of Ombudsmen

Despite existing divergence, two central features seem to emerge from the comparative literature (Hubeau, 2002) defining the ombudsman office in contemporary liberal democracies. On the one hand, ombudsmen deal with individual complaints of citizens on the functioning of government. This task could be characterized as maladministration remit: citizens who feel to have been treated improper can find justice through the help of an ombudsman usually through a fixed procedure. Two elements from the latter sentence need further elaboration.

First, the nature of the perceived impropriety. Although ombudsmen usually are only one of the means of legal protection citizens can dispose of in their relation with government, the function goes well beyond the mere checking of the decisional legality that is usually associated with administrative courts. While the law might function as his first touchstone, the ombudsman manages complaints by two other types of criteria that both refer to the concept of reasonability. One being the so-called principles of decent government. The other being additional ombudsman standards. Although particularities might differ, the first in many systems refer to elements such as legal ground and protection, trustworthiness, equality in treatment, motivation of decisions, meticulous conduct and proportionality (Lewalle, 2002). The latter include features such as a correctness in treatment, being proactive in service delivery and information, clear correspondence, accessibility, administrative propriety, possibility of internal complaints, reasonability of term, coordination and respect for privacy (Passemiers and Veny, 2000). From this broad perspective, one could assume the ombudsman impact to go beyond that of mere administrative courts.

Second, the substance of helping. Ombudsmen are mediators. They try to reestablish or improve a relationship between citizen and government that has grown wrong from the perspective of the former (Hubeau, 2002). As such two qualifications are important. One being the usual absence of real power in the ombudsman function. Despite attempts to repair perceived governmental wrongdoing (from only informing to actively suggesting a solution), ombudsmen can almost never take the place of the governmental body complaints are addressed to. Hence, they are dependent on the goodwill of the administration to accept the nature of the complaint and to take action to redress it. Here, ombudsmen seem to have considerably less impact than their counterparts in court. Absence of power in its classical sense does not implicate a complete lack of influence however. Ombudsmen often have the right to investigate cases with the means appropriate to that end (being able to look into governmental documents, possibility of hearing the actors involved) and can often draw on moral authority given their good relations with both citizens and administrators, technical baggage and professional competence (supported by the some of the preconditions for office – see below). Hence, the function can have influence without power.

The other being the position of the ombudsman office in the chain of complaint management. In most systems, ombudsmen are a body of appeal. As an external instance, they can only be turned to if internal mechanisms of complaint management fail in the eyes of the citizen involved. As such, they are constrained by their position in the chain with information and communication serving as the ninth line, internal complaining as the first and policy complaints as the third. Citizens often do not make these analytical distinctions, blurring the agenda of the ombudsman (to the risk of overload and diversion from core tasks) and evoking the danger of great but unmet expectations.

Table 2. Hunting or Swatting? The Ombudsman Impact Balance

Domain	Balance	
INSTITUTION	Assets	Liabilities
Key-tasks - Complaint management - Policy recommendation	- Reasonability beyond legality - Professional authority and network - Momentum of authority through year report	- Mediation without coercion - In line as body of appeal - Feedback on implementation - Discretion of primacy holders - Incremental agenda-setting - Damage score argument
Functional preconditions - Independence - Neutrality - Confidentiality - Informality	- Legislative accountability - Investigative tools - Organizational autonomy - Equality in outlook - Trustworthiness - Accessibility	- Executive dominance and partisan logic - Isolation in multi-dependency
CONTEXT	Assets	Liabilities
Governmental - Structure - Culture	- Close to citizens - Laboratory in closing the legitimacy gap - Quality concern in NPM	- Multilevel governance - Patronage - Hollow voice

It should be mentioned that the former describes the classical implicitly passive conception of the ombudsman in complaint management. Some systems have a more proactive and far stretching institution, allowing their ombudsman not only to react to specific complaints but also to investigate at their own initiative and/or formulate conclusions in cases that are binding for both citizens and government (Gregory, 2002).

Next to managing individual complaints through mediation, ombudsmen usually have another key task in improving the general quality of government by means of policy recommendations (Hubeau, 2001). Overcoming the particularities of cases often allows to identify potential for structural and long term change. Yet, policy recommending lies of course at the extension of complaint management. Ombudsmen can be an important antenna for government in society both signaling maladministration as well as serving leverage to prevention. As such, ombudsmen work is a means of controlling policy execution. The classic instrument to this end is the year report of the ombudsman, usually presented to his body of appointment (the legislative branch – see below). These reports normally give an overview of the complaints received and the way they were handled, try to find lines of recurrence and formulate both specific and more general policy recommendations. They tend to have a substantial moral influence, based on the authority of the ombudsman. Once again, a number of impediments can be identified that could hinder the impact of the ombudsman to become real power in this field.

Firstly, as it comes to the stage in the policy-cycle it refers to. Ombudsmen recommendations can be considered as a form of policy feedback, i.e. lesson-drawings from its implementation (Winter, 2006). Politicians and administrators preserve the primacy of preparing, formulating and executing policy. Ombudsmen are – in principle – not allowed to critically assess policy content (in terms of goals and means). They function within the existing frameworks and are bound by them. In practice, policy stages are not that clear-cut separated: preparing, formulating and executing policy is a constant and multifaceted dialogue (Hupe and Hill, 2006). Practices and substances do intermingle and ombudsmen operate in an area that is highly important but less often subject of public debate. This holds the potential of creating a field of tension in ombudsmen external relations. Secondly and related: while ombudsmen recommendations might be very clear in any given direction, it is at the discretion of other actors to drive along or not. Recommendations are policy advice and not decisions.

With this qualification comes a third consideration. Ombudsmen and their reports are but one actor and momentum in the process of agenda-setting in public policy that is often highly incremental (Deschouwer, 2002). While media momentum might follow the carefully drawn conclusions from the ombudsman report, multiple actors step into the constantly floating arena of agenda-setting. Themes and issues emerge at the rhythm of various channels. Only some muddle through and even lesser are prioritized. Fourthly, as ombudsman advice pops up the policy agenda it is often discarded off by the damage score argument. Ombudsmen recommendations follow from explicit complaints from individual and specific citizens. However extensive and increasing ombudsmen casework might be, it still represents a small number of the multitude of governmental actions. To put it more bluntly: things do go wrong sometimes, but should policy be fundamentally changed to the benefit of a small group experiencing collateral damage? To that it is often added that those who do submit complaints are not

representative of the citizenry as a whole. They are considered as a well-educated, politically aware and effective group who find the time to undertake the long march through the institutions. Logically deficient as the argument might be, its normative and discrediting strength from the perspective of policy-makers and –executors is obvious.

Islands and Shores: the Functional Preconditions of Ombudsmen

Defining key-tasks through formal competencies and instruments is not sufficient for their proper accomplishment. A number of conditions usually underpin the well-functioning of the office of ombudsman. They are well established in the ombudsman standards of practice (IOA, 2008). The first two set the ombudsman somewhat apart rendering the office an island-like status to a certain extent (especially vis-à-vis the broader governmental continent). The other two give it shore-like features (especially in the sea of citizens drifting in governance).

The first is the independence of the ombudsman. Given the nature of their core tasks they should be able to investigate complaints and to draw policy recommendations from them, without the interference of the actors to which they refer to or others. As ombudsmen attempt to redress or control the executive dimension of policy, this is usually secured through creating lines of accountability to the legislative branch of government. Ombudsmen are most often appointed by a legislative body (council, assembly or parliament) and responsive to it. Hill (2002) terms their colleagues who do not meet these requirements as pseudo-ombudsmen. At the same time they usually dispose of a right to look into all necessary governmental documents and to hear the parties involved at the level of the executive. Whilst legislative accountability is a fundamental asset of independence towards the executive, paradoxically there is also a shadow side to it. For various reasons and to different extents, contemporary government is dominated by its executive part. Professional politicians and bureaucrats can put considerably more weight in the governmental balance than their laymen legislative counterparts do (Hertogh, 2001). Moreover majority and party faction logics cross-cut the legislative-executive divide. To put it more bluntly: ombudsmen are empowered by the less powerful. Organizational independence is achieved through securing that ombudsmen have their own staff and budget. They are also often located symbolically i.e. separate from the administration. The function is usually limited in time and cannot be combined with a number of others.

The second precondition is the neutrality of the ombudsman. The function calls for an impartial and unaligned treatment both of people, issues and processes. Ombudsmen should consider all legitimate concerns and interest of people who call upon them and advocate the equal administration of processes to them. Independence and neutrality improve the impact of the ombudsman but in a way also isolate him from the functional domains he tries to affect. This might be a liability in a world where mutual dependency is the lubricating oil in bargaining in increasingly complex policy networks (Bogason, 2006).

Two other aspects make the ombudsman office one of trust. Citizens at drift in the sea of governmental action can rest upon its shores. The third precondition of ombudsman work is confidentiality. Information revealed to the ombudsman (personal identity of those who complain but also other case

particularities) is safeguarded and secured through established procedures. Usually there is a possibility for the anonymous treatment of complaints. Only exceptionally and/or at the explicit consent of the concerned this duty of confidentiality can be lifted. The fourth and last precondition is informality. As a supplemental, non-binding and voluntary body of appeal the ombudsman tries to listen, provides information, frames issues, suggests solutions and mediates and recommends in an atmosphere of mutual trust. Ombudsmen have a receptive function not limited to the formal constraints of office. At the same time, they try to secure access by lowering or leveling out thresholds that might emerge. Easy mechanism of complaint, openness and responsiveness and ethical conduct might contribute to that. Despite huge efforts from the part of ombudsmen the remaining of certain thresholds is one of the fundamental criticisms of office, especially when it comes to the specific types of citizens who address to it (see below and Van Zutphen, 2002).

Structure and Culture Matter To. Ombudsmen in Governmental Context

Key-tasks and preconditions constitute the institute of ombudsman. But institutes do not unfold in governmental vacuums. The extent to which ombudsmen are able to have an impact is contingent upon the interaction with their environment. Hence, institutions may matter but structures and cultures do to. This has already become clear in a lot of the above. In this section we want to refer to two additional contextual embeddings of the office. They are situated at the broader level of government, both structural as well as cultural. As local government is the primal concern of this contribution, we will focus on that level but conclusions can be reliably extended to others. We argue that a number of transformations are fundamental to assess the shifting impact of ombudsmen.

Firstly, the structural conditions of government matter. The local level has traditionally been identified as one close to citizens. From a democratic perspective local government is assumed to breed unique opportunities to deliberate on decisions that effect the daily life of citizens and become most easily visible to them. Therefore, citizens engage most with local government. They consider it as the level most accessible and salient to them (Beetham, 1996). Such a conception could enhance the impact of the ombudsman, as citizens could find it worthwhile and feasible to tackle the malfunctioning of government.

Yet, recent transformations have given local government a new appearance. It is often argued that contemporary governments function in a context of multilevel governance (John, 2001; Denters and Rose, 2005). On the one hand, classical mechanism of vertical integration dissolve as multiple scales of government become interwoven in the same policy-domain (e.g. EU, national states, regions, local governments). On the other hand horizontal hierarchies give way to markets (e.g. privatizing, contracting out, public-private partnerships) and networks (e.g. with the third sector, civil society or citizens) as means to achieve public ends. At best, government is a nucleus in this web of governance at worst the latter happens even without the former. Modes and roles of governing alter in any case. It is clear that the emergence of local governance does not simplify having an impact for an office that already has clear institutional constraints.

Secondly, the cultural framework is important. Since the 1990s local governments are often considered as laboratories for democratic renewal. Stemming from an alleged crisis of legitimacy and given their traditional participative surplus, localities are turned to for closing the perceived gap between citizens and government and restoring trust in government in what is termed to be a new political culture (Delwit et al., 2007). Often, ombudsmen are seen as one of the means to achieve this end next to additional mechanism of participatory and direct democracy. This cultural asset of the ombudsman function intersects with an important liability stemming from an element of traditional political culture: patronage. In many polities, direct links exist between politicians and citizens establishing patron-client relations. With the implicit expectation of votes as a means of exchange, politicians engage in the management of individual complaints. Executive political dominance with portfolio-holding and administrative politicization harden this scenario of which there are also softer variants (politicians acting as representative trustees in helping citizens finding their way in administrative labyrinths). In any case, and despite new cultural norms, it is clear that these mechanisms provide concurrence for the ombudsman position and impact.

The 1980s and 1990s have also witnessed the emergence of new public management as a cultural mode in public service. Varied and fashionable as the term might be (Hood and Peters, 2004), NPM thrives on a logic of instrumentalism and output-orientation in services. Non-state actors should be included in policy-making (either by shedding or sharing tasks) redefining governments on a number of domains as enablers. Politics should also be separated from administration as both have different roles calling for managerial decentralization and responsiveness (Dunleavy and Hood, 1994). With this logic comes a concern for quality management and a client-centre approach in government. Ombudsmen are often seen to embody this concern. As Gregory (2002) has noted, NPM also has a down side for ombudsmen. When choice and competition are inserted in governance the citizen-consumer might go for the exit-option (the market) rather than trying to find voice in the ombudsmen. As external actors enter the frame of public service, arguments of efficiency often overrule concerns of democratic control and accountability. To varying extents agencies, partnerships and other quasi-governmental bodies are placed outside the classic realms of government. The role of in-house administration and service delivery is thus reduced, indirectly also hollowing out the impact of ombudsmen who find the locus of numerous administrative processes outside their field of competence.

The Ombudsman at the local level in Belgium: the Case of Ghent

In Belgium, the function of ombudsman was introduced in different layers of government during the 1990s. Observers (Van Roosbroek, Van de Walle and Maes, 2007) often refer to the perceived legitimacy crisis characterizing that era as the fundamental incentive for the inclusion of the function in polity. Illustrated by the success of extreme right and protest parties a gap of trust was identified between citizens and government. It was perceived that government should take steps to close this gap and the introduction of ombudsman would be one way to do that. In the Belgian context, it thus seems that these expectations of restoring trust through ombudsmen outweigh the more instrumental NPM-driven concerns on efficiency and quality improvement.

Hence, ombudsmen can be found at the federal, the regional and the local level (Hubeau, 2002). As mentioned, this contribution turns to the latter. Here ombudsmen are rather exception than rule despite the assumption of governmental closeness and the potential frequency of contact with the citizenry. In the Belgian Region of Flanders (where our case is situated) only 14 municipalities out of 308 (less than 5%) do have an ombudsman. A recent survey (Janssens and Pauwels, 2006) has shown that alternative mechanism of complaint management do exist at the local level however. A bit more than 80% of the municipalities studied had a fixed procedure for citizen reports. These were usually taken and treated by the (head of) administration with politicians as a secondary and informal alternative. The same holds true for first line, internal complaints for which a fixed procedure could be found in a bit more than 70% of all municipalities. A very similar pattern is found for the level ombudsmen usually operate on. A bit more than 65% of municipalities do have a procedure for second line complaint management but this is usually the prerogative of the head of the department concerned, followed by a specific department or person for the treatment of second line complaints and politicians. Even if a complaint body exists, in more than 25% of the cases it is not independent. A perceived lack of potential complaints and too little information or knowledge are the factors most often mentioned in hindering the introduction of complaint management. Municipal size turns out to be an important mediating variable, so it should not surprise that we find genuine ombudsmen only in the larger cities.

Since 2002, the bulk of organization of local government has become the prerogative of the regions. In the Belgian region of Flanders, this transfer has been the incentive to develop a new framework on the localities within their competence. Whilst previous draft versions mediated public debate to its high political ambitions (such as the direct election of the mayor), the eventually adopted 2005 Municipal Decree (MD) is often said to bring elements of modern public management in Flemish local government almost through the back door (Reynaert and Steyvers, 2006). Next to the introduction of e.g. a management team, strategic multiannual planning and new organizational forms of public service delivery, the MD obliges municipalities to introduce a form of complaint management³. This is a first line obligation only however (at the administrative level), while the exact formula is entirely at the discretion of the municipality.

The decree does foresee the possibility of a second line however (Schram, 2006). Municipalities can opt for the introduction of an ombudsman and/or –department. The decree proposes three alternatives to this end. The first is having an own ombudsman and/or – department. This alternative seems to come closest to the traditional ideal of the ombudsman as described above but is expensive. Given a critical mass of complaints it suggests to be the option only feasible for larger municipalities. The second alternative is already well known in other aspects of local governments as it suggests to cooperate in an intermunicipal body. Municipalities either could jointly establish a new service for second line complaint management or join one already existing. As in most domains also in this field cooperation between municipalities is attractive in terms of costs and feasibility whilst local autonomy is only stretched to a minimum. While the decree refers to a specific type of cooperation between municipalities (with no legal personality but a clear agreement of cooperation) critics question the independence of this formula and refer to the crucial importance of relations between the municipalities that participate. The third alternative is joining the Ombudsman of the Region of Flanders. Though feasible it might be, it lacks

securing local autonomy and knowledge (Schram, 2007). It remains to be seen how many municipalities will follow these incentives and/or which formulas will concretize them.

The City of Ghent, with its approximately 235 000 inhabitants, is the second largest municipality in the Region of Flanders. It is also among the few who do have an office of ombudsman. In fact, since its establishment in 1997, the function is occupied by one of still rare women in office: Rita Passemiers⁴. She has a team of four collaborators. In the decade of functioning the ombudswoman has witnessed a rather constant number of requests at around 3300 on average per year from which 740 cases on average per year were drawn. Recently, e-mail has passed a personal visit as the most popular medium of complaint. The city website has a clear link to the Ombudswoman pages that state the procedures and practicalities of complaints, the field of action of the ombudswoman and links to her year reports. Complaints mainly come from inhabitants of the city centre, people with the Belgian nationality, people older than sixty and people with lower levels of education (Passemiers, 2007).

Genuine second line complaints clearly dominate over request for information and complaints to be treated first line. While in the first years of the ombudswomen damage due to flooding was the most popular subject⁵, parking has taken the lead in the frequency of complaint themes. But also the lack of affordable housing, child care facilities and dumped waste are among the regulars in complaints. Since 2002, slow or non-response has been passed by the improper application of rules as the most frequent shortcoming in case of a well founded complaint. Departments that frequently have contact with citizens are also the ones most often complained about. The department of spatial planning, mobility and public domain, the local police and the department of population and wellbeing form the top three of this ranking.

From these complaints come policy recommendations in the form of a year report discussed in the committee for general affairs of the municipal council. Whilst also referring to a variety of suggestions stemming from case particularities, the ombudswomen sees the problems following the (semi-) privatization of services in the field of energy (mainly water and electricity) distribution as one of the main signals to local government. What was traditionally the monopolistic realm of intermunicipal bodies has now – under the impulse of European legislation – become a field of benefit-driven competition where quasi-governmental structures are only one of the players. The ombudswomen identifies a growing number of complaints in a variety of domains related to this sector, especially after its liberalization: broken street lighting is not repaired, less financially capable people find it hard to sign a good contract while competition for others is rather aggressive and invoices are contestable. The ombudswoman also believes in the network of ombudsmen she has built and turns to policy-makers to extend this possibility. She also signals problems on the level of waste dumping and matters related to cycling as lasting challenges to local policy (Passemiers, 2007).

Measuring Ombudsmen Impact: Reputations, Decisions, Effects and Positions

This section turns to one of the crucial questions of this contribution: how can we measure the impact of an ombudsman? To answer this question two considerations are important.

Firstly, we should qualify the notion impact. Intuitively, impact draws on the assumption that the behavior of an actor A (e.g. the ombudsman) has an effect on the behavioral alternatives and choices of an actor B (e.g. citizen, civil society, politicians or administrators). In reality, this line of causality might be less straightforward given the very nature of the ombudsman function. As we have shown, a variety of assets and liabilities both at the institutional and contextual level interact, so impact is rather a matter of balance. This obviously complexes its study and calls for a multifaceted approach that incorporates these different dimensions. This also implies that a multitude of considerations comprise every general answer to the question of ombudsman impact.

With these functional qualifications also comes an additional element that blurs a straightforward answer to the initial question of this section (and the presumed causality of impact) even further. Only seldom, ombudsmen tend to have real power i.e. to dispose of the ability to produce intended and foreseen effects on others (Wrong, 1995). Rather and at best, the function tends to influence based on authority. Without opening up a debate on two essentially contested concepts (see Scott, 1994) influence should include elements of uncertainty in the asymmetry of the impact relation i.e. following a proposed behavioral alternative is largely dependent on the consent of the actor subject to impact and lacks incentives of sanction and coercion. Some authors also refer to the unintended nature of certain (side-)effects to conceptualize influence. Moreover, the ombudsman impact draws largely on authority underpinned by a mixture of legitimacy, competence and personality. It is important to bear this complexity in mind when trying to make an assessment of the ombudsman impact.

Secondly, approaches to measurement should be considered. Here we can draw on the four broad methodological alternatives political science literature offers to measure power, even in its form of influence through authority as is the case for the ombudsman. The first two stem from the so-called *community power debate* between elitist and pluralist scholars. The former assume a small and coherent (socio-economic) power elite controls the outcome of key-decisions in all communities, the latter see a multitude of competing groups to interact and influence local decisions in varying constellations. For this contribution their divergent methodological approaches are of interest. Elitist tend to adopt reputational analysis. This assumes that having a reputation of influence is a good indicator of its actual disposition. It takes two crucial steps to determine this reputation. First, a list of potentially influential actors is generated. In a second stage, this list is presented to a panel of carefully selected judges who are assumed to have the ability to make an adequate ranking of the presumed influence-holders (either through surveys or standardized interviews and predominantly quantitative). Hence, those who tend to be mentioned most frequently have the strongest reputation of influence (Burton and Highly, 1987). This approach would call for identifying a number of key-actors to assess the perceived impact of the ombudsman.

Pluralists criticized this approach (Wolfinger, 1960) for its preselective nature (short-listing and judge-picking determine the outcome), contextual underexposure (influence is conceived as a characteristic inane to individuals), hypothetical character (reputation is not reality) and generalizing outlook (reputation might differ according to domain of potential influence). Their alternative (Waste, 1986)

stresses the importance to study actual decisions in a number of contrasting but important policy domain: what are the interests of an actor in a given domain (input), how are decisions taken in this domain (throughput) and who has an effect in the process and on its eventual outcome (calling for a predominantly qualitative approach with in-depth interviews, content analysis and participant observation)? In case of the ombudsman, complaint management processes should be reconstructed and policy decisions screened for any effect of ombudsman mediation or recommendation. Yet, also decisional approaches are not free of criticism: which policy domains should be selected in order to grasp the full breath of impact, how can one determine when a decision is really taken (in a specific direction) and which actor has effectively influenced it or what if certain decisions are kept of the agenda as a means of influence curtailing (Judge, 1997)?

The decisional approach is closely associated to a third stream in approaches of influence measurement: the effect method. Here, the relationship between having a problem, trying to find a solution and being successful or not is studied. It calls for trajectory analysis focusing on selective funneling out: actors are only aware of a limited number of problems that are prioritized in searching for a solution that is moreover not always achieved. Which problems are ombudsmen aware of (see also the dark number argument), which complaints do they pick up (apart from formal considerations) either for mediation or as the basis for recommendation, when are concrete solutions achieved for these problems and what is their nature?

The fourth approach focuses on positions and networks. While its earlier conceptions assumed that occupying a function endowed with formal competences is a good indicator of (potential) impact, more recent alternatives (partly influenced by the shift towards governance) stress the connections and interactions between these positions in social networks. Social network analysis (Knoke and Yang, 2008) tries to identify these positions that are crucial in dots of exchange by filtering out actors who function as knots and nuclei from their more peripheral counterparts. Although networks draw on mutual dependency, asymmetry and bifurcation (temporary equilibriums with positional relations) do occur: actors at the centre of these networks are said to be influential. Such an approach calls for an assessment of the flows of exchange in which the ombudsman is included both in terms of his own network as in terms of those of others in which he is included and for the position of the ombudsman in these networks.

From the above it is clear that also in terms of methodological approach assessing the impact of an ombudsman preferably draws on a mixture of measurement tools. A multifaceted view would include studying reputation, scrutinizing actual decision-making, reconstructing problem trajectories and determining (the centrality of) position in networks of decisional exchange. From the citizen perspective we take below the reputational method is turned to. Are ombudsman perceived to be influential by citizens? As we shall argue, this is an incomplete and partial but nevertheless insightful approach.

Taking the Citizen Perspective: Questions for Ombudsman Impact Research

Before coming to our exploratory empirical research, one crucial step remains to be taken i.e. outlining the perspective from which we will study the ombudsman impact. As the above has made clear, the institution of ombudsman is already multifaceted as key-tasks meet functional preconditions in cultural and structural contexts setting a delicate balance of impact. The concretization of office adds an additional layer of complexity to the challenge of its assessment as it implies relations with other actors. While ombudsmen develop linkage with a multitude of actors, one could argue for a primacy of the citizenry in their relational outlook. In democratic polities ombudsmen traditionally act for the people in remitting maladministration and controlling the quality of governmental policy. Moreover, in recent perceptions of waning legitimacy ombudsmen are often turned to in helping to close the gap between citizens and government. Ombudsmen can help to redefine citizens roles from mere subject to consumer (complaint management) and/or co-producer (quality improvement) of public policy (Maes, 2002). Often they also function as a trustee of the citizenry. From this perspective, it should not surprise that consolidating public support is often seen as one of the fundamental and lasting challenges to the ombudsman function (Gregory, 2002).

Therefore, a citizen perspective on the ombudsman function, in particular when it comes to its impact becomes all the more relevant. That is not to say that such a perspective is without shortcomings however. Firstly, it is incomplete as the citizenry is only one of the partners in the relational network of ombudsmen. Politicians, administrators, media and civil society might come up with an entirely different assessment of the function. Taking the citizen perspective thus offers a partial and subjective view. Secondly and related, some might argue that the average citizen is not the most reliable source for an adequate assessment of ombudsman impact. While other (semi-)professional governing actors might have a better view on the assets and liabilities of the function, citizens can be assumed to be generally less aware of the particularities and the range of office. True as this statement from a political knowledge perspective might be, it is nevertheless under these conditions that day-to-day relations between citizen and ombudsman take shape. Hence, one can assume that citizens are driven at least by abstract (albeit potentially incorrect) views of what ombudsmen (can) do.

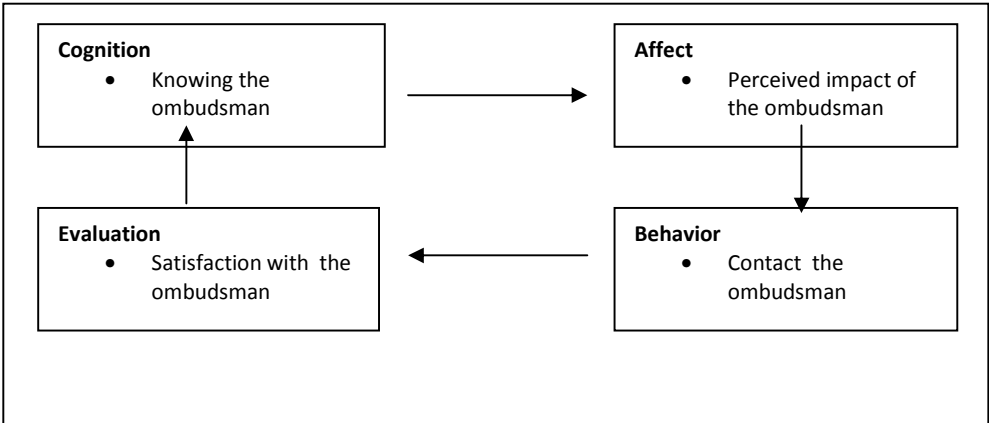
We argue that four elements should be taken into consideration when studying the impact of an ombudsman from the perspective of citizens of which most have not or only limitedly been dealt with empirically in the literature existing in Belgium on the function. As such, we hope to broaden insight with our own empirical yet exploratory research in the case of Ghent.

Three elements refer to the components of what is often termed as the ABC of attitudinal relationships. The first is cognition: do people know the function of ombudsman? The second is affect: how do people perceive the impact of an ombudsman? It is here that our perspective intersects with a form of reputational analysis. Citizens (the preselected judges) are asked if they think an ombudsman (the preselected function) can have impact (the reputation of potential influence). Given the considerations made above, such an assessment is not the perfect measure of impact. Yet is a one that can be of highly importance as citizens might be influenced by a version of the law of anticipated reaction when it comes

to the ombudswoman function: the perception of impact (albeit false or true) might direct further behavior and evaluation to a considerable extent.

In our empirical part we will further differentiate the general notion of impact. As the above has made clear, this element is the core of our contribution. The third element is behavior: have people contacted the ombudsman? This leads to a fourth element that is more evaluative towards the relationship: are people satisfied with the ombudsman service? We argue that these elements are interrelated as they incrementally funnel out the relationship ombudsman-citizen. As such, they constitute a cycle of perceived ombudsman impact from the citizen perspective as set out in figure 1 below. This is not to take a deterministic stand however. In attitudinal practice, the process of impact assessment is probably not as phased and straightforward as presented: neither does one step logically lead to the other nor is the former always a necessary condition for the latter. The impact cycle provides an analytical bedrock in which citizen-ombudsman relations could be placed. Further, we will try to study the relationship between these elements empirically to the potential of our data.

Figure 1. The Ombudsman Impact Cycle: a Citizen Perspective



With distributive answers to these questions come more explanatory counterparts. Can we observe variation within the citizenry? What factors could explain this variation? Do we find convergence or divergence as it comes to the explanatory potential of certain factors according to the phase of the impact cycle under study? As it comes to contacting the ombudsman, literature might already give us some clues in the Belgian context. Van den Audenaerde (2002) has studied the profile of citizens who formulated complaints to one regional and one local ombudsman. Not surprisingly, her research shows that people with a distinct personal (male, older, small families) and social (highly educated, homeowners) profile who have a general societal interest (not exclusively political though) but are rather distrustful in government tend to complain more often. This is in line with international literature comparisons (Van Zuthpen, 2002).

The author has also found that people who do complain are rather satisfied with the ombudsman service both in terms of process and (although to a lesser extent) outcome. So the internal effect of the

ombudsman seem rather good. Exploratory research (Van Roosbroek & Van de Walle, 2007) warns for too optimistic stands as it comes to the external effect of the ombudsman function in the Belgian context. Satisfaction with the ombudsman result (in case of a complaint) did contribute significantly and positively to the trust in the administration on the level the research was conducted on. But the strength of the effect was weak and smaller than that of other factors. To put is more bluntly: ombudsman can help to restore trust (for citizens who do complain and are satisfied with the result) but they do not dispose of the magic potion to fundamentally alter aggregate levels of trust and legitimacy in contemporary democracy.

Assessing the Impact of the Ghent Ombudswoman: A Reputational Exploration

In seeking answers to these questions and taking the insights above into consideration, we now turn to the empirical part of our study: an exploratory analysis of the ombudswoman impact in the City of Ghent from the citizen perspective. After formulating some considerations on the nature and quality of our data, we will focus on the dimensions of cognition, affect, behavior and evaluation mentioned above to assess the potential impact of the ombudswoman in the city of Ghent.

Data and methods

Our data should be situated in the context of a broader research project on the ‘quality of daily life in the city of Ghent’. This project has monitored citizens since 1999 in a yearly survey and has invariably paid considerable attention to their political integration in the polity of Ghent as involvement and participation in and satisfaction with local policy were confronted with broader attitudes and behavior towards politics. Surveys were always conducted through face-to-face interviews to allow control of data quality and enhance the response rate.

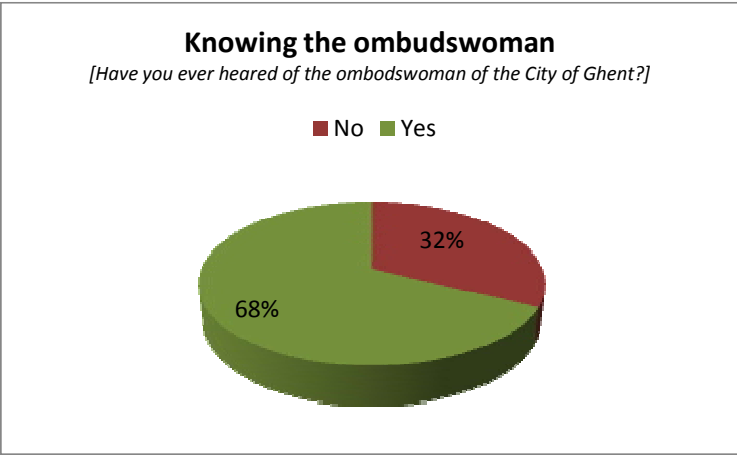
The 2007 survey included a number of questions on the ombudswoman (and her department) that dealt with the cognition of, the affect and the behavior towards the function. It is clear that this implies that the latter was not the sole focus of study, probably diminishing the depth of insight into the function as such. This approach has the important advantage however that it allows to bring the assessment of the ombudswomen impact in a broader framework of reference (e.g. by linking it to a larger range of citizen characteristics than is usually the case). The 2007 survey was conducted during the month March. As the ombudswoman function (assessment) was part of this broader study and the 2007 survey was the first to include items of this nature, we should stress the exploratory nature of this study calling for follow-up and future elaboration.

The sampling in the study was set up to include 1 out of every 100 inhabitants of Ghent entitled to vote in an at random design. From the 1701 individuals that were selected for administration to the survey 597 useable cases could be obtained. This implies a relatively good response rate of 35,1%. In order to study the representativeness of our data (and hence their reliability) we compared the planned and the obtained sample in terms of gender and age groups. For both characteristics the dataset turned out to be representative⁶.

What’s in a Name? Knowing the Ghent Ombudswoman

Above we have argued that cognition seems to be a first stage in the cycle of assessment of the ombudswoman function. Therefore we have asked our respondents if they had ever heard of the ombudswoman of the city of Ghent. Figure 2 below indicates that a large majority of more than two out of every three respondents answered positively to that question⁷. It should be mentioned that these findings are in line with one of the strategic aims of the ombudswoman department in the context of the broader main strategic goals of the city of Ghent to improve communication to and involvement of the citizen (Coenegrachts, 2007). There, the first part of strategic goal number 3 states that by 2013 most inhabitants of Ghent know the ombudswoman service (below we return to the second part).

Figure 2. Knowing the ombudswoman

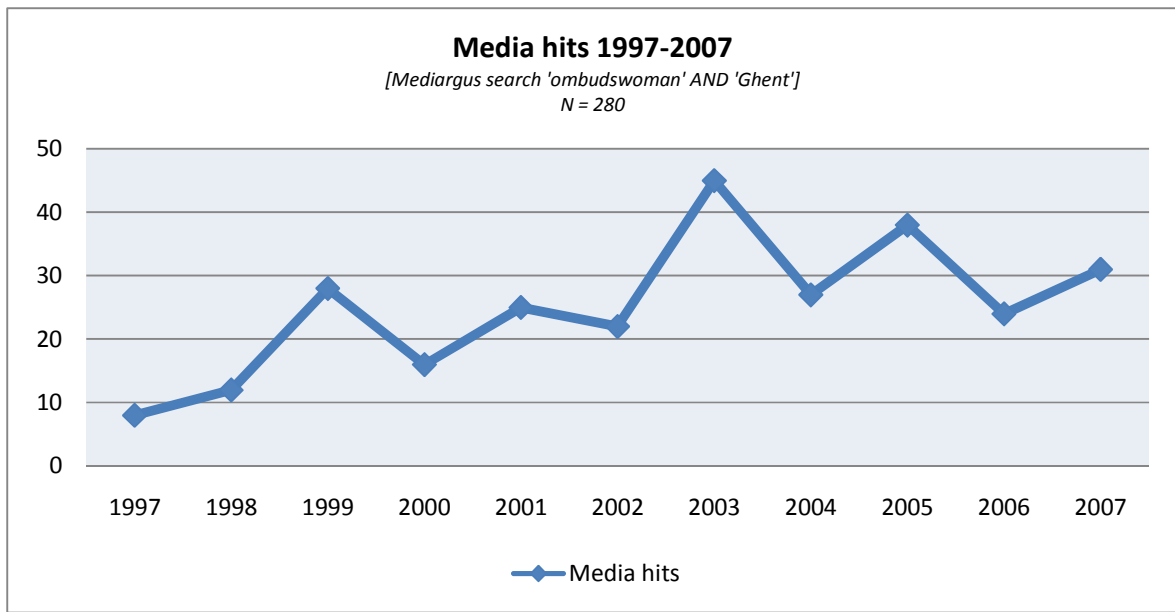


We can assume that while a number of citizens might have developed this cognition through direct and personal contact with the ombudswoman (or her department – see below) a considerable number of respondents who answered positively to the former question have gotten familiar with the function through the media. Therefore, we deemed it of interest to try to picture the media visibility of the ombudswoman office in addition to our data from the citizens perspective. The electronic database *Mediargus* allowed us to do so, once again in an exploratory fashion. This database includes all articles since the 1990s up to now of the most important national and regional newspapers and periodicals⁸. It allows digital mining for media hits based on (a combination of) keywords. The result of this analysis based on a combination of the Dutch equivalents for the words ‘ombudswoman’ and ‘Ghent’ resulted in 280 media hits over the period from 1997 (one year before the establishment of the office) to 2007 (the last whole year before our search and the reference period for the data collection among the citizens of Ghent).

Such an approach is of course dependent on the method of data collection and elaboration. For one thing, *Mediargus* does not include the audiovisual media that tend to have gained momentum in recent

decades. Searches are also drawing upon the selection of keywords. Moreover, being mentioned does neither reveal the quality nor the substance of the message. A closer look at some of the articles would show a strongly varying pattern in this respect with not every article coming close to the core of the ombudswoman key-tasks in complaint management or policy recommendation⁹. Lastly, the media also tend to combine a strong threshold and echoing effect. Issues that overcome the strong barrier of attention tend to be picked up by other sources and replicate in media space. More in-depth content analysis would be necessary to fully overcome the impediments caused by the elements mentioned. For the exploratory nature of this research, figure 3 provides a picture of the media attention the ombudswoman has received since the establishment of her office. Its dots indicate the number of media hits for the office in the year under consideration (absolute numbers to be found in appendix 1).

Figure 3. Media hits of the Ghent ombudswoman 1997-2007



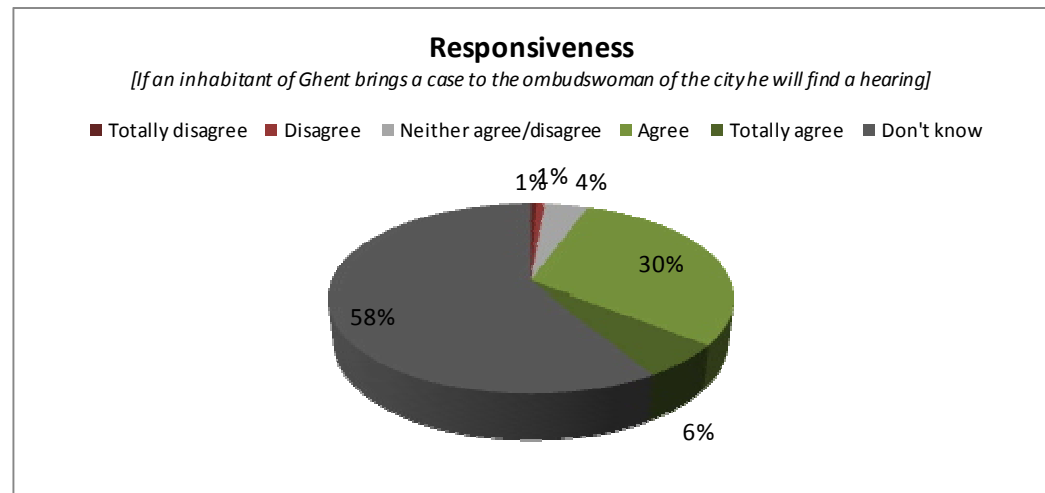
Despite the yearly variation, the figure shows a gradual increase in media attention for the function of the ombudswoman in Ghent. Especially in the second part of the recently finished 2000-2006 legislature the office has received press attention at least several times a month with peaks in 2003 and 2005. One could argue the office has gained consolidation in media terms after a period of maturation. Remarkably (but given the longitudinal limitations of our dataset only in suggestive terms) media attention tends to drop in the year of the local election (2000 and 2006). Based on these data we cannot determine if this reflects a shift in media attention to other elements of local government (especially the electoral campaign) or whether it points at a growing responsiveness of policy makers and executors in electorally sensitive and salient times. The latter in any case tend to nourish competition for the ombudswoman office in terms of media attention.

Barking up the Wrong Tree? Perceived Impact of the Ghent Ombudswoman

A considerable part of our respondents thus tends to have heard of the Ghent ombudswoman, probably not the least due to the growing media attention for the function. Cognition might be considered as the first step in the impact cycle of the office. Yet the attitude towards its meaning and realm forms the very hearth of it. Therefore we have included a number of items in our survey that referred to the perceived impact of the Ghent ombudswoman. First, citizens were to attribute the responsiveness of the ombudswoman. Second, the impact on respectively city administration politics and policy was dealt with. Thirdly, citizens could determine the balance of impact between mediation (the management of individual complaints) and control (the formulation of policy recommendations). The results of this assessment can be found in the figures below (absolute numbers in appendix 2, with N = 589 for each item).

Figure 4 focuses on the responsiveness of the Ghent ombudswoman. To what extent do citizens agree with the idea that if an inhabitant of Ghent brings a case to the ombudswoman of the city he/she will find a hearing? Data refer to the percentage of citizens within each answering category.

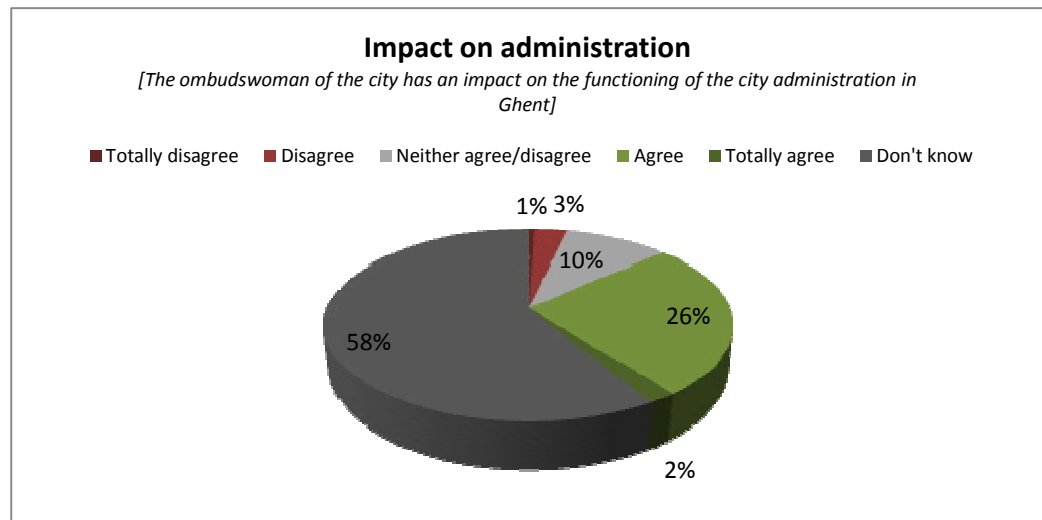
Figure 4. Perceived responsiveness of the Ghent ombudswoman



The figure reveals a pattern that will be found for many of its alternatives to follow. A large majority of respondents (58%) namely indicate not to know the answer to the question posed to them. The bulk of citizens thus tend to have no opinion on the responsiveness of the Ghent ombudswoman. Their counterparts who do tend towards the positive side of the agreement scale. More than one third out of every respondent (totally) agrees with the idea that bringing a case to the ombudswoman will at least result in finding a hearing. A small part of our respondents (4%) is undecided while the smallest remainder (2%) holds rather negative views in (totally) disagreeing the assumption of finding a hearing.

Can a similar amount of self-perceived ignorance be found when it comes to the actual assessment of ombudswoman impact? Figure 5 presents the distribution of our data for the question on the impact of office on the functioning of the city administration.

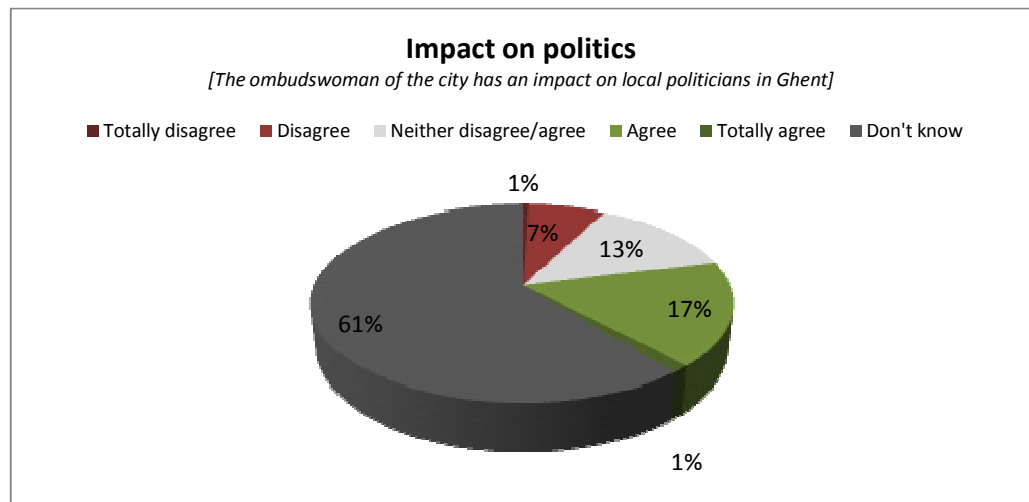
Figure 5. Perceived impact on city administration of the Ghent ombudswoman



This figure seems to confirm the tendency found in the previous one. A large majority of respondents (58%) indicate not to know if the ombudswoman has an impact on city administration. More than one out of every four citizens (28%) are rather positive on this matter: they (totally) agree with the idea of impact on the administration. One out of every ten citizens is undecided by neither agreeing nor disagreeing with the proposition while the smallest part (4%) holds a rather negative view on impact on the administration.

While the former question refers to administrative actors (hence pending towards the ombudsman role in complaint management) it is also of interest to scrutinize the perceived impact on political actors such as members of the local council and the board of mayor and aldermen (emphasizing the role as a formulator of policy recommendations). Figure 6 presents these data.

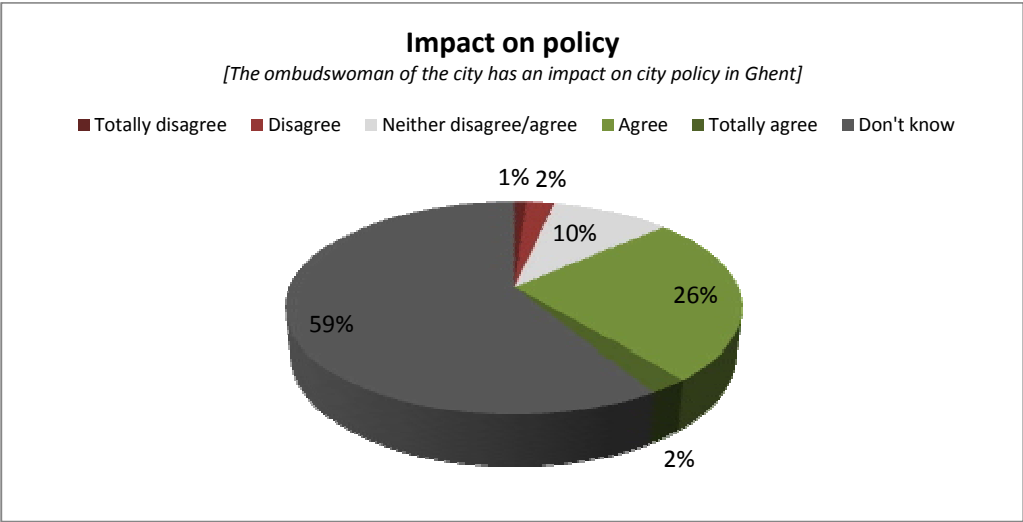
Figure 6. Perceived impact on local politicians of the Ghent Ombudswoman



While the share of respondents who indicate not to know if the ombudswoman has an impact on local politicians in Ghent is highly similar to that in former questions (61%) there is some difference among those who do have an opinion. Particularly in that the part of respondents who are on the positive side of the agreement scale is a bit smaller than in the former questions. Less than one out of every five citizens (18%) is (totally) agreeing with the idea that the ombudswoman has an impact on local politicians. This is to the benefit of the respondents who are rather neutral (13%) or (totally) disagree (8%) with the proposition.

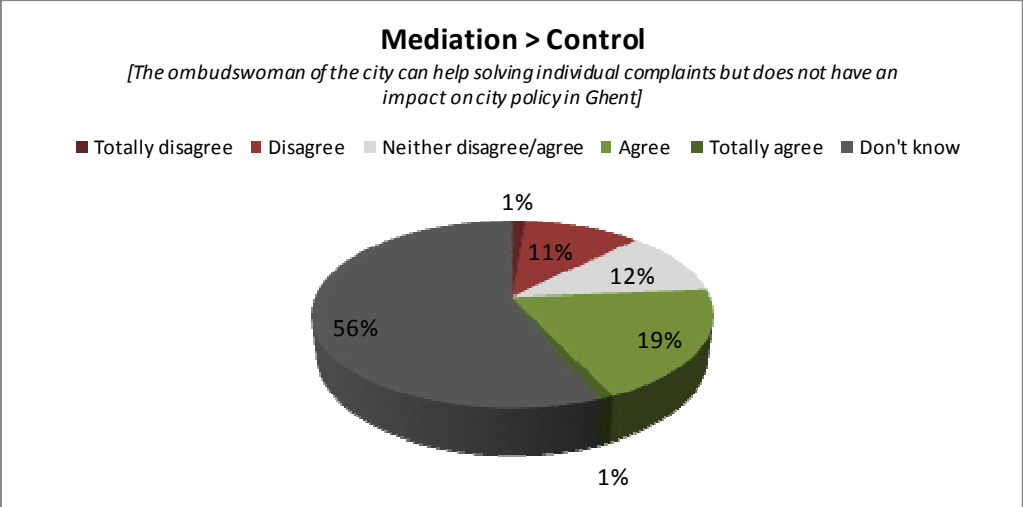
From these data it cannot surprise that we find substantially convergent answering patterns for the more general question on the ombudswoman impact on city politics in Ghent. The distribution of the data in figure 7 below is almost totally in line with that for figure 5 (city administration) with the exception of 1% of respondents categorizing themselves as unknowing rather than (totally) disagreeing with the proposition of impact.

Figure 7. Perceived impact on policy of the Ghent ombudswoman



What if citizens are asked to balance between the fields of impact that are be associated with the function of the ombudswoman. Do our respondents believe that the office has a higher impact in terms of complaint management than in terms of policy recommendation? Comparing the answering patterns on the perceived impact on administration and politics tend to suggest indirectly this might be the case. Therefore the answers to the proposition displayed in figure 8 might be of interest. They present the distribution in agreement on the idea that the ombudswoman of the city can help solving individual complaints but does not have an impact on city policy in Ghent.

Figure 8. Perceived balance of mediation and control as key-tasks of the Ghent ombudswoman



As the question by the very nature of its formulation should provoke a more varied pattern in answering, the constant of a majority of respondents who perceive not to know the answer to it remains. Among those who do have an opinion the distribution is indeed more divergent. One out of every five respondents (totally) agrees with the idea that the ombudswoman can help solving individual complaints but does not have an impact on city policy in Ghent. Equal amounts of their counterparts (12%) either (totally) disagree or have a rather neutral opinion on that proposition.

The similarities in these descriptive accounts seem to suggest a certain level of convergence in citizens individual opinions on the impact of the ombudswoman regardless of responsiveness, impact field or balance as the focus of study. This is confirmed by further analysis of the data through the technique of factor analysis. In short, this type of analysis seeks for the existence of underlying converging factors in the answering of respondents (i.c. the answer of an individual to one question is in line with his answer to another). Finding such factors helps us to reduce our data to more manageable variables for further analysis.

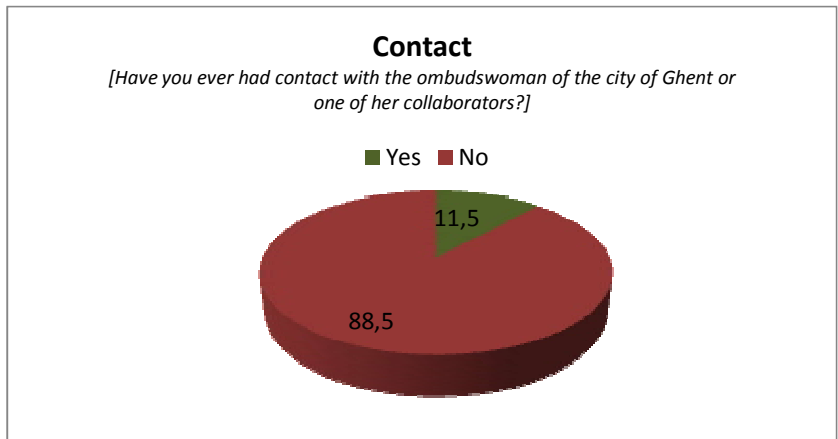
First of all, an opinion factor on ombudswoman impact comes forward. The scores on all five items gauging perceptions of impact converge if we make a distinction between those who do not (score 0) and those who do (score 1) have an opinion. This produces a reliable five-item opinion on impact scale with a mean of 2,1 but also a standard variation of 2,1 already suggesting the u-shaped pattern of its distribution (43,8% of respondents score 0 on the scale; 25,1% score value 5). Therefore we developed a dummy variable that sets apart the respondents who belong to the highest third in terms of score on this scale. This will be used for the analysis below¹⁰.

Second and related, also a favorable attitude factor on ombudswoman impact can be found. Therefore we attributed score 1 to those respondents who opt for a (total) agreement on the first four items and those respondents who (totally) disagree on item 5 (with all other respondents scored 0 and for the latter assuming disagreement reflects a maximalist conception of the ombudswoman role i.c. both mediation and control). This produced a reliable five-item favorable attitude on impact scale with a mean of 1,2 but also a standard deviation of 1,6 already suggesting a skewness towards the lower scale values (52,3% respondents score value 0; only 5,6% value 5). Therefore we developed a dummy variable that sets apart the respondents who belong to the highest third in terms of score on this scale. This will be used for the analysis below¹¹.

Good connections? Having Contacted the Ombudswoman

Which part of our respondents has already set the step to effectively contacting the ombudswoman? Figure 9 indicates that only a minority of 11,5% of the citizens we study has already taken that step by contacting the Ghent ombudswoman or one of her collaborators (N = 590). These findings are in line with the general contact figures the ombudswoman department registered in the period under study. One should bear in mind that some citizens might have repeatedly contacted the ombudswoman. Neither our data nor that of the ombudswoman allow empirical justifications of that assumption however.

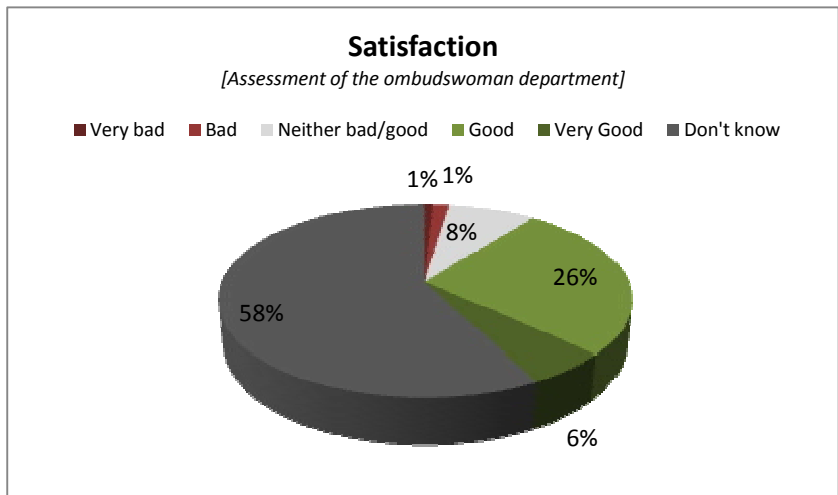
Figure 9. Having contacted the Ghent ombudswoman



I Can get No...? Satisfaction with the Ombudswoman

How do citizens evaluate the department of the Ghent ombudswoman? From the extensive part that indicates not to know how to assess the impact of the office in its various dimensions and domains and its small counterpart that confirms to have contacted the ombudswoman or one of her collaborators, we might expect that many respondents will feel unable to make such an assessment. The data presented in figure 10 might help us to empirically underpin this assumption. The figure represents the score citizens attributed on a 1 (very bad) to 5 (very good) scale that assesses the City of Ghent in its department of the ombudswoman (N = 593).

Figure 10. Satisfaction with the Ghent Ombudswoman



As expected, a considerable amount of citizens (58%) do not know how to assess the department of the Ghent ombudswoman. If they do, there consideration is rather positive. A bit less than one third of all respondents (32%) characterizes the ombudswoman department as (very) good. Only 2% hold an opposite view by assessing the department as (very) bad while the remaining part (8%) is undecided by scoring it neither as bad nor good.

Birds of the Same Feather Flock Together? Assessing Variation in the Citizen Perspective

From the exploration made above, we can draw some general findings. Most people have heard of the Ghent ombudswoman, a conclusion to which the growing media attention for the function probably contributes. Yet fewer find themselves capable to assess the impact of the function in its different dimensions. If people do, they tend towards the positive side. Negative opinions on the ombudswoman are rather rare. The satisfaction with the function is in line with these patterns.

As the above also suggests, there is some variation among citizens however. As our survey gauged for a broader set of characteristics, opinions and behavior beyond those referring to the ombudswoman, we might try to relate the latter to the former in order to try to study the extent to which the variation mentioned could be explained. A statistical technique called regression analysis might help us to that end. This technique allows to study the effect of (a given and combined set of) independent variables on one or more dependent variables (Mortelmans and Dehertogh, 2007). Multivariate as regression usually is, it allows for the study of combined and/or interacting effects. Hence, it excludes the emergence of spurious associations (apparent effects that in reality can be explained by other, sometimes underlying variables).

Firstly, as our dependent variables attitudes and behavior towards the Ghent ombudswoman serve. These are all conceived as dummies (a respondent scores either 0 or 1) in order to better allow comparison of effects and also given the non-normal nature of the distribution on various impact scales. This implies that we will have to use logistic regression instead of its linear counterpart (we will predict the chance that a respondent is in the 0 or 1 category based on the knowledge of our independent variables). These dependent variables comprise knowing the ombudswoman, having an opinion on her impact (the dummy for the highest third score on the opinion on impact scale), having a favorable opinion on her impact (the dummy for the highest third score on the favorable opinion on impact scale), having contacted the ombudswoman, having an opinion on satisfaction with the ombudswoman and having a favorable opinion on satisfaction with the ombudswoman.

Secondly, as our independent variables a number of characteristics, attitudes and behavioral patterns of our respondents were selected. Here also we opted for dummies in order to allow comparability of effect. Some of these characteristics referred to the personal background of citizens and set apart respondents that are male, older, have a paid job, are higher educated and live in the city centre from their respective counterparts. We also included a variable that scrutinizes the social capital of our respondents as it indicates their self-proclaimed active involvement in associations¹².

Other independent variables can be related to the attitudes of citizens towards politics. Some of these refer to political cognition such as interest in and knowledge of politics. Citizens who proclaim to be (very) much interested in politics and those who perceive to have (very) much knowledge of politics in Ghent are distinguished from their less interested and cognizant likes. Other factors refer to feelings towards politics, setting apart respondents who associate politics with positive feelings, have (very) much trust in politics in general and/or (totally) agree with the idea that they are capable of having an impact on politics¹³.

An additional set of independent variables reflect the involvement and participation of citizens concerning the input-side of public decision-making as the importance attached to deliberation, voting behavior and inclusion in institutionalized devices of local participation are studied. Citizens who attach (very) much importance to the ability to discuss ongoing events in the city, who have voted for a party during the 2006 local elections that is currently in the majority and participated in at least one of the devices institutionalized by the city beyond voting are distinguished from their counterparts. The last group of variables indicates the attitudes and behavior of citizens towards the output-side of public decision-making in scrutinizing the satisfaction with current city policy (above average or not), the frequency of contact with the city administration (very much or not) and the experience of that contact ((very) positive or not)¹⁴.

Table 3 sets out the result of our analysis. The data found in the table are the odds for any given independent factor to predict the chance to belong to the reference category of the dependent variable under study and the significance of this predictive effect. The higher the odds, the bigger the predictive value of the independent factor under study¹⁵. For reasons of readability of the table we have only included those odds that are significant or tending towards it. Nagelkerke R² expresses the overall explanatory power of the model (proportion of variance explained) accompanied by its level of significance.

For knowing the ombudswoman, the overall model is highly significant but only moderately explanatory. Citizens who are part of the older age group and have a paid job have significantly higher chances to have heard of the Ghent ombudswoman. The same holds true for their fellows who say to have frequent contact with the city administration. For citizens who proclaim (very) much political knowledge we can only speak of a tendency.

Table 3. Assessing Variation in Citizens Perspective on Ombudswoman Impact: A Logistic Regression Analysis

	Dependent											
	Cognition			Affect			Behavior			Evaluation		
	Knowing			Impact			Contacted			Satisfaction		
	Odds	Sign		Opinion	Favorable		Odds	Sign		Opinion	Favorable	
Independent												
<i>Personal background</i>												
• Male	4.17	.000		1.54	.087	2.51	.007			1.81	.061	
• Older	2.10	.018		2.86	.002							
• Paid job												
• Higher education				1.65	.038							
• Inhabitant of city centre												
<i>Associational involvement</i>												
• Actively involved in associations												
<i>Political interest</i>												
• (Very) much interested in politics				0.46	.015						0.45	.012
<i>Political knowledge</i>												
• (Very) much perceived knowledge Ghent politics	2.20	.068		5.54	.000	3.37	.001	2.52	.033	3.26	.001	3.11
<i>Political affect</i>												
• Associate politics with positive feelings												1.98
<i>Political trust</i>												
• (Very) much trust in politics in general										2.00	.030	
<i>Political effectiveness</i>												
• (Totally) agree with potential impact on politics												
<i>Political involvement</i>												
• (Very) much importance attached to ability to discuss ongoing events in the city				2.05	.027							
<i>Political participation</i>												
• Participated in institutionalized participatory devices								2.46	.009			
<i>Electoral behavior</i>												
• Voted for party currently in the majority												
<i>Policy satisfaction</i>												
• Satisfaction with current city policy (> average)						1.68	.100					1.87
<i>Contact with administration</i>												
• (Very) much contact with city administration	3.63	.007				1.81	.028			1.82	.084	1.84
• (Very) positive evaluation contact with city administration										0.64	.066	
Nagelkerke R²	.144	.001		.222	.000	.190	.000	.143	.019	.138	.001	.148

N = 368, 388, 388, 387, 390, 390

The model gains in explanatory power (though it is still moderate) and significance if having an opinion on the ombudswoman impact is concerned. Men (only a tendency), people from older age groups and inhabitants of the city centre significantly more often hold such an opinion. But the effect is more outspoken for citizens who believe to dispose of (very) much political knowledge. Also those who attach (very) much importance to the ability to discuss ongoing events in the city significantly more often have an opinion on ombudswoman impact¹⁶. Gender and political knowledge have similar significant effects for that opinion to be favorable or not, while the effect of other factors disappears. Citizens who are satisfied with current city policy to an extent that is above average tend to assessing the impact of the ombudswoman as favorable.

The model is a little bit less significant when it comes to having contacted the ombudswoman. Yet it maintains its strength as two factors tend to explain taking contact. Once again, political cognition tends to be a determining variable as those citizens who indicate to dispose of (very) much political knowledge significantly more often say to have contacted the ombudswoman of the city or one of her collaborators. Contact also tends to go along with political participation. Citizens who are involved in either advisory boards, participated in public hearings or have given their opinion in consultations by local government have more frequently contacted the ombudswoman.

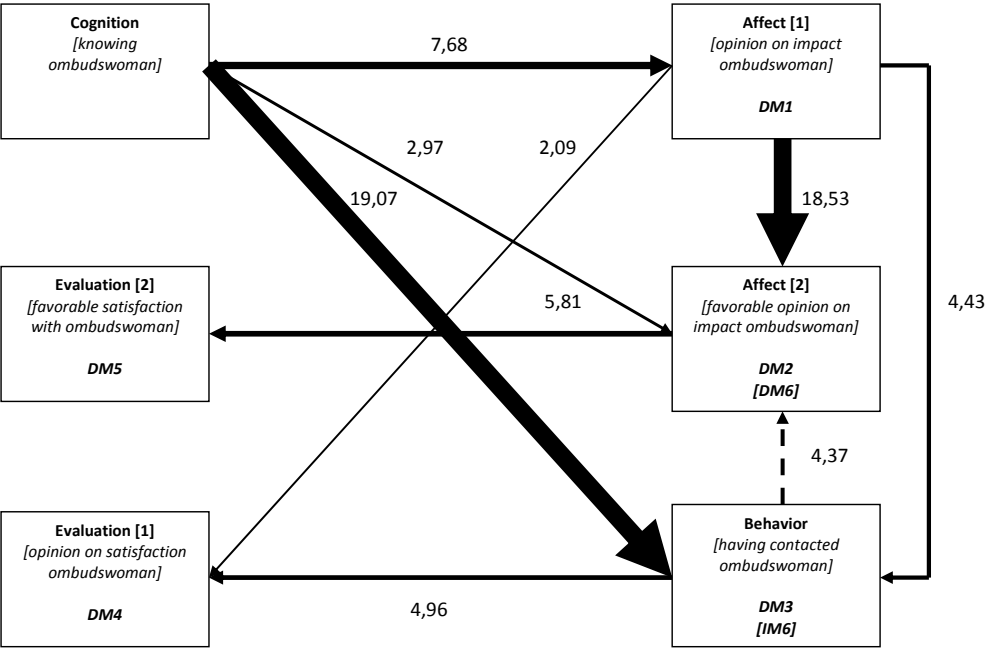
For having an opinion on satisfaction with the ombudswoman, age tends towards significance in manner that is similar to its effect for other variables. Here also, perceived levels of political knowledge have a congruent effect. People who indicate to have (very) much trust in politics in general significantly more often tend to have an opinion on their satisfaction with the ombudswoman (department). For frequency of contact, only a tendency can be determined. Turning to the favorability of that opinion produces a slightly different picture as the effect of age and trust disappears and other explanatory factors emerge. People who associate politics with positive feelings, are satisfied above average with policy in general or (very) positively evaluate their contact with the city administration significantly more often also are (very) much satisfied with the ombudswoman department. The same holds true for their counterparts with (very) much self-perceived political knowledge.

Familiarity Does not Always Breed Contempt: The Ghent Ombudswoman Impact Cycle

Above, we have tried to scrutinize those factors that have a (significant) effect on the cognition, affect and behavior towards the ombudswoman. Yet as we have argued in relation to figure 1, we expect these dependent factors to co-vary. These elements are interrelated as they incrementally funnel out the relationship ombudswoman-citizen. Cognition might be a precondition for affect towards the ombudswoman (having a (favorable) opinion on her impact) which by consecution could model behavior (having contacted her) and the evaluation of the relationship (having a (favorable) opinion on satisfaction with the ombudswoman). As such, they constitute a cycle of perceived ombudsman impact from the citizen perspective. The impact cycle provides an analytical (but non-deterministic) bedrock in which citizen-ombudsman relations could be placed.

Our data allow to empirically scrutinize this potential interdependency. Therefore, we used the same technique adopted to study the impact of factors of personal background, political cognition and attitudes, political involvement and participation, satisfaction with policy and contact (assessment) with the city administration, i.c. logistic regression. To that end we have constructed five simple models along the lines of the theoretical impact cycle in figure 1. The combined result of these models are found in figure 11 that will be explained below.

Figure 11. The Ghent Ombudswoman Impact Cycle: an Empirical Citizen Perspective



As dependent variables we used the dummies we have identified from our data above (used in table 3). Since we have argued that cognition would mould affect which in turn would influence behavior and evaluation, the five models also take the assumed gradual nature of the impact cycle into account. This implicates two things. First, the development of the consecutive models leads to a shift in the dependent variable (indicated by D and the model number in the figure). While in the first model having an opinion on the ombudswoman impact is the dependent, in the second one having a favorable opinion on her becomes the dependent, etc. Second, each model takes the previous phases of the impact cycle into consideration as independent variable who could potentially explain the score on the following impact phase. So for the second model, we study the (combined) effect of both knowing the ombudswoman and having an opinion on her impact to predict the chances a respondent has a favorable opinion on that impact, etc. As the modeling evolves, dependents thus become independent and the number of the latter grows.

Figure 11 represents each phase and the model in which it serves as the dependent variable. Numbers and arrows indicate significant relationships between the phases we studied. The numbers are the odds ratios: they predict the chance that any individual is on the positive side of the dependent variable (has an opinion on ombudswoman impact, has a favorable opinion on ombudswoman impact, has contacted the ombudswoman, has on opinion on satisfaction with her services and has a favorable opinion on her services) based on the knowledge we have for its independent counterparts. The thickness of the arrows is in line with the size of the odds¹⁷.

Citizens who indicate to have heard of the ombudswoman have significantly higher chances to also have an opinion on her impact. While the latter also strongly affects if this opinion is favorable or not (i.c. if a citizens has an opinion on impact, it is highly likely to be positive) knowing the ombudswoman still has an autonomous effect. Not unsurprisingly, this effect is also present (although to a much higher extent) for having contacted the ombudswoman (and obvious from a substantial perspective: one has to know the ombudswoman before contacting her). This contact is also influenced by having an opinion on her impact. It should be noted that this does not by necessity needs to be positive, as the model reveals. The simple presence of such an opinion is more important. The latter factor is also significantly predictive for having an opinion on satisfaction with the ombudswoman together with having contacted her. For the extent to which this evaluation is positive, only the favorability of opinion on impact turns out to be significantly predictive: citizens who think the ombudswoman can have an impact also more often are (very) much satisfied with her services.

Lastly, we have included one additional model to the figure that breaks with the more linear assumptions in the impact cycle. For model three we had assumed that cognition and affect would predict behavior. But it is not unlikely that behavior can also have a transformative effect on affect: citizens who have contacted the ombudswoman might have a different opinion on her impact than their counterparts who did not get into contact with her (department). Model six takes this consideration into account and confirms the assumption: contact goes hand in hand with a favorable opinion on the ombudswoman impact (which is also the mediating factor for (very) much satisfaction with the

ombudswoman). So while familiarity tends to be the foundation of the impact cycle, it most surely does not always breed contempt, rather the opposite.

One element of familiarity might be of particular importance for this impact cycle, i.e. having contacted the Ghent ombudswoman (department) or not. One might assume that such a contact would allow for the development of an idea on her impact (responsiveness, administration, politics and policy, mediation over control) as well as on the functioning of her department (assessment in terms of satisfaction). Therefore we have extended our analysis by making a distinction between those who have and those who have not contacted the ombudswoman or someone from her department. Whilst carefulness in drawing firm conclusions is appropriate as the group that did contact the ombudswoman is rather small (N = 68), the results of this analysis can be found in the appendices 3 and 4. Where we will focus on the group that indeed has contacted the ombudswoman, it is noteworthy on a more general level (although not surprising) that those who have not contacted her in a large majority of cases (always above 60%) indicate not to know the answer to the questions of impact and evaluation.

Citizens who have contacted her much more often have an opinion on her impact¹⁸. And that opinion tends towards the positive side. A bit less than 84% of these respondents (totally) agrees with the idea that the ombudswoman is responsive. Just half of all respondents who contacted her (department) (totally) agrees with the proposition that the ombudswoman can have an impact on the city administration. Less than 15% is of the opposite opinion. For politics, the picture is more varied. With a bit less than 31% believing she can have an impact on local politicians, the group that neither agrees nor disagrees follows closely with a bit less than 27% while the group that is more negative comprises a bit more than 19% of this type of respondents. For policy, the balance is more towards the positive (a bit less than 49% (totally) agrees with the idea of impact in this field) but the group in doubt is also substantial (a bit more than 22%). A majority of those who have contacted the ombudswoman (51,4%) keeps to the more minimal conception of the function in believing that the ombudswoman can help citizens to solve individual complaints but does not have an impact on city policy in Ghent. A bit more than 29% thinks the opposite is true.

Citizens who have contacted the ombudswoman tend to be satisfied with the function. More than two out of every three people (67,4%) who have contacted her assess the department as (very) good. Only a bit more than 7% considers it as (very) bad. A bit more than 16% indicates not to know how to evaluate the department notwithstanding them taking contact with it.

Feeding Back Semi-Skimmed Milk? Beyond the *Mammelokker* Principle

In this contribution we have focused on the impact of the ombudsman office from a citizen perspective exploring the case of Ghent. We started from the general argument that institutions can only be fully assessed by focusing on the relationships developed with significant others in day-to-day practice. As citizens are often assumed to be the primal focus and concern of ombudsmen, their interrelationship is a highly relevant subfield of study. The latter importance is reinforced by the specificity of Belgium as the locus of our study where the introduction of the ombudsman office was often seen as one of the means

to overcome the alleged crisis of legitimacy in government. With the local level functioning as a laboratory to close the assumed gap between citizens and politics, taking the citizens perspective to study the perceived impact of the ombudswoman in the city of Ghent – one of the few municipalities actually disposing of a genuine variant of the office - becomes all the more interesting and relevant.

Thereby we opted for a form of reputational analysis to study the perceived impact of the ombudswoman office in Ghent. Citizens could indicate the extent to which they deemed the ombudswoman to have an impact. As argued, this is only one way of trying to scrutinize impact. Further research should try to incorporate other methods of impact assessment in order to allow the multifaceted approach a more covering approach would need. We have placed impact in a broader cycle of interdependent elements constituting the assessment of office as cognition, affect and behavior were studied.

Our analysis of 597 representative inhabitants of Ghent entitled to vote showed that most respondents have heard of the Ghent ombudswoman, a conclusion to which the growing media attention for the function probably contributes. Yet fewer find themselves capable to assess the impact of the function in its different dimensions. If people do, they tend towards the positive side. Negative opinions on the ombudswoman are rather rare. We explicitly distinguished different aspect of the more general impact dimension and our data show higher expectations of impact on policy and administration than on politics. Yet, citizens tend to a consistent assessment of impact in either answering not, positively or negatively on all different aspects under study. The satisfaction with the function is in line with these patterns. Also the cyclical nature of ombudswoman impact was confirmed empirically.

The extensive amount of self-proclaimed ignorance in the citizenry in terms of ombudswoman impact is one of the constant and most striking findings of this research. It is underlined by the recurrent and strong effect of self-perceived political knowledge as one on the main predictors of the different aspects of ombudswoman impact. Citizens who say to dispose of (very) much knowledge tend to have heard of the ombudswoman more often, more frequently have a(n) (positive) opinion on her impact or have contacted her and more often make a(n) (positive) evaluation of the ombudswoman. Factors from the personal background (especially male and older people) are in line with these patterns as well as satisfaction with policy in general (above average) and the frequency of contact with the city administration (much and very much).

If we take the considerations into account made at the beginning of this contribution on the function of the ombudsman in general, these extensive levels of ignorance (and the impact of political knowledge) should not come as a total surprise. Also in the case of Ghent, the impact of the function of ombudswoman is a delicate and complex mixture of assets and liabilities both institutional as well as contextual. It is not unimaginable that the average citizen finds it quite difficult to fully grasp the meaning of such an office in general and its impact in particular. Hence, one could argue that a fundamental challenge for the Ghent ombudswoman and her department will be to realize the second part of its strategic goal number 3 stating that by 2013 most inhabitants of Ghent not only know the ombudswoman service but also what the department is doing precisely.

Now, the picture that emerges is one of a majority of citizens who (vaguely?) know about the existence of the ombudswoman office, but have considerably less clearer ideas on what to expect from it. Some might see this as an indicator of healthy governance. In case of emergency, citizens will indeed find their way to an office they have heard of and perceptions will become clearer along the road. Such assumptions could be supported by the fact that those who do have clearer opinions tend towards the positive side, so the large majority of citizens is not negative in any case. Citizens who have already contacted the ombudswoman also tend to have a more favorable opinion on her impact.

Others might identify a risk that could be pictured in relation to the symbolic location of the Ghent ombudswoman office and the narrative that is often associated with it. The office is housed in what used to be the ancient city prison, the so-called *mammelokker*. The legend is told that one day, an old man was imprisoned and imposed to harsh interrogative techniques (such as receiving neither food nor drinks). Yet the old man kept his health and did not crack. As the wardens were curious on what kept the man going, they peeped into the keyhole and saw him being breastfed by his daughter who used to visit him regularly. Luckily, the contemporary Ghent ombudswoman is by no means a prisoner of the city administrators and politicians she functions with. But citizens still feed her with the milk of their experiences with city government. If only certain citizens can find their way to her office (with a specific personal background, level of political knowledge or output orientation) the risk of semi-skimmed variants of such a feedback becomes apparent. It is a challenge for the ombudswoman to go for the more whole counterparts that serve as the cream on top of ten previous years of strong engagement for the citizens of Ghent.

References

- Bogason, P. (2006) Networks and Bargaining in Policy Analysis. In G. Peters & J. Pierre (Eds.) *Handbook of Public Policy* (97-114). London: Sage Publications.
- Burton, M. & Highly, J., (1987) Invitation to Elite Theory: the Basis Contentions Reconsidered. In G. Domhoff & T. Dye (Eds.) *Power Elites and Organizations* (219-238). London: Sage Publications.
- Coenegrachts, C.-F. (2007) *Strategische nota bij het meerjarenplan 2007-2013*. Stad Gent: Departement Stafdiensten.
- Deschouwer, K. (2002) De ombudsman en de politieke instellingen. In R. Andersen & B. Hubeau (Eds.) *De ombudsman in België na een decennium* (129-152). Brugge: Die Keure.
- Delwit, P., Reynaert, H., Pilet, J.B. & Steyvers, K. (Eds.) (2007) *Towards DIY-Politics? Participatory and Direct Democracy at the Local Level in Europe*. Brugge: Vanden Broele.
- Dunleavy, P. & Hood, C. (1994) From Old Public Administration to New Public Management. *Public Money & Management*, 23, 9-16.
- Gregory, R. & Giddings, P. (Eds.) (2000) *Righting Wrongs. The Ombudsman in Six Continents*. Lancaster: IOS Press.
- Gregory, R. (2002) The value and functions of the ombudsman: an international perspective. In R. Andersen & B. Hubeau (Eds.) *L'ombudsman en Belgique après une decennie* (3-33). Brugge: La Charte.
- Hertogh, M. (1998) The Policy Impact of the Ombudsman and Administrative Courts: A Heuristic Model. In L. Reif (Ed.) *The International Ombudsman Yearbook* (63-85). The Hague: Kluwer Law International.
- Hertogh, M. (2001) Coercion, Cooperation, and Control: Understanding the Policy Impact of Administrative Courts and the Ombudsman in the Netherlands. *Law & Policy*, 23.1, 47-67.
- Hill, L. (2002) The Ombudsman Revisited: Thirty Years of Hawaiian Experience. *Public Management Review*, 62.1, 24-41.
- Hood, C. & Peters, G. (2004) The Middle Aging of New Public Management: Into the Age of Paradox? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 14.3, 267-282.
- Hubeau, B. (2002) De klacht als uitweg en de rol van de ombudsman. In B. Hubeau & M. Elst (Eds.) *Democratie in ademnood? Over legitimiteit en verfijning van de democratie* (176-220). Brugge: Die Keure.
- Hupe, P. & Hill, M. (2006) The Three Action Levels of Governance: Reframing the policy process beyond the stages model. In G. Peters & J. Pierre (Eds.) *Handbook of Public Policy* (13-30). London: Sage Publications.
- International Ombudsman Association (2008) IOA Standards of Practice. Hillsborough: IOA.
- Janssens, L. & Pauwels, T. (2006) *Klachtenbehandeling in de Vlaamse gemeenten. Is het glas halfvol of halfleeg?* Brussel: Vlaamse Ombudsdienst.
- Judge, D. (1997) Pluralism. In D. Judge, G. Stoker & H. Wolman (Eds.) *Theories of Urban Politics* (13-34). London: Sage Publications.
- Knoke, D. & Yang, S. (2008) *Social Network Analysis*. Los Angeles: Sage Publications.
- Lewalle, P. (2002) La mediation publique dans l'état de droit. In R. Andersen & B. Hubeau (Eds.) *L'ombudsman en Belgique après une decennie* (51-83). Brugge: La Charte.
- Lowndes, V., (2002). Institutionalism. In D. Marsh and G. Stoker (Eds.), *Theory and Methods in Political Science* (90-108). Houndmills: Palgrave MacMillan.

Maes, R. (2002) De ombudsdienst op federaal, gewestelijk en gemeenschapsvlak. Meerwaarde voor de burger. In R. Andersen & B. Hubeau (Eds.) *De ombudsman in België na een decennium* (191-221). Brugge: Die Keure.

March, J., & Olson, J. (1984). The New Institutionalism: Organizational Factors in Political Life. *American Political Science Review*, 78, 734-749.

Mortelmans, D. & Dehertogh, B. (2007) *Regressieanalyse*. Leuven: Acco.

Nelson, D. & Price, E. (1968) Realignment, Readjustment, Reform: The Impact of the Ombudsman on American Constitutional and Political Institutions. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 377.1, 128-138.

Passemiers, R. (2007) *Tien jaar Ombudsvrouw Stad Gent en OWMW*. Jaarverslag 2006. Gent: Stad Gent.

Passemiers, R. & Veny, L. (Eds.) (2000) *Looking for Ombudsman Standards*. Gent: Mys & Breesch.

Reynaert, H. & Steyvers, K. (2006) Oude wijn in nieuwe zakken? Een doorlichting van de politieke vernieuwingen in het Gemeentedecreet. In F. Schram & E. Wayenberg (Red.) *Het Vlaamse Gemeentedecreet. Tussen continuïteit en vernieuwing* (17-48). Brugge: Vanden Broele.

Rowat, D. (1973) *The Ombudsman Plan. Essays on the Worldwide Spread of an Idea*. Toronto: Carleton Library.

Schram, F. (2006) De gemeentelijke administratie. Op weg naar een nieuw elan? In F. Schram & E. Wayenberg (Reds.) *Het Vlaamse Gemeentedecreet. Tussen continuïteit en vernieuwing* (49-98). Brugge: Vanden Broele.

Schram, F. (2007) Klachtenbehandeling in het Gemeentedecreet: opportuniteiten en valkuilen. In N. Thijs & G. Bouckaert (Reds.) *Kwaliteit in beweging. Ervaringen met kwaliteitsmanagement in lokale besturen* (225-252). Brugge: Vanden Broele.

Scott, J. (Ed.) (1994) *Power: Critical Concepts*. London: Routledge.

Van den Audenaerde, K. (2002) Profiel van de verzoekers van twee ombudsdiensten. Een empirische studie. In R. Andersen & B. Hubeau (Eds.) *De ombudsman in België na een decennium* (254-277). Brugge: Die Keure.

Van Roosbroek, S. & Van de Walle, S. (2007) De ombudsman en de klager. Tevredenheid en herstel van het vertrouwen. *Burger, Bestuur & Beleid*, 4.2., 105-117.

Van Roosbroek, S., Van de Walle, S. & Maes, R. (2007) De vervormde spiegel van de ombudsman. Een onderzoek naar de verzoekers bij de Belgische ombudsman. *Bestuurskunde*, 16.1, 91-101.

Van Zutphen (2002) Profiel van de verzoekers van de ombudsdiensten 1975-2000: een literatuurstudie. In R. Andersen & B. Hubeau (Eds.) *De ombudsman in België na een decennium* (237-253). Brugge: Die Keure.

Waste, R. (1986) Community Power. Old Antagonisms and New Directions. In R. Waste (Ed.) *Community Power. Directions for Future Research* (13-25). London: Sage Publications;

Winter, S. (2006) Policy Implementation. In G. Peters & J. Pierre (Eds.) *Handbook of Public Policy* (151-166). London: Sage Publications.

Wolfinger, R. (1960) Reputation and Reality in the Study of ‘Community Power’. *American Sociological Review*, 25, 636-644.

Wrong, D. (1995) *Power: its Forms, Bases and Uses*. New Brunswick: Transaction Publishers.

Appendices

Appendix 1. Media hits of the Ghent ombudswoman 1997-2007

Year	Media hits
1997	8
1998	12
1999	28
2000	16
2001	25
2002	22
2003	45
2004	27
2005	38
2006	24
2007	31

Appendix 2. Attitudes on impact of the ombudswoman

Proposition	Agreement					
	Totally disagree	Disagree	Neither agree nor disagree	Agree	Totally agree	Don't know
Responsiveness						
If an inhabitant of Ghent brings a case to the ombudswoman of the city he will find a hearing	0,5	0,8	4,2	30,1	5,9	58,4
Administration, politics & policy						
The ombudswoman of the city has an impact on the functioning of the city administration in Ghent	0,5	3,1	9,8	26,3	1,9	58,4
The ombudswoman of the city has an impact on local politicians in Ghent (council, CMA,...)	0,5	7,1	13,4	17,1	1,2	60,6
The ombudswoman of the city has an impact on city policy in Ghent	1,0	2,4	10,0	25,5	2,4	58,7
Mediation over control						
The ombudswoman of the city can help solving individual complaints but does not have an impact on city policy in Ghent	1,2	11,2	11,4	19,4	1,0	55,9

N = 589

Appendix 3. Attitudes on the ombudswoman impact by contact¹⁹

Proposition	Agreement											
	Totally disagree		Disagree		Neither agree nor disagree		Agree		Totally agree		Don't know	
Responsiveness	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC
If an inhabitant of Ghent brings a case to the ombudswoman of the city he will find a hearing	4,4	-	1,5	0,8	5,9	4,1	54,4	26,8	29,4	2,9	4,4	65,4
Administration, politics & policy	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC
The ombudswoman of the city has an impact on the functioning of the city administration in Ghent	2,9	0,2	11,8	1,9	16,2	8,9	44,1	24,1	5,9	1,4	19,1	63,5
The ombudswoman of the city has an impact on local politicians in Ghent (council, CMA,...)	2,9	0,2	16,2	6,0	26,5	11,8	29,4	15,4	1,5	1,2	23,5	65,4
The ombudswoman of the city has an impact on city policy in Ghent	5,9	0,4	8,8	1,5	22,1	8,3	45,6	23,0	2,9	2,3	14,7	64,5
Mediation over control	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC
The ombudswoman of the city can help solving individual complaints but does not have an impact on city policy in Ghent	4,4	0,8	25,0	9,5	20,6	10,0	33,8	17,6	2,9	0,8	13,2	61,4

N = 68 [C] and 518 [NC]

Appendix 4. Satisfaction with the ombudswoman department by contact

Satisfaction	Contacted ombudswoman	
	Yes	No
Very bad	4,4	0,4
Bad	2,9	1,3
Neither good/nor bad	8,8	8,1
Good	39,7	25,0
Very good	27,7	2,7
Don't know	16,2	62,6

N = 68 [Y] and 521 [N]

¹ Centre for Local Politics, Department of Political Science, Ghent University, Belgium.

² This logically entails that our perspective is that of a Western established liberal democracy which will influence the choices in and results of our study. Other contributions to this volume should allow to broaden this point of view.

³ More than symbolically, the regulations concerning complaint management can be found in the part of the decree that deals with the participation of the citizen.

⁴ The Ghent ombudswomen is both responsible for the City as for the Public Centre of Societal Welfare (social services for the underprivileged). It should be mentioned that a network of ombudsmen exists in Ghent. Regularly, the federal and the regional ombudsman and their federal colleague for the sector of pensions have office hours in the city.

⁵ Due to specific regions in the Ghent area that were historically already in the danger zone of flooding and at that time confronted with heavy rain fall. The city and its partners have undertaken structural measures to reduce this risk.

⁶ To that end, a chi-square test was used comparing the distribution of the characteristic under study between both groups. If the differences between the groups are not significant, one can assume that the obtained sample reflects the planned sample well, hence reliable conclusions can be made. For gender chi-square = 0,52; df = 1 and p = 0,82 and for age (four categories) chi-square = 3,08; df = 3 and p = 0,38.

⁷ The exact formulation of the question under study can be found between brackets and in italic under the heading of the item. For cognition, N = 592 (with answers additional cases missing and left out of the analysis). The data presented in the figure are rounded up/down to whole numbers.

⁸ Mediargus includes the following newspapers (including regional editions): De Morgen, De Standaard, De Tijd, De Gazet van Antwerpen, Het Belang van Limburg, Het Laatste Nieuws, Het Nieuwsblad en Het Volk. It includes also the following magazines: Knack, Le Vif Express, Tendances and Trends. All articles from these sources were available from the time the Gent ombudswoman office was established onwards.

⁹ One could distinguish a core of reports on the Ghent ombudswoman with news items on the presentation of her year report, issues that dominate the complaint agenda in a given period or the follow up of certain cases on the one hand and more peripheral reports on the other hand including the fact that only few municipalities have a real ombudsman office let alone one that is occupied by a woman or fait divers on the housing of the office or worthwhile anecdotes in complaints. The first clearly dominates over the second.

¹⁰ This factor explains 75,6% of the variance in scores and leads to a high reliability with cronbach's alfa = .92. For this opinion on impact scale [0;5] the scores 4 and 5 set apart the highest third for their lower counterparts.

¹¹ This factor explains 57,6% of the variance in scores and leads to a high reliability with cronbach's alfa = .81. For this favorable opinion on impact scale [0;5] the scores 2 to 5 set apart the highest third for their lower counterparts.

¹² Male = 49,7% (N = 296); Older = the oldest third of our respondents, i.c. above 54 or 33,8% (N = 202); Paid job = 58,1% (N = 346); Higher education = education beyond secondary school or 43,4% (N = 256) and Inhabitant of the city centre = 42,2 (N = 252). Actively involved in associations = the citizens that respond affirmatively on the question 'are you an active member of clubs, organizations or associations of any kind', i.c. 39,8% (N = 237).

¹³ (Very) much interested in politics = respondents who answer much or very much on the question 'do you have much or little interest in politics', i.c. 25,3% (N = 151); (Very) much perceived knowledge on Ghent politics = respondents who answer much or very much on the question 'how much do you think to know about politics in Ghent', i.c. 11,6% (N = 69); Associates politics with positive feelings = respondents who either selected interest, respect, hope or trust from a list of answering possibilities on the question 'when you think about politics, could you tell me feeling firstly comes to your mind', i.c. 57,6% (N = 344); (Very) much trust in politics in general = respondents who answered much or very much to the question 'how much trust do you have in politics in general, i.c. 15,2% (N = 92) and (Totally) agree with potential impact on politics = respondents who (totally) agreed on the proposition 'I am well capable of having an active impact on politics', i.c. 16,5% (N = 94).

¹⁴ (Very) much importance attached to ability to discuss ongoing events in the city = respondents who answer much or very much on the question 'how important do you think it is to be able to discuss on ongoing events in the city', i.c. 74,3% (N = 436); Participated in institutionalized participatory devices = respondents who participated in either and advisory body, a resident group, a hearing or gave their opinion to the city through formalized channels, i.c. 34% (N = 203); Voted for party currently in the majority = respondents who indicated to have voted for the list and/or candidates of SP.A-Spirit or VLD, i.c. 53,5% (N = 285); Satisfaction with current city policy (> average) = respondents who give 7 or more on a scale from 0 to 10 that gauges their assessment of current city policy, i.c. 73,5% (N = 408); (Very) much contact with city administration = 10,1% (N = 58) and (Very) positive evaluation of contact with the city administration = respondents who answered good or very good on the question of evaluation contact with city administration by visits, telephone calls and/or e-mail, i.c. 66,7% (N = 315). For the latter factor the number of missing values was quite extensive (20,9 % or N = 125). Given the potential centrality of this variable for our analysis we decided to include it nevertheless.

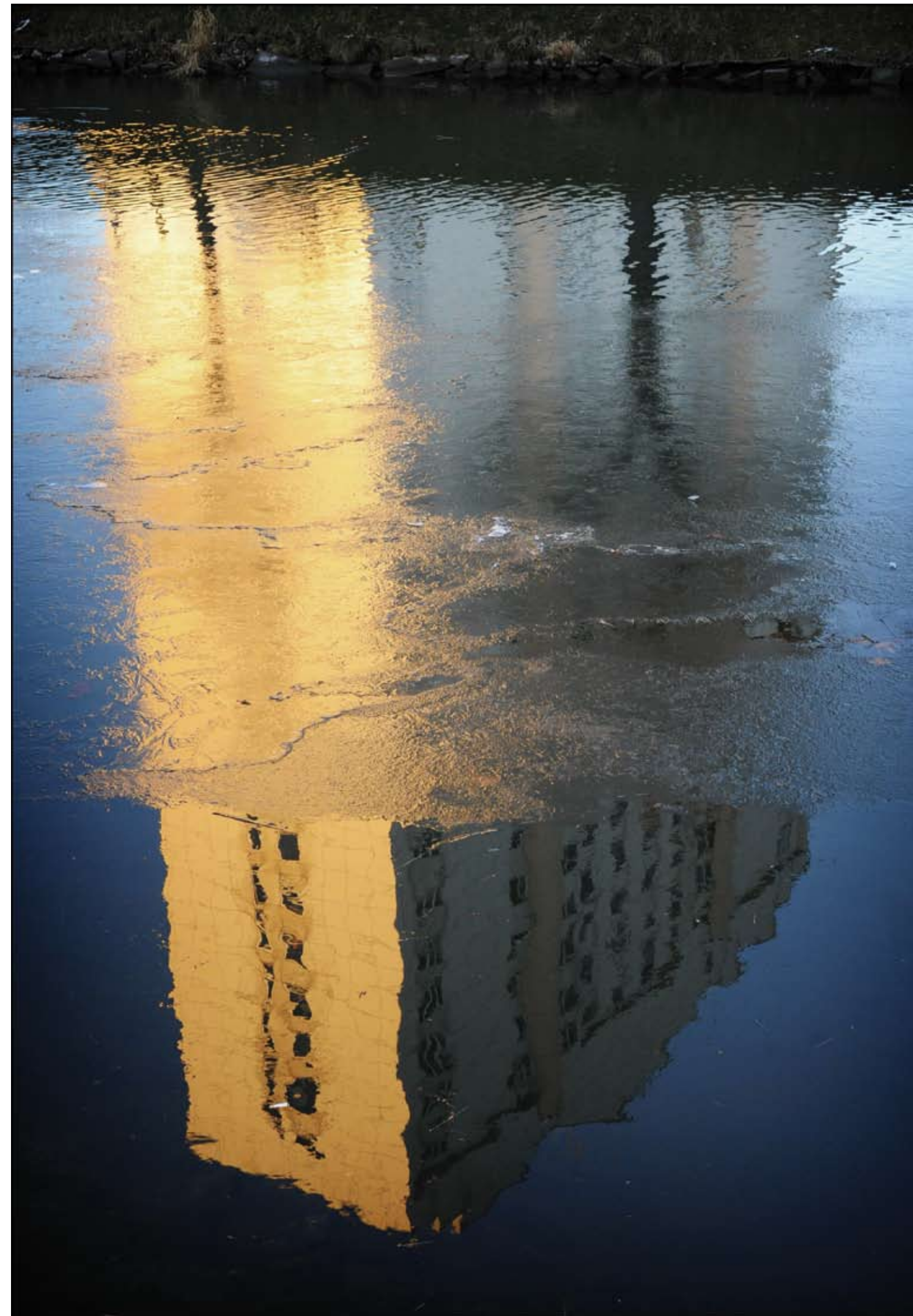
¹⁵ A value of 1 indicates equal chances to belong to the reference category in the dependent variable regardless of knowing the respondents score on the any given independent. A value above 1 means chances are higher (similarly lower if below 1). There we no critical values for multicollinearity.

¹⁶ That the chances to have an opinion on the impact of the ombudswoman are significantly lower for citizens who dispose of (very) much interest in politics in general is rather hard to explain. We suspect a partial interaction effect with political knowledge for this variable combined with positions on the other variables under study.

¹⁷ Model 1: N = 588, Nagelkerke $R^2 = .188$ and $p = .000$; Model 2: N = 588, Nagelkerke $R^2 = .504$ and $p = .000$; Model 3: N = 586, Nagelkerke $R^2 = .249$ and $p = .000$; Model 4: N = 585, Nagelkerke $R^2 = .217$ and $p = .000$; Model 5: N = 585, Nagelkerke $R^2 = .788$ and $p = .000$; Model 6: N = 586, Nagelkerke $R^2 = .072$ and $p = .000$.

¹⁸ The differences between both groups are invariably significant with Cramer's V between .297 and .503 and p always .000.

¹⁹ C = contacted; NC = not contacted.





BIJLAGE 3
ANTWOORD VAN HET COLLEGE
VAN BURGEMEESTER
EN SCHEPENEN OP HET
JAARVERSLAG VAN DE
OMBUDSVROUW 2007

Gemeenteraadsbesluit

Volgnummer	
Datum	Dossier voor de gemeenteraad van februari 2009
Gegeven gevolg	
Dienst	Dienst Bestuursondersteuning
Onderwerp	Nota ‘Antwoord van het college van burgemeester en schepenen op het Jaarverslag van de Ombudsvrouw 2007’.- Kennisneming.
Feiten en/of historische schets	De heer Daniël Termont, burgemeester De Ombudsvrouw stelde haar jaarverslag 2007 voor aan de pers op 3 december 2008. De Ombudsvrouw maakt elk jaar een bundeling van de klachten die ze binnen krijgt en wijst op trends. Zij doet ook aanbevelingen om op die wijze bepaalde problemen structureel te verhelpen. Op de Commissie Algemene Zaken van maandag 8 december 2008 was dit verslag voorwerp van debat. De burgemeester vroeg aan elke schepen om een repliek te formuleren op dit jaarverslag. De verschillende politieke antwoorden werden gebundeld tot een nota en deze werd op de Commissie Algemene Zaken van maandag 9 februari uitgedeeld. Op vraag van de fractieleiders in de Overlegcommissie van woensdag 11 februari 2009 zal deze repliek van het college op het jaarverslag van de Ombudsvrouw ook aan de gemeenteraad worden voorgelegd voor kennisneming. Het college van burgemeester en schepenen vraagt de goedkeuring van volgend besluit:
Aanhef	DE GEMEENTERAAD, Gelet op het raadsbesluit van 17 september 1996 waarbij een ombudsdienst werd opgericht; Gelet op de kennisneming van het werkingsverslag 2007 van de ombudsvrouw in vergadering van de gemeenteraad van 15 december 2008; Overwegende dat hierop verschillende politieke antwoorden werden geformuleerd die werden gebundeld tot een nota; Gelet op de bespreking in de Commissie Algemene Zaken van maandag 9 februari 2009; Gelet op de Gemeentedecreet van 15 juli 2005, art. 42 en 43; Op voorstel van het college van burgemeester en schepenen,

Besluit

BESLUIT :

Enig artikel. Akte te nemen van de hierbij aangehechte nota ‘Antwoord van het college van burgemeester en schepenen op het Jaarverslag van de Ombudsvrouw 2007’.

**Antwoord van het college van Burgemeester en Schepenen
op het Jaarverslag van de Ombudsvrouw 2007**

Algemeen

Cijfers & trends

- In 2007 waren er 3.541 tussenkomsten. 514 daarvan werden dossiers. De rest waren 'onmiddellijke tussenkomsten'.
- We tellen 410 ontvangelijke klachtendossiers, 214 geheel of gedeeltelijk gegronde klachten en 124 - volgens de ombudscriteria - ongegronde klachten. 72 dossiers kenden geen oordeel.
- 95% van de vragen werd opgelost (er kwam op zijn minst een gemotiveerd antwoord van de dienst). De overige 5% gaan vooral over brede maatschappelijke problemen.
- De tussenkomsten zijn gedaald. Er is een duidelijke verschuiving binnen de diensten.

De diensten gaan steeds meer op zoek naar oorzaken en oplossingen dan naar de schuldige, stelt de Ombudsvrouw. Klachten over de politie zijn met de helft gedaald dankzij de proactieve houding van Wijkpolitie. Klachten over de Interventiepolitie blijven gelijk. De klachten dalen ook bij het Departement Openbaar Domein. Belangrijkste stijger is volgens de Ombudsvrouw de Dienst Bevolking. Vroeger kwamen de klachten voornamelijk van zestigplussers maar nu vooral van veertigers. Het gaat vaak om problemen gerelateerd aan een 'druk' leven (bevolkingsdienst, parkeren, ...). De klachten komen uit alle lagen van de bevolking, stelt de Ombudsvrouw vast.

Per hoofdstuk formuleert de bevoegde schepen zijn of haar repliek op de vaststellingen en aanbevelingen van de Ombudsvrouw. Er wordt steeds verwezen naar de pagina in het jaarverslag waar het bewuste hoofdstuk terug te vinden is.

1. Parkeren en mobiliteit (p. 35) – Schepen Temmerman

Voor het afleveren van bewonerskaarten heeft tot verschillende klachten geleid. Om de klachten bij het afleveren van bewonerskaarten te verhelpen, werkt het parkeerbedrijf gestaag aan steeds klantvriendelijkere procedures. Dit kan gaan van een volledige verwerking - van aanvraag tot aflevering - van de kaart via het internet (ook Gentinfo) tot het verminderen van de zogenaamde bewijslasten bij bijvoorbeeld vervangwagens en leasewagens. De informatica ter zake zit nu in een testfase. Verwacht wordt dat voor deze wagens de aanvraag ook elektronisch zal kunnen gebeuren vanaf het voorjaar 2009. Ook de aflevering van een tijdelijke tweede (betalende) bewonerskaart - voor drie maanden - bij verhuis wordt mogelijk gemaakt. Ondertussen werd ook beslist om de bewonerskaarten een looptijd te geven van twee jaar

Personeelsperikelen bij de fietsdienst en een gebrek aan opslagcapaciteit hebben er in 2008 inderdaad voor gezorgd dat het weghalen van fietswrakken (p. 28)

niet steeds snel (genoeg) gebeurde. Uitzondering – en niet onbelangrijk – is de omgeving van het St.- Pietersstation waar Max Mobiel werd ingezet om deze problematiek aan te pakken. Vanaf 2008 zal Max Mobiel - naar alle waarschijnlijkheid - ook ingezet worden aan het station Dampoort.

Antwoord op de aanbevelingen

Blijven onderzoeken of er mogelijks voor een grotere stad zoals Gent kan worden afgestapt van het systeem van bewonerskaarten:

Verschuivende initiatieven zijn in ontwikkeling om aan de problematiek voor het verkrijgen (leasewagens, kaart bij verhuis, vervangwagens, etc. ..., incl. openingstijden) van een bewonerskaart te verhelpen.

Het wederzijdse wantrouwen dat we toch regelmatig bij klagers en medewerkers vaststellen, ombuigen door een betere communicatie, objectief cijfermateriaal, klantvriendelijke procedures en preventie:

Hier wordt dagelijks aan gewerkt.

Het automatisme, dat vastgesteld wordt bij het versturen van herinneringen, via een ingreep in de computer corrigeren: Dit wordt onderzocht.

Herhaalde communicatie over de nieuwe, vereenvoudigde procedures voor vervang- en leasewagens: zie punt 2.

Grondiger onderzoek naar mogelijks vervalste/gekopieerde parkeerkaarten voor mindervaliden:

Als lokale overheid hebben we geen bevoegdheid over de aflevering ervan. Enkel kan de politie eventueel 'onrechtmatig gebruik' vaker gaan vaststellen (dit is wel een zeer delicate materie). In tegenstelling tot vroeger is op de huidige kaart ook een foto van de gebruiker aangebracht.

Het gsm-parkeren blijven evalueren en nagaan of het al dan niet op grote schaal wordt gedaan: Dit wordt gedaan.

2. Openbaar domein: werven, terrassen, trottoirs (p. 42) – Schepen De Regge

Antwoord op de aanbevelingen

Coördinatie signalisatie en wegenwerken:

Dit is inderdaad een aandachtspunt en het is in die zin dan ook opgenomen in het beleidsactieplan.

Controle op inname openbaar domein, voornamelijk door te breed uitgezette terrassen:
De Burgemeester wenst hier te bevestigen dat er wel degelijk voldoende controle is.

Controle en evaluatie op werven, en dit zowel door de opdrachtgever als door de beheerder van het openbaar domein. Het is duidelijk dat het opmaken van pv's bij

overlast ten gevolge van werven niet altijd het onmiddellijke en gewenste resultaat heeft op korte termijn: goede schriftelijke afspraken op voorhand met aannemer en opdrachtgever zijn effectiever op korte termijn:

Die afspraken staan wel degelijk op papier in die zin dat ze opgenomen zijn in het bestek. Maar het klopt dat het op het niveau van de controle soms mank loopt. Dit wordt verder opgenomen.

Afspraken in verband met vlottere herstellingen van beschadigde urinoirs is aangewezen: Eens de mobiele ploeg (cfr. bestuursakkoord en beleidsactieplan) aan het werk zal zijn moeten kleine herstellingen in principe binnen de week uitgevoerd worden.

3. Burgerzaken: huwelijken, overlijdens, identiteitspapieren (p. 45) – Schepen Segers

Het aantal klachten moeten we plaatsen tegenover het aantal loketverrichtingen van de dienst Burgerzaken:

Bureau bevolking: 78.743 tickets (klanten zijn gezinnen, dus maal x aantal personen) staat gelijk aan – afgerond - 150.000 verrichtingen (rekening houdend met een gemiddelde van 2 personen per gezin).

Bureau vreemdelingen: 60.834

Bureau reispassen-rijbewijzen-verkiezingen: 40.000

Bureau geboorten: 33.372

Bureau huwelijken: 6.555

Bureau overlijdens: 4.236

Dienstencentra: 86.553

Begraafplaatsen: 800

Bij de klachten die door de Ombudsvrouw als gegrond worden gecatalogeerd, is er een bij waarbij de burger uitdrukkelijk zegt dat hij geen klacht indient tegen de dienst of het personeel. Toch neemt de Ombudsvrouw dit verhaal op als gedeeltelijk gegronde klacht (verzoek 200705-200).

Enkele klachten die bij de gegronde of gedeeltelijk gegronde vermeld staan, hadden kunnen behandeld worden als eerstelijnsvraag; bv. een burger kan niet terecht op het e-loket wegens technische storing en contacteert de Ombudsvrouw met zijn vraag. De Ombudsvrouw neemt contact op met de Dienst Burgerzaken die de burger op zijn beurt contacteert. Hier had de Ombudsvrouw de burger onmiddellijk kunnen doorverwijzen naar de dienst.

Andere klachten hebben uitsluitend te maken met federale materie.

Dit is het geval bij een klacht over langdurige regularisatieprocedures voor vreemdelingen. Deze aanvragen worden behandeld door de federale Dienst Vreemdelingenzaken. De klacht kan terecht zijn vanuit het standpunt van de burger maar is onterecht en zeker ongegrond wat de Dienst Burgerzaken betreft. Toch neemt de Ombudsvrouw die klacht op bij gegronde klachten: 200701-22.

Dit is ook het geval voor de pasfoto's die aangeboden worden voor de elektronische identiteitskaarten (eID). De instructies van de FOD Binnenlandse Zaken zijn duidelijk: het moet gaan om een recente foto. De dienst heeft reeds een hele tijd geleden aan de

FOD de vraag gesteld 'een recente foto' te vervangen door 'een gelijkende foto'. Vermoedelijk zal aan de aanbeveling van de dienst een gunstig gevolg gegeven worden. De Ombudsvrouw heeft hierover geen oordeel maar dit is wel degelijk een ongegronde klacht. De dienst heeft zelfs een aanzet gegeven tot oplossing van het federale probleem.

We hebben de indruk dat de beoordeling van de Ombudsvrouw enkel het standpunt van de burger betreft – dus terecht kan zijn - maar vaak/meestal ongegrond is wat de werking van de dienst betreft.

In de algemene inleiding vermeldt de Ombudsvrouw situaties van 2008 : tickets bureau vreemdelingen uitgeput om 9 u. Deze situatie deed zich niet voor in 2007.

Vergelijking met klachten vorige jaren :

Aantal klachten 2005: 77

Aantal klachten 2006: 103

Aantal klachten 2007: 46

Hieruit blijkt duidelijk dat het aantal klachten over de Dienst Burgerzaken afneemt.

Een vergelijking van aantal klachten tussen de verschillende diensten gaat niet op.

De stadsdiensten zijn niet vergelijkbaar wat betreft aantal loketverrichtingen. De Dienst Burgerzaken is ongetwijfeld de stadsdienst met de meeste loketverrichtingen.

De dienstverlening van de Dienst Burgerzaken is zeer tijdsgebonden. Diensten en producten moeten onmiddellijk of binnen wettelijk/decretaal/reglementair bepaalde termijnen worden afgeleverd. In de Dienst Burgerzaken is de toestroom van aantal klanten onvoorspelbaar_en ook niet steeds beheersbaar.

In 2007 telde de Dienst Burgerzaken 382.350 loketverrichtingen.

De 145 loketmedewerkers van de Dienst Burgerzaken verrichtten in 2007 elk 2.637 loketverrichtingen. 46 klachten waarvan slechts 11 gegrond is dus een zeer goed resultaat. We zijn de Ombudsvrouw dan ook dankbaar dat ze door middel van deze cijfers de goede werking van de Dienst Burgerzaken belicht.

4. Lokale politie (p. 59) – Burgemeester Termont

Het aantal klachten ging sterk naar beneden met maar liefst 47 procent. Deze daling is grotendeels toe te schrijven aan de sterk verbeterde werking van de Wijkdienst. Er wordt ook meer complementair gewerkt.

Toch komen bepaalde dossiers bij de Wijkdienst terecht, daar waar het andere diensten zijn die betrokken zijn. De Wijkdienst wordt veelal gezien als de meest geschikte dienst om te antwoorden en/of om een finale oplossing te bieden. Ook zijn niet alle klachten gegrond (gedeeltelijk – gecorrigeerd).

Er is een algemene bezorgdheid over de opmaak van pv's. Soms zouden die onverzorgd zijn. Dit probleem is het hele jaar lang reeds meermaals korpsbreed aangekaart, zowel op het niveau van de commissariaten als bij het onderrichten van de medewerkers

Antwoord op de aanbevelingen

De opleiding en begeleiding op het veld van beginnende agenten kan bijgeschaafd worden, zowel qua kennis van regelgeving, als qua zorgvuldig registreren. Een evaluatie van de begeleiding is nodig:

Betere aandacht van de mentoren voor de nieuwe leden is inderdaad nodig

De interne regelgeving wat betreft het optreden van agenten in burger en in situaties waarin agenten zelf betrokken zijn, moet grondig bekend zijn:

Uit een vonnis van de PR Gent dd. 187 jan. 2002 :*"Vaststellingen verricht door een persoonlijk betrokken verbalisant verliezen hun bijzondere bewijswaarde. Een aangestelde van "een virtueel benadeelde partij voldoet niet aan het begrip van de neutrale derde". (...)*

De mogelijkheid dat bij klachtenbehandeling meer bemiddelend kan worden opgetreden:

De Ombudsvrouw verwijst ook naar een te defensieve houding bij het omgaan met klachten. Zij is eerder voorstander van een meer bemiddelende aanpak en vermeldt dan ook in haar eindconclusie (p. 135): *"niet in de eerste plaats dient naar de schuldige politiemans/vrouw te worden gezocht, doch eerder naar de oorzaak van de klachten en naar correcties die kunnen worden aangebracht om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren."* Uiteraard is dit toch afhankelijk van de aard van de klacht.

De Ombudsvrouw stelt dat politiemensen met onregelmatige uren werken en dat kinderopvang vaak een probleem vormt. Daarom is er volgens de Ombudsvrouw een onderbezetting van het korps:

Er wordt federaal te weinig gerekruteerd. Een job als agent in een grootstad ligt vaak moeilijker en is voor velen minder attractief dan een job in een rustigere zone. Niettemin kwam er nieuw personeel bij.

5. Milieu en energie (p. 67) – Schepen Balthazar

Klachten over sluikstorten, stof- en lawaaihinder zijn het meest courant. Er bestaat een politieverordening 'Openbare werken' waarin wel degelijk is opgenomen dat er maatregelen moeten genomen worden om stofhinder te vermijden. Het is de politie die daarbij kan optreden. De klacht van stofhinder door de afbraak van bakkerij Bloch in de Veldstraat is bij de Milieudienst onbekend. De Milieudienst krijgt geen feedback over wat de politie concreet doet met de klachten over stofhinder. Als de burger het expliciet wenst, dan komt de politie langs maar dat is niet standaard. Uit navraag bij Bouwtoezicht blijkt dat het beperken van stofhinder geen stedenbouwkundige bepaling is en dus niet als bijzondere voorwaarde wordt opgenomen in een bouwvergunning. Ook de bouwtoezichters hebben geen bevoegdheid om op te treden op basis van het politiereglement

Ook wordt over dieren en de Scheldemug gesproken. Dat de klachten onmiddellijk ernstig genomen werden, mag blijken uit het feit dat onmiddellijk in juni 2007 mugjes gevangen werden en ter determinatie aan de Universiteit Gent overgemaakt werden. Alleen blijkt er helaas geen eenvoudige oplossing te bestaan voor de mensen uit de omgeving van de Zeeschelde die allergisch op de beten reageren. Precies omdat de stad

Gent de overlast van de bewoners ernstig neemt, is een onderzoeksoopdracht gegeven aan de muggenexperten van het Instituut voor Tropische Geneeskunde en het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen. Deze werden niet eerder met de muggensoort in ons land geconfronteerd en verkennen nu de aanpak ervan in andere landen. Omdat het om insecten in open lucht gaat, kan vermoedelijk enkel een structurele aanpak van de waterhuishouding een oplossing bieden. Daarin de beste keuzes maken, vergt een grondig vooronderzoek en daar is dus tijd voor nodig.

We begrijpen dat dit zeer onaangenaam om horen is voor wie niet ongehinderd van zijn tuin kan genieten tijdens de zomermaanden. We zullen voor de zomer 2009 beslist met de bewoners hierover communiceren.

Antwoord op de aanbevelingen

Nagaan of er bij een duidelijke armoedeproblematiek kan afgeweken worden van de algemene regel dat bewoners de kosten voor ongediertebestrijding zelf moeten betalen: Voor de kakkerlakkenbestrijding rekent de Stad Gent enkel het verbruikte product aan, niet de kost van de werkuren en verplaatsing. Dit is een gemiddelde kost van ongeveer 25 euro. In andere steden gebeurt geen kakkerlakkenbestrijding door de stedelijke overheid, maar wordt in het beste geval advies gegeven en wordt voor bestrijding doorverwezen naar bestrijdingsfirma's. Een behandeling met bestrijdingsmiddel blijft tot drie maanden werken. Als de bewoner de raadgevingen van de Gezondheidsdienst volgt wat betreft het niet open laten staan van voedingsmiddelen, het achterlaten van etensresten en regelmatig opruimen van afval, raakt het probleem - enkele uitzonderingen niet te na gesproken - opgelost.

Het overwegen van een buurtophaling en recuperatie van oliën:

Ivago voorziet op elk recyclagepark een gescheiden ophaling van oliën. Het is echter (financieel) niet haalbaar deze vetten en oliën ook nog eens gescheiden op te halen aan huis. Verschillende informatiecampagnes wijzen de burger er permanent op dat frituurvet en oliën niet weggegoten mogen worden in de afvoerleidingen of riolen.

Ivago kan onmogelijk voor elke mogelijke fractie een ophaling aan huis doen, de recyclageparken vangen dit op.

6. Wonen, ruimtelijke ordening en stadsontwikkeling (p. 77) – Schepen Temmerman

Er kan gesteld worden dat kwalitatief en betaalbaar wonen een topprioriteit is in het beleid van de stad. Door systematisch sociale woningbouw en budgetwonen in te bedden in grote woningbouwprojecten willen we het aanbod aan betaalbare woningen verruimen. Om het bestaande patrimonium te verbeteren, worden stimulerende maatregelen voorzien met strikte voorwaarden voor de woonzekerheid van de zittende bewoners. Voor kwaadwillige eigenaars voorzien we ook sancties om verkrotting en leegstand te bestrijden.

Schepen Temmerman pleegt regelmatig overleg met de sociale huisvestingsactoren om de problemen van kandidaat- huurders en van sociale huurders te bespreken.

Stadsontwikkelingsbedrijf (pagina 31 & 83)

In 2007 werd een addendum bij de algemene samenwerkingsovereenkomst van het AGSOB opgemaakt die enerzijds over communicatie (art. 2) en anderzijds over klachtenbehandeling (art. 3) handelt. Tezelfdertijd werd de procedure gestart om een

kwaliteitscoördinator aan te werven die ondertussen reeds in dienst (sinds 01 november 2008) is. Het betreft mevrouw Greet Cattoor (tel: 09/269 69 02// email greet.cattoor@sob.gent.be) wiens eerste taak er in bestaat een klachten-management-systeem dat verder gaat dan enkel klachtenbehandeling op te zetten. Ook suggesties, opmerkingen en zelfs enkel inlichtingen verstrekken zullen hieronder vallen.

Antwoord op de aanbevelingen

Onterechte definitieve schrappingen (Schepen De Regge) of ongeschiktverklaringen (Schepen Temmerman) moeten rechtgezet worden:

Bij de stadswoningen wordt het inschrijvingsreglement gevolgd; onterechte schrappingen worden (werden) rechtgezet. In principe kan de stad geen conformiteitattest inroepen om een besluit van het Vlaams Gewest te herroepen. In het dossier van de klacht op bladzijde 79 ging het echter om een gedeeltelijke inwilliging van het beroep bij het Vlaams Gewest. Voor het gedeelte waar nog wel een ongeschiktheid op berustte, is de Dienst Wonen wel bevoegd om via het conformiteitattest te streven naar herstel van deze overtreding.

Bij onbewoonbaarverklaring en opheffing ervan is er nood aan duidelijke en correcte regelgeving en klare informatie naar burgers, bestuur en ambtenaren toe:

De samenwerking tussen de stad en het Vlaamse Gewest in deze procedure is inderdaad vaak verwarrend voor de burger. Samen met de Dienst Wonen zal bekeken worden hoe de communicatie naar de burger toe verbeterd kan worden.

Consequente regels en procedures:

Wijzigende regelgeving (voornamelijk Vlaamse regelgeving) zorgt er voor dat de Dienst Stedenbouw soms haar eigen regelgeving node moet aanpassen (zie bijvoorbeeld Algemeen Bouwreglement). Ook afstemming t.a.v. andere wetgeving is noodzakelijk (bv Bouwreglement versus milieuwetgeving)

7. Onderwijs, kinderopvang en studenten – Schepen Coddens, Burgemeester Termont (p. 86)

Burgemeester Termont:

Er zijn vooral klachten over overlast van studenten. Steeds meer studenten gaan dan ook tussen de bewoners wonen. Er is een nieuwe werkwijze 'aanpak studentenoverlast'. De nieuwe werkwijze behandelt overlastmeldingen die duidelijk gelinkt zijn aan een studentenwoning (lawaaioverlast, afval op straat en hinderlijk gestalde fietsen). Bij de eindconclusie (p. 135) wordt de studentenoverlast aangestipt als voorbeeld van aanpak

LPV zorgt ervoor dat bij een eerste overlastmelding de overlastveroorzaker door de burgemeester en schepen van Onderwijs per brief wordt aangeschreven over het vastgestelde gedrag. De stadswacht bezorgt deze brief en voert eventueel een gesprek

met de studenten. Bij een tweede overlastmelding wordt terug een aangepaste brief gestuurd naar de veroorzaker, maar ook naar de eigenaar van de woning. De studentenpreventiecoach geeft deze brief af en voert een bemiddelend gesprek. Bij een derde melding neemt de politie het dossier over. Er wordt een studentenpreventiecoach aangeworven die ondermeer gericht en bemiddelend zal werken rond overlastmeldingen verbonden aan studentenkoten.

Wat Student Kick-Off 2008 betreft: Er waren geen klachten over geluidsoverlast. Daaraan is een jaar lang hard gewerkt. Er werd sinds de laatste editie van Student Kick-Off verschillende keren samen gezeten met het Kick-Off-team, de milieudienst Stad Gent en studentenambtenaar. Met resultaat, zo blijkt.

Schepen Coddens:

Dienst Administratie

De aanbeveling duidelijke instructies op te stellen voor het publiek zodat meer mensen gebruik kunnen maken van de rechten die ze klaarblijkelijk hebben maar niet kennen, kan de effectiviteit verhogen van reglementaire voorschriften die beogen maatschappelijk zwakkeren te ondersteunen bij het realiseren van bepaalde onderdelen van hun opvoedingstaak. De aanbeveling wordt meegedeeld.

Dienst Kinderopvang

De aanbeveling duidelijker informatie over het aanmeldingssysteem te bezorgen, wordt wel degelijk ter harte genomen. Er bestaat een permanent evaluatiesysteem en wordt voortdurend bijgestuurd en geremedieerd.

De Dienst Kinderopvang realiseerde, realiseert en plant bijkomende opvangplaatsen om het tekort van 600 weg te werken.

- Ombouw bestaande peuterspeelplaatsen naar crèche: peuterspeelplaats Palmboom (20) naar KDV 56 plaatsen/ Peuterspeelplaats Ter Leie (50) plaatsen
- Uitbreiding bestaande crèche: KDV Nieuwland (70) uitbreiding met 14 plaatsen/ KDV De Dolfijntjes (35) uitbreiding met 7 plaatsen
- Oprichting nieuwe kinderdagverblijven: De Petteflat 23 plaatsen/ Kids@VDAB 21 plaatsen/ De Bijendans 21 plaatsen/ Sociaal woningcomplex Brugse Poort 28 plaatsen De Bubbels/ Het Nachtegaaltje 42 plaatsen/ Sociaal woningcomplex Rabot 28 plaatsen/ Groen Drieske 28 plaatsen / Oude Dokken 28 plaatsen/ Kevertje 42 plaatsen
- Samenwerkingen: UZ Gent realisatie 31 plaatsen Knuffelboom XL/ VZW de peuterspeelplaatsen van Mariakerke GO realisatie van nieuwbouw en 5 plaatsen / met VDAB 21 plaatsen / met UGent / OCMW

Educatieve Diensten

Nihil

Onderwijsinstellingen en Centrum voor Leerlingenbegeleiding

De aanbeveling een intern reglement van de school in die zin aan te passen dat er een ongelijkheid tussen jongens en meisjes zou worden weggewerkt, kan op voorwaarde dat dit in overeenstemming is met de doelstelling die men wilde bereiken. De school heeft geoordeeld dat een realiseren van de doelstelling door een wijziging van het reglement niet in het gedrang hoefde te komen en heeft haar reglement aangepast.

Technische Dienst Schoolgebouwen

Nihil

Antwoorden op de aanbevelingen

Studie/kennis m.b.t. de studentenpopulatie:

In de woonstudie worden een beperkt aantal gegevens met betrekking tot de spreiding van studentenwoningen weergegeven. Dit eindrapport is begin 2009 beschikbaar. Daarnaast zal met de Dienst Dataplanning en monitoring worden afgesproken op welke manier bijkomende gegevens verzameld kunnen worden in de loop van 2009.

Bij overlast kort op de bal spelen als het om de nachtrust van bewoners gaat. De studentenambtenaar/studentenpreventiecoach kan hier een centrale/bemiddelende rol spelen op voorwaarde dat verzoekers haar weten te vinden én de overlastveroorzakende studenten gekend zijn i.k.v. de gerichte bemiddeling.

Gert Vandyck, studentenambtenaar is een beetje verwonderd dat inwoners van Gent haar niet zouden weten te vinden. Er is (en wordt nog steeds) actief bekend gemaakt (bv. via StadsTV) en veel burgers contacteren haar rechtstreeks met vragen.

Structurele aanpak van de omvorming van buurten in studentenbewoning door de Dienst Stedenbouw en de bekendmaking ervan bij de bewoners (Schepen temmerman):

Het moet duidelijk zijn dat het Algemeen Bouwreglement bij een van de laatste wijzigingen nog strenger geworden is voor de (mogelijke) ombouw van eengezinswoningen naar (studenten-)kamers. Tezelfdertijd wordt de Hoge Scholen en de Universiteit gevraagd zelf bijkomende (aangepast aan de noden van de studenten anno 2008) logementen te bouwen.

Tot slot wordt ook verwezen naar het Antwerps 'Huis van de Student'. Om alle misverstanden te vermijden: dit 'huis' biedt geen oplossing voor de huisvesting van studenten. Is meer een sociale dienst en dan nog hoofdzakelijk gericht naar buitenlandse studenten

8. Welzijn, gezondheid en OCMW (p. 94) – Voorzitter Versnick

Context: 5.748 steunaanvragen

In 2007: 5.748 steunaanvragen

Daarvan: 34 klachten waarvan 6 gegrond en 3 gedeeltelijk gegrond.

Gelet op de complexiteit van de steunaanvragen (geen enkele aanvraag is gelijk en elk vraag vergt een onderzoek en appreciatie), is dit een zeer behoorlijk resultaat.

De aandachtige lezer zal ook gemerkt hebben dat er geen enkele klacht meer is over de kwaliteit en service in de rusthuizen van het OCMW.

De kwaliteit van de schriftelijke communicatie

Dit is een terechte opmerking en werd tevens als één van de actiepunten opgenomen in de goedgekeurde beleidsnota van het OCMW 2007-2012. Het voorbije jaar werden reeds veel inspanningen geleverd: de aanwerving van een taalambtenaar, wegwijzerwerking (bestaande uit de dialooggroep en de brochurewerking), de helft van de 500 brieven werd reeds herschreven, er was verder overleg met de POD en dit is nodig omdat die nog

steeds heel uitdrukkelijke eisen stellen. De resultaten zouden reeds zichtbaar moeten zijn in het volgend jaarverslag.

De termijn tussen de aanvraag en de beslissing

Dit is een terechte opmerking. Regelmatig gaat het OCMW in dialoog met de Vereniging waar armen het woord nemen. Ook vanuit deze hoek kregen we dezelfde vraag. Door het beleid werd aan de OCMW-diensten reeds gevraagd te onderzoeken of de termijn tussen aanvraag en beslissing niet kan verkort worden. Bovendien is er reeds een project lopend waarbij maatschappelijke werkers extra administratief ondersteund worden zodat ze zich meer kunnen concentreren op hun kerntaak en bepaalde onzorgvuldigheden door een te grote werkdruk zich niet meer zullen voordoen.

Bepaalde onzorgvuldigheden

Zie vorige.

Interpretatie van de regelgeving

Hier zijn we het oneens met de Ombudsvrouw. Het is aan de bevoegde rechtbanken om te oordelen of een bepaalde wetgeving al dan niet correct wordt toegepast.

De dunne lijn tussen medewerking en privacy

Dit is inderdaad een dunne lijn maar we zijn nu eenmaal wettelijk verplicht (en omdat we met belastingsgeld werken) om een grondig onderzoek te voeren vooraleer we financiële en/of andere steun toekennen. Bij twijfel dient er bijkomend onderzoek gevoerd te worden. De selectie van de maatschappelijke assistenten verloopt heel streng en er worden constant interne vormingen en bijscholingen georganiseerd waar o.a. deze zaken aan bod komen.

De bereikbaarheid / beschikbaarheid van de maatschappelijke assistenten

Twee aspecten :

Telefonische bereikbaarheid:

Blijkbaar hoort de cliënt de gewone beltoon indien de lijn bezet is. We zijn momenteel in onderhandeling met de leverancier om dat te wijzigen.

Wisseling van MA's:

Door zwangerschappen, e.a. wordt een dossier vaak overgenomen door een collega.

Er wordt nu meer aandacht besteed aan de systematische overdracht van een dossier + momenteel onderzoeken we of het organisatorisch haalbaar is om bij verhuis van de cliënt het dossier te laten opvolgen door dezelfde maatschappelijk assistent.

9. Sport (p. 102) – Schepen Peeters

We zijn ons terdege bewust van het tekort aan zwembaden en zwembadwater. Dit zal voor een groot deel al opgelost worden door de bouw van een 50 m bad op de Site Rozenbroeken te Sint-Amandsberg. Anderzijds zullen wij ook instappen in de tijdelijke tegemoetkoming van minister van Sport Anciaux, waarbij de mogelijkheid wordt gecreëerd om een aantal extra zwembaden te voorzien. Hiervoor worden de nodige subsidies voorzien op Vlaams niveau.

Andere operationele klachten werden voor verder gevolg overgemaakt aan TMVW, gezien zij vanaf 01 september 2008 de zwembaden en sporthallen beheren.

10. Selectie en examens (p. 111) – Schepen Pehlivan

De algemene aanbevelingen van de Ombudsvrouw sluiten aan bij de doelstellingen die Schepen Pehlivan in 2008 in haar beleidsnota heeft geformuleerd en die vanaf 2009 zullen worden gerealiseerd. Met de invoering van een nieuwe rechtspositieregeling voor het personeel van de Stad Gent op 1 januari 2009, wordt tegemoet gekomen aan beide algemene aanbevelingen van de Ombudsvrouw: de aanwervings- en bevorderingsvoorwaarden zullen veranderen en de organisatie van de selectieprocedures zal nog inventiever en klantvriendelijker worden aangepakt dan nu al het geval is. Daartoe werden in 2008 reeds de nodige processen en procedures uitgewerkt. Met de examenbureaus die in opdracht van de Stad werken, werden nieuwe afspraken gemaakt.

Met de specifieke kritiek van de Ombudsvrouw op het huidige statuut, kan de Stad Gent weinig aanvangen. Het klopt dat het huidige statuut een verwijzing naar een KB uit 1937 bevat en dat op die manier de verschillende diplomavooraanbestedingen worden geregeld. Het is echter onjuist om te veronderstellen dat dit KB in de loop der jaren niet zou zijn aangepast en dat de Stad Gent deze aanpassingen niet zou hebben overgenomen. In elk geval zal dit punt van kritiek met de invoering van een nieuwe rechtspositieregeling voor het personeel van de Stad Gent op 1 januari 2009 definitief tot het verleden behoren. Vanaf dat moment zal er immers worden verwezen naar de eerste bijlage bij het 'Besluit van de Vlaamse Regering houdende de minimale voorwaarden voor de personeelsformatie, de rechtspositieregeling en het mandaatstelsel van het gemeentepersoneel en het provinciepersoneel en houdende enkele bepalingen betreffende de rechtspositie van de secretaris en de ontvanger van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn' van december 2007.

Antwoord op de aanbevelingen

Een herdenken van de aanwervings- en bevorderingsvoorwaarden is aangewezen. De vraag kan gesteld worden of een aantal regels waarnaar verwezen wordt (bijvoorbeeld een KB van 1934) (sic) nog echt van deze tijd zijn. Zo kan overwogen worden of het niet aangewezen is, net zoals bij Selor, een onderscheid te maken tussen Europese en niet-Europese diploma's. De eerste hebben niet noodzakelijk een gelijkwaardigheidsattest nodig:

Op de website van Selor staat duidelijk te lezen dat Selor ook van de houders van een Europees diploma een gelijkwaardigheidsattest verwacht (confer infra, www.selor.be, dd. 01/12/2008). Aangezien NARIC – Vlaanderen de enige instantie is die gelijkwaardigheidsattesten mag uitreiken, kan de Stad Gent weinig meer ondernemen dan de kandidaten met een buitenlands diploma net zoals Selor onder voorbehoud aan de selectieprocedure deel te laten nemen. Met de invoering van een nieuwe rechtspositieregeling voor het personeel van de Stad Gent op 1 januari 2009, zal dat ook het geval zijn. Hierdoor ontstaat echter wel het risico dat achteraf blijkt dat een kandidaat onterecht deelnam aan de selectieprocedure, waardoor hij ongeacht het door hem behaalde resultaat niet zal kunnen worden aangesteld. Het zal voor de Stad Gent dus ook in de toekomst een moeilijke oefening blijven. Klachten omtrent deze nieuwe werkwijze vallen dan ook niet uit te sluiten.

Een mogelijks inventievere en meer klantvriendelijke aanpak bij de organisatie van examens:

Dit is aangewezen, ook door de examenbureaus die in opdracht van de Stad werken.

11. Tegemoetkomingen en belastingen – diversen

Het gaat om klachten over het mislopen van premies.

Dienst Sociale Voorzieningen en Gehandicapten – Schepen Balthazar

Gegevens in Kruispuntbank Sociale Zekerheid en toekenning van toelage sociale correctie

Het gaat om een oudere klacht. De Dienst Sociale Voorzieningen en Gehandicapten schrijft inwoners pro-actief aan m.b.t. het recht op sociale correctie ('gratis huisvuilzakken'). De dienst is hiervoor afhankelijk van de adresgegevens die door de Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ) worden versterkt en nadien verwerkt door CEVI.

Om allerlei redenen komen er jaarlijks bovenop de van de KSZ ontvangen rechthebbenden nog eens 200 personen/gezinnen die om een of andere reden niet zijn opgenomen binnen de KSZ of later rechthebbende zijn geworden. Deze personen ontvangen de toelage na interventie 'rechtzetting' vanwege de Dienst Sociale Voorzieningen en Gehandicapten.

Telkens weerkerende 'probleemgevallen' worden zo goed mogelijk en 'automatisch' door de Dienst Sociale Voorzieningen en Gehandicapten gecheckt na ontvangst van de adresgegevens van de KSZ. Het was in het verleden niet zo dat de KSZ bleek open te staan voor verbetervoorstellen en een rechtzetten van deze individuele situaties. Het werd nochtans geprobeerd.

De procedure 'sociale correctie' werd overigens in de loop van 2008 zo goed mogelijk administratief vereenvoudigd, m.i.v. nieuwe aanvraagformulieren en reglementen

12. Toerisme, cultuur, markten en feesten:

Antwoord op de aanbevelingen

Dringend werk maken van een lift in het Design Museum:

De problematiek van de bezoekerslift werd grondig onderzocht. Een mogelijke oplossing werd gevonden in de plaatsing van een platformlift voor 5 personen en met 4 stopplaatsen (kostenraming € 100.000). Helaas kon geen ruimte gevonden worden voor het wettelijk verplichte veiligheidssas. De constructie van de lift is opgenomen in het bouwprogramma van de uitbreiding van het Design Museum. Dit dossier is momenteel ter studie.

Extra blijvende aandacht voor toiletten voor dames en personen met een handicap tijdens de Gentse Feesten:

De Dienst Feestelijkheden heeft de opdracht gegeven aan een private firma om op de aangewezen plaatsen mobiele toiletwagens en units voor mensen met een handicap uit te baten binnen de Gentse Feestenperimeter. Bij de editie 2008 werden er 14 toiletwagens geplaatst en 8 units voor mensen met een handicap. De twee locaties waar er vroeger twee containers stonden (Cataloniëstraat en E. Braunplain) kregen nu 1 container die een hogere capaciteit heeft dan de twee samen die er de vorige edities stonden. Ook een aantal units voor mensen met een handicap was ingebouwd in de toiletcontainers wat een hoger comfort geeft in plaats van de chemische toiletten. Bij de unit aan de Rode Kruispost ter hoogte van het Belfort was er assistentie mogelijk. De externe units voor mensen met een handicap waren op slot en de sleutel was op eenvoudig verzoek te verkrijgen bij de uitbaters. Zo werden de problemen van oneigenlijk gebruik en grote vervuiling vermeden.

In 2008 werkten we met een nieuwe concessionaris voor. De kwaliteit van de containers, het onderhoud en de communicatie met de verantwoordelijke was merkbaar beter dan de vorige jaren. Voor het vuurwerk aan de Watersportbaan waren er ook dit jaar opnieuw gewone units en units voor mensen met een handicap gehuurd door de Dienst Feestelijkheden die gratis toegankelijk waren.

Tijdens de Gentse Feesten 2008 werden opnieuw enkele gratis plaspunten opengesteld voor het publiek. Het Vleeshuis en het toilet in het Belfort van 9 uur 's ochtends tot 3 uur 's nachts en het Baudelotoilet (Bibliotheekstraat) de klok rond. De Stad Gent stelde het sanitaire blok in het stadhuis (toegankelijk via de Stadhuissteeg) enkel voor vrouwen gratis ter beschikking van 9 uur 's ochtends tot 3 uur 's nachts. Het stadsbestuur kwam daardoor tegemoet aan de oproep van de actiegroep Plasactie, Leg mijn blaas het zwijgen op, die ijvert voor gratis toiletgelegenheden voor vrouwen, vooral tijdens de Gentse Feesten. De Stad Gent investeerde 25.000 euro voor het schoonmaken van deze gratis toiletten. Ze werden minstens driemaal per dag schoongemaakt. De schoonmaakploeg evalueerde de poetsfrequentie overdag ruim voldoende. 's Avonds is een hogere schoonmaakfrequentie noodzakelijk.

Het blijven voorzien van gratis vaste plaspunten blijkt noodzakelijk. We streven er naar dat alle vaste stedelijke sanitaire voorzieningen die zich in de Gentse Feestenzone bevinden gratis toegankelijk zijn voor de Gentse Feestenbezoekers. Op deze manier heeft elke Gentse Feestenbezoeker de keuzevrijheid tussen gratis en betalend publiek sanitair, verspreid over de hele Feestenzone.

