Jaarverslag 2010
Overzicht van alle klachten

Hoofdstuk 1 – Inleiding **4**

Hoofdstuk 2 – Departement Bevolking en Welzijn **5**
2.1. Departementsstaf 5
2.2. Dienst Burgerzaken 6
2.3. Dienst Sociale Voorzieningen 73
2.4. Integratiedienst 75
2.5. Jeugddienst 75
2.6. Seniorendienst 77

Hoofdstuk 3 – Departement Brandweer **79**

Hoofdstuk 4 – Departement Cultuur **81**
4.1. Stedelijke Openbare Bibliotheek 81
4.2. Dienst Monumentenzorg en Architectuur 88
4.3. Dienst Receptieve Ruimten 91

Hoofdstuk 5 – Departement Facility Management **93**
5.1. Dienst Bouwprojecten 93
5.2. Dienst Onderhoud Gebouwen 95
5.3. Dienst Service en Logistiek 110
5.4. Dienst Vastgoedbeheer 110

Hoofdstuk 6 – Departement Milieu, Groen en Gezondheid **112**
6.1. Gezondheidsdienst 112
6.2. Groendienst 117
6.3. Milieudienst 127

Hoofdstuk 7 – Departement Onderwijs en Opvoeding **133**
7.1. Dienst Kinderopvang 133
7.2. Educatieve Diensten 140
7.3. Onderwijsinstellingen inclusief Centrum voor Leerlingenbegeleiding 141

Hoofdstuk 8 – Departement Personeel en Organisatie **146**
8.1. Dienst Organisatieontwikkeling 146
8.2. Sodiganda 147

Hoofdstuk 9 – Lokale Politiezone Gent
9.1. Politie - Directie externe relaties **149**
9.2. Politie - Directie Financiën en Middelenbeheer 149
9.3. Politie – Directie Operaties – Interventiepolitie 150
9.4. Politie - Directie Operaties - Operationele Steundienst 152
9.5. Politie - Directie Operaties – Wijkdienst 166

Hoofdstuk 10 – Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein 184
10.1. Dienst Administratie 184
10.2. Dienst Coördinatie 196
10.3. Dienst Mobiliteit 197
10.4. Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning 200
10.5. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen 206
10.6. Dienst Wonen 227
10.7. Parkeerbedrijf 243

Hoofdstuk 11 – Departement Stadspromotie en Sport **314**
11.1. Dienst Feestelijkheden 314
11.2. Dienst Toerisme 318
11.3. Sportdienst 321

Hoofdstuk 12 – Departement Stafdiensten **332**
12.1. Dienst Belastingen 332
12.2. Dienst Gemeenschapswachten 336
12.3. Dienst Voorlichting 339
12.4. Juridische Dienst en Kennisbeheer 341
12.5. Programma Lokale Preventie en Veiligheid 347
12.6. Programma Stadsvernieuwing en Gebiedsgericht werking 348

Hoofdstuk 13 – Departement Werk en Economie **351**
13.1. Dienst Markten en Foren 351

Hoofdstuk 14 – Kabinetssecretariaten College Burgemeester en Schepenen **353**
14.1. Kabinet schepen van Bevolking en Protocol 353
14.2. Kabinet schepen van Cultuur, Toerisme en Feesten 355
14.3. Kabinet schepen van Financiën, Facility Management, Sport en Haven 355
14.4. Kabinet schepen van Milieu en Sociale Zaken 356
14.5. Kabinet schepen van Openbare Werken, Stadswoningen en REG 357
14.6. Kabinet schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen 359
14.7. Kabinet van de burgemeester 360

Hoofdstuk 15 – OCMW Gent **362**
15.1. Departement Facility Management 362
15.2. Departement Financiën 363
15.3. Departement Ouderenzorg 364
15.4. Departement Sociale Dienstverlening 369

Hoofdstuk 16 – Dienst Ombudsvrouw **396**

Hoofdstuk 17 – Stadsontwikkelingsbedrijf **398**

Hoofdstuk 18 – Geen Stadsdiensten **402**
18.1. Geen subdienst betrokken 402
18.2. Automobielinspectie 403
18.3. Belgacom 404
18.4. De Post 406
18.5. Eandis 407
18.6. Federale overheid 408
18.7. Gerecht 410
18.8. Ivago 410
18.9. Max Mobiel 415
18.10. NMBS 417
18.11. OCMW andere gemeente 417
18.12. Ombudsdienst Rijksdienst voor Pensioenen 418
18.13. Politieke Partij 419
18.14. Privé 419
18.15. Provinciebestuur 422
18.16. Telenet Vlaanderen 423
18.17. TMVW 423
18.18. Vlaamse Overheid 424
18.19. De Lijn 426

Hoofdstuk 1
INLEIDING

In Boek 2 van het jaarverslag 2010 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.

Hoofdstuk 2
DEPARTEMENT BEVOLKING EN WELZIJN

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

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

2.1. Departementsstaf

efficiëntie en effectiviteit
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201004-122
Nocturne.

Dinsdag 30 maart krijg ik een brief met hoofdding 'Departement Bevolking en Welzijn' en 'OCMW'. In die brief staat dat ik als vrijwilliger kan genieten van twee gratis tickets voor de nocturne van 24 april van de Gentse Floraliën. Om ze te krijgen moest ik naar de Stadswinkel gaan aan het Zuid. Ik ben moeilijk te been en ben al sukkelend met het openbaar vervoer toch daar geraakt op woensdag 31 maart. Er stonden daar toen al een twintigtal mensen te wachten, want de dame die in de Stadswinkel stond zei dat ze ons niet kon helpen omdat ze de sleutel van haar kassa niet had en ze moest wachten op haar collega die wel de sleutel had. Het was toen 9u35. Wij hebben ongeveer een uur moeten

wachten, ik was er niet goed van. Toen de collega af kwam en de kassa eindelijk open kon, stelde de bediende vast dat er maar tien kaartjes meer waren. De meeste kaartjes waren de dinsdag de deur al uit, omdat waarschijnlijk de meeste mensen hun brief de maandag al hadden ontvangen. En van die tien kaartjes waren er al vijf gereserveerd, zogezegd door de diensten. De overblijvende vijf kaartjes werden gegeven aan de vijf mensen die eerst waren gekomen. Ik stond daar dan, uitgeput en zonder kaartjes. Daarenboven zei de bediende, die niet bijster vriendelijk was, dat er 2000 brieven verstuurd zijn terwijl er maar 1000 kaartjes waren. Dit vind ik ongehoord: men weet dus op voorhand dat men 1000 mensen voor niets zal laten komen. Als je weet dat heel veel vrijwilligers oudere mensen zijn, dan doe je zoiets niet. Ik ben dan ook zo kwaad omdat ik 's anderendaags, na die nutteloze verplaatsing, zo slecht was dat ik mijn afspraak in het ziekenhuis heb moeten afzeggen. De meeste mensen die daar een uur voor niets hadden moeten wachten zijn dan ook boos vertrokken. Ik heb later naar het kabinet van de schepen van sociale zaken gebeld en daar zei men mij dat men zou terugbellen en ook dat is niet gebeurd. Ik heb geen woorden voor de slechte dienstverlening, terwijl wij ons als vrijwilligers constant belangeloos inzetten.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat op 26 maart brieven werden verzonden aan 2073 vrijwilligers die actief zijn in organisaties die verband houden met Stad en OCMW. Elke brief gaf recht op twee tickets. Er waren 1000 tickets. Deze berekeningen waren gemaakt op basis van vorige gelijkaardige initiatieven.
Nu waren echter meer mensen dan verwacht hun brief komen inruilen. Daarom werd onmiddellijk een inventaris gemaakt van de mensen die geen kaarten meer konden krijgen, omdat ze op waren. Deze vrijwilligers ontvangen enkele dagen later een sorry-brief, met onmiddellijk twee kaarten. Ook de naam van verzoeker staat op die lijst. Er gingen onverwacht veel mensen in op de uitnodiging maar de dienst neemt dus onmiddellijk de nodige maatregelen om alles goed te maken.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:
Voorzie in elke geval (op voorhand) dat er bij tekort ook meteen de boodschap kan meegegeven worden dat er 2 tickets zullen opgestuurd worden zodat ze zich niet meer hoeven te verplaatsen.

2.2. Dienst Burgerzaken

Verzoek: 201003-121
Grafschennis.

Graag willen wij een beetje hulp voor het volgende. Het gaat hier niet over mij alleen, het is in het algemeen. Op de begraafplaats van Gentbrugge wordt er gestolen: bloemen, bloembakken, kaarsen. Wij vragen om onze geliefden met rust te laten. Ik vind dat heel spijtig dat wij daar niets mogen zetten of leggen, of het is weg.

Onderzoek:
Wij steken ons licht op bij de bevoegde afdeling Begraafplaatsen van de Dienst Burgerzaken. Uit het onderzoek blijkt dat er inderdaad recent sprake was van twee gelijkaardige klachten. Wij raden verzoeker aan, mochten deze feiten zich opnieuw voordoen, om aangifte te doen bij de Politie. In elk geval verscherpt de bevoegde dienst ter

plaatse het toezicht, meer specifiek in de sector van de begraafplaats waar de recente klachten, waaronder deze, zich hebben voorgedaan.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 201010-399
Wachtrij.

Ik kom gedurende zeven jaar regelmatig bij het Loket Migratie. Sinds kort is het Loket verhuisd naar een andere locatie. Waar er zich voordien een probleem manifesteerde in de ellenlange wachttijden omwille van onderbemanning, vormt er zich nu een probleem in de menselijkheid. Mensen, vaak met kleine kinderen, staan buiten in de kou te wachten. Ik vind dit onmenselijk. Waarom kan men deze mensen niet binnen laten wachten?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat het bureau Vreemdelingen sinds een drietal weken is verhuisd naar een andere vleugel van het Administratief Centrum en nu Loket Migratie heeft. Volgens de dienst wordt nu gewerkt met een klantenbegeleidingsysteem. Dat houdt ondermeer in dat wordt gewerkt met een afsprakenlijst. Burgers kunnen vanaf 8u00 een afspraak laten vastleggen voor enkele dagen later. Dit systeem is nieuw en zo komt het dat mensen zich 's morgens nog altijd, zoals voorheen, erg vroeg aanbieden, terwijl de deuren nog dicht zijn. Het is de bedoeling dat het nieuwe systeem beter gekend raakt en dat de mensen niet meer zo vroeg komen.

Opvolging:
De zichtbare wachtrijen verdwijnen na enige tijd.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 201012-499
Trage respons.

Het duurt bij het Loket Migratie (Dienst Burgerzaken) dikwijls lang tegen dat men aan de beurt komt. Men zegt dat er veel personeel dikwijls of langdurig afwezig is en dat daardoor de dienst niet werkt zoals het hoort.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de verletpercentages, ook het ziekteverlet, bij het Loket Migratie hoger liggen dan het gemiddelde bij de Stad Gent. De hoge werkdruk en het gebrek aan voldoende personeel liggen duidelijk aan de basis van dit probleem. Het is de bedoeling dat een herstructurering van de dienstverlening in deze dienst vanaf oktober 2010 moet leiden tot betere werkomstandigheden die het verlet laten afnemen.

Opvolging:
Wij volgen verder op in welke mate de herstructurering sinds oktober 2010 inderdaad het verlet laat afnemen.

Beoordeling: geen oordeel

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201001-6
Portugese.

Ik heb de Portugese nationaliteit maar woon al sinds mijn drie jaar in Luxemburg. Daar heb ik mijn vriend leren kennen. Mijn hogere studies heb ik in Brussel gedaan. Ik ben in 2009 afgestudeerd. Ik ben in 2009 in Gent komen wonen. Daar is mijn inschrijving nog niet in orde.
Wij willen nu een samenlevingscontract aangaan en daar is er een probleem. Op de dienst aan de Zuid hebben ze ons gezegd dat ik naar een notaris moest gaan om een akte op te maken dat ik niet gehuwd ben. Dat verstaan wij nu niet. Ik heb al mijn papieren van Luxemburg en die tonen wel aan dat ik niet gehuwd ben.
Daarenboven heb ik een vriendin, ook een Portugese die al bijna heel haar leven in Luxemburg gewoond heeft en die nu in Luik woont. Zij moet niet naar een notaris voor haar samenlevingscontract. Ook in Sint-Gillis vraagt men dat niet. Mag Gent strenger zijn? Waarom daar niet en hier wel? Dit is ons toch op kosten jagen terwijl dat niet nodig is?

Onderzoek:
Uit het onderzoek blijkt dat verzoekster en haar partner al twee maanden zijn ingeschreven op hun adres in Gent. In dat verband hoeven geen formaliteiten meer te worden vervuld.
Wij vestigen de aandacht van verzoekster ook op de exacte term ‘Registratie van wettelijke samenwoonst’. Er bestaat ook een ‘samenlevingscontract’, maar dat wordt niet door het stadsbestuur maar door een notaris afgeleverd.
Wij gaan ook in op de vraag of men in Gent strenger mag zijn dan in andere gemeenten. Volgens de betrokken dienst speelt hier de autonomie van elke ambtenaar van burgerlijke stand. Dit wil zeggen dat elke gemeente of stad vrij is om de bewijsstukken te vragen die zij nodig acht binnen het dossier dat zij behandelt. Men moet uiteraard wel binnen de redelijkheid blijven; de vraag om extra bewijsstukken moet gefundeerd zijn en mag niet de bedoeling hebben op een sluikse manier te proberen verhinderen dat betrokkene van bepaalde rechten kan genieten. Men zou ook kunnen vragen of andere gemeenten minder streng mogen zijn. De ambtenaar van burgerlijke stand moet er immers voor zorgen dat niet (of zo weinig mogelijk) kan getwijfeld worden aan de akten die hij opstelt of de verklaringen die hij ontvangt.
Wat nu dit specifiek dossier betreft, komt de dienst tot de bevinding dat de vraag om nog een bijkomende verklaring voor de notaris onredelijk en overbodig is. Volgens de dienst was het zeker niet de bedoeling om onredelijk te zijn, maar misschien was het betrokken personeelslid dat dit vroeg, overijverig of overdreven voorzichtig. Verzoekster had aan de dienst een bewijs van ongehuwde staat voorgelegd, afgeleverd in Luxemburg. Behalve het feit dat hierop nog een apostille ontbrak lijkt dit voldoende. Verzoekster mag zich samen met haar partner aanbieden voor ondertekening zodra zij in het bezit is van het Luxemburgse attest met apostille.
Besluit:
In dit concrete dossier was de vraag naar een extra bewijsstuk overbodig.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Het bureau Huwelijken handelde zoals het hoorde, alhoewel het betrokken personeelslid toch iets te streng was.

overeenstemming met regelgeving
adequate communicatie
Verzoek: 201001-11
Samenwonen.

Wij doen een samenwoonstaanvraag eind september bij het bureau Huwelijken en ontvangen op 9 december een verklaring van wettelijk samenwonen.
Mijn partner zijn naam is wel verkeerd geschreven op de verklaring (zonder accent).
Wij waren beiden tevreden: vlugge afhandeling van ons verzoek.
Maar enkele dagen later krijgen wij een briefje met het verzoek om ons terug aan te bieden om het dossier verder af te werken.
Vreemd want wij gingen er van uit dat het dossier afgewerkt was. Maar bij nader lezen gaat het inderdaad enkel om een ontvangstbewijs verklaring wettelijk samenwonen.
Wij gaan in op het verzoek van het bureau Huwelijken en melden ons aan.
Daar horen wij: "Ik kan u het ontvangstbewijs niet meer teruggeven".
En het wordt ingehouden met de uitleg: "De papieren van mijnheer zitten in Brussel bij de politie".
Wij waren beiden zeer verrast want mijn partner beschikt over alle papieren voor een wettelijk verblijf in België. Bovendien hebben wij afgegeven wat gevraagd was om een attest van wettelijke samenwonen te bekomen. Daarin werd nooit een identiteitskaart gevraagd; wat nu achteraf wel werd gevraagd.
Hij heeft nu wel een paspoort gegeven waar een kopie van werd gemaakt.
Ik versta wel waarom er momenteel problemen zijn maar ik wil meer uitleg: waarom heeft men mij dan toch het ontvangstbewijs gegeven? En waarom komt er nu niet meer uitleg over waarom ons samenwonen niet kan doorgaan? De uitleg die gegeven wordt: "Dit is privé." Het gaat ook wel om ons privé leven.
Onze vraag is: op welke juridische basis kan je wettelijk samenwonen met een illegaal weigeren? Hoe kan je dit motiveren?

Onderzoek:
Het advies van de procureur wordt gevraagd door de Dienst Burgerzaken, bureau Huwelijken. In afwachting van dat advies wordt de registratie van de wettelijke samenwoning opgeschort.
Bij positief advies zal worden overgegaan tot registratie en wel met terugwerkende kracht tot de datum van ondertekening.
Het bureau Huwelijken deelt nog mee dat verzoekster en haar partner ook een huwelijksdossier hebben gestart. Een huwelijksdossier vergt echter nog bijkomende documenten die nog moeten worden voorgelegd. Volgens de dienstchef stoot men hier echter op dezelfde struikelsteen en voor de verdere afwerking zal ook het advies van de procureur moeten worden afgewacht.
Aan verzoekster wordt deze uitleg meegedeeld en zij drukt hierover haar dank uit.
Besluit:
Het bureau Huwelijken van de Dienst Burgerzaken handelt in overeenstemming met de regelgeving. Het is mogelijk dat de communicatie tussen de dienst en verzoekster niet helemaal adequaat verliep, maar er liepen twee dossiers naast elkaar liepen wat op zich verwonderlijk is maar het er ook niet duidelijker op maakte.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Ongegrond omdat werd gehandeld in overeenstemming met de regelgeving.
Gegrond omdat de communicatie blijkbaar niet helemaal adequaat verliep.
Ook de burger laat hier niet het achterste van haar tong zien. Zo vernemen wij pas bij het onderzoek dat er ook nog een huwelijksverzoek liep.
Meer info langs beide kanten was hier op zijn plaats.

zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201001-22
Kosten.

Ik heb een paar dagen geleden aan het hoofd van de Dienst Burgerzaken een vraag gestuurd en tot nu heb ik geen duidelijk antwoord gekregen. Ik hoop dat ik via u een positief antwoord kan ontvangen.
Ik heb een brief van de Stad Leuven over de verandering van mijn naam ontvangen. Voor 2004 woonde ik in Gent en op dat moment heeft iemand van de stadsambtenaren een fout begaan door drie voornamen te schrijven, maar ik heb slechts één voornaam.
Deze persoon heeft zich tegenover mij verontschuldigd voor deze fout en nam uit eigen initiatief de verantwoordelijkheid op zich om deze fout te corrigeren. De Stad Gent zou daarom mijn dossier naar de rechtbank versturen.
De fout in mijn naam komt dus van de administratieve dienst van de Stad Gent en ze hebben zelf het initiatief genomen om het dossier naar de rechtbank te sturen. Nu de rechtbank beslist heeft dat deze fout recht gezet zal worden, moet ik blijkbaar de kosten betalen voor de aanpassing van mijn identiteitskaart, rijbewijs en reispas. Ik heb deze kosten al betaald de eerste keer. Waarom moet ik opnieuw alle kosten betalen ondanks het feit dat de fout komt van de administratie van de Stad Gent?
De Bevolkingsdienst van de Stad Leuven wil dat ik mijn documenten zo spoedig mogelijk verander en ze hebben mij gevraagd om contact met de Stad Gent op te nemen in verband met de kost voor de aanpassing van mijn identiteitskaart, rijbewijs en reispas.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat verzoeker in 2000 werd ingeschreven in Leuven met drie voornamen. Deze drie voornamen werden overgeschreven van zijn Jordaanse paspoort.
Daarna, in 2001 kwam hij aan in Gent. Voor zijn huwelijk in Gent hetzelfde jaar, legde hij zijn geboorteakte voor. Op die geboorteakte, opgemaakt door de Jordaanse autoriteiten, stond één voornaam.
Alles begint dus bij de Jordaanse autoriteiten, die voor een en dezelfde persoon de ene keer drie voornamen en de andere keer één voornaam vermelden op twee officiële documenten.
In 2003 doet hij dan een ‘Verklaring van nationaliteitskeuze’, met vermelding van drie voornamen. In 2004 gebeurde de toekenning van de Belgische nationaliteit met een akte: de Procureur verleende goedkeuring aan de aanvraag. In de akte worden drie voornamen vermeld.
In 2004 merkt een van ambtenaren in Gent op dat er een tegenstrijdigheid was: op de nationaliteitsakte stonden drie voornamen terwijl op de huwelijksakte slechts één voornaam stond. De ambtenaar neemt het initiatief om deze fout te corrigeren. De Stad Gent stuurt daarom een dossier naar de rechtbank: een aanvraag door de Ambtenaar van de Burgerlijke Stand van de Stad Gent van een vonnis van verbetering om de akte van nationaliteit aan te passen, namelijk van drie voornamen naar één voornaam zoals vermeld in de geboorteakte.
De Stad Gent heeft dus wel degelijk dit vonnis aangevraagd, maar dit betekent niet dat (een personeelslid van) de Stad Gent deze fout erkent, noch dat hij/zij zich hiervoor heeft verontschuldigd.
Eind 2009 geeft de Procureur des Konings dan de toelating om art. 99 van het Burgerlijk Wetboek toe te passen en hij verleent gunstig advies om de nationaliteitsakte aan te passen, namelijk het vermelden van één voornaam.
De Stad Gent heeft dan de huidige woonplaats van belanghebbende, de Stad Leuven, van deze aanpassing op de hoogte gebracht. De Stad Leuven past de gegevens in het bevolkingsregister aan en nodigt verzoeker uit om zijn identiteitsdocumenten te laten aanpassen.
Men kan zich afvragen waarom de fout pas in 2004 werd opgemerkt, en niet bij het huwelijk in 2001, maar dit verandert niets aan de zaak.

Besluit:
De fout (het noteren van drie voornamen in plaats van één voornaam) ligt niet bij de Stad Gent. Het nemen van het initiatief naar de rechtbank, vanwege het betrokken personeelslid, werd door verzoeker ten onrechte geïnterpreteerd als een erkenning van een fout.

Beoordeling: ongegrond

professionaliteit
adequate communicatie
Verzoek: 201002-35
Huwelijk in Filippijnen.

Ik kon op zaterdag binnen gaan bij het bureau Huwelijken, waar nog twee personen zaten. Eén persoon zat aan de linkerkant van mij en de persoon in het midden verschafte mij uitleg. Ik vroeg of dit het bureau was dat met mijn nummer overeenkwam. Dit bleek niet en zij liet blijken dat ze met tegenzin uitleg wou geven.
Mijn eerste vraag was welke documenten (al dan niet gelegaliseerd) ik nodig heb om te trouwen in het buitenland, zijnde de Filippijnen. Haar antwoord was dat zij die informatie niet kon verschaffen en dat ik dit aan de ambassade kon vragen, terwijl ik hierop wel gedeeltelijk een antwoord kreeg van de Integratiedienst. De legalisaties blijven onduidelijk, maar dat zal ik dan wel navragen bij de ambassade.
Mijn tweede vraag was wat ik moest doen als ik getrouwd was in de Filippijnen en of Gent een tweede onderzoek naar schijnhuwelijken zou doen als er reeds één gebeurd was in de Filippijnen. Haar antwoord was ja, vermits verblijfrechterlijk voordeel. Ik stelde het nut van dit tweede onderzoek in vraag, maar het is blijkbaar vooral het eerste onderzoek dat niet echt gebruikelijk is. Ik was vooral bekommerd om mijn vriendin omdat de vragen over een schijnhuwelijk op het randje van het wettelijke balanceren, zeker op de ambassade in de Filippijnen (dus ik vermeldde niet dat dit in Gent zo is) en ik deelde dit mee. Haar reactie: "Mijnheer, hoe kunnen wij dit nagaan? Het is toch normaal dat er zeer persoonlijke vragen gesteld worden. Dit gebeurt ook in Gent." Ik zei dat het ook de manier was waarop de vragen gesteld werden en haar reactie was dat ook de interpretatie telde. (Overigens die bekommernis over vragen wordt gedeeld door veel vzw's). Zij stelde de vraag waarom we niet in België trouwen. Ik vermeldde dat dit nagenoeg onmogelijk is omdat de visa, volgens de meeste websites en de mensen die mijn vriendin in de Filippijnen gesproken heeft, geweigerd worden. En dat ik reeds bij een visum voor kort verblijf ervaren had dat Dienst Vreemdelingenzaken de info zeer subjectief interpreteert.
Daarna vroeg ik of ik het huwelijk eerst in Gent moest registreren voordat mijn vriendin haar visum kon aanvragen. Wat tot eind 2008 zeker normaal was. Haar antwoord was dat de wet anderhalf jaar geleden gewijzigd was en dat er geen huwelijken geregistreerd worden zonder dat de visumvraag goedgekeurd is. Ik vroeg wat moet ik doen als de ambassade weigert de visumaanvraag te starten. Haar antwoord (zij had wel de vraag verkeerd begrepen als "stel dat de ambassade het visum weigert"): "Dan zal de ambassade wel zijn redenen hebben en zal het wel een schijnhuwelijk zijn." Ik probeerde nog mijn vraag meer te verduidelijken (was wel kwaad), maar dit leverde geen goed antwoord op en ik ben dan maar doorgegaan. Korte tijd later voelde ik mij schuldig omdat ik kwaad was geworden. Ik probeerde te bellen, maar het was reeds te laat en daarom stuurde ik een e-mail om mij te verontschuldigen. Ik ging er van uit dat ik er ook één ging terugkrijgen omdat zij zich ook niet professioneel had gedragen. Vooral de vooringenomenheid stoorde mij.

Onderzoek:
Wij wijzen verzoeker op de diverse overheden die te maken hebben met een huwelijk in het buitenland (in dit geval de Filippijnen): de Belgische ambassade in dat land (dat tot de federale overheid behoort, de plaatselijke autoriteiten in de Filippijnen zelf en de Stad Gent aan wie verzoeker vraagt om zijn buitenlandse huwelijk te registreren.
Volgens het bureau Huwelijken kwam de werkwijze betreffende de registratie van een buitenlands huwelijk er in samenspraak met de FOD Binnenlandse Zaken, de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) en werd er gecoördineerd met de ambassades. Deze werkwijze

wordt toegepast door alle stads- en gemeentebesturen van ons land. Nog volgens het bureau Huwelijken worden geen documenten opgesteld of afgeleverd, om deze werkwijze te bevestigen. Het komt er gewoon op aan dat verzoeker zijn gelegaliseerde en vertaalde huwelijksakte bezorgt in het bureau Huwelijken. Daarna wordt een onderzoek schijnhuwelijk gestart: parallel met het onderzoek van 'de partij in Gent' wordt een onderzoek in de Belgische ambassade in de Filippijnen gestart met de partij ter plaatse. Dit onderzoek resulteert in het al dan niet afleveren van het visum gezinshereniging. Maar zolang er geen visumaanvraag gedaan is, kan ook geen beslissing in de toekenning genomen worden.
Over het 'incident' brengt de ombudsvrouw de opmerkingen van verzoeker onder de aandacht van het diensthoofd van het bureau Huwelijken. Hierbij stelt de ombudsvrouw dat elke burger professioneel dient worden geholpen. Op zijn beurt heeft het diensthoofd dan een gesprek met het betrokken personeelslid. Op de vraag van verzoeker om verontschuldigingen te ontvangen gaat de dienst niet in.
Bepaalde aspecten betreffende een huwelijk in het buitenland en het onderzoek in verband met schijnhuwelijken liggen voor de burger in kwestie dikwijls gevoelig. Adequate communicatie, weliswaar van beide kanten, is aangewezen. Van het bureau Huwelijken wordt professionaliteit gevraagd, wars van persoonlijke interpretaties vanwege de betrokken ambtenaar. Wij stellen vast dat zowel voor de burger als voor de

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Aanbeveling:
Een brochure ter verduidelijking.

zorgvuldigheid - procedure
overeenstemming met regelgeving
doorschuifgedrag
Verzoek: 201002-36
Voornaam te veel.

Ik word van de mutualiteit naar het loket Vreemdelingen gestuurd en terug.
Op mijn sis-kaart staat een verkeerd rijksregisternummer. Ook staat op mijn sis-kaart een voornaam te veel.

Onderzoek:
Volgens het bureau Vreemdelingen staat verzoeker bekend onder twee identiteiten. Dit komt omdat aanvankelijk alleen zijn geboortejaar bekend was en pas later de volledige geboortedatum. Die datum bepaalt mee het rijksregisternummer.
De tweede identiteit werd door de Stad Gent ingebracht op basis van gegevens uit zijn Irakese paspoort, maar dit stuitte op verzet vanwege de federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) dat het voorgelegde paspoort niet aanvaardde. Daarom blijft verzoeker ingeschreven onder zijn oorspronkelijke identiteit. Mocht de tweede identiteit toch worden goedgekeurd, dan zal de eerste niet meer geldig zijn. Wij delen dit mee aan verzoeker die echter wenst te weten waarom zijn paspoort niet werd aanvaard door DVZ Omdat dit een dienst is van de federale overheid, verwijzen wij verzoeker naar de federale Ombudsman, die dit onderzoek ter harte neemt.

Besluit:
Het bureau Vreemdelingen (Dienst Burgerzaken) handelt, in overeenstemming met de regelgeving, volgens de instructies van de federale DVZ. Dit gebeurt conform de gebruikelijke procedure. Er kan overigens niets worden achterhaald over het vermeende doorschuifgedrag tussen mutualiteit en Stad. Het is evenmin duidelijk wat het aandeel is van de burger zelf in deze naamverwarring.

Beoordeling: ongegrond
Ongegrond wat betreft het bureau Vreemdelingen. Wij spreken geen oordeel uit over de federale DVZ.

adequate communicatie
hoffelijkheid
Verzoek: 201002-37
Concessie.

Graag had ik mijn ongenoegen laten weten na een bevraging over het al dan niet verlengen van een concessie.
Vorige week ben ik naar de gemeente geweest om te bevragen welke de mogelijkheden zijn wanneer ik geen verlenging van een concessie verkies en wat er dan juist gebeurt met de urne. Er werd me meegedeeld in de wachtzaal, aan een half open deur dat het meekrijgen van een deel van de assen onmogelijk was, dat het bijwonen van het uitstrooien van de assen onmogelijk was en dat ik me moest neerleggen bij het feit dat alle urnes verzameld werden in het begin van het jaar en ergens in de maand april verstrooid zouden worden. Ik moest mijn overleden echtgenoot aan zijn lot overlaten. Het strookte niet met mijn gevoel. Ik had me de volgende stap in het afscheid heel anders voorgesteld.
De volgende dag heb ik dan telefonisch contact opgenomen om te horen of er echt geen andere opties waren. Toen kreeg ik te horen dat er wèl assen konden meegenomen worden, tot in de tweede graad, dat ik wèl een verzoek kon indienen om het uitstrooien bij te wonen, dat er zelfs een mogelijkheid is om een datum te bepalen. De urne meenemen naar huis blijkt onmogelijk daar het overlijden niet plaats vond na 2004.
Toen ik de man aan de telefoon er op wees dat ik de dag ervoor heel andere informatie kreeg en dat ik nu opgelucht was dat ik dit proces meer kon afronden volgens mijn gevoel zei hij dat het wel eens druk kon zijn in de voormiddag en dat hij trouwens het telefoongesprek ook moest afronden want hij had nog andere dingen te doen. Is dit een menselijke manier van omgaan met zo 'n gevoelige kwesties? Voor de mensen achter de bureaus zal het misschien een dagelijkse formele papieren kwestie zijn. Voor mij hopelijk maar een eenmalige.
Wanneer je aangeeft dat je heel verschillende informatie krijgt op korte tijd aangaande dezelfde vraag word je afgewimpeld.
Hoe kan ik zekerheid krijgen over de manier waarop ik verder afscheid kan nemen?
Wie zegt me dat het volgende week niet weer helemaal anders is?
Het zou fijn zijn moesten zo 'n vragen meer discreet kunnen behandeld worden, niet in een wachtzaal waar nog andere mensen mee kunnen luisteren. Dat er een houding is van meezoeken naar oplossingen en, vooral, dat de informatie juist is.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat er tegenstrijdige informatie werd gegeven. Dit blijkt ook uit vroegere dossiers. Er is behoefte aan eenvoudige informatie in verband met het al dan niet meegeven van as na de crematie, wanneer een concessie is verlopen en wanneer de overledene zelf niet duidelijk een wilsbeschikking heeft achtergelaten. Strikt genomenovereenstemming met regelgeving kan geen as worden meegegeven tenzij dit voor de crematie wordt gevraagd.
Er wordt gezocht naar een oplossing, binnen de regelgeving. De urne wordt opnieuw naar het crematorium gebracht om de as te kunnen uitstrooien. De uitstrooiing gebeurt in aanwezigheid van de familie en een beetje as wordt in askokertjes meegegeven, wat anders niet mogelijk was.

Opvolging:

Uiteindelijk vindt de opgraving plaats, een elftal maanden nadat ons de vraag werd gesteld om dit te onderzoeken. Verzoekster drukt haar tevredenheid uit over het feit dat op deze wijze het afscheid van de overledene kon worden afgerond.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Er werd initieel inadequaat gecommuniceerd naar verzoekster, op een weinig hoffelijke wijze.
Na een grondig onderzoek van de geldende regelgeving wordt uiteindelijk een correcte oplossing geboden.

Aanbeveling:
- Tegenstrijdige berichtgeving kan worden vermeden door duidelijke informatie naar alle betrokken ambtenaren, ook in de dienstencentra.
- Als men niet direct een correct antwoord weet, leg dan uit dat een vraag eerst grondig dient te worden onderzocht.

redelijke termijn
hoffelijkheid
Verzoek: 201002-41
Antwoordje.

Reeds tweemaal deed ik een e-mail naar de dienst huwelijken met de mededeling dat wij dit jaar op 20 september onze diamanten bruiloft vieren.
Elke keer vroeg ik om een klein antwoordje, maar dat kreeg ik tot nu niet. Het is nu februari.
Is het niet een elementaire vorm van beleefdheid om tenminste een antwoord te geven als je dat gevraagd wordt?
Tien jaar geleden vierden wij onze gouden bruiloft, en met die gelegenheid heb ik dan in de dienst bevolking aan het 'Zuid' een interview gehad om iets over ons leven te vertellen, dat kwam dan ter sprake bj de ontmoeting op het stadhuis.
Ik heb in mijn e-mail gevraagd of ik nu opnieuw een interview moet doen, of dat die inlichtingen misschien bewaard werden, want uiteraard is er niets veranderd aan ons verleden.
Kan u niet eens tussenkomen, zodat ik alsnog die inlichtingen bekom? U zou ons zeer verplichten.

Onderzoek:
Wij steken ons licht op bij het bureau Huwelijken. Nauwelijks twee dagen later meldt verzoeker ons dat hij een e-mail ontving vanuit die dienst met verontschuldigingen voor het nalaten van een antwoordje. In dezelfde e-mail worden alle inlichtingen voor de viering verschaft. Er komt ook een afspraak waarop verzoekers zich op het stadhuis mogen aanbieden voor een receptie ter gelegenheid van het huwelijksjubileum.

Besluit:
Het niet antwoorden binnen een redelijke termijn wordt toegegeven door de dienst die zich daarvoor verontschuldigd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

redelijke termijn
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201002-57

Ambtshalve schrapping.

Ik ben hier op 1 augustus komen wonen, de vorige bewoner had het pand verlaten.
De wijkagent is kort daarop langs geweest en stelde vast dat ik daar samen met mijn dochter woon en dat die vorige bewoner weg is.
Wij gingen er van uit dat hij ook zou uitgeschreven worden, de wijkagent wist dat die persoon gezocht werd door schuldeisers want hij gaf mij daarom ook de raad om mijn naam op de bel te zetten.
Ik ging er van uit dat de wijkagent mij niet alleen raad zou geven wat ik moest doen maar dat hij ook de nodige stappen ging zetten om die man ambtshalve af te voeren van mijn adres.
Dit is niet gebeurd tot vorige maand, januari. Pas dan was er een aanvraag tot ambtshalve uitschrijving nadat ik herhaaldelijk zelf contact heb opgenomen met het dienstencentrum omdat ik constant maar aangetekende zendingen en betalingen aan mijn oren krijg en zelfs de politie drie keer. Interventiepolitie om 3u00 's nachts op een zaterdag. Die stonden als cowboys te bellen aan mijn deur voor die vorige bewoner. Ik met de daver op mijn lijf, ik dacht dat er iets was gebeurd. De twee andere keren kort daarop nog eens 's avonds en dan nog eens de interventie en die hebben gezegd: "Wij gaan het in ons verklaring zetten dat hij hier niet meer woont".
Nu er zijn zoveel aanwijzingen dat hij er niet meer woont, dat hij zelfs wil dat iedereen wordt afgeleid naar mijn adres, dat ik dus echt niet begrijp hoe de wijkpolitie hier niet onmiddellijk een ambtshalve afschrijving heeft gevraagd. Waarom is dit pas ingezet begin januari? Nu kreeg ik te horen van het dienstencentrum Sint-Amandsberg dat het moet voorkomen voor het college en dat dit pas na een half jaar zal zijn.
Klopt dit? Ik wil dit dus geen half jaar meer meemaken. Ook een college kan hier vlugger op de bal spelen. En is het wel zo dat het college nu nog een half jaar gaat wachten of is dit prietpraat?
In elk geval: als ik hier schade van ondervind dan stel ik nu via de ombudsvrouw de gemeente in gebreke en de politie want ik wil niet meemaken dat ik op een dag thuiskom en mijn huis is leeggehaald door een deurwaarder.
Doe er iets aan a.u.b. Ik heb ook geen overschot als alleenstaande moeder. Ik heb nooit problemen met politie. Ik voel mij daar absoluut niet goed bij. Ik maak mij daar heel zenuwachtig over.

Onderzoek:
Uit het onderzoek blijkt dat een 'voorstel tot ambtshalve schrapping' van de vorige bewoner tijdig was opgemaakt. Zo een procedure kan zes maanden tot een jaar duren. Die persoon had echter een referentie-adres op het OCMW gevraagd. In dit geval is er sprake van een 'ambtshalve afvoering' zodat het OCMW dit kan behandelen.
De buurtinspecteur van de politie had zo een vraag tot ambtshalve afvoering opgesteld, begin januari. Deze vraag werd dan verder behandeld door de Dienst Burgerzaken. Het voorstel werd ook voor nazicht doorgezonden naar de Federale Overheidsdienst Justitie. .Uiteindelijk vernemen wij dat het college van burgemeester en schepenen op 11 maart de ambtshalve afvoering heeft goedgekeurd.

Besluit:
Alle betrokken diensten handelden in overeenstemming met de regelgeving. Alles gebeurde binnen een redelijke termijn. Deze termijn leek voor verzoekster echter te lang, maar deze tijdsduur kan perfect verklaard worden. Iets meer feedback en uitleg had mogelijkerwijs de klacht kunnen voorkomen.

Beoordeling: ongegrond
Omdat er tijdig was tussengekomen. Meer feedback naar de burger had hier de klacht kunnen voorkomen.
De interventiepolitie had zich beter kunnen informeren.

redelijke termijn
Verzoek: 201002-58
Geboortedatum.

Ik maak mij zorgen over het uitblijven van de elektronische identiteitskaart van mijn dochter.
Er zouden problemen zijn met de geboortedatum.
Er is al in november 2009 meegedeeld dat die correctie met de geboortedatum is goedgekeurd. Nu wachten wij al drie maanden op de identiteitskaart voor mijn dochter die negentien jaar is, momenteel heeft ze dus geen papieren.
Voor een definitieve verblijfsvergunning is het ook belangrijk dat de familienaam van mijn dochter correct is. In Oezbekistan - waar ik vandaan kom - kan de naam van de man namelijk veranderen in de naam van de vrouw.
De hele familie is hier ondertussen en ikzelf heb een verblijf van onbepaalde termijn gekregen.

Onderzoek:
Wij ontvangen deze vraag in februari 2010. Van het bureau Vreemdelingen vernemen wij kort daarna dat er een fout was met de geboortedatum van de dochter. De federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) verklaarde zich akkoord met de correctie van die datum, die nog moet worden bijgewerkt in het rijksregister. Na herhaald aandringen vernemen wij uiteindelijk dat op 28 april 2010 - meer dan twee maanden nadat wij de vraag ontvingen - de elektronische b-kaart werd afgeleverd.

Besluit:
Tussen het moment waarop wij de vraag ontvingen en de datum van het afleveren van het identiteitsdocument zitten meer dan twee maanden, wat toch wel langer is dan een redelijke termijn.

Beoordeling: gegrond
Anderzijds valt het op hoeveel fouten er in data en namen zijn van migranten die nadien moeten worden rechtgezet. Wat hier de werkelijke reden is, is niet duidelijk. De rechtzettingen gebeuren pas nadat er een verblijfsvergunning is afgeleverd.

redelijke termijn
overeenstemming met regelgeving
rechtszekerheid
Verzoek: 201002-60
Letland.

Ik kom uit Letland. Op 22 mei 2009 heb ik als burger van de Europese Unie een verzoek ingediend voor een inschrijving (bijlage 19).
Ik heb aan het bureau Vreemdelingen op 3 december alle gevraagde documenten binnengebracht.
Het is nu februari en ik vraag mij af waarom ik die inschrijving nog niet heb. Hierdoor is het zeer moeilijk om aan werk te geraken. Ook interimbureaus vragen deze inschrijving. Ik heb geen arbeidskaart nodig.

Onderzoek:
De Europese richtlijn ter zake is duidelijk: de man had bij zijn aanmelding en verzoek tot bijlage 19 onmiddellijk in het wachtregister moeten ingeschreven worden. In tegenstelling tot de naburige landen maakt België geen gebruik van een afwijking op deze regel. Dit heeft

mogelijks een aanzuigeffect waardoor ambtenaren worden geconfronteerd met een grote vraag vanwege immigranten uit Oost-Europa en dus om organisatorische redenen op afspraak werken. Kortom: nood breekt wet maar dit is in tegenspraak met onze rechtstaat.
Wij leggen dit voor aan het bureau Vreemdelingen, maar ondanks herhaald aandringen ontvangen wij geen reactie. Omdat ook verzoeker niet meer van zich laat horen, gaan wij er ondertussen van uit dat verzoeker in het bezit is van zijn documenten.
De indruk dat verzoeker niet binnen een redelijke termijn in het bezit wordt gesteld van zijn identiteitsdocumenten wordt in feite bevestigd door het feit dat wij zelf, ondanks herhaald aandringen, na maanden evenmin een antwoord ontvangen van het bureau Vreemdelingen.

Beoordeling: gegrond
De Europese richtlijn wordt niet gevolgd uit overmacht (?) De inschrijving in een register betekent ook meteen dat deze burger recht heeft op alle sociale voorzieningen in dit land.

Aanbeveling:
Beantwoord een vraag binnen een redelijke termijn.

redelijke termijn
Verzoek: 201003-78
Kinderattest.

Ik heb vijf weken geleden een bewijs van afstamming aangevraagd via e-mail. Dit zou een kinderattest genoemd worden.
Het dient om de erfenis te regelen voor mijn vrouw wegens het overlijden van haar moeder, geboren in Merelbeke in 1907. Ze is overleden te Waregem in november. Ze was gehuwd en woonde te Gentbrugge.
Er waren twee kinderen maar de zuster van mijn vrouw is reeds vroeger overleden. Haar zoon is ook mede-erfgenaam.
Dit attest moet dienen voor het registratiekantoor ten einde de bankrekening te deblokkeren en de begrafeniskosten te regelen, die wij hebben moeten voorschieten.
Ik heb de laatste twee weken reeds herhaaldelijk gebeld met de bevolkingsdienst, met een aantal bedienden te Gentbrugge maar men zegt steeds dat het opgestuurd zal worden. Ik heb vrijdag nog getelefoneerd met het secretariaat van de bevoegde schepen die me maandag zou terugbellen, maar dit gebeurde niet. Het kan ook zijn dat ik op het verkeerde adres ben voor dit attest, maar kan men mij dan niet wijzen waar ik wel moet zijn? Men heeft toch mijn e-mail adres.

Onderzoek:
Wij steken ons licht op bij de bevoegde Dienst Burgerzaken die antwoordt dat het attest per post onderweg is.

Beoordeling: gegrond

overeenstemming met regelgeving
billijkheid
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201003-81
Paspoort.

Ik ben Slowaakse. Na elf jaar verblijf in België heb ik een werkgever gevonden die mij werk als schoonmaakster aanbiedt maar er zouden nog papieren ontbreken om mij te werk te

stellen. Het zou om het paspoort van mijn zoon gaan.
Ik ben naar het bureau Vreemdelingen gegaan en daar heb ik voor mijn dossier een bewijs/contract van mijn werkgever afgegeven, maar men meldt mij dat ik dit werk niet kan aanvaarden zolang mijn papieren niet in orde zijn en, om mijn papieren in orde te kunnen stellen, moet ik over een Slowaaks paspoort van mijn kind beschikken wat ik niet heb. Men verwijst mij hiervoor naar de ambassade.
Het bekomen van dat paspoort van mijn kind via de ambassade zal zeker een half jaar duren waardoor ik nu dreig dit werk te verliezen.
Ik ben toch een Europese staatsburger, wat heeft het paspoort van mijn kind te maken met het al dan niet kunnen aanvaarden van een werkaanbieding?
Ik leef al 11 jaar van het OCMW. Ik ben een jonge vrouw. Ik wil via arbeid in mijn inkomsten voorzien. Ik heb een opleiding van de VDAB gevolgd maar blijkbaar staat een administratieve molen tewerkstelling in de weg.

Onderzoek:
Wij ontvangen deze vraag op 3 maart 2010. Wij vragen verduidelijking aan het bureau Vreemdelingen. Na herhaald aandringen deelt het bureau mee dat op 14 april 2010 de kaart is afgeleverd aan verzoekster.
Het bureau Vreemdelingen geeft geen verdere commentaar op de diverse zaken die voor verzoekster de aanleiding waren om zich tot de ombudsvrouw te richten.
Wij kunnen enkel besluiten dat:
1. Wij hebben zelf geen duidelijk antwoord gekregen of die vraag naar het paspoort van het kind terecht was. Hoe kan een burger dan de nodige correcte informatie hebben gekregen?
2. Wij stellen vast dat niet is voldaan aan de Europese regelgeving terzake wat de inschrijving in het wachtregister betreft.
3. Dat werkwilligen op die manier jobs dreigen te verliezen.

Beoordeling: gegrond
De regelgeving werd niet correct toegepast.

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201003-100
Niet-inschrijving.

Onze dochter studeert reeds vijf jaar in Gent. Na vier jaar een studentenkamer te hebben gehuurd heeft ze vorig jaar zelf een studio-appartement aangekocht met de bedoeling daar te gaan wonen.
Zij heeft haar inschrijving aangevraagd in de Stad Gent, maar dit werd geweigerd. Reden: betreft student. Op aanraden van de notaris (die dit ook een onterechte beslissing vond) heeft zij opnieuw haar inschrijving aangevraagd met als bewijsstuk de akte van de aankoop.
Voor de tweede maal kwam een wijkagent langs en weer werd haar inschrijving geweigerd.
Wij, als ouders, staan volledig borg voor de financiële kant, want dat is blijkbaar de echte reden.
De niet-inschrijving heeft dan ook voor onze dochter grote gevolgen: zij zal de verminderde registratierechten waarvan ze genoot omdat het de aankoop van haar eerste woning is terug moeten betalen (zo 'n 7000 euro), zij krijgt geen bewonerskaart en moet als bewoner enorm veel moeite doen om in de omgeving een parkeerplaats te vinden en die dan ook nog betalen, adreswijziging is niet mogelijk dus komt haar post nog bij de ouders.
Zij heeft nu nog een jaar te studeren en is dan van plan eventueel verder onderzoek te doen of te doctoreren aan de universiteit.
Dit kan toch echt niet. Eigenlijk is dit een vorm van discriminatie.
Onze notaris raadt ons aan een brief te schrijven naar de burgemeester van Gent. Blijkbaar

is dit alleen van toepassing in de Stad Gent.
Hopelijk kan u ons helpen om onze dochter toch inwoner van Gent te laten worden in haar eigen woning.

Onderzoek:
Voor de inschrijving van studenten, worden de bepalingen toegepast van het Koninklijk Besluit van 16 juli 1992 betreffende de bevolkingsregisters en het vreemdelingenregister alsook de Algemene Onderrichtingen van 7 oktober 1992 betreffende het houden van deze registers, meer specifiek nummer 95 en 96 die handelen over tijdelijke
afwezigheid: "Personen die omwille van studieredenen buiten de verblijfplaats verblijven van het gezin waartoe zij behoren, worden beschouwd als tijdelijk afwezig, zodat o.a. voor studenten de hoofdverblijfplaats niet gewijzigd wordt. Deze personen worden echter niet als tijdelijk afwezig beschouwd en bijgevolg ingeschreven in de registers waar ze hun effectieve verblijfplaats hebben, wanneer ze gezin, noch haardstede behouden hebben én niet meer ten laste zijn van hun familie."
Er is geen uitzondering wanneer een student eigenaar is van de woning of wanneer de ouders bevestigen dat ze voor het onderhoud instaan.
Aangezien dit federale regelgeving is, is de toepassing ervan niet beperkt tot de Stad Gent.
Indien betrokkene niet akkoord gaat met de genomen beslissing kan hiertegen beroep aangetekend worden bij de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken. Door een bevoegd inspecteur wordt dan een grondig onderzoek gevoerd naar de hoofdverblijfplaats. Rekening houdend met de hierboven geciteerde wetgeving en het verslag van het onderzoek, neemt de minister een beslissing die door de Dienst Burgerzaken van de Stad Gent zal uitgevoerd worden.
Het woord discriminatie mag men dus niet zo gemakkelijk gebruiken.

Besluit:
De bevoegde dienst handelt in overeenstemming met de regelgeving.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - fouten
actieve informatieverstrekking
inventieve houding
Verzoek: 201003-102
Eén of vijf maand?

Mijn echtgenoot (Mexicaanse nationaliteit) is sinds twee weken (4 maart) in het bezit van een attest van immatriculatie model A. Op basis van informatie gepubliceerd op de website van de Stad Gent hebben wij al vorig jaar in november onze reis in mei geboekt naar Italië om daar een huwelijk bij te wonen.
Bij afgifte van het attest van immatriculatie werd er aan mijn echtgenoot medegedeeld dat hij met dit attest de komende vijf maanden het land niet zou kunnen verlaten, terwijl op de website duidelijk gestipuleerd wordt dat mijn echtgenoot binnen de maand al zijn identiteitskaart zou moeten ontvangen. (Hij is immers getrouwd met een Belgische onderdaan en wordt daarom gelijkgesteld met een EU-vreemdeling). Ik heb telefonisch contact opgenomen met het bureau Vreemdelingen van de Stad Gent en men zei dat het inderdaad vijf maanden is en niet één maand zoals vermeld op de website. Zij bevestigden ook dat de informatie op de website verkeerd is en hebben me een onderhoud aangeboden met het diensthoofd van het bureau Vreemdelingen van Gent.
Het enige wat hij zou kunnen doen is zijn excuses aanbieden voor de verkeerde informatie op de website, vandaar dat mij werd aangeraden om met u contact op te nemen.
U begrijpt dat wij ondertussen een reis geboekt en betaald hebben en wij hopen dan ook dat

u ons kan helpen om het proces te bespoedigen bij zowel de dienst Vreemdelingen van de Stad Gent als de federale overheidsdienst, zodat wij het huwelijk kunnen bijwonen en het al gespendeerde bedrag niet kwijt zullen zijn.
Indien nodig kan ik u een langere versie van problemen in verband met de legalisatie van mijn echtgenoot in België van de laatste vier maand bezorgen, maar het voorgaande is een zaak die dringend actie vereist.

Onderzoek:
Voor ons onderzoek steken wij zowel bij het bureau Vreemdelingen als bij de Federale Ombudsman ons licht op.
Voor de aspecten in verband met het bureau Vreemdelingen heeft verzoekster al enkele dagen later een afspraak met het diensthoofd van dat bureau. Daar ontvangt zij al bepaalde nuttige informatie. Wij vernemen dat deze dienst probeert om het geschikte document zo spoedig mogelijk af te leveren, mits de federale Dienst Vreemdelingenzaken dit toestaat.
Voor de aspecten waarmee de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) te maken heeft, nemen wij contact op met de Federale Ombudsman die rechtstreeks contact opneemt met verzoekster.
De echtgenoot is dus Mexicaan en de reis gaat naar Italië. Wij geven verzoekster de raad om aan de afvaardiging van Italië in België (ambassade of consulaat) te vragen of er voor de Italiaanse autoriteiten bijkomende formaliteiten nodig zijn.
Verder betreft dit een geboekte en betaalde reis. Mocht het uiteindelijk toch niet mogelijk zijn om die reis te ondernemen dan kan verzoekster een schadeclaim indienen bij het college van burgemeester en schepen van de Stad Gent. De claim wordt dan door de Juridische Dienst van de Stad Gent onderzocht, los van ons onderzoek.
Doch, op de valreep vernemen wij via de Federale Ombudsman dat DVZ op 28 april aan de Stad Gent de instructie geeft tot afgifte van een verblijfstitel voor vijf jaar. Wij melden dit aan het bureau Vreemdelingen dat onmiddellijk aan verzoekster vraagt dat haar echtgenoot zich heel spoedig aanbiedt voor het vervullen van de formaliteiten. Mits de man zich tijdig aanbiedt kan de verblijfstitel met een spoedprocedure nog tijdig worden afgeleverd, zodat zij tegen 13 mei op legale wijze op reis kunnen vertrekken.

Besluit:
Het bureau Vreemdelingen geeft toe dat de website foutieve informatie bevatte. Mits bijzondere inzet en een inventieve houding, waarbij ook de Federale Ombudsman en DVZ zich niet onbetuigd laten, wordt alles tijdig opgelost.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure
integriteit - machtsafwending
Verzoek: 201003-104
Voorhechtenis.

Mijn vriend zit in de gevangenis van Gent. Hij komt uit Kameroen, maar woont al 17 jaar in ons land. Blijkbaar mag hij geen regularisatie aanvragen van de burgemeester. Hij heeft telkens verlengingen van vijf jaar. Hij spreekt goed Nederlands, heeft hier school gelopen.
Hij komt niet vrij uit voorhechtenis omdat zijn papieren niet in orde zijn.
Hij beschikt over geen enkel identiteitspapier meer.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de vriend van verzoekster was ingeschreven van 1993 tot 2005. Op 9 juni 2005 werd hij ambtshalve afgevoerd. In mei 2009 deed hij een aanvraag tot

herinschrijving, maar dit werd door de federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) geweigerd. Hij ontving deze beslissing op 29 oktober 2009.
In het bureau Vreemdelingen van de Stad Gent vindt men geen aanvraag tot regularisatie terug. Er zijn ook geen lopende procedures meer. Het is trouwens niet aan het stadsbestuur, evenmin aan de burgemeester om te beslissen over een regularisatie. De gemeente- en stadsbesturen waren door de federale overheid alleen ingeschakeld als aanspreekpunt voor het indienen van de aanvragen. Die aanvragen werden dan doorgestuurd aan de federale overheid. Het is op dat federale niveau dat de aanvragen worden behandeld.
De vriend ontving op 21 januari 2008 al een bevel om het grondgebied te verlaten. In deze beslissing van de DVZ staat dat hij daar gevolg moet aan geven.
Er is geen onmiddellijke oplossing voor zijn verblijf in België. Het valt blijkbaar ook te betwijfelen of de advocaat nog opties heeft. Er kan nog wel een aanvraag om humanitaire redenen worden ingediend, maar dit zou misschien ook moeilijk te motiveren zijn.
Alles ligt dus grotendeels in de handen van DVZ. DVZ is een federale dienst, geen stadsdienst.

Besluit:
De bevoegde stadsdienst handelt in overeenstemming met de federale regelgeving. Het stadsbestuur treedt alleen op als tussenschakel en heeft geen invloed op de besluitvorming in verband met de regularisaties. Er kan dus ook geen sprake zijn van machtsafwending of -misbruik door de burgemeester.

Beoordeling: ongegrond

hoffelijkheid
Verzoek: 201003-115
Moeilijk mens?

Toevallig kwam ik nu op zeer korte tijd in contact met de bevolkingsdienst en de Sportdienst. De bevolkingsdienst voor de aanvraag van een paspoort voor mijn zoontje en de Sportdienst voor een inschrijving.
Het is vooral het eerste contact met de bevolkingsdienst dat me scherper heeft gemaakt voor de twee daaropvolgende contacten.
Het eerste contact met de bevolkingsdienst (het gaat duidelijk twee maal over dezelfde persoon) was al niet van een grote klantgerichtheid. Het gevoel dat we kregen was er een van: "Ik moet op zaterdag werken en dat is eigenlijk tegen mijn zin. "Ik weet... u zal zeggen dat is perceptie... maar meerdere klanten aan het loket stelden van: "Ja, dat zijn stadsdiensten." Daar ben ik het niet mee eens. Van dat bureaucratische beeld willen we in Gent toch juist af?
Ik ben de eerste keer zeer koeltjes afgedropen en heb gedacht: "Het zal wel haar dag niet geweest zijn".
Vrijdag 19 maart telefonisch contact gehad met de Sportdienst. Ook hier gevoel van: "Eigenlijk stoort u mij, laat ons op het gemak voortdoen", en is een degelijk, correct en klantvriendelijk advies uitgebleven. Slik... Wat doe ik hiermee? Na mijn ervaring van de bevolkingsdienst dacht ik: "Neen, geen tweede keer."
Ik heb toen onmiddellijk naar de ombudsdienst gebeld om mijn klacht neer te leggen.
Ik ben er bijzonder klantvriendelijk te woord gestaan in de zin van een klacht is feedback en daar kunnen we iets mee. Dag en nacht verschil in aanpak.
Vandaag moest ik het paspoort van mijn zoon afhalen. Wij zijn het Administratief Centrum binnen gelopen tegen 11u25. Tegen dat we met de lift boven waren aan de ticketverdeler moet het misschien 11u27 geweest zijn.
Mijn zoontje vroeg of hij het ticketje mocht nemen. Hij moest wat zoeken naar het juiste knopje en stelde dan dat er geen nummer meer op het briefje stond.

Ik begreep dat de verdeler geen nummers meer gaf. Wij waren de laatste en ik vroeg toch beleefd aan de dame of ik ons paspoort kon krijgen (bak paspoorten staat achter haar). De dame weigerde pertinent. Dat ze een inschrijving voor een paspoort zou hebben geweigerd, had ik heel goed kunnen begrijpen. Maar een afhaling.
Door de eerdere historiek (twee weken geleden... maar daar zal de dame in kwestie zich al lang niets meer van herinneren) moet ik bekennen dat ik mijn controle verloren ben.
Ik ben tegen de dame ingegaan, haar naam gevraagd en gemeld dat ik contact zou opnemen met de ombudsdienst. Toen heeft ze het paspoort op de toog gegooid en het raampje voor mijn neus toegeschoven.
Ik weet dat de kans groot is dat ik gecatalogeerd wordt als een 'moeilijk mens'.
Ik kan u alleen garanderen dat ik enkel op een vriendelijke, beleefde, hulpvaardige en respectvolle manier wil behandeld worden.

Onderzoek:
Wij vragen de versies van de beide diensten.
Volgens de dienstchef van het bureau Reispassen kwam verzoekster aan de ticketverdeler om 11u40, niet om 11u27, en heeft men vóór 11u30 altijd een nummer. Verzoekster nam een ticket en zag dat zij te laat was. Ondanks het feit dat er nog wachtenden in de wachtzaal waren, posteerde verzoekster zich voor het loket en eiste de reispas. Nog volgens de dienst legde de bediende uit dat er nog wachtenden voor haar waren en dat enkel de mensen met een genummerd ticket konden bediend worden. Verzoekster nam daar echter geen vrede mee en bleef voor het loket staan wachten. Nog volgens de dienstchef uitte verzoekster ook verwijten en dreigementen aan de medewerkers. De reispas is uiteindelijk toch afgeleverd, maar volgens de dienstchef niet op de manier zoals verzoekster die omschrijft. De dienstchef erkent wel dat er bij de aanvraag moeilijkheden zijn geweest.
Voor de bevoegde dienstchef van de Sportdienst is het niet mogelijk om heel concreet te reageren, omdat de opmerking gaat over een telefoongesprek van vrijdag 19 maart.
De bevoegde dienstchef stelt dat ’s anderendaags, zaterdag 20 maart, een inschrijvingsmoment van start ging (voor de zomersportkampen) waardoor traditioneel een aanzienlijk aantal mensen op vrijdag nog een gebruikersaccount trachten aan te vragen. Het was die dag dus blijkbaar redelijk druk. Misschien moest de medewerker die verzoekster aan de lijn had, de moeilijke evenwichtsoefening maken tussen het formuleren van een snel afdoend antwoord tegenover eventueel uitweiden, waardoor andere dringende oproepen niet behandeld zouden kunnen worden. De dienstchef vermoedt dat de hoge werkdruk met zeer korte deadlines een rol moet hebben gespeeld.
Wij delen deze beide versies van de diensten mee aan verzoekster. Wij verduidelijken hierbij dat het voor ons zeer moeilijk is om te oordelen welke versie het dichtst bij de werkelijkheid aansluit. Wij vragen daarom aan verzoekster om haar reactie hierop te kennen, maar deze reactie blijft uit.
Besluit:
De versies van verzoekster en de betrokken diensten komen niet overeen met elkaar.

Beoordeling: geen oordeel

redelijke termijn
zorgvuldigheid - procedure
adequate communicatie
Verzoek: 201003-119
Oekraïne.

Dit gaat over de uitzonderlijk langzame werking van diensten Huwelijken en Vreemdelingen en in het bijzonder het feit dat de verstrekte informatie telkens incorrect blijkt te zijn.
Ik tracht om de situatie te schetsen die tot het ongenoegen heeft geleid. Het is ook zeker

niet de bedoeling om bepaalde personen en diensten onterecht in een slecht daglicht te stellen. Onze enige wens is dat er een uitweg komt in deze situatie en dat in de toekomst op een meer correcte en vooral eerlijkere manier met ons wordt omgegaan.
Mijn vrouw (Oekraïense) en ikzelf (Belg) zijn vorige zomer (2009) in het huwelijk getreden in Oekraïne. De registratie voor de wet was op 17 juli en alle documenten werden voorzien van de nodige gewettigde vertalingen en stempels van de bevoegde diensten.
Aan de dienst Huwelijken overgemaakt op 11 of 12 augustus. Daar werd ons verteld dat we mijn vrouw moesten komen inschrijven nadat ze in België aankwam en dat er dan binnen de drie weken een afspraak zou gemaakt worden voor een interview in verband met schijnhuwelijk en dan zou ten laatste eind december, begin januari alles geregeld zijn.
De trouw voor de kerk vond plaats op 16 augustus en na onze huwelijksreis zijn we in België aangekomen op 23 augustus. In de daaropvolgende week is zij zich gaan inschrijven bij de administratie van de Stad Gent. Aangezien wij drie weken later nog steeds niets hadden gehoord ben ik mij vanaf dat moment bijna wekelijks telefonisch gaan informeren bij de dienst Huwelijken over de afspraak die moest gemaakt worden.
Telkens werd ik afgescheept met de belofte dat het waarschijnlijk volgende week in onze brievenbus zou liggen. Uiteindelijk kregen we na lang aandringen een brief met als datum 16 november. Deze datum lag nà de vervaldatum van haar visum. Het gesprek werd positief beoordeeld en er werd ons verzekerd dat een politieagent ten laatste begin december zou langskomen om haar domicilie te controleren en dat het dan een kwestie is van twee à drie weken vooraleer ze haar eerste verblijfsvergunning van vijf maanden zou krijgen. Dit stemde ons uitermate gelukkig aangezien dit impliceerde dat we in juni naar Italië zouden kunnen op reis gaan en, wat nog veel belangrijker is, dat we haar ouders zouden kunnen bezoeken tijdens mijn verlofperiode in juli. Uiteindelijk kwam de politie een eerste keer pas langs tussen Kerst en Nieuwjaar. Wij brachten die week echter bij familie door en na het maken van een nieuwe afspraak kwam de wijkagent begin (11?) januari langs. Ik heb nadien telefonisch geïnformeerd bij het bureau Vreemdelingen en daar werd mij verteld dat mijn vrouw binnen de twee weken een uitnodiging zou krijgen om haar oranje kaart te komen ophalen en dat ze dan ten laatste twee weken later haar attest voor de mutualiteiten zou kunnen bekomen.
Intussen was mijn vrouw al bijna een half jaar in het land en aangezien ik in goede hoop verkeerde dat ditmaal alle documenten wel tijdig zouden afgeleverd worden, heb ik mijn vrouw naar de dienst Inburgering gestuurd. Ze is dus op vrijwillige basis ingeschreven voor een inburgerings- en taalcursus. Uiteindelijk werd mijn vrouw uitgenodigd voor een interview op 15 maart om haar oranje kaart af te halen. Dit heeft natuurlijk als gevolg dat ze haar definitieve pas krijgt half augustus zodat we deze zomer niet naar Oekraïne op vakantie kunnen. Deze dag viel trouwens samen met haar eerste lesdag Nederlands.
Vandaag heb ik opnieuw gebeld om informatie te krijgen over de afleveringsdatum van haar attest voor de mutualiteiten en voor de zoveelste maal wordt de datum verschoven met een week. Dit heeft als consequentie dat ze niet zal kunnen beginnen aan haar niveau 2 omdat ze een attest nodig heeft daarvoor. Dit is de zoveelste ontgoocheling op rij waardoor alle plannen in het water vallen en ons leven opnieuw op pauze wordt gezet.
We hebben ons gedurende het laatste jaar constant ingespannen om alle documenten op tijd af te leveren alsook ons voldoende te informeren over leveringsdata en procedures. Wij waren telkens heel stipt met alle papieren en afspraken en het enige wat we in ruil verwachten is eerlijke informatie zodat ook wij verder kunnen met ons leven en niet telkens teleurgesteld worden. Hadden we op voorhand geweten dat de procedure zo veel langer zou duren hadden we ons daar naar kunnen schikken omdat we dan wisten waar we aan toe waren. We zijn in het afgelopen jaar echter verschillende malen misleid door de betreffende diensten wat een aantal financiële, maar nog veel meer emotionele repercussies had. Wij hopen dat deze klacht er toe zal leiden dat men meer open en eerlijk zal communiceren met mensen zoals ons die hun liefde in het buitenland hebben gevonden. Daarnaast hopen wij dat het benodigde attest spoedig zal afgeleverd worden zodat de cursussen Nederlands kunnen verder gaan.

Onderzoek:
Wij leggen dit voor aan het bureau Vreemdelingen maar ontvangen geen reactie. Wij vernemen wel dat de echtgenote wel degelijk is ingeschreven op het adres van verzoeker, sinds 13 januari 2010. Wij delen dit mee aan verzoeker en geven ook het nationaal nummer van de echtgenote. Wij vragen aan verzoeker of deze informatie volstaat en of hij nog bepaalde vragen heeft. Wij ontvangen echter geen reactie meer.
Wij vernemen ook dat per 2 september 2010 het identiteitsdocument werd afgeleverd. Door het ontbreken van een reactie vanwege de bevoegde dienst is het gissen naar de redenen waarom heel deze procedure zo lang aansleepte. Wij gaan er van uit dat de procedure werd gevolgd, maar dat hierbij de redelijke termijn ruim werd overschreden. In elk geval is er geen sprake van adequate communicatie, ook niet naar ons.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Werk de procedure af binnen een redelijke termijn en communiceer met de burger.

redelijke termijn
Verzoek: 201004-128
Tweede verblijf.

Rond 6 februari schreef ik een brief aan de Dienst Burgerzaken Stad Gent.
Ik kreeg nooit enig antwoord op mijn brief waarin ik schreef: "Ik ben geboren in 1935 en woon sinds altijd in Gent. Het is mijn bedoeling te verhuizen buiten de provincie. Maar ik wil graag een tweede verblijfplaats behouden te Gent. Wil mij a.u.b. inlichten wat mij te doen staat". Bij deze brief kreeg ik nooit enig antwoord.
Mijn adres was ook vermeld op de achterzijde van de omslag.
Zowat drie maanden voordien ben ik ook persoonlijk naar de diensten aan het Wilsonplein geweest. Daar werd ik van Pier naar Pol gezonden (van het ene kantoor naar het andere).
Niemand heeft blijkbaar ooit gehoord van een tweede verblijfplaats, of wat mij te doen staat?
Misschien kunt u mij helpen.

Onderzoek:
De Dienst Belastingen is bevoegd voor dit onderwerp. Van deze dienst vernemen wij dat het officieel registreren van een tweede verblijf in de bevolkingsregisters wettelijk niet meer verplicht is.
In Gent is echter wel een belasting van toepassing op het ter beschikking hebben van een tweede verblijf. Deze belasting moet jaarlijks aangegeven worden via een aangifteformulier. Volgens de Dienst Belastingen heeft verzoeker een aangifteformulier ontvangen. Wij bezorgen verzoeker nog eens zo een aangifteformulier, alsook het reglement.
Ook de Provincie Oost-Vlaanderen heft een belasting op de tweede verblijven. Voor inlichtingen hierover verwijzen wij verzoeker naar de Dienst Belastingen van de Provincie.

Over de brief die verzoeker zou hebben verzonden aan de Dienst Burgerzaken, vragen wij aan verzoeker of hij daarvan een kopie bezit. Op deze vraag krijgen wij geen reactie. In elk geval is die brief niet toegekomen bij de Dienst Belastingen. Van de Dienst Burgerzaken ontvangen wij geen reactie op de vraag of men de brief daar misschien heeft ontvangen.
Er is geen spoor van de brief. Indien verzoeker de brief heeft verzonden, dan was dat in elk geval naar de verkeerde dienst.
Beoordeling: geen oordeel
Er is geen spoor van de brief. Het is onduidelijk wat ermee gebeurd kan zijn.

redelijke termijn
Verzoek: 201004-157
Woonstvaststelling.

De wijkagent is langs geweest in oktober 2009 om een woonstvaststelling te doen maar dit is niet in orde gekomen. Eind december 2009 of begin januari 2010 is de wijkagent nogmaals langs geweest maar is de domicilie nog niet in orde gekomen.
Nu heeft de Dienst Burgerzaken aan mijn advocaat gezegd dat er iets bij hen is fout gelopen en dat de politie nogmaals zal moeten langskomen. Ondertussen zijn mijn papieren niet in orde en kan ik ook geen naamsverandering laten doorvoeren.

Onderzoek:
Wij steken ons licht op bij de Dienst Burgerzaken en ontvangen pas na maanden aandringen een reactie.
Uit die versie van de Dienst Burgerzaken blijkt dat verzoeker op een bepaald ogenblik ambtshalve was afgevoerd. Hij was in het wachtregister geregistreerd als asielzoeker.
Om het dossier opnieuw actief te maken was er een nieuwe woonstvaststelling nodig, die door Dienst Burgerzaken werd aangevraagd op 22 april. De Politie deed die vaststelling op 29 april en vanaf die datum staat verzoeker ingeschreven op zijn adres.
Bij de Dienst Burgerzaken was er op een bepaald moment ook een verwarring met een familielid (met dezelfde familienaam) op hetzelfde adres.
Daarenboven diende verzoeker in oktober 2009 een aanvraag tot regularisatie in. In dat verband vond destijds ook een woonstvaststelling plaats. Begin 2011 ontving de Dienst Burgerzaken de negatieve beslissing met het bevel om het grondgebied te verlaten. Ten onrechte vermoedt verzoeker dat dit een vergissing is. Immers, in juli 2010 had het familielid een positief antwoord ontvangen op diens vraag tot regularisatie om medische redenen.
Diverse elementen zorgden blijkbaar voor verwarring: ambtshalve afvoering, verandering van familienaam, twee woonstvaststellingen, een familielid met dezelfde naam op hetzelfde adres, aanvragen tot regularisaties van beiden. Wij stellen vast dat de inschrijving en de naamsverandering heel snel na onze vraagstelling aan de betrokken dienst in orde komen, maar vernemen dit alles pas na herhaald aandringen.

Beoordeling: gegrond

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

Gisteren, vrijdagavond, ontving mijn moeder een telefoon dat een familielid in Turkije zopas overleden was. Men heeft daar de begrafenis speciaal voor mijn moeder uitgesteld tot maandag. Gisteravond nog hebben wij vlug een vliegtuigticket geboekt. Maandagochtend om 4u00 stijgt het vliegtuig op en enkele uren later kan zij tijdig aanwezig zijn op de uitvaart.
Vandaag, zaterdag, bieden wij ons aan bij het loket Vreemdelingen op de Zuid voor een attest voor een verblijf van langer dan drie maanden.
Echter, blijkbaar ontvangt men op zaterdag alleen burgers op afspraak. Wij krijgen zelfs de kans niet om goed uit te leggen wat wij willen. Wij kunnen ook maandag niet terugkeren want dat is te laat; dan is mijn moeder al vertrokken en naar het schijnt moet zij dit attest persoonlijk aanvragen.

Onderzoek:

Wij ontvangen deze vraag op zaterdagochtend 24 april en proberen onmiddellijk om contact te krijgen met het bureau Vreemdelingen. Wij bellen naar alle mogelijke telefoonnummers van dat bureau, alsook enkele nummers van de staf, maar nergens wordt opgenomen.
Van het bureau Vreemdelingen vernemen wij na enige tijd dat de moeder ingeschreven is in de bevolkingsregisters en een c-kaart heeft tot 9 januari 2015. Met die kaart kan zij zonder probleem terugkeren uit Turkije.
Een melding van 'tijdelijke afwezigheid' is volgens de dienst alleen nodig als zij langer dan drie maanden wegblijft. Zo wordt een schrapping van haar inschrijving vermeden.
Haar geldige c-kaart garandeert haar terugkomst zonder nieuw visum.
De dienst zegt dat de moeder dit gemeld heeft en dat ze een attest 'bijlage 18' ontving op 21 april. Zolang zij dus binnen het jaar terug naar België komt kan zij geen problemen hebben.
Dit verwondert ons, want de moeder had het nieuws over het sterfgeval in Turkije pas op vrijdag 23 april vernomen, terwijl de dienst meedeelt dat het attest al op 21 april - twee dagen eerder dus - werd overhandigd. Wij checken dit bij de dienst, maar die geeft hierop geen reactie. Ook over de praktische toepassing, in dit concreet geval, van de geldende regelgeving, vragen wij bijkomende uitleg van de dienst. Ook op deze vraag ontvangen wij geen reactie.
Wij ronden dit dossier af met de vaststelling dat voor verzoeker en zijn moeder uiteindelijk het belangrijkste is dat alle formaliteiten en documenten in orde zijn.

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

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

zorgvuldigheid - fouten
redelijke termijn
Verzoek: 201004-160
Twee namen?

Ik sta blijkbaar op mijn adres onder twee verschillende namen ingeschreven.
In elk geval heb ik onder een enkele naam de Belgische nationaliteit aangevraagd.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat verzoeker inderdaad op hetzelfde adres twee keer staat ingeschreven: aanvankelijk onder twee verschillende namen en even later onder twee keer dezelfde naam maar met twee verschillende nationale nummers.
Wij leggen dit voor aan de Dienst Burgerzaken. Wij moeten herhaaldelijk aandringen op een reactie, die wij uiteindelijk pas in december ontvangen. Uit de reactie van de Dienst Burgerzaken blijkt dat de tweede inschrijving uiteindelijk op 17 november werd geannuleerd. Meer uitleg over de reden van de dubbele inschrijving wordt ons niet meegedeeld.
De opmerkingen van verzoeker was terecht. Bovendien duurt het zeven maanden voor deze fout wordt rechtgezet.

Beoordeling: gegrond
De fout wordt pas rechtgezet zeven maanden nadat wij de dienst daarop wezen. Wij ontvangen geen reden voor de fout.

Aanbeveling:
Grondig uitzoeken of er geen sociale tegemoetkomingen dubbel aan een en dezelfde persoon zijn uitgekeerd.

redelijke termijn
professionaliteit
Verzoek: 201004-165
Personeelslid afwezig.

Mijn partner komt uit Ivoorkust en verblijft sinds 27 februari bij mij met het visum van drie maanden met het oog op wettelijk samenwonen.
De wijkagent is bij ons geweest, dat was begin april.
Deze woonstvaststelling ging dan naar het bureau Huwelijken alwaar wij ons op 12 april hebben aangeboden. Men zou het samenwonen inschrijven.
's Anderendaags, 13 april, gingen wij naar het bureau Vreemdelingen om een visum voor lang verblijf aan te vragen. Na enkele uren wachten bleek echter dat het wettelijk samenwonen nog niet was ingeschreven door het bureau Huwelijken. Ook op 26 april stelde ik de vraag aan het bureau Vreemdelingen, maar het bureau Huwelijken had de inschrijving nog niet gedaan.
De reden zou zijn dat op het bureau Huwelijken een personeelslid enkele weken afwezig is.
Nu, het visum van mijn partner loopt af op 26 mei. Wij willen ons tijdig in regel stellen. Op het bureau Vreemdelingen zegt men ons wel dat wij ons geen zorgen moeten maken omdat hier zoveel vreemdelingen illegaal verblijven, maar wij zijn toch liefst in orde met alle formaliteiten.
Kan iemand anders van het bureau Huwelijken die inschrijving niet doen?

Onderzoek:
Wij steken ons licht op bij het bureau Huwelijken, alwaar men wachtte op een advies van de federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). Na de tussenkomst van het bureau Huwelijken ontvangt men dat advies. De vertraging heeft mede te maken met het feit dan normaliter een onderzoek naar schijnhuwelijken gebeurt.
Het wettelijk samenwonen wordt uiteindelijk geregistreerd met ingang van 12 april.
De dienst handelde binnen een redelijke termijn, die weliswaar vanuit het oogpunt van verzoeker erg lang leek. De reden van de vertraging was niet dat een personeelslid afwezig was, maar wel omdat een advies vanwege DVZ op zich liet wachten. Men had dit al eerder kunnen meedelen aan verzoekster.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De echte reden van de vertraging was door de dienst niet uitgelegd aan verzoekster.
De vertraging zelf lag aan de federale DVZ, waarover wij ons niet uitspreken.

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

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure
redelijke termijn
Verzoek: 201005-169
Verkeerde familienaam.

Dit gaat over mijn zoon.
Op 19 december 1989 zijn wij vanuit Bulgarije naar België gekomen. Wij waren met drie: ikzelf, mijn zoon en mijn toenmalige echtgenoot.
Mijn man en ik werden afzonderlijk ondervraagd. Mijn zoon niet. Mijn man heeft toen gezegd dat mijn zoon zijn familienaam droeg en mijn zoon werd onder die naam in België geregistreerd.
Ik ben geboren in Bulgarije, maar ik ben sinds enkele jaren Belgische.
Ik was met die Bulgaarse man getrouwd in Bulgarije in 1989. In 2003 zijn wij gescheiden. Niemand kent zijn huidige adres.
Mijn zoon is echter niet de zoon van mijn ex-echtgenoot. Hij is de zoon van een andere Bulgaar (die overleden is in 2001). Wij waren nooit getrouwd.
Eigenlijk heeft mijn zoon dus die familienaam.
Mijn zoon is overleden op 21 maart van dit jaar.
Ik kan in Bulgarije een erfenis ontvangen van de vader van mijn zoon. Maar omdat mijn zoon de verkeerde familienaam droeg, zorgt dit voor problemen.
Het origineel van de geboorteakte is bij de bewindvoerder-advocaat. Een fotokopie is bij het bureau Overlijdens. Mijn advocaat is met mijn dossier bezig, maar kan niet verder.
Ik heb mij ook al gericht tot de Bulgaarse ambassade, maar daar word ik naar de Stad Gent verwezen.

Onderzoek:
De bepaling van de afstamming en de familienaam worden beheerst door het recht van de geboorteplaats, in dit geval Bulgarije. Het is niet duidelijk wat de juridische waarde is van de verklaring die in 1989 zou afgelegd zijn. Als verzoekster een kopie wil verkrijgen van de verklaring van de toenmalige echtgenoot bij zijn asielaanvraag, kan men deze aanvraag indienen bij DVZ. Het is echter niet zeker of men daadwerkelijk nog een kopie of inzage kan verkrijgen. De verklaring dateert van 1989. De asielprocedure is al lang afgesloten en verzoekster is uit de echt gescheiden.
Toch steken wij ons licht op bij het bureau Overlijdens, waar men ons meldt met het dossier van verzoekster heel goed vertrouwd te zijn. Omdat verzoekster - naar haar mening - niet snel genoeg de nodige documenten kreeg, bedreigde zij de dienstchef met de dood. Zij zou zelfs de Bulgaarse maffia inschakelen. De dienstchef meldde dit trouwens aan de lokale Politie.
Het bureau Overlijdens contacteert overigens de twee advocaten (respectievelijk van de moeder en van de overleden zoon) in verband met het dossier, alsook de dienst Fraude van de federale Dienst Vreemdelingzaken (DVZ). De ex-echtgenoot van verzoekster werd trouwens teruggevonden. Een correctie van de familienaam van de overleden zoon wordt in het vooruitzicht gesteld. Eens dit in orde is, maar dit kan enige tijd duren, zal het bureau Overlijdens aan de procureur een vonnis ter verbetering van de overlijdensakte aanvragen. Zodra dit in orde is, zal het bureau Overlijdens de Bulgaarse identiteitskaart naar de Bulgaarse ambassade opsturen.

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

Beoordeling: ongegrond
Het gaat hier om een onbehoorlijke burger.

professionaliteit
redelijke termijn
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201005-176
Afspraak?

Ik wil werken. Ik wil geen OCMW maar ik geraak niet aan mijn papieren ook al heb ik sinds maart 2010 het bericht dat ik gemachtigd ben tot een verblijf van onbepaalde duur. Het wachten duurt te lang.
Ik wachtte dus op een antwoord op mijn regularisatie ingediend in oktober 2009. Omdat men mij in Gent zegt dat ze op 25 maart nog geen antwoord hebben van Brussel, bel ik zelf op 25 maart naar Brussel en daar zijn ze pertinent: het is opgestuurd naar Gent en ik krijg verblijf onbeperkte duur.
Ik bel nog eens de 25ste naar Gent maar er wordt mij gezegd: we hebben niets ontvangen. Ik blijf dus wachten en ik neem dus zelf initiatief op 7 april en ga naar Gent, bureau Vreemdelingen. De dame neemt mijn dossier en daarin zit de brief van Brussel afgestempeld in Gent op 18 maart.
Dus als ik zelf geen initiatief neem dan komen mijn papieren niet in orde. Bovendien word ik verkeerd geïnformeerd als ik bel. Ik wil werken. In april moest ik wachten op de politieagent. Ik weet dat op 13 april er een verzoek naar de politie is gegaan en de politie heeft dit ontvangen op de 20ste zegt de politie nadat ik ook daar langs ben geweest. Er is een woonstvaststelling gebeurd op 21 april. Dus alles in orde, ik wacht om een afspraak te krijgen. Vanmorgen ben ik nog eens geweest en dus heb ik nog geen afspraak gekregen. Maar waarom laat men mij gewoon niet mijn foto's afgeven en wat ze nodig hebben aan het loket? Ik vind dit dus niet meer te doen: eenvoudige zaken die kunnen afgegeven worden aan een loket daarvoor moet ik een afspraak maken en dan nog eens vier weken wachten in het beste geval. Ik kan me voorstellen dat je een afspraak moet maken als er meer geplogenheden bij te pas komen maar is dit hier echt nodig? En zo ja: kan dan een afspraak zo vlug mogelijk? Ik kan geen werk krijgen op basis van mijn huidige documenten er is geen enkel interimkantoor dat mij aanvaardt.

Onderzoek:
Volgens het bureau Vreemdelingen deed verzoekster eerst in februari 2009 aangifte van haar definitieve terugkeer naar Bulgarije. Na ontvangst van de federale beslissing moest zij dus terug worden ingeschreven. De politie deed op 21 april woonstvaststelling en vanaf die datum stond zij terug in het vreemdelingenregister. Verzoekster kreeg een afspraak voor 6 juli, maar ging op 11 mei boos weg van het loket omdat zij vond dat alles te lang duurde. Op dat moment had men het pv woonstvaststelling pas ontvangen van de politie.
Het bureau Vreemdelingen stuurt op 12 mei een brief aan verzoekster met de bevestiging van de afspraak op 6 juli. Verzoekster ontvangt die brief pas op 27 mei. Volgens het bureau Vreemdelingen staat de agenda propvol en kan alleen bij hoogdringendheid iemand vroeger worden bediend.
Verzoekster biedt zich nog enkele keren aan op ons kantoor en de ombudsvrouw poogt telkens om een vroegere afspraak te regelen. Volgens het bureau Vreemdelingen is een vroegere afspraak mogelijk als verzoekster een werkgever heeft gevonden en zij die job zou verliezen omdat zij pas op 6 juli een afspraak heeft.
Daartegenover staat dat, vanuit het oogpunt van verzoekster, het onmogelijk is om aan werk te geraken - ook bij interimkantoren - omdat zij nog geen papieren heeft.
Het bureau Vreemdelingen volgt de gebruikelijke procedure die echter voor verzoekster weinig professioneel overkomt, mede omdat het maken van een afspraak voor bijna twee maand later niet echt een redelijke termijn is. En inderdaad kan iemand zonder papieren niet aan werk geraken.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De gebruikelijke procedure werd gevolgd.

Het maken van een afspraak voor bijna twee maand later is geen redelijke termijn en komt weinig professioneel over.

redelijke termijn
Verzoek: 201006-211
Familiekundige.

Ik ben amateur familiekundige en beklaag mij over het feit dat ik zeer laattijdig antwoord krijg op mijn vraag naar een kopie van gegevens uit oude bevolkingsregisters. Soms zijn er wachttijden van een half jaar.
Ik wil het probleem aankaarten zodat men het kan oplossen.
Verzoeken ingediend in november krijgen bijvoorbeeld pas een antwoord eind mei, want de amateur-historici mogen zelf geen onderzoek doen en kopies nemen van de registers.
Wanneer men zich aanmeldt voor meer uitleg volgt steeds het antwoord, dat deze laattijdige respons het gevolg is van onderbezetting.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat men alleen voor bepaalde eeuwenoude archieven (tot 1796) terecht kan in het Stadsarchief, waar bepaalde bestanden gedigitaliseerd zijn. De oude bevolkingsregisters - waarover het hier gaat - worden bewaard in het archief van de Dienst Burgerzaken, in de kelders van het Administratief Centrum Zuid. De opzoekingen gebeuren door het personeel. Een burger zelf kan daar geen opzoekingen doen. Op termijn zouden ook deze archieven verhuizen naar het Stadsarchief.
Ondertussen doet de Dienst Burgerzaken deze opzoekingen en de dienst geeft toe dat daar dikwijls een hele tijd over gaat. Verzoeker blijkt vier maal een opzoeking te hebben aangevraagd. De antwoordtermijn varieerde volgens de dienst van een dag tot vier maanden. De dienst vindt dit aanvaardbaar voor genealogische opzoekingen, omdat voorrang wordt gegeven aan front- en midofficetaken. Met een betere personeelsbezetting zou dit beter kunnen verlopen.
De gegevens die verzoeker aan ons meedeelt spreken het antwoord van de dienst tegen. Hij kan dit echter niet aantonen, omdat hij niet van al zijn aanvragen een kopie heeft bewaard. Volgens verzoeker loopt de wachttijd soms op tot zeven maanden.
De lange wachttijd voor het beantwoorden van bepaalde aanvragen, wordt vanuit de betrokken dienst verklaard door een personeelstekort. Desondanks vindt de ombudsvrouw drie maanden toch het absolute maximum voor het voldoen aan deze opzoekingen binnen een redelijke termijn.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Wij hebben begrip voor het standpunt van de dienst, dat de lange wachttijden die er soms zijn, een gevolg zijn van een personeelsgebrek.
Die wachttijden overschrijden weliswaar toch de redelijke termijn.

Aanbeveling:
Beperk, ondanks het personeelstekort, de wachttijden tot ten hoogste drie maanden. Dit is een absoluut maximum als redelijke termijn.

zorgvuldigheid - procedure
redelijke termijn
adequate communicatie
Verzoek: 201006-215
Papieren na regularisatie.

Er is ons op 18 maart een onbeperkt verblijf toegekend. Ik ben al 12 jaar in België.
Ik wil mijn elektronische identiteitskaart, dus papieren om aan het werk te gaan.
Wat is de stand van zaken a.u.b.? Er zouden ook problemen zijn met de schrijfwijze van de naam van de kinderen, maar niet met de schrijfwijze van de naam van mijn vrouw en mijzelf.

Onderzoek:
Van het bureau Vreemdelingen (Dienst Burgerzaken) vernemen wij dat op 17 maart een regularisatiebeslissing werd genomen waarbij een verblijf van onbeperkte duur werd toegestaan. Echter, na voorlegging van de paspoorten bleken de namen van twee kinderen verschillend te zijn van hun vermelding in het wachtregister. Dit werd door het bureau Vreemdelingen op 11 mei gemeld aan de cel regularisaties van de federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). DVZ moet een gunstig advies geven aan de Stad om de namen van de kinderen te kunnen verbeteren.
Enkele dagen later ontvangt het bureau Vreemdelingen een positief antwoord van DVZ.
Kort daarna wordt de inschrijving in orde gebracht.
De dienst volgde zorgvuldig de procedure, maar diende voor de correctie van de schrijfwijze van de voornamen te wachten op een beslissing van de federale DVZ. Dit was blijkbaar onvoldoende duidelijk voor verzoeker.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De dienst volgde zorgvuldig de procedure maar blijkbaar werd onvoldoende duidelijk gecommuniceerd naar verzoeker.

zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201006-217
Dossier niet aangekomen.

Ik kom uit Soedan. In november 2009 heeft mijn advocaat een regularisatieverzoek ingediend. Mijn regularisatiedossier is echter nooit in Brussel bij Dienst Vreemdelingenzaken aangekomen. Het dossier zou niet goed doorgefaxt zijn door Gent. Gelukkig hebben we wel een bewijs van ontvangstname dat mijn dossier op tijd (in november) is ingediend. Dit zijn we pas twee weken geleden te weten gekomen via Integratiedienst Stad Gent. Op 25 mei is mijn regularisatiedossier opnieuw ingediend. Dit betekent dat ik de voorbije acht maanden op niets gewacht heb. Vermoedelijk moet ik nu weer maanden wachten tot er een beslissing valt. Deze situatie is bijna onhoudbaar. Mijn leven staat al maanden stil. Ik wil zo graag beginnen werken, opleidingen volgen en mijn leven uitbouwen. Momenteel mag ik niets doen. Is er een mogelijkheid om na te gaan of mijn dossier in Brussel reeds in behandeling is? Is er een mogelijkheid om bij de Stad Gent een klacht neer te leggen? Kan ik iets ondernemen?

Onderzoek:
Wij ontvangen deze vraag begin juni 2010.
Uit ons onderzoek blijkt dat het bureau Vreemdelingen van Stad Gent de regularisatieaanvraag wel degelijk naar de federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) heeft gefaxt, zelfs twee keer (in december en in mei). Men weet niet waarom DVZ het dossier niet zou hebben ontvangen, mede omdat het ongeveer 200 pagina's dik is. Over de vraag hoe het mogelijk is dat die papieren niet ontvangen zijn bij de DVZ, laten wij in eerste instantie door de federale Ombdsman een onderzoek opstarten, maar verzoeker oordeelt dat dit niet nodig is nu de documenten terecht zijn en de regularisatieprocedure loopt.
Wij maken van dit onderzoek gebruik om zowel de dienst als verzoeker zelf te wijzen op de correcte schrijfwijze van zijn familie- en voornaam. Vermoedelijk omwille van de vertaling vanuit het Arabische schrift worden zijn namen in diverse documenten op verschillende

wijze geschreven. Wij wijzen verzoeker erop dat het uiterst belangrijk is dat hij altijd dezelfde - correcte - schrijfwijze gebruikt, dit om misverstanden en vergissingen in verband met zijn dossier of andere formaliteiten te vermijden.
Verzoeker dankt ons voor onze hulp en meldt dat zijn advocaat de zaak verder opvolgt.

Beoordeling: ongegrond
Het dossier werd twee keer doorgestuurd. Verzoeker vindt het echter niet nodig om te onderzoeken wat er dan mis liep bij de federale Dienst Vreemdelingenzaken.

zorgvuldigheid - fouten
adequate communicatie
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201006-218
Geen dossier ontvangen.

Ik kom uit Togo. Ik ben sinds begin mei begonnen met het loket Vreemdelingen te contacteren met de vraag waar mijn dossier naartoe is. Want ik had een aanvraag tot regularisatie ingediend in Brussel en daar is mij meegedeeld dat ze van DVZ bericht hadden gekregen dat ik geregulariseerd ben. Ze hebben mij de brief getoond. Maar ik kreeg hem niet mee want ik verhuisde op dat moment naar Gent. En ze zouden mijn dossier en de brief naar Gent opsturen en zeggen dat dit ook is gebeurd. Ik heb geen bewijs of dat dit ook effectief is gebeurd. Ik heb wel mijn adres hier in Gent aan Brussel gegeven en zij gingen alles naar de Stad Gent sturen.
In Gent melden ze me dat ze niets hebben ontvangen en dat ze ook niet bereid zijn contact op te nemen met de Dienst Vreemdelingenzaken in Brussel, ook niet met de Stad Brussel. Ik heb dit gevraagd aan zowat alle loketbedienden maar er was geen duidelijke respons.
Via een vereniging heb ik ook laten informeren en die deelde me mee dat ze een persoon aan de lijn hadden die het dossier wel gevonden had, maar dat het geklasseerd was als een onbekend dossier.
Ik wil dat men eindelijk eens de moeite doet om dit dossier op te zoeken en mij een afspraak te geven of in elk geval in Brussel te informeren naar mijn regularisatie. Er is al een woonstvaststelling gebeurd in Gent. Ik heb ook geen enkele afspraakdatum gekregen.

Onderzoek:
Wij ontvangen deze vraag begin juni 2010 en we nemen contact op met het bureau Vreemdelingen dat na enkele weken bevestigt dat men de regularisatie heeft ontvangen van de Stad Brussel. De brief was daar blijkbaar blijven liggen.
Verzoeker krijgt van het bureau Vreemdelingen een afspraak om op 30 augustus zijn kaart van 5 jaar te ontvangen, bij zijn inschrijving in het vreemdelingenregister.
Uiteindelijk wordt deze afspraak vervroegd naar 10 augustus.
De brief was duidelijk blijven liggen bij de Stad Brussel, maar dit valt buiten onze bevoegdheid. Het bureau Vreemdelingen (van de Stad Gent) volgde zorgvuldig de gebruikelijke procedure en was coulant om verzoeker zo spoedig mogelijk zijn verblijfstitel te bezorgen. Misschien had men bij de eerdere contacten meer adequaat kunnen communiceren met verzoeker.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Ongegrond naar de Stad Gent (bureau Vreemdelingen) wat betreft het document over de regularisatie, want dat was blijven liggen bij de Stad Brussel (waarvoor wij niet bevoegd zijn).
Toch gegrond wat betreft de communicatie, die toch beter kon.

hoffelijkheid
consequent handelen
Verzoek: 201006-224
De deur gewezen.

In februari hadden we een eerste contact in het bureau Huwelijken met een mannelijke medewerker. Die was vriendelijk en correct en heeft een papier uitgeprint waarop stond wat wij nodig hadden.
Wat op het papier stond hebben wij uitgevoerd. Daarna kwamen we terug om te vragen of alles in orde was. Antwoord: "ja" (door een dame), maar we moesten twee bladen vertalen en ze heeft ook een papier uitgeprint wat moest vertaald worden.
Dan komen we terug met die vertaling (gelegaliseerd) en dan krijgen we te horen: nog niet in orde. Wat voor die mevrouw de eerste keer in orde was (namelijk Franse en Engelse apostille) was nu niet meer in orde en moest in het Nederlands vertaald worden; volgens een andere mannelijke bediende.
Dus weer terug.
En vorige week donderdag komen we terug en dus gaven we alles af en toen kwamen er weer opmerkingen dat het niet goed was.
Daarop hebben wij ook opgemerkt waarom het niet van in het begin allemaal kon gezegd worden. Waarop ook de ambtenaar zei: "U moet mij mijn stiel niet leren." Een vrouwelijke collega is erbij gekomen en heeft ons de deur gewezen met de mededeling: "U moet eerst uw papieren in orde brengen en dan kan u terug komen." Wij hebben er geen probleem mee dat de papieren in orde moeten zijn, maar wij zijn kwaad dat we niet van in het begin de juiste instructies kregen en dat we bij drie verschillende ambtenaren moesten komen voor ons dossier, die elk iets anders hadden op te merken.

Onderzoek:
Wij ontvangen deze vraag in juni en moeten herhaald aandringen op een reactie, die wij uiteindelijk pas in oktober ontvangen van het bureau Huwelijken.
Volgens de dienst werd al in februari meegedeeld dat alle documenten moesten worden vertaald naar het Nederlands. Nog volgens de dienst was er ook sprake van agressief gedrag vanwege verzoekers toen bleek dat niet alle documenten op de gewenste manier aan het loket werden bezorgd.
De beide versies - van verzoeker en dienst - spreken elkaar dus tegen. Dit geldt zowel voor het gebrek aan hoffelijkheid, dat beide partijen elkaar verwijten, als voor het consequente handelen in verband met de vereiste documenten.

Opvolging:
Wij nodigen verzoekers uit om de bevindingen van ons onderzoek verder te kunnen checken, maar wij ontvangen op onze schriftelijke uitnodiging geen reactie.

Beoordeling: geen oordeel
De versies van verzoekers en dienst spreken elkaar tegen.

zorgvuldigheid - procedure
overeenstemming met regelgeving
adequate communicatie
Verzoek: 201006-227
Bulgarije.

Wij wonen bij onze zoon. Wij komen uit Bulgarije. We behoren tot de Europese gemeenschap.

Mijn vrouw is zwaar ziek. Al mijn kinderen werken hier en wij zorgen voor hun kinderen zodat zij kunnen gaan werken. Dat is de reden ook waarom we naar hier gekomen zijn.
We wilden een kaart bekomen voor vijf jaar en hebben daarvoor de nodige papieren ingediend, maar ik wil hierover toch iets kwijt. We zijn de medische kaart al drie maanden kwijt.
Wij hebben ons de eerste keer in januari of februari tot het loket Vreemdelingen gewend en toen kregen we te horen wat we die nodig hadden. We zijn toen terug naar Bulgarije gegaan. Eenmaal terug kregen we voor de eerste keer te horen dat we nog een bewijs van onvermogen, ziektekostenverzekering en meer bewijzen nodig hadden. Wij waren ten laste van onze zoon, zes maanden voor onze aankomst.
We zijn daarop opnieuw naar Bulgarije moeten gaan en we hebben hiervoor geld moeten lenen.
We vragen ons af waarom men alle gegevens en nodige documenten niet van de eerste keer had kunnen melden.
Daardoor zijn ook de eerste documenten die we hadden aangevraagd dan ook over tijd en hebben we dus alle moeite en geld voor niets uitgegeven want daardoor hebben we nu ook een weigering gekregen. Wij hebben ook op die tweede documenten moeten wachten in Bulgarije. We menen dat we door het krijgen van onvolledige informatie aan het loket tijd, geld en onze inschrijving hebben verloren.

Onderzoek:
Tijdens dit onderzoek verloopt de communicatie erg moeilijk doordat verzoekers zich alleen bij hun eerste bezoek aan onze dienst laten vergezellen door een tolk. Zij zijn bijna analfabeet en spreken alleen Bulgaars en Turks.
Volgens de Dienst Burgerzaken werd telkens meegedeeld welke documenten er nodig waren. Het knelpunt is dat de Stad Gent op last van de federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) een 'attest van onvermogen' uit Bulgarije nodig heeft. Verzoekers hebben een vertaling van een document voorgelegd waarop staat dat zij 'de verplichte verzekeringen en belastingen' hebben betaald. Wij laten het bewuste originele document opnieuw vertalen en zo blijkt dat er staat dat zij 'geen lasten, verplichtingen, schulden' hebben. Dit is nog altijd niet wat DVZ wenst te weten. Daarom gaan verzoekers nog eens over en weer naar Bulgarije en komen terug met een document waarop staat dat zij daar een huis bezitten. Dit wil dus zeggen dat zij niet beantwoorden aan de gestelde voorwaarde. Verzoekers argumenteren dat het een onbewoonbaar krot betreft. In elk geval raden wij verzoekers aan om dit document te gaan afgeven aan het Loket Migratie dat het moet beoordelen en voorleggen aan DVZ.
Mocht DVZ het weigeren dan kan nog de federale Ombudsman worden aangesproken. De Dienst Burgerzaken spreekt tegen dat aan verzoekers niet duidelijk zou zijn uitgelegd welke documenten er nodig waren. In elk geval handelt de dienst in overeenstemming met de federale regelgeving en volgt nauwgezet de gebruikelijke procedure. Indien verzoekers zich beklagen over de communicatie, dan ligt dit voor een groot deel aan henzelf. Zij wonen al zes jaar in ons land, spreken nog altijd alleen hun eigen talen en dienen zich altijd te laten bijstaan door familie of een tolk.

Beoordeling: ongegrond
De moeilijke communicatie ligt vooral aan verzoekers zelf.

adequate communicatie
zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201006-230
Verkeerde informatie.

Op 1 maart 2010 ben ik verhuisd naar Gent. Op 24 februari 2010 heb ik mijn domiciliëring

aangevraagd bij de Dienst Burgerzaken van Stad Gent. Daarbij werd mij gevraagd het 'roze inschrijvingsformulier' van mijn wagen mee te brengen.
Ter plaatse bij de Dienst Burgerzaken vroeg ik aan de loketbediende waarom ik mijn inschrijvingsformulier van mijn wagen diende mee te brengen. Op die vraag kreeg ik het antwoord dat dit nodig was om mijn bewonersparkeerkaart te kunnen verkrijgen.
Daarop vroeg ik of ik verder nog iets diende te doen voor het verkrijgen van mijn bewonersparkeerkaart, het antwoord was negatief. Op basis van die informatie ging ik er van uit dat ik binnen afzienbare tijd bevestiging zou krijgen van mijn domiciliewijziging en bewonersparkeerkaart.
Belangrijk detail: door het loskomen van de digitale chip op mijn identiteitskaart had ik een nieuwe identiteitskaart gekregen met een nieuwe PIN-code, maar die bleek ter plaatse bij de Dienst Burgerzaken niet te kloppen. Ik zou gecontacteerd worden als mijn nieuw aangevraagde PIN-code van mijn identiteitskaart toegekomen was op de Dienst Burgerzaken. Het duurde echter enkele weken eer ik gecontacteerd werd dat die nieuwe PIN-code toegekomen was.
In die periode heb ik dus uiteraard niets ontvangen van Dienst Burgerzaken, ook niet in verband met mijn bewonersparkeerkaart waarvan ik dus verkeerdelijk dacht dat ik die samen met de bevestiging van domiciliëring in de bus zou krijgen. Wat ik in die periode wel in de bus ontvangen heb is een brief van Parkeerbedrijf Gent
met bezoekerstickets. Dit bevestigde mijn gedachtegang dat de Dienst Burgerzaken mijn gegevens zou hebben overgebracht aan het Parkeerbedrijf. Toen ik uiteindelijk toch bevestiging kreeg van mijn domiciliewijziging merkte ik dat er geen enkel bericht was in verband met mijn bewonersparkeerkaart. Toen ik daarop om
uitleg vroeg bij Dienst Burgerzaken kreeg ik te horen dat ik mijn bewonersparkeerkaart zelf diende af te halen bij het Parkeerbedrijf aan het Sint-Michielsplein.
Het gaat aldus om de parkeerretributies die ik ontvangen heb in die periode waarvan ik er verkeerdelijk van uitging dat mijn bewonersparkeerkaart aangevraagd zou zijn. Het betreft parkeerretributies van 4, 6, 12, 21 en 25 mei (in maart en april kon ik nog beschikken over een garagebox).
Toen ik mijn verhaal gedaan heb bij het afhalen van mijn bewonersparkeerkaart bij het Parkeerbedrijf was geen enkele inschikkelijkheid mogelijk, ook al ging het om een misverstand ten gevolge van verkeerde informatie. Had ik geweten dat ik mijn bewonersparkeerkaart kon gaan afhalen, had ik dat uiteraard wel degelijk gedaan.
Bovendien werd ik schuldig geacht aan verzuim daar ik diende te reageren na de eerste parkeerretributie. Door professionele verplichtingen echter was ik in de maand mei niet in Gent. Ik had een duidelijk leesbaar briefje achter de voorruit van mijn wagen geplaatst met de boodschap dat mijn bewonersparkeerkaart in aanvraag was. Desondanks kreeg ik parkeerretributies.
De medewerkers van het Parkeerbedrijf hadden bij die retributies ook kunnen opmerken dat dit onmogelijk is, daar een bewonersparkeerkaart moet worden afgehaald en niet aangevraagd kan worden.
Ik wil toch nog even vermeld hebben dat het in casu niet gaat om een overtreding, maar een retributie teneinde het 'niet respecteren van het van kracht zijnde parkeerregime'.

Onderzoek:
Er is niet meer te achterhalen wat er precies gezegd is aan het loket van de Dienst Burgerzaken. Bij een adreswijziging moet men het roze inschrijvingsformulier van de wagen inderdaad meenemen omdat ook daarop het adres gewijzigd moet worden. De Dienst Burgerzaken doet echter nooit een aanvraag voor een bewonerskaart. Dat moet de burger namelijk zelf doen.
Het Parkeerbedrijf zegt dat de laatste bezoekerstickets op het adres van verzoeker werden verstuurd in december 2009 op naam van de vorige bewoner. Misschien zaten die nog in de brievenbus, maar het Parkeerbedrijf zegt dat zij nooit bewonerstickets verstuurden naar verzoeker zelf.
Volgens het Parkeerbedrijf had verzoeker na zijn inschrijving (op 7 maart 2010) en na het

tweede contact met de Dienst Burgerzaken voldoende tijd om zich in orde te stellen. Dat gebeurde echter pas 51 dagen later. Ook na de eerste retributie kon verzoeker contact opgenomen hebben volgens het Parkeerbedrijf. Ook dat gebeurde niet.
Daarom is het Parkeerbedrijf niet bereid om de retributies van verzoeker te annuleren.

Beoordeling: geen oordeel
We weten niet wat er gezegd werd aan het loket van de Dienst Burgerzaken. Blijkbaar was er een misverstand. Nadat dit werd rechtgezet bij een tweede contact had verzoeker echter voldoende tijd om zich in orde te stellen.

doorschuifgedrag
zorgvuldigheid - procedure
zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201006-231
Spanje.

Ik ben woensdag 16 juni mijn nieuwe identiteitskaart gaan aanvragen. Ik moet wel zeggen dat ik maar door mijn tweede oproeping naar de dienst ben gegaan. Want mijn eerste heb ik niet ontvangen. Helaas kan ik dit niet bewijzen.
Op de dienst identiteitskaarten heb ik ook vermeld dat ik 28 juni vertrek op reis naar Spanje met het vliegtuig. Daar heeft men mij doorgestuurd naar de Savaanstraat waar ik dan een papier zou kunnen bekomen voor in het buitenland. Ik bel daar vanmorgen, 18 juni, naartoe en daar zeggen ze mij dat ik niet in aanmerking kom omdat mijn identiteitskaart al vervallen is van in maart. De collega die mij doorverwezen heeft naar de Savaanstraat had toch ook moeten weten dat ik hier niet meer voor in aanmerking kwam en had mij direct moeten wijzen op de spoedprocedure. Dan had ik geen 17,00 euro betaald voor een kaart die waarschijnlijk nu geannuleerd zal worden. Ik kan nu alleen maar een spoed-ID aanvragen wat mij 120,00 euro gaat kosten. Mijn nieuwe ID zou tegen 29 juni klaar zijn. Een dag te laat dus. Is er dan echt geen mogelijkheid om dit ietsje vlugger te laten verlopen?
Ik weet dat er regels zijn die jullie moeten volgen, ik werk op de rechtbank en ik weet dit maar al te goed. Maar waarom dit allemaal zo moeilijk maken. Ik kan er toch ook niets aan doen dat ik de eerste oproeping niet gekregen heb. Ik ben nochtans heel oplettend wat betreft administratiestukken.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de oude elektronische identiteitskaart al een drietal maanden was vervallen.
Er werd nu een nieuwe kaart aangevraagd. De procedure hiervan ligt vast: voor het gehele land worden alle kaarten centraal vervaardigd door een bedrijf. Individueel aandringen haalt niets uit.
Overigens kan men ook naar het buitenland gaan met een reispas (dat duurt acht werkdagen en kost 86 euro).
Maar hoe dan ook: de Dienst Burgerzaken geeft toe dat verzoekster foute informatie ontving. De dienst verontschuldigt zich hiervoor. Via een besluit van het college van burgemeester en schepenen zal het bedrag dat zij door de fout te veel betaalde, worden terugbetaald.
De Dienst Burgerzaken communiceerde fout en dit verklaart het doorschuifgedrag. Voor het aanvragen van een nieuwe elektronische identiteitskaart volgt de dienst overigens zorgvuldig de procedure. Behalve verontschuldigingen gebeurt ook een terugbetaling van het bedrag dat verzoekster ten onrechte uitgaf.

Opvolging:
Ondanks herhaald aandringen duurt het uiteindelijk tot februari 2011 dat verzoekster de

betaling ontvangt.

Beoordeling: gegrond

zorgvuldigheid – fouten
adequate communicatie
redelijke termijn
Verzoek: 201006-236
Tumor.

Ik kom uit Bulgarije en woon sinds tien jaar in België. Ik heb een aanvraag regularisatie gedaan. Ik wens in België te blijven omwille van gezondheidsredenen want ik heb een tumor.
Er zijn andere mensen die ook een regularisatie hebben gevraagd en antwoord hebben gekregen. Ik wacht nog op antwoord. Ik ben al inlichtingen gaan vragen aan de Zuid maar het is niet echt duidelijk.
Er is ook verwarring met mijn naam. Ik heb ook een nationaal nummer. Maar men spreekt over een andere naam die goed op de mijne lijkt. Dat ben ik niet.

Onderzoek:
We nemen contact op met de federale Ombudsman. De behandeling van zijn aanvraag tot regularisatie gebeurt immers op het federale niveau. Er zijn al vele dossiers waarover een beslissing werd getroffen, maar voor de meeste is er nog geen beslissing.
Overigens woont verzoeker al een goede tien jaar in Gent, maar hij spreekt nauwelijks enkele woorden Nederlands. Hij biedt zich meer dan frequent aan op diverse diensten, ook bij ons. Telkens toont hij diverse documenten, ondermeer over zijn medische situatie. Het betreft documenten die al in het bezit zijn van de diensten. Elke keer opnieuw wordt hem meegedeeld dat zijn dossier op het federale niveau wordt behandeld. Doordat verzoeker alleen Bulgaars en Turks spreekt - behalve amper enkele woorden Nederlands - en hij de diensten bezoekt zonder tolk, komt die boodschap bij verzoeker niet over. Bovendien brengt verzoeker de diensten niet op de hoogte van zijn verhuis in de loop van de procedure.
Verder beweert verzoeker dat zijn identiteitsdocumenten werden meegeven aan een andere Bulgaar, die een naam draagt die op de zijne gelijkt, die in zijn buurt woont en die hij kent. Wij leggen dit voor aan de Dienst Burgerzaken maar dit blijkt een indianenverhaal te zijn. Er is geen sprake van verwarring. Die andere Bulgaar heeft zijn eigen documenten en verzoeker zijn procedure loopt nog (en dus werden voor hem nog geen documenten afgeleverd).
De communicatie verloopt niet adequaat, maar dit ligt vooral aan verzoeker zelf.
De onredelijk lang lijkende termijn voor de aanvraag tot regularisatie is een kwestie op het federale niveau waarvoor wij niet bevoegd zijn.
Op het niveau van de Stad Gent kunnen geen fouten door onzorgvuldigheid wordt vastgesteld.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201006-245
Pluim of Tuin?

Mijn domicilie in Brussel werd opgeheven in december, toen woonde ik in het buitenland. Bij

mijn terugkomst (begin maart) heb ik een aanvraag tot domiciliëring ingediend bij de Stad Gent. Dit moest de Pluimstraat zijn, maar de dienst vergiste zich en schreef me in op het adres Tuinstraat. Dit lijkt me toch een fout van de Stad Gent. Toen de wijkagent daar woonstcontrole deed, stelde hij vast dat ik daar niet woon en dus werd mijn domicilie niet aanvaard. Door deze, naar mijn mening toch, fout heb ik nu geen domicilie meer.
Mocht u de documenten van aanvraag/schrapping van domicilie nodig hebben om dit te staven, dan bezorg ik u deze graag.
Ik vraag mij af welke maatregelen kunnen genomen worden om dit zo spoedig mogelijk op te lossen, weliswaar met advies.
Mijn vraag is nu of er een mogelijkheid is dat ik op een snelle en efficiënte manier mijn domiciliëring in orde kan brengen. Indien nodig met een spoedprocedure, maar gezien ik u de bewijzen kan leveren dat dit niet aan mij te wijten is, zonder de financiële compensatie.

Onderzoek:
Volgens de Dienst Burgerzaken ondertekende verzoeker een aangifte van verblijfsverandering (het zogeheten 'model 2bis') waarop een verhuis naar de "Puinstraat" stond geschreven. Omdat hij daar niet kon worden aangetroffen door de buurtinspecteur volgde een niet-inschrijving.
Het is mogelijk dat de bediende aan het loket een fout beging, maar verzoeker ondertekende het document wel. Misschien sprak verzoeker de straatnaam slecht uit en begreep de bediende het verkeerd. Verzoeker heeft alleszins niet goed gecontroleerd voor hij ondertekende.
De Dienst Burgerzaken wil de inschrijving in de Pluimstraat nog onderzoeken, maar dit is niet meer aan de orde, want verzoeker verhuist naar Kortrijk.
Er is duidelijk een fout gebeurd, maar of de bediende dan wel verzoeker zelf aan de basis ligt, kan niet worden uitgemaakt. Verzoeker heeft wel het document met de verkeerde straatnaam ondertekend.

Beoordeling: ongegrond
Er kan niet worden uitgemaakt wie concreet aan de basis lag van de vergissing, maar verzoeker had hier toch de eindverantwoordelijkheid.

adequate communicatie
zorgvuldigheid - procedure
redelijke termijn
Verzoek: 201007-257
Procedure.

Er woonde een tweede persoon bij mij. Ik woon alleen sinds september 2009. Volgens de Politie is dat pas sinds februari 2010.
Ik vraag mij af of die tweede persoon nog op mijn adres is ingeschreven. Wanneer zal die naam definitief verdwijnen van mijn adres?
Ik stelde mijn vragen ook aan het loket aan de Zuid. Daar gaf men mijn geen antwoord, behalve: "Wij volgen de procedure." Wat is die procedure?
Ik vroeg en kreeg al informatie van het kabinet van de burgemeester. Ik stelde ook een vraag aan een schepen, maar daar kreeg ik geen antwoord.
Ik ontving graag een duidelijk antwoord op mijn vragen.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de tweede persoon vanaf 29 juli op een ander adres wordt ingeschreven. Op het adres van verzoeker staat alleen hijzelf nog ingeschreven.
Kort samengevat komt de procedure hier op neer dat verzoeker op een bepaald ogenblik aangifte deed op het politiecommissariaat Nieuw Gent. Kort nadien volgde een controle van

de buurtinspecteur. Daarna stuurde de Politie een 'Verslag Ambtshalve Afvoering' door aan de Dienst Burgerzaken. De procedure is dan zo dat het een aantal maanden kan duren voordat het college van burgemeester en schepenen dit dan behandelt. De dienst verwees naar die procedure, maar legde die niet uit.
De procedure werd zorgvuldig gevolgd en alles gebeurde binnen een redelijke termijn. Echter, als een dienst het tegenover een burger heeft over een bepaalde procedure, dan dient die procedure ook te worden uitgelegd. Dit gebeurde niet en daarom kan er niet worden gesproken over adequate communicatie.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond wat betreft communicatie: er werd verwezen naar een procedure die niet werd uitgelegd.
Ongegrond wat betreft de procedure zelf en de redelijke termijn.

Aanbeveling:
Als men naar een bepaalde procedure verwijst, dan dient men deze procedure ook uit te leggen.

overeenstemming met regelgeving
adequate communicatie
zorgvuldigheid – procedure
Verzoek: 201007-262
Zonnebril.

Ik ben van mijn leven nog nooit zo vernederd. Dit gebeurde aan het loket van het bureau Bevolking van de Dienst Burgerzaken. Ik had een brief ontvangen dat ik mij moest aanbieden voor een nieuwe identiteitskaart, voor 27 juli. Ik ben deze namiddag geweest.
Ik bood me eerst aan, aan de ontvangstbalie, om aan een dame te vragen om mij te helpen. U moet weten dat ik visueel gehandicapt ben. Die dame was heel vriendelijk, is met mij mee geweest, heeft voor mij een nummer getrokken (nummer 206) en heeft me laten plaatsnemen op de wachtstoeltjes. Mijn buurvrouw heeft me gezegd wanneer het mijn beurt was. Iedereen was dus hulpvaardig, uitgezonderd de man die mij aan het loket bediende. Eerst zei hij dat mijn foto beschadigd was. Er was niets aan die foto, ik kon het voelen. Daarna zei hij dat de foto niet deugde omdat ik er met een donkere bril op stond. Toen ik antwoordde dat ik op mijn huidige identiteitskaart ook met een donkere bril stond, kreeg ik direct de repliek dat ik dan een medisch attest moest voorleggen. Dat wist ik niet. Om kort te zijn: het was een heel moeilijk gesprek waarop ik duidelijk het gevoel had dat die man mij niet wilde helpen en moeilijkheden zocht. Hij klonk als een jonge, onzekere man. Op alles wat ik zei, had hij onmiddellijk een negatief antwoord. Ik ben dan terug naar de balie geweest waar de vriendelijke dame mij begeleid heeft tot bij de baas. Er werd daar nogal rond de pot gedraaid. Ik had echt het gevoel dat ik daar als een kind behandeld werd en dat ze mij echt niet wilden helpen. Ik vroeg een bewijs dat ik daar geweest was, maar ook dat wilde men niet geven. Ik ben dan maar weggegaan. Wat moet ik nu doen? Ik heb de oproepbrief ook niet meer. Ik wil daar niet meer terugkeren om mij opnieuw te laten vernederen.

Onderzoek:
In ons onderzoek toetsen wij de versie van verzoekster aan die van de Dienst Burgerzaken die stelt dat de pasfoto met een paperclip was vastgemaakt aan de oproepingskaart. Daardoor was er een verticale kras op de foto en kon die foto dus niet worden aanvaard.
De dienst moet handelen naar de onderrichtingen van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken. De huidige onderrichtingen zijn van kracht sinds eind 2005 en bepalen dat op de pasfoto de beide ogen zichtbaar moeten zijn. Een donkere bril is alleen toegelaten

voor een visuele gehandicapte op voorlegging van een medisch attest.
Elke pasfoto wordt door de Dienst Burgerzaken doorgezonden naar het bedrijf dat - voor het hele land - instaat voor de productie van de identiteitskaarten. Daar zou de foto toch zijn geweigerd omdat het nodige medische attest niet aanwezig is. Het is vreemd dat dit niet al eerder werd meegedeeld. Wij maken opnieuw een afspraak voor verzoekster.
De dienst volgde zorgvuldig de procedure, dit in overeenstemming met de regelgeving. Er werd over die regelgeving blijkbaar onvoldoende adequaat en vriendelijk gecommuniceerd. Een beetje meer empathie was hier op de plaats geweest.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Ongegrond wat betreft het toepassen van de regelgeving en de procedure, die de dienst verplicht is te volgen.
Gegrond wat betreft de communicatie: er werd onvoldoende duidelijk meegedeeld over welke regelgeving het gaat en wat die inhoudt. Een beetje meer empathie had die klacht kunnen vermijden.

Aanbeveling:
Als er wordt gehandeld volgens de regelgeving, dan moet duidelijk worden meegedeeld over welke regelgeving het gaat en wat die regels inhouden. Dan wordt een moeilijke boodschap voor de burger begrijpelijker, dus ook meer aanvaardbaar.

zorgvuldigheid - fouten
redelijke termijn
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201007-266
Niets ontvangen.

Per 26 januari ontvingen wij brieven van de federale Dienst Vreemdelingenzaken. In die brieven staat dat een beslissing werd genomen over onze aanvraag om machtiging van verblijf. Wij zouden eerstdaags door de gemeente worden uitgenodigd om die beslissing te ontvangen.
In februari belde ik naar de contactpersoon in de DVZ.
Sindsdien gingen wij ook naar het loket Vreemdelingen van de Stad. Wij hebben nog niets ontvangen.

Onderzoek:
Wij ontvangen deze vraag op 12 juli. Uit ons onderzoek blijkt dat verzoeker uit Azerbeidzjan komt en sinds 2000 in België woont.
De Stad Gent ontving wel degelijk de beslissing DVZ Brussel, gedateerd op 26 januari. De beslissing was toen gewoon aan het dossier toegevoegd, terwijl dit eigenlijk had moeten worden doorgegeven voor verdere behandeling. De Dienst Burgerzaken geeft deze vergissing toe en zet deze situatie recht door de beslissing onmiddellijk (per 14 juli) door te geven aan Dienstencentrum Gentbrugge, waar verzoeker zijn elektronische verblijfskaarten mag afhalen.
Er gebeurde dus een fout op het niveau van de Stad Gent. Daardoor werd de procedure niet zorgvuldig gevolgd en was er geen sprake van een redelijke termijn tussen de datum van de beslissing en het tijdstip waarop verzoeker zijn documenten kon afhalen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Gecorrigeerd naar aanleiding van ons onderzoek.

zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201007-268
Foute voornaam.

Ik had een brief ontvangen van de federale Ombudsman. Daarin stond dat mijn regularisatie is goedgekeurd en dat ik mijn identiteitsdocument mocht afhalen.
Ik ging dus met het nodige geld en een pasfoto naar het loket Vreemdelingen.
Daar gebeurde dan echter een vergissing. De bediende leverde mij een kaart af op naam van mijn broer. Hij woont op hetzelfde adres als ik, maar zijn regularisatievraag is nog in behandeling.
Ik heb mijn kaart teruggegeven aan de bediende en zij zei dat zij een nieuwe moest maken. Ik zou dan nog eens moeten betalen en een nieuwe pasfoto geven.
Dit kan toch niet. Ik heb geen fout gemaakt.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat verzoeker zich opnieuw kan melden bij de bevoegde Dienst Burgerzaken zonder dat hij nog eens 17 euro moet betalen. Er zijn wel twee andere pasfoto's nodig die bij het basisdocument worden gevoegd om de kaart te laten aanmaken.
Over de redenen waarom de vergissing werd gemaakt, ontvangen wij van de betrokken dienst geen verklaring ondanks ons herhaaldelijk aandringen op een antwoord.
Van verzoeker vernemen wij enige tijd later dat hij zijn documenten inderdaad heeft ontvangen zonder dat hij nog eens moest betalen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

overeenstemming met regelgeving
hoffelijkheid
redelijke termijn
Verzoek: 201007-269
E+-kaart.

Wij zijn Bulgaren en hebben een E-kaart. Om gemakkelijker te kunnen werken vragen wij een E+-kaart.
Wij gingen vandaag naar het loket Vreemdelingen. Daar zei men ons dat alles in orde was. Voor die kaarten moesten wij gewoon naar het Dienstencentrum Ledeberg gaan en daar zouden wij ze krijgen.
In Dienstencentrum Ledeberg zegt de bediende ons dat wij nog drie jaar moeten wachten. Zij zegt dat echt op een manier die niet kan. Het is niet de eerste keer dat zij zo doet tegen ons. Van het ene woord kwam dan het andere. Uiteindelijk stuurde zij ons naar buiten.
Wij wensen klacht in te dienen tegen die bediende. Uiteraard hopen wij ook zo spoedig mogelijk die E+-kaarten te hebben.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat verzoekers uit Bulgarije afkomstig zijn en iets meer dan drie jaar in België wonen.
Volgens het bureau Vreemdelingen kunnen zij daarom een E+-kaart aanvragen. Na vijf maanden kan de kaart worden afgeleverd, tenzij de federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) andere instructies geeft. Deze mensen mogen zich dus melden in hun dienstencentrum.
Volgens de dienstchef van de dienstencentra konden verzoekers het geduld niet opbrengen om de procedure uitgelegd te krijgen door de bediende en begonnen zij te schreeuwen, terwijl de bediende altijd hoffelijk en correct zou zijn gebleven. Dit laatste strookt niet met de versie van verzoekers.

De diensten handelen bij het aanvragen en afleveren van een E+-kaart volgens de regelgeving (instructies van de federale DVZ). Het eerbiedigen van de redelijke termijn wordt bepaald door deze instructies.
Over het gebrek aan hoffelijkheid sluiten de versies van verzoekers en dienst gedeeltelijk aan op elkaar. Verzoekers geven toe dat van het ene woord het andere kwam maar de dienst beweert dat de bediende beleefd en correct bleef, wat wordt tegengesproken door verzoekers.

Beoordeling: geen oordeel
Geen oordeel wat betreft de hoffelijkheid van de bediende, omdat de versies van verzoekers en dienst elkaar tegenspreken.
Wat betreft het handelen in overeenstemming met de regelgeving en het eerbiedigen van de redelijke termijn is de klacht ongegrond.

actieve informatieverstrekking
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201008-273
Vervallen identiteitskaart.

Naar aanleiding van een tragische gebeurtenis wil ik via deze weg een klacht indienen tegen de Dienst Bevolking, inzake het vervallen van mijn identiteitskaart. Ik probeer eerst een duidelijk beeld te schetsen van de situatie.
Mijn elektronische identiteitskaart is vervallen sinds januari 2010.
De Dienst Bevolking zou mij tot twee keer toe hierover hebben verwittigd. Ik beweer hier geen weet van te hebben.
Hoe kan ik dit aantonen? Ik ben namelijk in maart 2010 een elektronische kaart gaan aanvragen voor mijn twee kinderen (8 en 5 jaar). Dit bij dezelfde dienst die mij eerder zou hebben verwittigd dat de geldigheid van mijn identiteitskaart is verstreken. Met mijn ongeldige kaart heb ik de identiteitskaarten voor mijn kinderen kunnen aanvragen en verkregen. Ik ben daarvoor drie keer bij de Dienst Bevolking langs geweest telkens met vertoon van mijn ongeldige identiteitskaart. Men heeft mij niet aangesproken over de ongeldigheid van mijn kaart. Als ik de moeite neem om een elektronische kaart aan te vragen voor mijn kinderen terwijl dit niet eens wordt verplicht waarom zou ik dan nalaten mijn eigen documenten op orde te stellen? Dit bewijst toch dat ik niet op de hoogte was
over de geldigheid van mijn kaart. Ik had toen in maart, samen met de kinderen, de normale procedure kunnen doorlopen hebben.
Waar ik eerder dus niet bij stil heb gestaan, maar wat ik nu donders goed weet, is dat ikzelf in de gaten dien te houden wanneer de geldigheid van mijn kaart verloopt. Op heel bruuske manier heb ik die les weten te leren gisteren in de ochtend, wanneer ik samen met mijn kinderen en de papa van de kinderen wou inchecken op een vlucht, richting Turkije.
Ik kon het land niet verlaten zonder een geldig identiteitsbewijs. Van de eerste schok bekomen, namen we het besluit dat de vader van mijn kindjes alvast samen met de kinderen richting Turkije zou vertrekken. Op advies van het reisbureau kocht ikzelf een nieuw ticket richting Turkije. Een vlucht die ik in de namiddag nog kon nemen. Dat gaf mij de tijd terug naar Gent te komen om bij de juiste diensten alsnog een geldig identiteitsbewijs te kunnen bekomen. Op die manier zou ik 's avonds alsnog in Turkije aankomen om mijn familie te kunnen vergezellen. Niets blijkt minder waar te zijn.
Aangekomen bij diezelfde dienst konden ze geen nieuwe identiteitskaart voor mij aanmaken. Er was mij in het reisagentschap nochtans verteld dat ik met een nieuwe aanvraag een groene kaart zou kunnen bekomen, af te halen bij een dienst van het ministerie. Men overhandigde mij uiteindelijk toch een document waarmee ik alvast in België terug in orde was en deed een aanvraag voor een nieuwe identiteitskaart. Ik liet daarvoor eerst snel pasfoto's maken. Aangekomen in het ministerie wilden ze mij geen groene kaart geven

aangezien mijn huidige elektronische kaart was vervallen. Ik zat dus in een vicieuze cirkel.
De tijd drong en ook begon het er naar uit te zien dat ik opnieuw niet zou mogen instappen op de tweede vlucht richting Turkije. Ik probeerde het ticket te verplaatsen naar vandaag, maar het reisbureau liet per telefoon weten dat het kopen van het nieuwe ticket op eigen risico is gebeurd.
Ik ben nu in paniek en begrijp dat ik hard gestraft word. De openingsuren van de diensten waren voorbij, dus ik liet de kinderen weten dat ik die avond niet in Turkije zou aankomen.
Ik probeer vandaag opnieuw een identiteitskaart in spoed aan te vragen, maar aangezien het weekend is kan ik ten vroegste na het weekend aan zo een document geraken.
Maandagavond of dinsdagmiddag zou ik in Turkije kunnen aankomen met een spoedidentiteitskaart mits er een beschikbare vlucht is. Aangezien de vakantie maar voor een week was gepland geef ik de strijd op. Die zaken kosten allemaal veel geld, terwijl er al veel betaald is. Hiermee door doen om misschien twee dagen bij de kinderen te kunnen verblijven, vind ik overdreven. De kinderen zijn in goede handen bij hun papa, ongelooflijk dat ik er niet bij ben. Er blijft een wrang gevoel.
Mijn klacht: er wordt mij nalatenschap verweten en er wordt getwijfeld aan mijn geloofwaardigheid. "Als mevrouwtje haar papieren nodig heeft, moet het ineens allemaal snel in orde komen, maar als ze wordt uitgenodigd om haar documenten te laten herzien laat ze haar hoofd niet zien. Het is toch normaal dat je geen acties kunt uitvoeren met een ongeldige kaart."
Wel, in de eerste plaats, ik heb geen uitnodigingen ontvangen en ik ben niet te lamlendig om mij te laten zien op de dienst, ik was er immers voor de kaarten van de kinderen in maart. Tot drie keer toe.
In de tweede plaats heb ik wel acties kunnen uitvoeren met de ongeldige kaart, namelijk het aanmaken van twee identiteitskaarten voor mijn kinderen. Dit nota bene op de dienst die mij nu van nalatigheid beschuldigd. Ik moest mij daarvoor legitimeren met een geldig identiteitsbewijs. Dat was toen niet het geval, maar niemand heeft dat opgemerkt. Ik niet, de Dienst Bevolking ook niet.
Ook al begrijp ik nu dat het in de gaten houden van de geldigheid van uw identiteitskaart in hoofdzaak de verantwoordelijkheid is van de houder van die kaart, wil ik toch nog als laatste iets kwijt.
Ook bij de politie ben ik gisteren mijn verhaal gaan doen. Met een ongeldige kaart ben je niet in regel. Je moet ten allen tijde je identiteit kunnen bewijzen. Aangezien mijn kaart vervallen was, stond ik geseind in de computer. Als deze gegevens tot bij de politie raken waarom kan een computer van de dienst die mij laat seinen, zelf geen signaal geven als ik met mijn vervallen kaart in hun kantoor, voor hun neus kom te staan. Alles was opgelost geweest als er in maart een signaal werd gegeven dat mijn kaart niet meer in orde was. Ik zou eerst mijn eigen kaart terug in orde moeten hebben brengen vooraleer ik een kaart kon aanmaken voor iemand anders. Dat lijkt me dan logisch. Nee, nu lijkt het logischer om de politie hiervan op de hoogte te brengen en zelf, terwijl ze per dag waarschijnlijk honderden kaarten door hun handen zien gaan, geen enkele controle uit te voeren.
Nogmaals, ik had zelf de geldigheid van mijn kaart moeten bekijken. Ik zal dat in de toekomst ook nooit meer vergeten. Ik heb hier zo ongelooflijk veel spijt van. Maar gaat een mens er niet van uit dat zijn documenten in orde zijn als ze nog maar net door de handen zijn geweest van bekwame mensen die diezelfde documenten ook aanmaken?
Ik vind het een heel zware straf. Dit was mijn vakantie. Ik heb daar veel centen voor gespaard, maar dat is nog niet het ergste. De behandeling, de verwijten, het oordeel dat men zomaar over je velt, de onmacht en het verdriet je kinderen te zien vertrekken met de belofte er 's avonds ook te zullen zijn en dat niet kunnen nakomen. Het zal enige tijd duren vooraleer de pijn van verdriet is versleten. Ik ben een mens van goede wil. Ik had inderdaad geen juiste documenten en ik vind het heel stom en heel betreurenswaardig dat dit is kunnen gebeuren. Ik heb ongelooflijk veel spijt niet zelf naar de geldigheidsdatum te hebben gekeken, maar ik blijf wel dezelfde persoon. Ik had bij mijn kinderen in Turkije kunnen zitten, maar men heeft mij na verwoede pogingen niet laten gaan. Ik vind die straf veel te zwaar.
Ik hoop door deze e-mail te sturen te kunnen overtuigen geen crimineel te zijn, maar een

mens.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt in de eerste plaats dat de Dienst Burgerzaken naar de houder van een vervallen identiteitskaart een brief opstuurt. Indien de burger deze brief niet ontvangt, dan heeft dit ongetwijfeld een reden, maar dit is niet de verantwoordelijkheid van de dienst. Overigens is het de verantwoordelijkheid van de burger zelf om zich ervan te vergewissen of de identiteitskaart nog geldig is, zeker als men naar het buitenland op reis wenst te vertrekken.
Verder bevestigt de Dienst Burgerzaken dat in de drukte, toen de identiteitskaarten voor de kinderen werden aangevraagd, de controles waarschijnlijk niet zo grondig gebeurd zijn. De dienst biedt daarvoor excuses aan. In een medewerkersvergadering herinnert de betrokken dienstchef alle medewerkers eraan dat, aan het loket, alle burgers zich dienen te identificeren met de elektronische identiteitskaart én dat ze moeten controleren of de eID nog geldig is.
Verder spreken wij ons niet uit over de verwarring die bij de federale dienst blijkbaar werd veroorzaakt, want deze dienst valt buiten onze bevoegdheid.
Indien verzoekster een brief niet heeft ontvangen, dan ligt dit allicht niet aan de dienst, misschien aan de postdiensten, maar hierover spreken wij ons niet uit.
Toen verzoekster aan het loket kwam om identiteitsbewijzen voor de kinderen aan te vragen, had de dienst hierop moeten wijzen. De dienst schoot hier te kort qua actieve

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Ongegrond over de datum waarop de kaart was vervallen.
Gegrond wat betreft het niet opmerken van een vervallen kaart op het ogenblik dat de kaarten voor de kinderen werden aangevraagd., maar het blijft op de eerste plaats de burger zelf die moet waken over de geldigheidsduur van de identiteitskaart.

adequate communicatie
laatste redplank
Verzoek: 201008-274
Geen enkel papier.

Ik heb de Tsjechische nationaliteit. Het enige papier dat ik heb, is een medische kaart voor Tsjechië. Ik kreeg op 16 november 2009 een brief van het hulpkantoor Muide-Meulestede dat ik mij met deze brief moest aanmelden. Dat heb ik ook gedaan, maar ik heb geen enkel papier gekregen. Dus loop ik rond zonder enig geldig papier.

Onderzoek:
In de eerste plaats hebben wij alle moeite om de vraagstelling van verzoeker, bij zijn bezoek aan ons kantoor, goed te kunnen begrijpen. Behalve Tsjechisch blijkt verzoeker nauwelijks enkele woorden in een andere taal te beheersen. Uit ons onderzoek blijkt dat in het hulpkantoor Muide-Meulestede, papieren liggen te wachten op de komst van verzoeker. Hij kan blijven werken op basis van zijn Tsjechische papieren. Verzoeker dient gewoon via het consulaat van de Tsjechische Republiek aan zijn Tsjechische papieren zien te geraken.
Dat de communicatie niet adequaat gebeurt, ligt vooral aan verzoeker zelf die geen andere taal dan Tsjechisch machtig is.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn

zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201008-276
Zomaar een adres.

Op 27 maart is mijn ex-man via gerechtelijke stappen de echtelijke woonst buitengezet.
Hij heeft via de rechter met een vonnis te horen gekregen dat hij na 27 maart binnen de acht dagen zijn nieuw adres aan de Dienst Bevolking moest meedelen.
Na enkele weken toonde hij een adres aan. Hij wachtte daar tot een wijkagente de adreswijziging ging controleren. Het is een kamerwoonst en na meerdere bezoeken en aangetekende brieven van schuldeisers naar daar blijkt, zoals gedacht, dat hij er niet eens woont. Hij veranderde ook zijn gsm-nummer zodat niemand hem nog kan bereiken. Het vonnis zei dat hij verder alleen moest afbetalen voor zijn auto. Hij doet dit al maanden niet. Nu komen alle schuldeisers bij mij omdat zij hem niet kunnen vinden op zijn adres.
Ik zou willen dat hierover verder onderzoek en controle wordt gedaan. Het kan niet dat iemand zomaar een adres opgeeft, er niet woont om zo schuldeisers te ontlopen.

Onderzoek:
Wij ontvangen deze vraag in augustus. Uit ons onderzoek blijkt dat de ex-man als sinds 20 mei op een ander adres is ingeschreven. Indien verzoekster op haar bel en brievenbus duidelijk alleen haar naam aanduidt, dan zal het elke schuldeiser of deurwaarder duidelijk zijn dat men daar de ex-man niet meer moet zoeken.
De ex-man werd wel degelijk op zijn nieuwe adres ingeschreven. Hierbij werd de gebruikelijke procedure gevolgd. De inschrijving gebeurde weliswaar pas na een kleine twee maanden, maar dit kan de diensten die in dit verband optreden (bureau Bevolking en buurtinspecteur Politie) niet worden verweten.

Beoordeling: ongegrond

consequent handelen
professionaliteit
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201008-280
Een keer bellen.

Voor de Gentse Feesten kreeg ik een brief dat ik mijn identiteitskaart kon gaan afhalen.
Op 2 augustus ging ik langs op het Dienstencentrum Nieuw Gent en daar bleek er niets klaar te liggen. Men zei mij daar dat dit wel vaker gebeurt en dat ik maar een keer moest bellen om te vragen of mijn kaart al binnen was. Op zich vind ik dat al heel onprofessioneel, maar ik schrijf u nu aan omdat dit het zoveelste voorval in de rij is.
Eerder kreeg ik al een brief waarin stond dat mijn identiteitskaart 15 euro zou kosten en dat ik dit binnen een bepaalde periode in orde moest maken. Die periode was echter verlengbaar tot drie maand. Van die verlenging heb ik ook gebruik gemaakt. Later kreeg ik dan een brief dat mijn identiteitskaart 17 euro zou kosten. Kan dat zomaar om er plotseling twee euro bij te doen?
Kortom, vandaag was er te veel aan en daarom schrijf ik u ook aan.

Onderzoek:
In elk geval is het voor een burger absurd om hem/haar uit te nodigen voor iets wat nog niets kan worden afgehaald.
Uit ons onderzoek blijkt dat drie maanden vóór de vervaldatum van de 'oude' kaart de Dienst Burgerzaken een uitnodiging stuurde voor het aanmaken van een nieuwe elektronische identiteitskaart. Deze periode is niet verlengbaar (omdat de brief namelijk drie maanden voor de vervaldatum wordt opgestuurd).

Op het moment van de eerste uitnodiging was de prijs voor een eID 15 euro. De gemeenteraad besliste op 26 april om met ingang van 1 mei de prijs op te trekken tot 17 euro. De Dienst Burgerzaken bevestigt dat in de rappelbrief het bedrag van 17 euro vermeld stond.
Volgens de Dienst Burgerzaken gebeurt het geregeld dat een burger eerst zijn PIN- en PUK-codes met de post vanuit Brussel ontvangt en het dienstencentrum pas een paar dagen later de aangemaakte eID, ook vanuit Brussel. Tijdens de Gentse Feesten was er bovendien geen levering naar de dienstencentra, vanuit de centrale Dienst Burgerzaken.
De medewerkers van het dienstencentrum Nieuw-Gent hadden verzoeker beter zelf gecontacteerd wanneer de eID ter beschikking lag.
De kaarten worden voor het hele land geproduceerd door een bedrijf. Dat verzoeker zijn brief met de codes eerder kreeg dan de Dienst Burgerzaken, is niet de schuld van de dienst. Verder is het een spijtig toeval dat de prijsverhoging van kracht werd tegen dat verzoeker effectief zijn nieuwe kaart kreeg, maar elke ambtenaar dient de stedelijke reglementen toe te passen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Door een ongelukkige 'timing' moest verzoeker 2 euro meer betalen dan de prijs die in zijn eerste brief vermeld stond.
Verder spreken wij ons niet uit over het feit dat het voorkomt dat de burger zijn brief met codes eerder ontvangt dan de Dienst Burgerzaken de identiteitskaart; de kaarten worden geproduceerd door een bedrijf in opdracht van de federale overheid maar als dit probleem zich herhaaldelijk stelt dan moet hier proactief naar een oplossing gezocht worden.

Aanbeveling:
Overweeg of de nieuwe prijs niet in werking kan treden drie maanden na het gemeenteraadsbesluit. Op deze wijze wordt vermeden dat de burger uiteindelijk meer betaalt dan in de eerste brief vermeld stond.
Als het herhaalde malen gebeurt dat burgers zich nodeloos aanmelden, is het aangewezen om hiervoor een oplossing te zoeken en dit tijdig te communiceren.

overeenstemming met regelgeving
coulance
inventieve houding
Verzoek: 201008-284
Vrijgesteld?

Vandaag was ik voor de hernieuwing van de identiteitskaart van mijn dochter op de Dienst Bevolking.
Mijn dochter kan wegens haar mentale beperking zelf geen handtekening plaatsen. Op haar oude identiteitskaart staat "vrijgesteld" vermeld. Ik was verbaasd dat er een medisch attest wordt gevraagd, waaruit moet blijken dat zij daar nu nog altijd niet toe in staat is. Bij mijn weten is dit de eerste maal.
Ik stelde voor om haar algemeen attest (Zwarte Lievevrouwstraat) mee te brengen. Daaruit blijkt dat zij een vermindering van zelfredzaamheid heeft van tenminste 12 punten, wat overeenstemt met een ongeschiktheid van 80 %. Het attest vermeldt uitdrukkelijk dat dit het geval is sinds 1 mei 2000 en voor onbepaalde duur. Precies omwille van die beperking heeft zij ook het statuut van verlengde minderjarige. Is dit niet voldoende?
De loketbediende wilde vooral geen fout maken, waarvoor alle begrip. Maar ik zie op tegen een doktersvisite en het daarbij horende prijskaartje. Indien het niet anders kan, zal ik dit uiteraard doen.
Maar dan zou ik mij niet kunnen ontdoen van de indruk dat dit ver uit de buurt ligt van wat men administratieve vereenvoudiging kan noemen.

Onderzoek:
Er is een algemene richtlijn van de federale overheid waaruit zou moeten blijken dat in zo een geval de ambtenaar verplicht is een medisch attest te vragen. De richtlijn spreekt echter van een vrijstelling bij uiterlijke tekenen waaruit blijkt dat betrokkenen niet kan tekenen.
Verder bestaat er een vonnis waarbij de rechter stelt dat dit meisje ernstig zwakzinnig is.
Wij steken ons licht op bij de federale Ombudsman die het standpunt vraagt van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken. De FOD stelt dat een medisch attest nodig is, tenzij als duidelijk kan worden vastgesteld dat de betrokken burger niet tot ondertekening in staat is (bijvoorbeeld een duidelijk zichtbare lichamelijke of mentale handicap die de mogelijkheid tot het zetten van een handtekening verhindert). Het meisje waarover het hier gaat, blijkt aan die omschrijving te beantwoorden. Wij delen dit standpunt mee aan de Dienst Burgerzaken die zich ondertussen ook zelf bevroeg bij de FOD en besluit de onderrichtingen aan het personeel in deze zin aan te passen.
De Dienst Burgerzaken handelde in overeenstemming met de regelgeving, maar een toelichting door de bevoegde federale overheidsdienst leidt tot een aanpassing van de onderrichtingen. De initiële vraag had eigenlijk voor de dienst al een aanleiding kunnen zijn om zich te bevragen over de toepassing van de onderrichtingen. Deze inventieve houding, die aanleiding had kunnen zijn tot het toepassen van enige coulance, kwam er bij de Dienst Burgerzaken pas nadat de burger zich tot de ombudsvrouw had gericht.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
De Dienst Burgerzaken had de vraag tot de ombudsvrouw niet moeten afwachten om zich te bevragen bij de FOD over de wijze waarop de onderrichting moet worden toegepast.

Aanbeveling:
Wees kritisch bij het toepassen van de onderrichtingen van de FOD en zeg niet gewoon dat het zo is.

hoffelijkheid
Verzoek: 201008-289
Gesloten.

Ik wens mijn ongenoegen te uiten over het Dienstencentrum Wondelgem.
Ik ben al jaren een inwoner van Wondelgem, heb al meerdere keren contact moeten opnemen voor administratieve zaken met het dienstencentrum en steeds betrap ik mezelf op het onaangename gevoel dat ik heb als ik het dienstencentrum verlaat. Ik heb het over de onklantvriendelijke houding van het personeel, in het bijzonder van een welbepaald personeelslid.
Concreet heb ik het over het erg bot zijn tegen klanten, onbeleefd, uit de hoogte, erg onvriendelijk en zelfs racistische uitspattingen tegen allochtone klanten.
Vandaag, 5 augustus, meldde ik me om 12u36 aan in het dienstencentrum om mijn reispas aan te vragen vermits ik op 27 augustus op vakantie vertrek.
Ik had vooraf reeds telefonisch contact opgenomen met het dienstencentrum met de vraag hoeveel tijd ik hiervoor had. Zij zeiden me dat ik nog op tijd was.
Ik ben in mijn middagpauze van het werk naar daar gereden en was daar om 12u36. Ik heb gewacht tot 12u50 in de wachtzaal.
Ik werd ontvangen door de bediende, waarvan ik haar naam niet ken, maar die in mijn geheugen gegrift staat omdat ik haar steeds erg brutaal vind naar de klanten toe. Zij kwam tot de vaststelling dat ik ooit, als kind, een reispas moet gehad hebben en ik die eerst moet zoeken vooraleer ik een nieuwe kan aanvragen.
Ik ben inmiddels bijna 30 jaar, woon reeds tien jaren niet meer in het ouderlijke huis en heb deze reispas nooit meegekregen.

Ik moest naast de deur naar het politiebureel aangifte gaan doen van verlies van deze reispas. De vrouw zei dat ik me moest haasten en zei me dat ik mocht terugkomen. Dan zou ik op 20 augustus mijn reispas hebben.
Ik vroeg haar of ze inmiddels de papieren in orde kon brengen, maar dat wou ze niet. De politieagenten hebben me onmiddellijk geholpen en zeiden dat ik nog op tijd was. Toen ik om 12u57 terug wilde binnengaan in het dienstencentrum, stond ik voor een gesloten deur. Een medewerkster die net binnenkwam, was eveneens heel bot tegen me en zei me dat ze al in middagpauze waren.
Ik vertelde deze vrouw dat men op de hoogte was dat ik terug zou komen en dat het nog geen 13u00 was, maar zij draaide zich om en negeerde me en zei: "Daar kan ik niet aan doen." De vrouw wist dat ik zou terugkomen en toch stond ik voor een gesloten deur.
Ik werk zelf als leidinggevende in een openbare dienst en kan me niet voorstellen dat bij ons zoiets zou gebeuren. Bovendien wil ik ook kwijt dat ik van vele andere mensen klachten hoor over de onklantvriendelijke houding van het dienstencentrum en in het bijzonder van die bediende.
Mensen (mezelf inclusief) vragen zich zelfs af hoe het mogelijk is dat zo iemand daar kan blijven werken?
Ik wens u hiervan op de hoogte te brengen.
Mijn voorval gaat nu niet om een ernstig feit met serieuze gevolgen, maar dit voorval is voor mij de druppel van jaren ongenoegen over het personeel aldaar. Een openbare stadsdienst hoort klantvriendelijkheid uit te stralen naar de burger.
Ik hoop van u te kunnen verwachten dat de verantwoordelijke van het dienstencentrum hierop wordt aangesproken en in het bijzonder naar deze bediende toe dringend stappen worden ondernomen. Ik ben zeker dat men zal weten over wie ik spreek, want zij is een alom besproken figuur in Wondelgem.
Voor mezelf heb ik uitgemaakt dat ik niet meer door haar bediend wens te worden. Ik zal haar dat ook zo zeggen als ik terugga met mijn verklaring van de politie.
Ik hoop dat hierin stappen ondernomen worden naar klantvriendelijkheid toe.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat het niet zomaar duidelijk is over welke twee personeelsleden het hier gaat. Om dit grondig te kunnen onderzoeken, vragen wij aan verzoekster een persoonsbeschrijving. Wij stellen deze vraag herhaaldelijk maar verzoekster reageert pas een drietal maanden na haar initiële klacht. Deze persoonsbeschrijvingen die zij ons meedeelt blijken echter te vaag om ze te kunnen linken aan welbepaalde personeelsleden.
Hoe dan ook wordt het thema ‘klantvriendelijkheid’, naar aanleiding van dit dossier, op de eerstvolgende teamvergadering van het dienstencentrum ter sprake gebracht. Het is de bedoeling dat deze situaties in de toekomst niet meer zullen voorvallen.
Wij maken aan verzoekster verontschuldigingen over.
Verder blijkt overigens dat de gevolgde werkwijze in verband met de oude reispas correct werd gevolgd, maar dat de klacht vooral over klantvriendelijkheid gaat.
De versie van verzoekster kan niet worden tegengesproken, omdat de persoonsbeschrijvingen te vaag zijn. Toch worden de opmerkingen zeer ernstig genomen. Later komt er nog een klacht over onvriendelijk gedrag in dit dienstencentrum

Beoordeling: geen oordeel
De persoonsbeschrijvingen zijn te vaag om ze te kunnen linken aan bepaalde personeelsleden, maar de klacht wordt toch ernstig genomen.

Aanbeveling:
Vorming en opvolging

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201008-296
Kids-ID.

Ik heb een probleem met de aanvraag van de kids-ID van mijn dochter. De ID werd aangevraagd op 28 juni bij de Dienst Burgerzaken op het Woodrow Wilsonplein. Volgens de loketbediende zouden we de Kids-ID probleemloos hebben tegen half augustus, al kon het omwille van de collectieve sluiting tijdens de Gentse Feesten wel iets langer duren. Wij zouden schriftelijk op de hoogte worden gebracht. Tot nog toe had ik echter nog niets vernomen. Omdat wij 21 augustus met vakantie vertrekken heb ik dan zelf contact opgenomen met de Dienst Burgerzaken. Daar blijkt de ID al klaar te liggen sinds 6 juli. Ik zou volgens de persoon aan de telefoon in de week van 6 juli ook een brief met codes moeten hebben ontvangen. Ik heb helaas niets ontvangen.
Zonder codes kan men de kaart echter niet activeren. Enige mogelijkheid is nieuwe codes aan te vragen maar men kan niet garanderen dat deze tijdig klaar zullen zijn. Via spoedprocedure zou dat ook een extra 106 euro kosten. Blijkbaar worden deze codes verstuurd door een privéfirma en kan de Stad hier weinig aan doen.
Tweede optie die men voorstelt is het aanvragen van een tijdelijke ID. Ik heb met mijn reisagent contact opgenomen en deze zou aanvaard worden. Echter hiervoor dien ik terug langs te gaan met mijn dochter op de Dienst Burgerzaken waarna ik moet langs gaan op de diensten in de Savaanstraat. Echter die diensten zijn enkel open tijdens de kantooruren. Wat betekent dat ik hiervoor speciaal vakantie zou moeten nemen.
Aangezien ik binnenkort op vakantie vertrek ligt dat momenteel heel moeilijk.
Ik begrijp dat het verloren gaan van die codes niet noodzakelijk een fout is van de Stad of de betreffende firma. Dit kan evengoed bij De Post verloren zijn gegaan. Maar ik vind het toch vreemd dat er voor dergelijke situaties geen noodoplossing is. Overigens heeft men wel nagelaten mij op een of andere manier te verwittigen dat de kaart al geruime tijd klaar lag. Ik vraag mij af of het echt niet mogelijk is om de codes tijdig af te laten leveren. Blijkbaar worden de codes bij heraanvragen aan de dienst bevolking zelf geleverd en dat gebeurd steeds op vrijdag. Men vermoedt dat de codes er tegen vrijdag 20 augustus wel kunnen zijn alleen kan men dat niet garanderen. Volgens mij is het aanmaken van die codes louter een technische ingreep, pure informatica, en kan dat dus heel snel gebeuren. Kan men op zijn minst niet aandringen bij de desbetreffende firma om de codes tijdig af te leveren en mij daarover informeren vooraleer ik allerlei inspanningen doe om alsnog een tijdelijke ID aan te vragen?

Onderzoek:
De Dienst Burgerzaken laat weten dat er geen andere aanpak mogelijk is doordat de procedure wordt opgelegd door FOD Binnenlandse Zaken. Het verloren gaan van de codes is geen fout van de Stad Gent.
Het is niet mogelijk en ook niet voorzien om iedereen nog eens aan te schrijven wanneer de kaarten geleverd zijn. Het is geen 'louter technische ingreep' waarvoor uitzonderingen gemaakt worden die niet voorzien zijn in de bestaande procedure. De burger werd ook alle nodige informatie gegeven en de verschillende mogelijkheden werden met hem overlopen om hem zo goed mogelijk te helpen.
De klager gaat alsnog langs bij de dienst van het Rijksregister in de Savaanstraat te Gent en heeft daar een voorlopige ID gekregen. Hij kan dus zonder probleem op reis vertrekken.
Het lijkt hem echter niet overbodig om eens na te denken over een noodoplossing voor dergelijke situaties want dat er poststukken verloren gaan is helaas niet uitzonderlijk.

Beoordeling: ongegrond
De Dienst Burgerzaken volgt de procedure die opgelegd wordt door FOD Binnenlandse Zaken en kan geen uitzonderingen maken. Alle mogelijkheden en info werden aan klager meegedeeld.

zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201008-298
Geen voornaam.

I am writing to you in connection with my registered name in the administration. When I registered to the city hall in August 2008, the officer at the 'vreemdelingenloket' took the liberty to put my full name to surname and put ‘voornaam’ blank. She said it is in line with other foreign nationalities that come from India, Pakistan etc. I explained to her, despite the fact that Indonesian do not put their family name in their names, in the international (English) convention we use the combination first name/last name or first name/surname.
In all my documents in the countries I 've lived and worked - Indonesia, Singapore, Canada, the Netherlands - they are all registered separate: first name and last name/surname.
When I first had trouble with my hospital registration, job application etc, I contacted the city hall again but they said I have to go through a notary to change my name. But this suggestion is absurd because I have never changed my name (which the notary will refuse) and it was not my mistake in the first place. My legal documents in all four countries above (such as university diploma, attests, tax statements etc) are in one naming convention. I really need your help to fix my name so that it is uniform to my other documents. After two years of trouble with administration and registration in Belgium (the most recent one with the Ministry of Finance when I tried to set up a company), I really think something has to be corrected.
I also travel abroad often for work and it is not always easy to explain to the immigration (with tight security) that my Belgian ID card is authentic and there is a mistake in my name.
I hope you can help me with this matter or at least advise me on how I could pursue this matter. Thank you for your attention and kind assistance.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de naam op eenvoudige wijze kan worden aangepast door de Dienst Burgerzaken.
Er wordt door de Dienst Burgerzaken niet ontkend dat een fout werd begaan, maar deze kan dus op eenvoudige vraag door de dienst worden rechtgezet.

Opvolging:
Wij delen de oplossing mee aan verzoeker. Van de Dienst Burgerzaken vernemen wij echter dat verzoeker binnenkort naar een andere stad verhuist en dat hij daar die correctie zal laten aanbrengen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

toegankelijkheid en bereikbaarheid
coulance
Verzoek: 201008-306
Decemberhuwelijk.

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

mochten trouwen. Maar wij willen een zaterdag, anders kunnen er zo weinig familie en vrienden bij zijn.
Concreet: slechts één zaterdag als huwmogelijkheid op een hele maand, dat vinden wij toch heel weinig voor een stad als Gent. Een huwelijk in de kerstperiode is zo mooi. Als er een zaterdag wegvalt, kan er dan geen andere in de plaats komen? Kan er niet gehuwd worden op 18 december in dit geval (dicht bij Kerst; spreekt wellicht nog vele andere koppels aan).
Aangezien we de dienst zelf al contacteerden, en deze ons enkel als antwoord gaven "dat we ook op een andere dag in de week mochten trouwen", contacteren we u met onze vraag.

Onderzoek:
Bij ons onderzoek vergelijken wij eerst met enkele andere steden en gemeenten. In Antwerpen, Mechelen, Brugge en Puurs wordt elke zaterdag getrouwd (behalve op feestdagen), ook tijdens de winterperiode.
De schepen van Burgerlijke Stand en het bureau Huwelijken stellen dat sinds 2003 de regeling wordt gehanteerd waarbij tijdens de wintermaanden (november tot maart) huwelijken voltrokken worden op de tweede en vierde zaterdag van de maand. Deze maatregel werd destijds genomen omdat in de winterperiode veel minder vraag is voor het voltrekken van huwelijken en dat hierdoor de voltrekking meer gegroepeerd en dus efficiënter georganiseerd kan verlopen.
De uurregeling dient niet te worden goedgekeurd door middel van een collegebesluit, gezien het de bevoegdheid betreft van de bevoegde schepen die optreedt als Ambtenaar van Burgerlijke Stand, en niet van het college.
De ombudsvrouw betreurt de beslissing om slechts één zaterdag in de maand december open te stellen voor huwelijken omdat dit geïnterpreteerd zou kunnen worden als zeer weinig klantvriendelijk en ondermaats voor een publieksgebonden service. Terloops, de openingsuren van de Gentse administraties (woensdag tot 18u00, elke voormiddag en zaterdagvoormiddag) worden door Testaankoop als net voldoende beoordeeld.
Op de 25ste valt er een zaterdag weg en het lijkt echt geen onbehoorlijke vraag om die zaterdag dan te vervangen. Twee zaterdagen per maand zijn al het minimum.
Niet iedereen wil of kan zich in de week vrijmaken om te huwen of een huwelijksfeest bij te wonen. Er is zelfs een trend om op zondag te huwen.
De gegevens over een aantal andere steden en gemeenten zijn ook een vergelijkingspunt qua service naar burgers toe en mogelijkerwijs interessant voor de schepen, om haar toch te overtuigen op zijn minst twee zaterdagen in de winter in de maand december te verzekeren. Alle zaterdagen wordt daar getrouwd, behalve op feestdagen. Gent heeft van allemaal het kleinste aanbod.
De Stad Gent neemt de overbelasting als enige maatstaf. Dit is een begrijpelijk maar weinig klantvriendelijk uitgangspunt. Want dit betekent dat burgers zo goed als geen keuze meer hebben in hun huwelijksdatum tijdens de wintermaanden als ze op een zaterdag wensen te huwen. En natuurlijk is er een wisselwerking tussen vraag en aanbod. Maar die is langs beide kanten in te schatten. Misschien zijn er veel minder huwelijken in de winter omdat het aanbod om te huwen op een zaterdag wel heel erg wordt beperkt.
De Stad wil het ook betaalbaar houden. Dit kan echter ook door het aantal ambtenaren te reduceren op een zaterdag door bijvoorbeeld verschillende taken door eenzelfde ambtenaar te laten uitvoeren.
We zijn het niet eens zijn met de beslissing die door een enkele schepen is genomen. Wij stellen vast dat alleen in Gent, in vergelijking met de andere gemeenten, een ander regime in de winter wordt ingebouwd. Het aantal zaterdagen wordt drastisch beperkt in de wintermaanden.
Wij hebben ook een bedenking in verband met de kalender. Indien men inderdaad vanaf november een regime hanteert van twee zaterdagen per maand, dan had men voor de winter 2010-2011 met het volgende kunnen rekening houden. Er zijn zeker twee zaterdagen waarop niet kan worden getrouwd: Kerstdag 25 december en Nieuwjaar 1 januari. Dat zijn twee zaterdagen na elkaar. Men had daarom bij de planning, voor december beter de laatste zaterdag daarvoor gekozen: 18 december. Alsook 4 december. Voor november

waren de data dan geweest: 6 en 20 november. Als bijkomend voordeel had men dan 13 november vermeden (dat gewrongen zit in een verlengd weekend waarbij op 11 en 12 november de stadsdiensten gesloten zijn).
Verder consulteren wij relevante regelgeving en komen bij art. 75 Burgerlijk Wetboek, het toegankelijkheidsdecreet en het Gemeentedecreet maar stellen vast dat daarin op geen van de bepalingen kan worden teruggevallen.
Uiteindelijk wensen wij verzoeker op de hoogte te brengen van de resultaten van ons onderzoek, maar stellen vast dat het bewuste huwelijk werd vervroegd naar 27 september en ondertussen heeft plaatsgevonden.
De keuze om tijdens de wintermaanden alleen om de twee weken huwelijken te laten voltrekken kan worden verklaard maar is een klantonvriendelijke beslissing van één enkele schepen. Wij stellen vast dat de data slecht zijn gekozen en dat er weinig coulant wordt opgetreden.

Beoordeling: gegrond

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

hoffelijkheid
overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201009-346
Correct.

Ik ben niet te spreken over de houding en stijl van een loketbediende van de Stad Gent die me wel echt heeft gestoord. Ik kwam aan het loket voor de identiteitskaart van mijn kind dat binnenkort 12 jaar wordt.
Ik gaf de papieren, maar ze snokte die uit mijn handen. Eerst deed ze moeilijk over de foto, maar goed, dat kan ik begrijpen en dus ben ik een nieuwe foto in de auto gaan halen, want ik had er nog een ietwat andere. Die vond ze ook niet mooi, maar op mijn vraag om ook een andere collega te raadplegen, heeft ze dit gedaan, want die vond dit een correcte foto. Dus geen probleem.
Maar de stijl. Het is een slechte foto, maar het is op uw eigen risico. Nochtans was haar collega van een andere mening.
Goed geen probleem voor mij.
Maar dan. Uw kind moet er zelf om komen. En daarover gaat het. Ik heb een winkel en mijn enige sluitingsdag is maandag maar dan is mijn dochter in de school. Nu, voor de aanvraag was ze erbij zoals het hoort (ik heb mij laten vervangen speciaal vandaag) en ik vroeg dus of ik er zelf mocht omkomen zonder mijn dochter maar dat weigerde ze. Ik vroeg: waarom doet u moeilijk want voor een ander kind van mijn schoonzus was ik er zelf met volmacht omgekomen. Ze zei letterlijk: uw kind is 12 en ze moet er maar zelf om komen. Ze keek zelfs niet naar mijn gezicht, bijzonder nors en onvriendelijk.
Ik vroeg een volmacht om zelf toch te mogen komen en de code van mijn kind te mogen intrekken en ze zei "nee ze moet er zelf om komen" en "ik doe het niet".
Ze heeft mij gezegd: "als uw dochter niet komt krijgt ze ook geen rugzak". Waarop ik zei: "die rugzak is niet belangrijk, ik kom liever zelf". Waarop ze zei: "ge krijgt dan die kaart niet, ze is 12 jaar ze moet maar zelf komen. Als ge om de kleinste" (die van 8 jaar had ik ook aangevraagd) "komt brengt ge de andere dochter ook maar mee".
Ik vraag me af of dit allemaal maar kan en of ik nu echt mijn dochter maandag uit school moet gaan halen? Er klopt iets niet volgens mij. En vooral ik wens niet in die stijl behandeld te worden. Ik ben hier geboren en spreek goed Nederlands. Maar ik heb toch het gevoel dat

ze dacht: die weet toch niet waar de klepel hangt dus ik kan hier mijn wetten stellen. Maar ik kan me vergissen maar ik vergis me niet in de bijzonder onvriendelijke houding van die mevrouw. Ik heb gezocht naar de dienstchef maar die
was er niet. Een mijnheer van de security kon me niet helpen en ik ben dus naar de ombudsvrouw gestapt omdat ik meen dat ik mij correct heb gedragen tegenover deze mevrouw maar zij niet tegenover mij.

Onderzoek:
Wij leggen dit voor aan de Dienst Burgerzaken. De dienstchef bespreekt dit onmiddellijk met de betrokken bediende. Na herhaald aandringen op een aanvullende reactie, vernemen wij dat intern maatregelen worden genomen om dergelijke klachten in de toekomst te vermijden.
De medewerkster handelde in overeenstemming met de regelgeving, volgde zorgvuldig de procedure, maar gedroeg zich helemaal niet hoffelijk bij het overbrengen van de boodschap.

Beoordeling: gegrond
De medewerkster gedroeg zich helemaal niet hoffelijk bij het overbrengen van de boodschap.
Dat zij handelde in overeenstemming met de regelgeving en zorgvuldig de procedure volgde, krijgt daarom een ondergeschikt belang.

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201009-347
Gekraakt.

Een huis van ons, dat leeg stond om werken uit te voeren, is nu gekraakt door Roma's. In elk geval Slovaken die zich daar wensen te domiciliëren. De elektriciteitsmaatschappij heeft ze al een aansluiting gegeven.
Wij zijn bezig met een uitzettingsprocedure. Wanneer de krakers gedomicilieerd zouden worden is dat voor ons meteen een dure procedure want dan moet het via de vrederechter volgens de advocaat. Als ze niet gedomicilieerd zijn kan het via een eenzijdig verzoekschrift wat veel eenvoudiger is. Wij zitten nu al in zak en as. Wij vinden dat wij geen rechten meer hebben als eigenaar. Die mensen willen absoluut geen huur betalen. Zijn gaan de boel kapot maken en ook geen schadevergoeding betalen.
Moet die domiciliering uitgevoerd worden als wij ons daar als eigenaar tegen verzetten?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt in de eerste plaats dat de Stad Gent volgens de federale regelgeving dient te handelen.
Van de Dienst Burgerzaken vernemen wij dat op dat adres nog niemand ingeschreven staat. Zolang de Politie niet langs gaat voor die woonstvaststelling, wordt daar dus ook niemand ingeschreven.
Verder venemen wij dat Eandis, op verzoek van de Politie, elektriciteit en gas liet afsluiten van op de straat. De TMVW had al eerder hetzelfde gedaan met het water. Via een advocaat spreekt de eigenaar een deurwaarder aan. Enkele dagen later verlaten de krakers het huis. De vensters worden door de eigenaar dichtgetimmerd en Ivago neemt de afval mee. Uiteindelijk beslist de eigenaar om het huis te slopen en dient daartoe een aanvraag in.
De diensten konden niet anders dan handelen in overeenstemming met de federale regelgeving en volgden zorgvuldig de procedure. Over de houding van Eandis die de krakers aanvankelijk een aansluiting gaf, spreken wij ons niet uit.

Beoordeling: ongegrond
Ongegrond wat betreft de houding van de stadsdiensten.
Wij spreken ons niet uit over Eandis.

zorgvuldigheid – procedure
redelijke termijn
Verzoek: 201009-350
Buitenland.

Ik heb een klacht over de werking van de Dienst Burgerzaken. Ik heb begin september 2010 de aangifte gedaan dat ik ging verhuizen. Ik ga namelijk samenwonen met mijn vriend in zijn huis. De wijkagent is pas langs geweest op 20 of 21 september 2010 (ik weet niet meer de precieze datum) en we wachten nu - een week later - op de verwerking van de vaststelling. Het probleem is echter dat wij op 6 oktober voor enkele maanden op reis vertrekken naar het buitenland en dat wij graag hadden gezien dat alle documenten in orde zijn tegen dan. Wij hebben namelijk een bewijs van samenwoonst nodig voor de verzekering maar zolang de woonstvaststelling niet verwerkt is, krijgen we dit bewijs niet.
De Dienst Burgerzaken zegt met een grote achterstand te zitten voor de verwerking. De politie heeft alleszins al de papieren van de vaststelling overgemaakt aan de Dienst Burgerzaken.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de Politie inderdaad de woonstvaststelling deed op 21 september. Het wijkcommissariaat stuurde het verslag door naar het bureau Bevolking van de Dienst Burgerzaken dat bevestigt dat het nieuwe adres nu is bijgewerkt in het rijksregister. Verzoekster mag naar het loket gaan om haar identiteitskaart en eventuele documenten van motorvoertuigen te laten aanpassen.
Het tweede luik van de vraag betreft het wettelijk samenwonen. Het bureau Huwelijken meldt dat, als verzoekster en haar vriend zich samen aanbieden, het wettelijke samenwonen dan onmiddellijk kan worden ondertekend en geregistreerd.
De geldende procedure wordt zorgvuldig gevolgd. Alle formaliteiten worden geregeld binnen een termijn die op het randje af als redelijk kan worden beschouwd.

Beoordeling: geen oordeel

professionaliteit
toegankelijkheid en bereikbaarheid
consequent handelen
Verzoek: 201010-364
Morgen terugkomen.

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

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

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat het bureau Vreemdelingen op 1 en 2 oktober is verhuisd naar een andere vleugel van het gebouw en nu Loket Migratie heet. Het probleem dat nu wordt gemeld doet zich voor op dinsdag 5 oktober. Volgens het diensthoofd werden op twee dagen tijd telkens 150 tickets verdeeld. Hij was op een bepaald ogenblik zelf buiten gegaan op het moment dat 120 klanten aan het onthaal gepasseerd waren en hij had de wachtenden gewaarschuwd dat er nog 30 tickets beschikbaar waren en dat er voor de mensen achteraan in de rij geen ticket meer zou zijn. Dit om te vermijden dat deze mensen nodeloos verder zouden staan wachten.
Dat er slechts drie loketten zouden open zijn, is volgens de dienst onjuist. Zes medewerkers hadden hun loket geopend om 8u00, nog twee om 8u30 en de volgende twee om 9u00.
150 is volgens de dienst de maximum capaciteit. Het loket is open tot 13u00, maar de eerste dag werd de laatste klant om 13u50 bediend. Verder is de afsprakentelefoon defect en dezelfde dag zou iemand dit komen herstellen.
Het diensthoofd hoopt dat de situatie zich hersteld en dat de toestroom van publiek tijdelijk is (na twee dagen sluiting door verhuis en een stakingsdag). Lange wachtrijen zullen er allicht blijven bestaan, maar meer mensen kan de dienst niet ontvangen. Volgens de dienstchef had verzoekster zelf een oplossing: "Laat wat minder vreemdelingen binnen dan moeten wij zo lang niet wachten". Deze oplossing laat het diensthoofd voor rekening van deze vreemdeling.
Volgens de dienst zijn de problemen tijdelijk doordat de dienst nog maar verhuisde en moest de defecte telefoon gewoon worden hersteld. De dienst stelt al het mogelijke te doen om alles te normaliseren en poogt zo professioneel mogelijk de vele vreemdelingen te bedienen.

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

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

adequate communicatie
klachtenmanagement
Verzoek: 201010-386
Volgende zaterdag.

Woensdag had ik gebeld met het algemene nummer om een afspraak te maken met het bureau Vreemdelingen voor mijn vriend. Mevrouw aan de telefoon had mij gezegd: zaterdag om 10u20. Ik ga er dus van uit dat zij de volgende zaterdag bedoelt.
Op zaterdag komen wij aan om 10u15. Er zijn dan ongeveer dertig mensen aanwezig. Wij gaan zitten en wachten op onze beurt. Twintig tot dertig minuten later wachtten wij nog altijd. Er begint een man boos te roepen aan het loket. Wij begrijpen dat hij een afspraak had en nog altijd niet aan de beurt kwam. Hij had donderdag of vrijdag een afspraak gemaakt. Ook tegen die man was er niet gesproken van welke zaterdag. Een man die aan het loket staat, zegt dat deze zaterdag al vol zit sinds dinsdag. Blijkt dat hij een afspraak heeft voor volgende week zaterdag. Omdat ik zelf maar gebeld heb op woensdag vragen wij hem om ook voor ons te kijken of we er wel opstaan. Hij zegt dat hij niet kan, omdat het te druk is.

Omdat we toch aandringen (we kunnen daar tenslotte niet de hele voormiddag zitten wachten om volgende week nog eens terug te komen) kijkt hij dan en blijkt dat we inderdaad er maar op staan voor de week daarna. Omdat we helemaal tot daar zijn gekomen voor niets, vragen we of we toch misschien geholpen kunnen worden. Het is tenslotte maar om een paspoort op te halen. Ik heb het enkele weken geleden zelf moeten doen en dit duurt maar twee minuten. De bediende wil niet en zegt nogmaals dat dit niet mogelijk is omdat het te druk is. Dit maakt mijn vriend zeer kwaad omdat dezelfde persoon die nu zegt dat het te druk is enkele minuten geleden nog zijn nagels zat te vijlen. In het zicht van iedereen die zit te wachten.
Ondertussen horen wij dat de eerste meneer die problemen begon te maken ervan beschuldigd wordt dat hij het aan de telefoon wel verkeerd verstaan zal hebben of niet gehoord zal hebben dat het voor de volgende zaterdag is. Dit kwam waarschijnlijk voort uit het feit dat hij gebrekkig Nederlands spreekt. Maar jammer voor hen gaat deze vlieger niet op. Want ik heb zelf gebeld voor mijn vriend om een afspraak te maken en ik spreek perfect Nederlands. Ik ben Belg en Nederlands is mijn moedertaal. Dit zeg ik hen dan ook.
Het maakt allemaal niet uit.
Wij gaan dus naar het loket in het hoofdgebouw om klacht neer te leggen. Mevrouw daar aan de balie kan of wil niet helpen en zegt gewoon dat we naar het nummer van de ombudsvrouw moeten bellen en bonjourt ons eruit. Terwijl wij naar buiten gaan, komt een andere vrouw aan de balie en hoor ik haar zeggen dat ook zij klacht wil neerleggen omdat ze gekomen is voor niets.
Zo, dit is het ongeveer. Voor onszelf is er niet veel meer te veranderen. Wij zullen gewoon zaterdag nog eens tot daar gaan en wachten.
Ik heb gewoon klacht willen neerleggen omdat dit geen manier van werken is. En ik hoop dat er vanaf nu op gelet wordt en mensen de volledige info krijgen.
Wij zijn speciaal hiervoor van Sint-Amandsberg gekomen en mijn vriend is hiervoor speciaal opgestaan. Hij moet elke dag om 7u00 op zijn werk zijn dus is dit het enige moment dat hij kan komen. En wij waren waarschijnlijk niet de enige.
Ik hoop gewoon dat dit niet meer voorkomt, niet voor ons maar ook niet voor anderen.

Onderzoek:
Het Loket Migratie bevestigt dat de afspraak geldt voor de zaterdag van de week erna. Op het ogenblik dat de afspraak werd gemaakt, was de afsprakenlijst voor de eerstvolgende zaterdag volzet.
De Dienst Burgerzaken (waartoe het Loket Migratie behoort) stelt dat - bij het vastleggen van de afspraak - duidelijk wordt gesteld voor welke datum de afspraak wordt genoteerd. Uit de versie van verzoekster begrijpen wij dat dit niet duidelijk was. Het is voor ons niet mogelijk om te oordelen welke versie - van verzoeker of van de dienst - het dichtst bij de werkelijkheid aanleunt.
Afspraken via de telefoon worden door het Loket Migratie trouwens niet schriftelijk bevestigd.
Wij vragen ook uitleg over de bediende die bezig was de nagels te vijlen. Volgens het diensthoofd had deze medewerker zich bezeerd aan de rand van een dossier en was hij de nagel aan het bijvijlen. Het diensthoofd geeft toe dat dit laatste beter niet gebeurde in het zicht van het publiek.
Tot slot is er volgens de dienst geen afspraak nodig voor het eenvoudigweg afhalen van een identiteitskaart die klaarligt.
Wij onderzoeken ook de opmerking in verband met klachtenmanagement: verzoekster kon in het gebouw geen klacht neerleggen. Dit valt onder de bevoegdheid van de Dienst Voorlichting die antwoordt dat de bediende die op die datum de balie deed, op dit ogenblik langdurig ziek is. Wij vragen wat de normale gang van zaken is op zaterdagochtend, maar ondanks herhaaldelijk aandringen ontvangen wij geen reactie.

Beoordeling: geen oordeel
Wat betreft het vastleggen en communiceren van de juiste datum van de afspraak kunnen

wij niet oordelen of de versie van verzoekster dan wel die van de dienst het nauwst aansluit bij de werkelijkheid.
Wat betreft de (on)mogelijkheid om op zaterdagochtend een klacht neer te leggen in het gebouw ontvangen wij geen duidelijke reactie van de bevoegde dienst.

Aanbeveling:
De datum van de afspraak zo duidelijk mogelijk formuleren.

zorgvuldigheid - fouten
redelijke termijn
Verzoek: 201011-412
Vergeten?

Ik ben Iraanse. Op 26 juli ging ik naar het Loket Vreemdelingen (nu Loket Migratie) voor de verlenging van mijn verblijfstitel.
Op 13 oktober keerde ik daar terug. Men antwoordde mij dat men vergeten was om de documenten naar Brussel te sturen.
Vandaag ben ik daar opnieuw geweest, maar ik heb nog altijd geen papieren. Niemand wil daar luisteren naar mij.
Ondertussen ben ik mijn werk verloren, want zonder papieren kan ik niet werken. Ik heb geen geld om eten te kopen, rekeningen te betalen, enzovoort. Ik moet hier en daar geld vragen om te overleven. Het OCMW geeft mij geen geld, want mijn papieren zijn niet verlengd.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat het Loket Migratie van de Dienst Burgerzaken de aanvraag op 25 augustus faxte naar de federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). Uit het faxrapport blijkt dat die verzending toen mislukte, wat door de dienst over het hoofd werd gezien. Na die datum nam het Loket Migratie tot drie keer toe nog eens contact op met DVZ. Verder is het zo dat aanvraag tot regularisatie op federaal niveau wordt behandeld.
Volgens het OCMW is verzoekster bekend en wordt zij ook begeleid. Zij ontving steun tot 12 oktober.
Verder vernemen wij dat op 25 november voor verzoekster en haar twee kinderen de formaliteiten worden geregeld om de verblijfsvergunningen af te leveren zodat zij opnieuw aan het werk kan. Uiteindelijk worden de verblijfskaarten op 30 januari afgeleverd.

Opvolging:
In de loop van 2011 worden de documenten ingescand, in plaats van gefaxt.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:
Kijk op het rapport na of het verzenden van een fax wel is gelukt.
Inscannen in plaats van faxen?

redelijke termijn
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201011-418
Wachten.

Ik wacht op een oranje kaart na verblijfsverandering. Ik heb (voor de tweede) keer asiel

aangevraagd en gezien de verzadiging van het opvangcentrum vervalt de verplichte plaats tot inschrijving. Ik heb mijn vraag ingediend bij dienstencentrum Nieuw Gent op 14 september. De woonstvaststelling is gebeurd op 3 oktober.
Zolang ik de papieren niet heb, kan ik geen Nederlandse les volgen, maar vooral geen aanspraak op leefloon maken.
Ik ben verbaasd dat ik zo lang op mijn papieren moet wachten. In Nieuw Gent heeft men mij gezegd nog 14 dagen te wachten.
Dit alles kadert in het feit dat mijn verplichte plaats van inschrijving is opgeheven. Ik heb een asielaanvraag (opnieuw) ingediend. Ik heb recht op maatschappelijke .dienstverlening, maar het OCMW vraagt natuurlijk een bewijs van inschrijving in Gent.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat veel werk blijft liggen bij het Loket Migratie van de Dienst Burgerzaken. Door een herstructurering van de dienst is een inhaalbeweging bezig, maar op dit moment is nog niet al het achtergebleven werk opgehaald.
Uiteindelijk kan verzoeker zijn verblijfstitel ophalen in het dienstencentrum, ongeveer een maand nadat verzoeker zich tot onze dienst richtte.
De procedure werd zorgvuldig gevolgd, maar door een opeenstapeling van werk werd de redelijke termijn overschreden. Na onze tussenkomst worden de documenten afgeleverd.

Beoordeling: gegrond

zorgvuldigheid - fouten
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201011-419
Y of IJ.

Vijf jaar geleden, bij de uitreiking van de identiteitskaart, werd mijn familienaam volgens mijns inziens verkeerdelijk ingevuld met "y" in de plaats van "ij". Onlangs werd ik geconfronteerd met juridische aspecten in verband met mijn naam.
In familieverband wens ik uitdrukkelijk te schrijven, dat mijn zuster en broers de naam met "ij" dragen.
Onlangs heb ik me naar de loketten begeven aan het Wilsonplein, voor een nieuwe identiteitskaart.
Ze weigeren mijn naam met "ij" te aanvaarden.
Op mijn huwelijksboekje staat mijn daadwerkelijke naam met "ij".
Om verder juridische problemen te vermijden, wil ik je vriendelijk vragen om een diepgaand onderzoek in te stellen. In de hoop om dit eigenaardige misverstand op te lossen.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij de Dienst Burgerzaken blijkt dat de naam in de bevolkingsregisters met "y" wordt geschreven, dus ook op haar vorige identiteitskaarten. Verzoekster betwist weliswaar dit laatste.
Verzoekster is niet in Gent geboren en als de geboorteakte uit de geboorteplaats wordt opgevraagd, blijkt dat de naam met "ij" wordt geschreven. Aan de hand van dit gegeven wordt verzoekster uitgenodigd om een nieuwe identiteitskaart te komen aanvragen. Op de huwelijksakte (huwelijk in Gent in 1970 trouwens) werd de naam met "ij" geschreven, zoals in de geboorteakte.
Er is dus inderdaad een fout gebeurd, maar dan wel in de geboorteplaats van verzoekster en daarover spreken wij ons dus niet uit. De Dienst Burgerzaken herstelt de fout in overeenstemming met de regelgeving.

Beoordeling: ongegrond

Er gebeurde een fout in de geboorteplaats van verzoekster, maar daarvoor zijn wij niet bevoegd.
De Dienst Burgerzaken herstelt de fout op basis van de geboorteakte.

adequate communicatie
Verzoek: 201011-422
Oude kar.

Op 2 november, rond 11u00, ging ik naar de Westerbegraafplaats. Ik had drie bloempotten mee. Omdat de begraafplaats nogal uitgestrekt is, en mijn bloempotten voor graven dienden op diverse plaatsen, vroeg ik aan het aanwezige personeel een karretje.
Ik kreeg een karretje, maar dat was zeer oud (misschien wel honderd jaar?) en te zwaar.
Ik had veel afstand te doen en bovendien draaiden de wieltjes niet mee in de kiezels.
's Anderendaags voelde ik veel rugpijn. Die pijn voel ik nog na een week.
Ik denk dat die karren niet aangepast zijn om te worden gebruikt door oudere mensen. Er zouden veel beter lichtere karretjes worden beschikbaar gesteld, supermarktcaddies of zoiets. Ik deed hierover mijn beklag bij het personeel en zij verwezen mij naar het diensthoofd. Ik belde een van de volgende dagen met het diensthoofd die ontkende dat de karren te zwaar zijn. Het was alsof er voor hem geen probleem was. Ik voelde een communicatieprobleem tussen hem en mij.
Ik vraag mij af of dat type kar daar misschien niet altijd wordt gebruikt. Misschien alleen rond 1 november? Zou het kunnen dat het diensthoofd van deze situatie misschien zelf niet op de hoogte is?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat verzoekster het diensthoofd van de Afdeling Begraafplaatsen niet zelf aan de lijn had, toen ze opbelde. Het secretariaat van de dienst had haar doorgeschakeld met een van zijn naaste medewerkers. Volgens het diensthoofd is op de Westerbegraafplaats trouwens maar een enkel type bloemenwagentjes aanwezig. Die wagentjes zijn amper acht jaar oud. Ze werden gemaakt door eigen personeel en zijn stevig genoeg zodat ze gemakkelijk op en af de randen kunnen worden gereden. De wagentjes hebben luchtbanden om dit mogelijk te kunnen maken. Het diensthoofd wijst erop dat in weinig begraafplaatsen in Vlaanderen wagentjes beschikbaar worden gesteld. Het staat elke bezoeker vrij zo een wagentje te gebruiken of niet. Men zou bijvoorbeeld ook hulp kunnen vragen aan de buurtkinderen, die tijdens die drukke dagen hun diensten aanbieden.
Het is moeilijk om ons uit te spreken over de vraag of de communicatie hier voldoende adequaat gebeurde, daar de versies van verzoekster en dienst niet volledig op elkaar aansluiten.

Opvolging:
Wij delen de versie van de dienst mee aan verzoekster. Uit de reactie van verzoekster blijkt dat het voor haar onvoldoende duidelijk is dat dit de versie van de dienst is - en niet de onze - en dat wij niet in staat zijn om ons uit te spreken over een telefoongesprek waaraan wij zelf niet hebben deelgenomen.

Beoordeling: geen oordeel

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 201011-423
Rechten en plichten.

Ik ben 54 jaar oud. Ik woon bijna vier jaar in België. Ik heb een blauwe identiteitskaart. Mijn kinderen en ook andere familieleden zijn Belgen. Ik woon twintig jaar samen met mijn partner, eerst in Bulgarije en nu hier in België. Hij is op 18 december 2009 naar hier gekomen. Hij moest twee jaar geleden hier komen, maar hij was mantelzorger voor zijn moeder met een gebroken voet. Ze was drie keer geopereerd en hij moest voor haar zorgen. Tot 18 maart werkte ik, maar ik werd ontslagen omdat ik zware problemen had met mijn gezondheid. Ik kon niet meer werken en van 1 september kreeg ik financiële steun van het OCMW als alleenstaande, omdat mijn partner geen papieren had.
Van Brussel kreeg mijn partner negatief antwoord op basis van de wet van 1980. Bijna één jaar is hij zonder papieren. Is dat wettelijk? Hij heeft niveau 1 Nederlands gedaan, Voor niveau 2 had ik geen geld om te betalen. Van 25 oktober volgen we samen een integratiecursus.
We kennen onze rechten en plichten. Zodra we onze plichten kunnen vervullen - wet van 26 juni 2002 - waarom krijgen we geen rechten?
Ik heb dringende hulp nodig.
Ik ontving aan het Loket Migratie een ‘checklijst screening - samenwoonst met Belg of EU’ op 9 november.
Daarop staat onder ‘zelf EU’ bij ‘bewijzen van duurzame relatie’ een verwijzing naar bijlage 20 van 31 augustus: "Bewijzen duurzame relatie niet voldoende".
Wij hebben foto’s gegeven, alsook een document aankomstverklaring. Blijkbaar zijn deze documenten onvoldoende als bewijs. Wat is er wèl nodig als bewijzen?

Onderzoek:
Wij leggen dit voor aan het Loket Migratie, maar ondanks herhaald aandringen ontvangen wij geen enkele reactie vanuit die dienst. Wij dienen daarom dit dossier af te ronden omwille van non-respons. De meeste van onze dossier waarin Bulgaarse burgers betrokken zijn, verlopen volgens hetzelfde scenario.
Van verzoekster vernemen wij wel dat zij zich ook heeft gericht tot de Federale .Ombudsman, die contact heeft gezocht met de federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). De vraag van verzoekster wordt dus op het federale niveau behandeld.
De Dienst Burgerzaken gaf geen antwoord op onze herhaalde vragen. Niettemin vinden wij dat, als een dienst stelt dat bepaalde bewijsstukken onvoldoende zijn, deze dienst ook dient aan te geven welke bewijzen wel kunnen worden aanvaard.

Beoordeling: gegrond
Non respons in tweede lijn.
In plaats van non-respons zou hier een zeer grondig onderzoek aanbevolen zijn. Het valt op dat deze burgers bijzonder goed het reilen en zeilen bij bureaucratie kennen.

Aanbeveling:
Deel niet alleen mee welke bewijsstukken onvoldoende zijn, maar ook welke wel kunnen worden aanvaard.

redelijke termijn
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201011-429
Geen inschrijving.

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

Ik moet naar een congres in Brazilië van 1 tot 8 december. Dus volgende maand. Ik kocht mijn vliegtuigtickets maar die zijn niet aanvaard als een voldoende argument om een vluggere inschrijving te vragen.
Daarop ben ik met de uitnodiging van het congres gekomen maar: dit is in het Portugees. Nochtans is het vrij duidelijk dat het om een congres voor bio-ingenieurs gaat.
Moet ik op kosten worden gejaagd om een Nederlandse vertaling te vragen van een niet officieel document? Aan inschrijvingen zijn wettelijke termijnen verbonden die eigenlijk al ver verlopen zijn.
Ik heb een nieuwe afspraak op 19 november. Kan dan de inschrijving in orde gebracht worden? Is die vertaling tegen dan echt nodig?
Ik heb mij binnen een korte termijn aangemeld in mijn gemeente.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt aanvankelijk dat het Loket Migratie alleen een bewijsstuk kan aanvaarden dat geschreven is in een van de drie landstalen of het Engels; niet in het Portugees. Overigens zou op dat document onvoldoende informatie hebben gestaan waaruit moest blijken dat het een congres in het buitenland betrof. Loket Migratie suggereert dat verzoeker zijn 'bijlage 15' (voorlopig verblijfsattest) tot twee keer 45 dagen kan laten verlengen. Hij kan trouwens drie maand reizen binnen de Schengen-zone, vanaf de datum van aankomst (stempel in zijn paspoort).
Verzoeker krijgt van Loket Migratie een afspraak op 23 december. Daar wordt hem gezegd dat na een drietal weken een brief met codes zou toekomen. Echter, op 20 januari meldt verzoeker dat die brief nog niet toekwam. Er blijkt dat verzoeker ondertussen is verhuisd en verzoeker die adreswijziging heeft gemeld. De brief met
codes bestaat wel degelijk maar die was in het Loket Migratie gebleven.
Uiteindelijk kan verzoeker op 12 februari zijn codes en zijn verblijfskaart afhalen. Het diensthoofd neemt maatregelen opdat zoiets in de toekomst niet meer voorvalt.
De behandeling van de aanvraag overschreed ruim de redelijke termijn. De procedure werd niet zorgvuldig gevolgd.

Beoordeling: gegrond
De gevraagde vertaling was overbodig.
Onzorgvuldige afhandeling van verzoek.

zorgvuldigheid - fouten
adequate communicatie
Verzoek: 201011-436
Aanvraag zoek?

Op 23 november 2009 heb ik een aanvraag voor regularisatie ingediend in het bureau Vreemdelingen van de Stad Gent. Ik werd daarbij begeleid door het Transithuis. Ik heb geen advocaat.
Nu, bijna een jaar later, vroeg ik naar nieuws en via het Transithuis heb ik vernomen dat de Dienst Vreemdelingenzaken (Brussel) nooit een dossier over mij ontvangen heeft. Wat moet er nu gebeuren? Kan een dossier zo maar verloren gaan? Is het niet doorgestuurd of is het bij DVZ dat er een probleem is? Ik ben gisteren naar het Loket Migratie geweest om uitleg te vragen maar ze luisteren niet naar mij en zeggen dus ook niets.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de federale Dienst Vreemdelingenzaken uiteindelijk het dossier heeft ontvangen op 3 november 2010. De Stad Gent (team Regularisaties van de Dienst Burgerzaken) had de aanvraag ontvangen op 23 november 2009 en op 8 december 2009 doorgefaxt naar DVZ Het werd nog eens doorgefaxt op 17 november 2010.

Blijkbaar liep er iets mis bij DVZ bij het ontvangen van gefaxte dossiers.
Over de klacht betreffende adequate communicatie aan het Loket Migratie ontvangen wij geen reactie van die dienst, maar blijkbaar had deze dienst toch een gevolg gegeven aan de vragen van verzoeker terwijl deze de indruk had dat hij wandelen werd gestuurd.
Er gebeurde geen fout bij de Dienst Burgerzaken. Over de federale Dienst Vreemdelingenzaken spreken wij ons niet uit. Blijkbaar verliep de communicatie tussen verzoeker en Loket Migratie niet optimaal, maar er werd toch gevolg gegeven aan zijn vraag.

Beoordeling: ongegrond
De fout lag bij de federale DVZ, waarvoor wij niet bevoegd zijn.

zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201011-440
Dossier zoek.

Wat is er gaande met mijn dossier? Ik heb op 15 november een afspraak met het Loket Migratie maar blijkbaar is mijn dossier zoek geraakt tussen Gent en Vreemdelingenzaken in Brussel. Ik heb vanuit Brussel het antwoord gekregen dat men noch mijn aanvraag noch een actualisatie van mijn dossier terugvindt.
Ik heb een regularisatievraag ingediend, als vluchteling uit Iran. Ik ben hier meer dan een jaar in België.
Ik heb een ontvangstbewijs gekregen voor een aanvraag verblijf van drie maanden in 2008. Maar dit is een bewijs gedateerd in 2010. Ik wens vragen te stellen op 15 november.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de aanvraag op basis van artikel 8 bis (regularisatie) op 7 oktober 2008 door de advocaat van verzoeker aan de Stad Gent werd bezorgd en door de Dienst Burgerzaken de volgende dag werd ontvangen. Het dossier werd, na positieve vaststelling van woonst, gefaxt naar DVZ op 1 oktober 2009. Het faxrapport vermeldt, volgens Burgerzaken, dat de verzending gelukt was.
Het attest van ontvangstname dateert van 26 januari 2010.
Als gevolg van ons onderzoek faxt Burgerzaken het dossier opnieuw naar DVZ op 16 november 2010.
Wij verwijzen verzoeker naar de Federale Ombudsman in verband met de behandeling van de aanvraag door DVZ.
Ondertussen is Dienst Burgerzaken echter vanuit DVZ op de hoogte gesteld van een beslissing van 20 november 2010 die op 30 december 2010 aan verzoeker wordt betekend. Deze beslissing is negatief: verzoeker dient het grondgebied te verlaten. Echter, op 7 januari 2011 valt een nieuwe beslissing waarbij de vorige wordt ingetrokken.
.

Beoordeling: ongegrond
Door de bevoegde Dienst Burgerzaken werden geen fouten gemaakt. Wij zijn niet bevoegd om ons uit te spreken over de federale Dienst Vreemdelingenzaken

zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201011-442
Niet gefaxt?

Ik heb twee keer een dossier ingediend bij het gemeentebestuur in het kader van artikel 9

bis van de wet van 15 december 1980. Ik heb hiervoor ook een ontvangstbewijs gekregen.
Omdat een antwoord uitbleef, heb ik mij gericht tot Brussel waar ik het antwoord kreeg per mail dat ik niet in het gegevensbestand voorkwam.
Blijkt dat het dossier niet zou zijn opgestuurd vanuit Gent naar Brussel.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de Dienst Burgerzaken het dossier op 2 februari 2010 naar de federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) heeft gefaxt. Omwille van dit verzoek aan de ombudsvrouw faxt Burgerzaken het dossier op 24 november 2010 opnieuw naar DVZ en stuurt een mail om bevestiging te krijgen.
De fout ligt duidelijk niet bij de bevoegde stadsdienst. Dit bevestigt het signaal dat wij al ontvingen bij andere aanvragen tot regularisatie. Wij delen hierover onze bezorgdheid mee aan de Federale Ombudsman die hierover een onderzoek opstart.

Opvolging:
De Dienst Burgerzaken scant momenteel de dossiers in en stuurt ze digitaal door.

Beoordeling: ongegrond
Ongegrond wat betreft de bevoegde Dienst Burgerzaken van de Stad.
Het probleem ligt bij de federale DVZ waarover de Federale Ombudsman een onderzoek opstart.

redelijke termijn
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201011-445
Zes maanden vertraging.

Ik heb rond 18 mei een regularisatieaanvraag 9bis ingediend. Normaal gezien volgt dan een woonstcontrole en wordt een aanvraag doorgestuurd naar Brussel waarna ik dan een attest van ontvangst krijg. Dit is echter niet gebeurd. Men zegt mij dat de woonstcontrole niet is gebeurd. Ik weet niet waar of hoe dit zo lang aansleept.
Op die manier heeft mijn aanvraag een vertraging van zes maanden opgelopen. Zo lang moet ik wachten en in onzekerheid zitten.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de Dienst Burgerzaken de vraag tot woonstvaststelling doorstuurt naar de Politie op 11 augustus. Dus bijna drie maanden na de aanvraag. Dit is verklaarbaar door het hoge aantal aanvragen rond hetzelfde moment. De Politie ontvangt dit formulier op 18 augustus, doet de vaststelling op 10 september en stuurt het terug naar de Dienst Burgerzaken.
De Dienst Burgerzaken ontvangt het formulier echter niet en stuurt daarom op 6 november een tweede formulier door naar de Politie dat het laat liggen omdat ervan wordt uitgegaan dat de vaststelling al is gebeurd en teruggestuurd.
Volgens de Dienst Burgerzaken komt 'het' formulier uiteindelijk positief ingevuld terug op 22 november. Wij kunnen alleen vermoeden dat hier het eerste formulier wordt bedoeld. Indien dit zo is, tasten wij in het duister naar de reden waarom dit formulier zolang onderweg was. Ofwel is dit het tweede formulier waarop de Politie de gegevens van de initiële vaststelling overschreef. Wij slagen er niet in om hierover duidelijkheid te krijgen.
Uiteindelijk faxt de Dienst Burgerzaken het dossier op 9 december door naar de federale Dienst Vreemdelingenzaken en nodigt verzoekster uit voor het afhalen van een 'attest van Inontvangstname'. Vanuit het oogpunt van verzoekster is dit het belangrijkste: haar dossier wordt vlotgetrokken.
Tussen de datum van de aanvraag en de vraag tot woonstvaststelling lagen al bijna drie

maanden. Bovendien is er duidelijk verwarring over het al dan niet terugsturen van het formulier van de Politie naar Dienst Burgerzaken: het is onduidelijk wat gebeurde met het eerste maar ook met het tweede formulier. Hiermee worden nog eens enkele maanden verloren. In elk geval werd de redelijke termijn ruim overschreden.

Beoordeling: gegrond

redelijke termijn
Verzoek: 201011-446
Termijn overschreden.

Ik zou graag uw hulp inroepen om een nieuwe verblijfskaart te bekomen. De geldigheidstermijn daarvan is intussen ruimschoots overschreden.
De laatste maanden heb ik verschillende keren verlof genomen om dit bij het Loket Migratie aan het Woodrow Wilsonplein in orde te brengen, echter telkens zonder gevolg. Tot tweemaal toe vertelde een loketbediende mij dat men mij op die dag niet meer kon helpen en tweemaal achtte ik de situatie zelf zo uitzichtloos dat ik ook weer onverrichter zake vertrokken ben. Telkens was ik minstens een half uur voor het officiële openingsuur aanwezig.
Dit probleem is blijkbaar bij u bekend.
Graag wacht ik op uw antwoord met een haalbare oplossing.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat men aan het Loket Migratie voor de meeste zaken alleen op afspraak kan worden bediend. Zo een afspraak kan via de telefoon worden aangevraagd.
Wij geven de vraag van verzoeker door aan het Loket Migratie dat hem een afspraak aanbiedt voor de week daarna. Verzoeker biedt zich aan op afspraak en enkele weken later heeft hij zijn nieuwe kaart.
Alles begint bij het feit dat verzoeker pas een nieuw identiteitsdocument aanvraagt nadat zijn oude kaart al lang is vervallen. Eens hij zich op afspraak aanbiedt verloopt alles binnen een behoorlijke termijn.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn
consequent handelen
Verzoek: 201011-450
Niet doorgefaxt.

Ik ben Chinese. Ik deed een aanvraag regularisatie, via mijn advocaat, in januari 2009. Ik heb een attest inontvangstname. Op de aanvraag schreef de advocaat een verkeerd o.v.-nummer.
Ik vraag al asiel sinds augustus 2005. Ik heb een arbeidscontract.
Vorige maand (oktober 2010) nam ik contact op met DVZ. Daar bleek mijn aanvraag nog niet aanwezig te zijn. Nochtans ging ik in april naar het Loket Migratie dat alles doorfaxte naar DVZ. DVZ meldde mij op 25 oktober dat er een aanvraag werd geopend, maar dat de oorspronkelijke aanvraag nog niet in het dossier zit. Het arbeidscontract zit er wel in.
Ik ben al drie keer naar Loket Migratie geweest. Men zegt mij daar dat alles zou worden verstuurd. De laatste keer dat ik ging was, denk ik, in juli.
Vandaag belde ik nog eens naar DVZ: men had daar nog niets ontvangen.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de aanvraag werd ingediend in januari 2009. Het attest van inontvangstname dateert van 13 juli 2009.
De Dienst Burgerzaken faxte de aanvraag door naar DVZ op 15 juni 2010, maar die fax kwam daar niet aan. DVZ bezit alleen het attest van inontvangstname. Burgerzaken faxte de aanvraag een tweede keer op 21 januari 2011, alhoewel wij al op 29 november 2010 hadden contact opgenomen met Burgerzaken en die tweede fax toen al had kunnen gebeuren.
Hoe dan ook wordt de aanvraag verder behandeld door de federale Dienst .Vreemdelingenzaken, waarvoor wij niet bevoegd zijn.
Het is onduidelijk waarom de eerste fax bij de federale Dienst Vreemdelingenzaken niet is aangekomen. Wij zijn niet bevoegd voor deze federale dienst. Uiteindelijk faxt Burgerzaken een tweede keer op 21 januari 2011, terwijl dit al op 29 november 2010 (datum van de klacht) had kunnen gebeuren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Ongegrond wat betreft de eerste fax. Gegrond bij het verzoek in tweede lijn.

redelijke termijn
Verzoek: 201012-467
Samenlevingsregistratie.

Mijn vriendin is Amerikaanse en ik ben Chileen. Wij zijn hier samenlevend in Gent en wij hadden al een relatie voor wij naar hier kwamen.
Ik ben een doctoraalstudent. Ik heb mij als student gezamenlijk ingeschreven in augustus. Ik kreeg mijn kaart nu maandag. Die inschrijving heeft dus langer geduurd dan de wettelijke 20 dagen. Wij konden voordien geen stappen zetten voor een samenlevingsregistratie tot ik mijn inschrijvingskaart had. Ook voor mijn vriendin (binnengekomen uit USA met visum voor 90 dagen) hangt de inschrijving/verblijfskaart af van het samenlevingscontract.
Zij is geen studente meer (zij is master in talen op zoek naar werk hier zolang ik hier een doctoraat maak). Wij hebben een inkomen van 1500 euro in de maand.
Wij zijn geen nalatige burgers maar wij konden zelf niet vroeger de stappen zetten omdat wij afhangen van mijn inschrijving. Ik heb mijn kaart maandag ontvangen. Dat is ruim drie maand na de gezamenlijke aanvraag, die ik heb aangevraagd via de universiteit.
Het is vandaag 9 december. De 90 dagen verlopen nu zondag 12 december. Dan is haar visum verlopen. Dus heeft zij geen enkel verblijfspapier meer en moet dus eigenlijk zondag het land verlaten.
Die zondag wil zij vertrekken naar de Verenigde Staten voor de kerstdagen maar ze kan niet terug als ze geen verblijfskaart heeft. Wij gingen er ruim vanuit dat 90 dagen voldoende was voor een inschrijving. Wij hadden hier ook de regelgeving opgezocht in verband met inschrijvingen en zij heeft dus een vliegtuigticket voor de 12de (aangezien gelijk hoe dan toch haar visum verlopen is).
Zij ging er van uit dat ze in elk geval zou ingeschreven zijn binnen de 90 dagen van aankomst omdat de wettelijke termijn voor haar om zich aan te melden een week is en de wettelijke inschrijvingstermijn bij de administratie 20 dagen.
Wij hadden dus gehoopt vandaag ten laatste van het bureau Huwelijken de samenlevingsregistratie te hebben ontvangen aangezien de politieman het dinsdag persoonlijk in dienstencentrum Ledeberg heeft afgegeven in de hoop dat ze het vandaag in Gent-Zuid zouden hebben.
Morgen kunnen wij dan normaal in Ledeberg terecht voor de inschrijving op basis van de samenlevingsregistratie (en nog andere papieren) maar op vrijdag werken de medewerkers niet die de materie vreemdelingen behandelen. En in het AC Zuid wordt enkel op afspraak gewerkt. Vandaar dat wij zo aandringen om vandaag nog die samenlevingsregistratie te

hebben om dan in Nieuw Gent de inschrijving te mogen laten doen.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de woonstvaststelling in verband met het samenwonen net die dag is aangekomen. Nadat verzoekers het document van wettelijk samenwonen komen registreren kunnen zij naar het Loket Migratie gaan. Echter, door het Loket Migratie moet dan nog een nationaal nummer worden aangevraagd. Eens dat er is, dient nog een elektronische kaart worden aangevraagd. Zelfs met een spoedprocedure kan dit allemaal niet op een paar dagen worden opgelost.
In elk geval had verzoekster zich al gemeld toen zij een drietal maanden eerder in Gent kwam wonen. De inschrijving gebeurt dus niet binnen een redelijke termijn.

Beoordeling: gegrond

redelijke termijn
Verzoek: 201012-471
Erasmus.

Wij zijn als Turkse Erasmusstudenten op 15 september aangekomen in België.
Wij schreven ons op 28 september online in.
De Politie kwam bij ons voor woonstvaststelling:
- voor mij gebeurde de woonstvaststelling op 7 december nadat de Politie blijkbaar een aantal keren aan de deur kwam zonder dat ik thuis was;
- voor mijn vriendin gebeurde de woonstvaststelling al op 4 november maar die is blijkbaar niet doorgestuurd naar Loket Migratie want dat document heeft men daar niet ontvangen.
Wij zijn naar het Loket Migratie geweest omdat wij spoedig onze verblijfsdocumenten zouden willen hebben. Na Nieuwjaar hebben wij eventjes vrij en dan zouden wij andere Europese landen willen bezoeken. Wij zouden onze documenten graag tegen Nieuwjaar in ons bezit hebben.
Wij hebben een afspraak komende dinsdag 21 december, maar dat is blijkbaar alleen om onze aanvraag te doen. Wij hopen echter dat wij dan al onze verblijfspapieren kunnen ophalen. Wij wachten er nu al bijna drie maanden op. Liefst gebeurt alles zonder dat wij 120 euro moeten betalen voor de dringende procedure, want wij hebben ons geld nodig. Liefst tegen het laagste tarief dus.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat beide studenten zich inderdaad op 28 september online hadden geregistreerd. Het duurde enige tijd voordat de Politie hen thuis kon aantreffen voor de woonstvaststelling.
De woonstvaststelling van de eerste studente werd op 8 december doorgestuurd. Bij het Loket Migratie betaalde zij al 120 euro voor de verblijfsvergunning in spoedprocedure. Zij kan zich op 21 december aanbieden om haar document af te halen.
De woonstvaststelling van de tweede studente werd op 10 november doorgestuurd en wel degelijk ontvangen door het Loket Migratie. Zij betaalde alleen 17 euro voor de gewone procedure. Zij ontvangt thuis een brief met daarin de puk- en pin-codes. Met die brief meldt zij zich aan bij het snelloket van het Loket Migratie om haar document af te halen zonder dat een afspraak nodig is.
Het verstrekken van de verblijfsvergunningen aan de beide studentes gebeurde niet binnen een redelijke termijn. De oorzaak hiervan ligt vooral aan het feit dat de Politie hen niet eerder thuis kon aantreffen voor de woonstvaststellingen.

Beoordeling: ongegrond

hoffelijkheid
professionaliteit
Verzoek: 201012-472
Criminele daad.

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

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

Beoordeling: gegrond

redelijke termijn
Verzoek: 201012-479
Achterstand.

Ik heb begin september een aanvraag tot domiciliëring bij de Dienst Bevolking ingediend en nog steeds is die procedure niet voltooid. Ik ben nu reeds een aantal keren langs de Bevolking gepasseerd en ik word steeds wandelen gestuurd met het argument dat de dienst met een achterstand kampt. Na ongeveer vier maanden begin ik het geduld te verliezen omdat ik bepaalde zaken zelf niet kan afhandelen met bijvoorbeeld bank, paspoort, vakbond, ...
Kan u me in deze kwestie enigszins vooruit helpen?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de buurtinspecteur zes keer aan het nieuwe adres kwam, maar zonder verzoeker daar aan te treffen. Wij vernemen ook de data daarvan. Bepaalde data waren er zelfs na afspraak. De Politie stuurde daarom het formulier voor de

woonstvaststelling terug naar de Dienst Burgerzaken. Daar werd het dossier afgewerkt, als een niet-inschrijving. Er kan immers enkel sprake zijn van een woonstvaststelling als de buurtinspecteur van de Politie de burger thuis aantreft en binnenkomt in de woning. Bij zo een woonstvaststelling laat de buurtinspecteur ook een handtekening plaatsen. Naar aanleiding van de vraag aan de Dienst Ombudsvrouw brengt de Dienst Burgerzaken een nieuwe vraag tot adreswijziging in en wordt er een nieuw onderzoek opgestart, waarbij het uiteindelijk toch tot een inschrijving komt.
Dat de inschrijving niet binnen een redelijke termijn werd in orde gebracht, ligt niet aan de diensten.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201012-482
Codes.

Ik ben verhuisd, maar mijn nieuw adres is nog niet genoteerd.
De pincode voor mijn nieuwe identiteitskaart werd naar mijn oud adres opgestuurd. Ik heb herhaaldelijk gevraagd naar mijn post op dat oud adres maar die schijnt niet bewaard te zijn.
Nu kan ik niet vertrekken omdat ik geen pincode heb en dus ook mijn kaart niet geactiveerd kan worden. Is er echt geen mogelijkheid om aan mijn pincode te geraken bij de dienst die deze pincodes toebedeelt?
Ik wens op reis te vertrekken voor Kerstmis. Ik vertrek overmorgen. Kan iemand anders .het komen ophalen met volmacht?
.Mijn klacht is dat niemand, ondanks mijn vele meldingen, de code naar mijn nieuwe adres heeft gestuurd.
Wat moet ik meer doen om een adreswijziging te bekomen? Ik heb toch mijn aanvraag gedaan voor een nieuwe domiciliëring. Ik heb tien dagen moeten wachten op de datum van de afspraak om mijn zaak uit te leggen. Ik moest een afspraak nemen terwijl dit eenvoudig aan een loket ook had gekund.
Nu heeft de dienst gevraagd om de pincode in elk geval te laten toekomen op de gemeente. Men heeft mij beloofd om mij te bellen.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de Dienst Burgerzaken (Loket Migratie) nooit een vraag tot adreswijziging van verzoeker heeft ontvangen. Codes worden altijd naar het officiële adres gestuurd.
Wij brengen hem hiervan op de hoogte, verzoeker meldt zijn adreswijziging en wordt ingeschreven op zijn nieuwe adres waarmee alles in orde komt.
Had verzoeker zijn nieuwe adres tijdig gemeld, dan was de brief met zijn codes naar dat nieuwe adres gestuurd.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
redelijke termijn
Verzoek: 201012-485
SIS-kaart.

Ik vind dat mijn dossier niet juist is behandeld. Ik kom uit Bulgarije. Ik woon bij mijn dochter die een regularisatie heeft aangevraagd. Ik ben alleenstaand en zonder inkomen of

vermogen.
Er is een weigering om mij een inschrijving te geven. Ik heb een brochure en een formulier meegekregen om in te vullen, maar het is in te vullen als men werkzoekend is.
Ik ben bijna 65.
Mijn dochter is wel werkzoekend en leeft van leefloon met twee kinderen. Zij heeft mij begin dit jaar laten overkomen. Ik wil medische zorgen maar ik krijg geen SIS-kaart zonder identiteitskaart.
Ik vraag een correcte behandeling van mijn dossier.

Onderzoek:
Wij leggen dit voor aan het Loket Migratie van de Dienst Burgerzaken, maar ondanks herhaald aandringen ontvangen wij geen reactie.
Na enkele maanden contacteren wij verzoekster opnieuw. Uit dit contact blijkt dat de inschrijving van verzoekster ondertussen in orde is gekomen. Er blijven nog vragen over de SIS-kaart. Hiervoor zijn wij niet bevoegd. Wij verwijzen verzoekster naar het contactpunt van de Integratiedienst, om verzoekster op de juiste weg te helpen.
Ondanks ons herhaald aandringen ontvangen wij van de bevoegde dienst geen antwoord op onze vraag of een en ander gebeurt in overeenstemming met de regelgeving.

Beoordeling: gegrond
Non respons in tweede lijn.

hoffelijkheid
professionaliteit
Verzoek: 201012-489
Onbeleefd.

I would like to inform you about what happened today at the Foreigner office. I will try to explain you in detail.
I was at the mentioned office in order to pick up my Belgium residence card as I have received a letter informing me that it was ready.
The employee asked me if I had applied for family reunion, in Dutch. I answered in English saying that I could not speak Dutch so the employee spoke in English. My husband answered yes to the mentioned question.
We actually did not know very well as we have first registered together at the foreigner office on the 28th September (at this moment we have delivered our marriage certificate, my inscription at Hogeschool College of Gent, among other documents). Later on my husband has changed his inscription for job seeker and I registered on line as a student.
The employee called the lady who had took care of my file at Huis van de Student, (who by the way was very polite when I had my appointment there on the 7th December) they talked, checked the computer, like something was wrong so I asked if there was any problem. The employee answered that no, but they could not find my file in the computer, even though my card was there so there was no reason to worry. They kept talking and going inside the office without explaining what was going on exactly. My husband said that maybe they had lost the file as it was not the first time they could not find it. The employee answered in a very rude way that no, they had not lost it. He did not intend to offend but it is a fact that it was not the first time the office could not find my file. I interfered by saying that maybe my documents were with my husbands file as we had registered first together and gave some original documents. The employee claimed in a very rude way once again that was not true as no one in their office accepts original documents.
I did not want to offend by saying something that is a fact and I can reassure you that my original inscription at Hogeschool signed by its director was given on my first meeting at the foreigner office together with my husband on the 28th September.

This fact of original documents was not so relevant to me but what was really disturbing me at the moment was the feeling of being offending someone that the employee was giving me.
After a while the employee gave me my card and said that is all.
My husband asked what would be the situation if he changed his inscription to family reunion, as we are married and the employee had mentioned that at the beginning. The employee answered it would take five months as it took for me. I answered that was not correct because since the moment I inscribed online until I receive my card (today) it took around two months. The employee then started to be very rude and impolite saying that I was asking too much and she was already loosing too much time with me when she .should not loose more than ten minutes. I asked her sorry and said we did not want to disturb but instead wanted to know what the rules are so we can decide what is better for our situation. Also told her that she did not need to be unkind and get so nervous once I was only asking information. If she did not want to answer my questions and if I should take another ticket to have the right to ask questions about our process than she just had to tell me but never argue in such a rude way. The employee said that yes I should leave and make an appointment maybe I would get it for the 4th of January, all these in a wrong tone and even gesturing.
Actually I should have told her that my husbands situation is also my concern and my questions took only two minutes on the other hand while she was looking for my file on computer and discussing, I do not know what about my process, with the other lady she lost her 10 minutes.
I never expected to be treated like this here. I am not only surprised but offended. I wonder what gives the right to the employee to have treated me that way, I wonder and wonder many things, because I do not speak Dutch, or just because I am a Portuguese foreigner?
Should not the employee be neutral and professional and clarify me for my questions concerning the service she works for despite all her feelings?
With this letter I only intend to make people working at this service think that they should not treat people in such a rude way and improve it. I would not like this to happen in my country also. I believe that when someone approaches to another one in a polite way the minimum she can expect is to be treated the same.
I am enjoying my experience in Gent and I am a good citizen as I have been in my country.
Thank you in advance for the attention you might give to this exposition.

Onderzoek:
In de loop van ons onderzoek richten verzoekers zich overigens nogmaals tot de Dienst Burgerzaken en vragen daar een uittreksel uit het vreemdelingenregister. Zij zijn zeven jaar met elkaar getrouwd, maar op het uittreksel staan zij als ongehuwd vermeld. Wij vragen aan de Dienst Burgerzaken om dit te corrigeren. Dit gebeurt ook.
Nog enkele dagen later gaat de man naar het Loket Migratie, op afspraak. Echter, daar blijkt zijn dossier onvindbaar. Wij vragen hierover uitleg en de dienstchef antwoordt dat het dossier bij hem lag omdat hij het aan het onderzoeken was in verband met de vragen die wij hem hadden gesteld.
Uiteindelijk worden alle formaliteiten enkele dagen later geregeld, ook op afspraak. Weliswaar moet de man nog eens terugkomen, want blijkbaar wist hij niet duidelijk welk document hij in verband met zijn tewerkstelling moest meebrengen.
Verder is het decreet op het gebruik van talen in bestuurszaken heel duidelijk: in Vlaanderen mag door het personeel van de overheidsdiensten alleen Nederlands worden gesproken. Volgens de dienstchef van het Loket Migratie is dit heel moeilijk toe te passen, vooral naar nieuwkomers. Daarom worden de burgers daar ook te woord gestaan in het Engels, Frans, Duits, Spaans en Turks. De contacttaal is het Nederlands, maar er wordt overgeschakeld naar een andere voornoemde taal indien men merkt dat dit nodig is.
Wat betreft het taalgebruik kan niet worden gesteld dat het aanspreken van een buitenlandse burger in het Nederlands onhoffelijk is: er is aan de ene kant de regelgeving en aan de andere kant kan de loketbediende niet vooraf weten welke taal de buitenlander wel

of niet beheerst. Wat de andere zaken betreft, verliepen de formaliteiten

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond wat betreft de dienstverlening op afspraak, in verband met bijvoorbeeld het niet aanwezig zijn van het dossier.
Ongegrond wat betreft het taalgebruik: het te woord staan in het Nederland is niet onhoffelijk. Ook niet naar een vreemdeling.

Verzoek: 201002-48
Dubbel huwelijk.

Ik heb de dubbele nationaliteit: Belg en Tunesiër.
In 2000 trouwde ik hier in België met een Algerijnse. Onmiddellijk na dit huwelijk heeft die vrouw mij verlaten, nog dezelfde dag. Ik stelde toen vast dat zij niet uit was op een ernstig huwelijk. Wij hebben geen enkele dag samengewoond. Het huwelijk werd niet eens geconsumeerd. Ik dacht ook dat dit huwelijk nooit werd geregistreerd. Ik dacht dat mijn burgerlijke staat blanco (ongehuwd) gebleven was. In 2003 trouwde ik dan in Tunesië met een Tunesische. Tot 2007 woonde ik met die vrouw in Tunesië. Zij is nu zwanger en zou bij mij hier in Gent willen en moeten komen. Zij deed een visumaanvraag maar ontving nog geen antwoord.
Zes maand geleden stelde ik een vraag aan het bureau Huwelijken en er is blijkbaar een probleem. Dat huwelijk van 2000 werd blijkbaar wel geregistreerd en ik ging dus in 2003 een tweede huwelijk aan, wat een probleem is.
Het bureau Huwelijken zou twee jaar geleden een vraag hebben gesteld aan de procureur maar nog geen antwoord hebben ontvangen.

Onderzoek:
Wij steken zowel bij het bureau Huwelijken als bij de federale Ombudsman ons licht op.
Uit het onderzoek blijkt dat een echtscheiding werd uitgesproken, in verband met het eerste huwelijk.
Het tweede huwelijk in Tunesië werd daar aangegaan terwijl de man echter nog (een eerste keer) getrouwd was. Niet alleen in België, maar ook in Tunesië, is bigamie strafbaar.
Het bureau Huwelijken heeft de bigamie in 2008 gemeld aan het parket, dat nog niet reageerde. Er werden al een vijftal rappels gestuurd om het advies te vernemen. Verzoeker riskeert te worden veroordeeld.
De federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) kan de visumaanvraag weigeren omwille van de bigamie.
Er zouden enkele mogelijkheden bestaan om tot een oplossing te komen. Bijvoorbeeld de echtscheiding van het tweede huwelijk en opnieuw trouwen met deze echtgenote. Echter, er wordt verzoeker aangeraden om bij een advocaat te rade te gaan. Als het kind geboren wordt, kan hij het kind ondertussen wel erkennen naar Belgisch recht.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 201006-216
Grafsteen weggenomen.

Op het Campo Santo lag een grafsteen van een vrouw die ik kende. Daar ligt ook de urne van haar vader, begraven december 2006.
De grafsteen is weggenomen voor de bijzetting van de urne. En de grafsteen is sindsdien nooit teruggelegd. De grafmaker zegt dat hij niet weet wie die opdracht heeft gegeven. Het

graf is betaald in 2008. Ik denk dat, omdat er een bewindvoerder is aangesteld, die grafmaker heeft gedacht "dit is nog niet betaald dus ik neem de steen mee".
De begrafenisondernemer zegt dat het de schuld is van de Stad.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat het stadsbestuur geen grafzerken wegneemt of terugplaatst. Dit is een verplichting van de nabestaanden. In Gent is het trouwens niet verplicht om op een grondgraf een zerk te plaatsen. Indien dit wel gebeurt, dan heeft men de verplichting om de zerk, in het geval van een bijzetting, te laten wegnemen en na de begraving te laten terugplaatsen. De persoon die dit laat uitvoeren, mag zelf bepalen door wie. Men mag dit ook zelf doen, wat soms gebeurt.
De Stad kan dus niet verantwoordelijk worden gesteld voor het wegnemen van de zerk. Het is mogelijk dat de oorzaak bij de begrafenisondernemer ligt.

Beoordeling: geen oordeel
Dit is een informatievraag, waarbij blijkt dat de oorzaak van het probleem niet bij een stadsdienst ligt.

Verzoek: 201006-246
Impasse.

Ik ben van Indiase afkomst maar heb de Keniaanse nationaliteit. Ik woon in dit land sinds 1998 en verblijf legaal in België. Voor mij is er geen probleem.
Er is wel een probleem voor mijn kinderen. Zij hebben de Indiase nationaliteit omdat hun vader die nationaliteit had. Ik weet niet waar hij nu woont; normaliter in België. Mijn kinderen zijn in België geboren.
Het enige identiteitsdocument van mijn kinderen is een kartonnen kinderpasje. Ik kan daarmee niet reizen met mijn kinderen.
De beste oplossing zou zijn dat mijn kinderen de Belgische nationaliteit verwerven. Wij namen al inlichtingen in het bureau Nationaliteit. Om een aanvraag te kunnen doen heb ik documenten nodig van de Indiase ambassade. Ik ben daar geweest en heb die vraag gesteld. Men heeft mijn vraag genoteerd en onderzocht maar heeft mij gemeld dat men die documenten niet wenst te geven. Mijn dossier werd verworpen door de Indiase autoriteiten.
Ik weet niet wat ik nog kan doen.

Onderzoek:
Aan de hand van ons onderzoek verschaffen wij verzoekster zo goed mogelijk een antwoord op haar informatievragen.
Als men naar een bepaald land wenst te reizen, dan vraagt men best aan het consulaat of de ambassade van dat land welke documenten daarvoor nodig zijn. De kans is zeer groot dat een Indiaas paspoort zal nodig zijn om te reizen.
In elk geval kunnen de kinderen aan het loket Migratie van de Stad Gent een bewijs van identiteit verkrijgen als men een pasfoto bezorgt.
Verder vernemen wij dat de vader van de kinderen niet meer in België is ingeschreven. Verzoekster zelf heeft een onbeperkt statuut voor verblijf in ons land.
De kinderen kunnen de Belgische nationaliteit aanvragen, zodra zij 18 jaar oud zijn. Indien verzoekster zelf de Belgische nationaliteit verwerft voordat zij 18 jaar oud zijn, dan worden de kinderen automatisch Belg.
Wij leggen de vragen ook voor aan de federale Ombudsman. Deze antwoordt echter dat het toekennen van de Belgische nationaliteit tot de bevoegdheid behoort van de Kamer van volksvertegenwoordigers. Dit is de wetgevende macht. De federale Ombudsman mag alleen klachten behandelen over de administraties. De federale Ombudsman raadt aan om contact op te nemen met de Ombudsman van India.

Beoordeling: geen oordeel
Informatievraag.

2.3. Dienst Sociale Voorzieningen

redelijke termijn
toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 201002-42
Toegankelijkheidsambtenaar.

Ik spreek in naam van een dove dame die een klacht heeft over de stroeve samenwerking met de toegankelijkheidsambtenaar.
Deze dame heeft tickets aangekocht om een dansvoorstelling bij te wonen in de Capitole. Zij heeft aan de Capitole gevraagd om verschillende aanpassingen te doen onder andere een ringleiding en voelstoelen aangezien zij doof is sinds haar geboorte. Zij heeft dan ook de toegankelijkheidsambtenaar ingeschakeld maar heeft van hem geen bericht van opvolging gekregen.
Het was pas één dag voor de voorstelling dat zij bericht heeft gekregen van de Capitole dat er wel een ringleiding zou voorzien worden maar geen voelstoelen.
Zij klaagt niet zozeer over het feit dat ze geen voelstoelen heeft gekregen maar over de stroeve samenwerking met de toegankelijkheidsambtenaar. Zij heeft meerdere faxen verstuurd naar hem waar zij geen antwoord op heeft gekregen.

Onderzoek:
De Dienst Sociale Voorzieningen bevestigt dat de toegankelijkheidsambtenaar tijdens de maand voor de voorstelling de dove dame ontving. Zij probeerde hem uit te leggen dat zij een aantal kaarten had gereserveerd voor een voorstelling. Zij zou achteraf hebben geprobeerd Capitole ertoe te bewegen voor die voorstelling een ringleiding en voelstoelen te voorzien.
Uit het onderzoek blijkt dat de toegankelijkheidsambtenaar diverse contacten had: zowel met Capitole als met Intro, een organisatie die zich inspant voor toegankelijke evenementen.
De toegankelijkheidsambtenaar zou ook hebben geopperd om eventueel de eigen ringleiding van de Dienst Sociale Voorzieningen bij wijze van proef even te lenen aan Capitole, zodat men daar een idee zou krijgen welke mogelijkheden dit toestel biedt. Dit leek echter geen goed idee.
Intro zou ook bereid geweest zijn een speciaal prijsje te maken indien men én de ringleiding én de voelstoelen zou huren. Capitole vond echter dat zij niet alleen kon opdraaien voor de kosten aangezien de ticketverkoop voor het dansgezelschap was en zijzelf een percent van die verkoop kreeg. Het gezelschap was niet bereid in de huurkosten van het materieel tussen te komen. Capitole zou dan hebben gevraagd of de Dienst Sociale Voorzieningen kon tussenkomen maar dit kon niet.
De toegankelijkheidsambtenaar had ook vernomen dat men vanuit De Capitole de dove dame er ook op had gewezen dat zij en haar slechthorende/dove vrienden een groot stuk van het spektakel zouden missen, op het ogenblik dat zij de kaarten hadden
gereserveerd en er nog geen sprake was van voelstoelen of ringleiding. Er zou toen op gereageerd zijn dat het zien op zich ook al heel waardevol was. Volgens de toegankelijkheidsambtenaar klopte deze uitspraak met wat de dove dame hem bij haar eerste bezoek had gecommuniceerd.
De datum van de voorstelling naderde en omdat de toegankelijkheidsambtenaar geen

nieuws kreeg van Capitole, poogde hij dan zelf contact op te nemen in de week voor de voorstelling, maar dat lukte niet. Hij kreeg echter te horen dat er een akkoord was om een ringleiding te leggen maar dat er niet zou gekozen worden voor de voelstoelen. De toegankelijkheidsambtenaar faxte dan deze informatie door naar de dove dame en uitte zijn ontgoocheling over het feit dat er slechts een gedeelde oplossing was gegeven voor het probleem.
Uit de faxen die werden verstuurd door de Dienst Sociale Voorzieningen blijkt dat wel degelijk naar de dove dame werd gecommuniceerd. Daarenboven waren er volgens de dienst ook nog tal van telefoontjes. Volgens de dienst wou de dove dame enkel communiceren via fax, wat als gevolg had dat de communicatie enigszins stroef verliep. De ombudsvrouw merkt op dat communicatie met iemand die doof is, nu eenmaal moeilijk via de telefoon verloopt.
De dienst voegt hieraan toe dat het gestelde probleem niet echt core-business is, maar dat men toch service wilde geven. Volgens de dienst is Capitole, als privé-initiatief geen onmiddellijk werkingsdomein noch een verantwoordelijkheid voor de toegankelijkheidsambtenaar. Wanneer burgers zaken willen afdwingen of aanvechten zou dit normaliter dienen te gebeuren via Meldpunt Discriminatie, enz. Men kan ernaast een signaal geven naar de toegankelijkheidsambtenaar.

Besluit:
Wie beslist om 'iets meer te doen' moet daarover ook duidelijker communiceren. Doet hij dat niet, dan worden verwachtingen gecreëerd die niet worden ingelost. Maar extra inzet van de dienst verdient een pluim, ook al had dit een klacht tot gevolg.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:
Als je iets niet doet, dan moet je dat ook van bij het begin meedelen. Of als je iets doet, ook al is dit niet echt jouw taak of bevoegdheid, kan je dit meteen ook meedelen alsook de beperkingen die dit meebrengt.
Wie beslist om dat 'iets meer te doen' moet daarover ook duidelijker communiceren. Doet hij dat niet, dan worden verwachtingen gecreëerd die niet worden ingelost.

doorschuifgedrag
gelijkheid
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201006-233
Artikel 9.

Wekelijks heb ik op maandagen en dinsdagen, of op donderdagen en vrijdagen vervoer nodig naar de crisisopvang voor mijn dochter. De uren werden vastgelegd door de jeugdrechter en ik kan hieraan niets veranderen. Als ik geen vervoer heb dan kan ik veel minder tijd met mijn dochter doorbrengen.
De dienst wil mij enkel drie keer per week vervoeren ook al heb ik maar de kans mijn dochter 9 uren per week te gaan bezoeken.
De verantwoordelijke zegt telefonisch dat ik een week op voorhand moet reserveren en hieraan houd ik mij ook tenzij er op het laatste nog iets wijzigt via de jeugdrechter. Maar zelfs al reserveer ik een week op voorhand dan word ik vaak geweigerd en doorgestuurd naar een gespecialiseerd taxibedrijf en dit komt duurder uit.
Ik betaal toch? Wat is dan het probleem?
Als ze mij weigeren wordt mij het recht ontnomen om mijn dochter te gaan bezoeken. Ik vraag me af waarom België het verdrag inzake de rechten van personen met een handicap heeft ondertekend als artikel 9 niet wordt gerespecteerd.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat artikel 9 van het 'Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap' het heeft over 'toegankelijkheid'. In het artikel wordt uitgebreid omschreven dat passende maatregelen dienen te worden genomen om personen met een handicap op voet van gelijkheid toegang te verlenen tot bijvoorbeeld vervoer.
Wij vernemen dat het bij de Minder Mobielen Centrale (MMC) de eerste keer was dat men niet op een vraag van verzoekster kon ingaan. De MMC deelt verder mee dat hun dienstverlening beperkt is door het beschikbare budget, het materieel en het totale aantal aangevraagde ritten op een bepaald moment. De MMC heeft een 1000-tal leden die in aanmerking komen voor het aangepaste rolstoelvervoer. Om iedereen een gelijke kans te geven, moet de MMC soms met uren en ritten schuiven om dit te kunnen waarmaken. Nog volgens de dienst probeert men om zoveel mogelijk verschillende burgers de kans te geven om op de dienstverlening een beroep te kunnen doen.
De betrokken dienst behandelt iedereen op gelijke voet en schuift niet zomaar door. De dienst handelt ook in overeenstemming met het bewuste artikel 9 maar het is evident dat alles praktisch organiseerbaar moet zijn.

Beoordeling: ongegrond

2.4. Integratiedienst

redelijke termijn
Verzoek: 201009-310
Geen reactie.

Ik heb een mail doorgestuurd naar het meldpunt Discriminatie op 5 augustus 2010. Ik heb daar nog geen reactie op gekregen. Het is de eerste keer dat ik dergelijke melding doe dus weet ik niet hoe men werkt. Mag ik een antwoord verwachten?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat het Meldpunt Discriminatie de mail had geïnterpreteerd als een signaal en niet als een vraag voor een tussenkomst.
Los van het feit of het hier een klacht dan wel een signaal was, had verzoekster binnen een redelijke termijn een antwoord onder de vorm van een ontvangstmelding moeten ontvangen.
Beoordeling: gegrond
Er werd geen ontvangstmelding verzonden.

2.5. Jeugddienst

zorgvuldigheid - fouten
professionaliteit
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201002-39
Oorlog.

De Jeugddienst Gent, met name onze contactpersoon, heeft ons de oorlog verklaard.
Van deze onredelijkheden hebben wij nu al maanden met tussenpozen slapeloze nachten. Wij hebben niets verkeerd gedaan, maar zij en dus de Jeugddienst Gent heeft belangrijke informatie bewust achterwege gelaten.
Onze fout volgens haar en de Jeugddienst Gent is dat we niet willen liegen over de status van onze betoelaagde vereniging in de aanvraagformulieren voor de huur kioskzaal.
Op de aan de Jeugddienst Gent opgestuurde en correct ingevulde aanvraagformulieren voor huur kioskzaal over de periode maart 2009 tot en met december 2010 door onze betoelaagde vereniging staan zaken die niet juist zijn.
Op een bepaalde plaats staat: "Huur 21 maart 42 euro, betaald 42 euro." De aanvrager is onze vereniging met socio-culturele activiteiten. Hier is alles juist.
Op een andere plaats staat: "Huur 13 juni 2009 42 euro, betaald 21 euro. Conflict." De aanvrager is betoelaagde vereniging.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de discussie gaat over de prijs waartegen een zaal van de Jeugddienst wordt verhuurd aan deze vereniging. Om een bepaald tarief te krijgen, dient de vereniging "structureel betoelaagd" te zijn. Volgens de Jeugddienst is dit niet het geval, terwijl de vereniging vindt van wel omdat er sprake is van betoelaging voor een project (een wijkgerichte actie). Hier begint alvast de verwarring over de begripsomschrijving.
Er blijkt dat een aantal onzorgvuldigheden is gebeurd die door een duidelijk opgesteld aanvraagformulier en een onmiddellijke controle van de aanvraag - dus met toetsing aan het reglement - vermeden had kunnen worden. Ook wij zijn van oordeel dat deze vereniging niet structureel betoelaagd is; enkel voor het deelnemen aan een bepaalde project.
Eerst twee keer toezeggen en dan enkel mondeling meedelen dat men zich vergist had, wekt het gevoel van willekeur en wantrouwen. Dit had meteen met een schriftelijke, goed gemotiveerde brief en een bijhorende collegebeslissing rechtgezet moeten worden; al dan niet gevolgd door een constructief gesprek om samen met de vereniging na te gaan of ze geen erkenning of structurele betoelaging kan aanvragen. Dat is spijtig genoeg niet gebeurd. Integendeel, de vereniging kreeg schriftelijk de rekening gepresenteerd terwijl de klacht nog hangende was bij de ombudsdienst (wat ongebruikelijk is en wat wijst op een gebrekkige coördinatie en communicatie).
Volgens de voorzitter van de vereniging kreeg hij vooral de raad om geen erkenning of structurele betoelaging aan te vragen.
Wij doen een voorstel tot compromis. Ook al heeft de vereniging er geen recht op, men heeft tot en met de laatste collegebeslissing de overtuiging gehad dat men wel degelijk recht had op die verlaagde huur en de vereniging heeft dan ook niet uitgekeken naar een andere zaal. Wij stellen voor, met uitzondering van een bepaalde datum waarop inkom werd gevraagd (en er dan ook 127 euro betaald moet worden), de zalen aan de verlaagde huurprijs te geven. Kortom, de opleg die de vereniging betaald heeft (86 euro), terug te storten en hiervoor dus een collegebeslissing uit te lokken via de bevoegde schepen.
Wij krijgen geen overzicht van het vervolg van deze klacht.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Aanbeveling:
Jeugddienst:
- Ga na of alle overige verenigingen momenteel wel aan de voorwaarden voldoen en of de opgegeven status overeenkomt met de realiteit.
- Organiseer de controle zorgvuldiger. Eventueel via links met lijsten van erkende en betoelaagde verenigingen op computer. Dit betekent ook dat de lijsten van erkende en betoelaagde verenigingen bijgehouden moeten worden.
- Stel het aanvraagformulier zorgvuldig op en bezorg het reglement aan de aanvragers.
- Lees collegevertogen zorgvuldig na.
- Indien nodig: volg de correcte procedure voor rechtzettingen en weigeringen. Motiveer

dit ook schriftelijk naar de burger toe binnen een redelijke termijn.
- Zoek uit of hier niet vereenvoudigd kan worden.
- Bezorg verenigingen, indien gevraagd, alle nodige informatie om een erkenning of structurele betoelaging aan te vragen.

Juridische Dienst en Kennisbeheer
Herwerk dit reglement in een klare en duidelijke taal: maak duidelijk dat er een verschil is tussen structurele en projectmatige betoelaging, maar dat het in beide gevallen om betoelaging gaat (momenteel worden woorden subsidiering en betoelaging door elkaar gebruikt).

2.6. Seniorendienst

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201009-343
Roken.

Er wordt gerookt in het Clubhuis aan de Watersportbaan. Ik denk dat dit verboden is. Ik heb die opmerking al gemaakt aan de verantwoordelijke, maar men gaat er niet op in.
Ook haar man rookt nog verder. Men rookt verder. Dit is niet gezond en tegen de wetgeving.

Onderzoek:
Ons onderzoek bevestigt dat het, op basis van de wetgeving, verboden is te roken in de stedelijke clubhuizen voor senioren. De clubhuizen worden immers als openbare gebouwen beschouwd die voor het publiek vrij toegankelijk zijn.
De Seniorendienst verspreidde, toen het verbod werd ingesteld, aan alle clubhuizen de wettelijke stickers voor aanplakking op de vereiste plaatsen, zodat ze door iedereen waar te nemen en te lezen zijn. De rookafzuigsystemen, die in elk clubhuis aanwezig waren, werden door de technische diensten ook verwijderd om extra kracht bij te zetten aan deze maatregel en als bijkomend signaal voor het totale rookverbod. Alle clubhuizen kregen een buitenasbak om de rokers toe te laten hun rookafval proper weg te gooien. Nog volgens de Seniorendienst werd op verschillende overlegmomenten deze maatregel uitvoerig besproken. Er werd ook uiteengezet aan de vrijwilligers van de 26 clubhuizen wat de mogelijke gevolgen kunnen zijn bij het niet naleven van het rookverbod. Deze communicatie werd nu herhaald en gemotiveerd op de laatste trefdag, naar aanleiding van dit onderzoek. Er worden andermaal stickers uitgedeeld, die onder toezicht van de sociaal consulenten van de Seniorendienst worden opgehangen.
Tot slot meldt de Seniorendienst dat de verantwoordelijken van het clubhuis Watersportbaan persoonlijk werden aangesproken en aangeschreven over de ontoelaatbare handelingen. Zij werden ook van alle mogelijke consequenties op de hoogte gebracht. De sociaal consulenten zullen ook verder toezien op het naleven van het rookverbod.
Het rookverbod werd door de Seniorendienst dus ingesteld in overeenstemming met de regelgeving. Wij spreken ons niet uit over de houding van de vrijwillige uitbater.

Beoordeling: ongegrond
Ongegrond wat betreft de rol van de Seniorendienst.
Wij spreken ons niet uit over de vrijwillige uitbater.

actieve informatieverstrekking
afdoende motivering
Verzoek: 201012-463
Geen tijd.

Ik nam deel aan het bal van 15 november en de sportnamiddag op 18 november, tijdens de Seniorenweek.
Op beide activiteiten heeft de fotograaf van de Stad foto's gemaakt. Vorig jaar stonden de foto's op de website, zodat ik ze kon printen. Nu staan de foto's nog altijd niet op de site.
Ik belde twee weken geleden naar Gentinfo, die mij doorverwees naar de Seniorendienst. Daar antwoordt men mij dat men geen tijd heeft om de foto's op de website te zetten.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat volgens de Seniorendienst de webmasters van de Dienst Voorlichting niet wensen in te gaan op de vraag om de foto's op de website van de Stad Gent te zetten. Het argument is dat de doelstelling van de website is: het geven van bruikbare informatie aan de burgers van de stad. Massa's foto's hebben volgens de dienst niet die informatieve waarde en bieden dus geen meerwaarde aan de website.
De Seniorendienst deelt ook mee dat men aan het onthaal geen tijd heeft om stuk voor stuk alle genomen foto's te bekijken en er die uit te halen waar een bepaalde persoon op staat. Het gaat immers over een heel pak foto's, dat door de stadsfotograaf werd genomen tijdens de vele activiteiten van de seniorenweek.
De Seniorendienst stelt wel voor om deze vraag met verzoekster zelf af te handelen. De Seniorendienst wil voor een keer deze uitzondering maken om aan de vraag tegemoet te komen. Men vraagt om te willen begrijpen dat dit slechts eenmalig kan zijn en niet voor herhaling vatbaar is. Met de toestemming van verzoekster geven wij daarom haar naam en contactgegevens door aan de Seniorendienst. De Seniorendienst neemt daarna met haar contact op, zodat zij eens kan langsgaan om de gewenste foto's uit te kiezen.
De Seniorendienst geeft een afdoende motivering waarom de actieve informatieverstrekking, wat betreft deze foto's, niet onbegrensd is. Uiteindelijk wordt, met een individueel contact, een uitzondering gemaakt.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Verzoek maakt wel duidelijk dat hieromtrent wel een behoefte is. Waarom het ene jaar wel en het andere jaar niet? Toch een kwestie van tijdsgebrek?

Aanbeveling:
Toch een pragmatische oplossing zoeken. Het is duidelijk dat hier vraag naar is.

Hoofdstuk 3
DEPARTEMENT BRANDWEER

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

adequate communicatie
Verzoek: 201005-170
Dure duif.

Op 2 april 2010 merkt mijn gebuur op dat er in mijn dakgoot een duif op een nestje zit in de buurt van de afwatering van mijn goot. Daar mijn vroegere gebuur bij de Brandweer werkt en nog in de buurt woont, ga ik bij hem aanbellen in de hoop dat hij van op een ladder de duif en haar nest kan verwijderen. Hij was echter niet thuis en vertrok 's anderendaags op vakantie – zijn vrouw gaf mij de raad naar de Brandweer (Sint-Genoisstraat) te gaan.
Ik ben inderdaad naar de Brandweer gereden – de situatie uitgelegd en ook gevraagd of de interventie mij iets ging kosten – de twee brandweermannen zeiden dat het ging om een dier in nood en dat de interventie gratis zou zijn.
Een half uur later stond de Brandweer aan mijn huis en onder veel belangstelling (en dus voldoende getuigen) ging de Brandweer met de ladder de lucht in – de duif vloog vanzelfsprekend weg en het nestje met daarin twee eieren werd voorzichtig naar beneden gebracht – samen heb ik het met de twee brandweermannen in mijn tuin gezet in de hoop dat de duif er terug naartoe zou komen (wat uiteindelijk niet gelukt is).
Groot was mijn verbazing toen ik enkele weken later een factuur van 84 euro in de bus ontving! Ik heb telefonisch contact opgenomen met de administratie van de Brandweer en daar zeiden ze dat er in het verslag geen sprake was van een levend dier, maar enkel (en dat staat ook op de factuur) dat het ging om het verwijderen van een duivennest uit de schouw (was nochtans gewoon de dakgoot). Blijkbaar heeft de man die de interventie deed, zijn verslag niet opgemaakt zoals de situatie echt was – ik ben ook teruggekeerd naar de Brandweer, maar zij zeiden dat ze niets voor mij konden doen. Ze zijn wel in het verslag gaan kijken en er werd inderdaad niet vermeld dat het om een levend dier ging. De

administratie vertelde mij dat door het feit dat er geen sprake is/was van een levend dier in het verslag zij een factuur moest opmaken.
U zult allicht begrijpen dat wij echt niet akkoord kunnen gaan met deze situatie. Hadden wij op voorhand geweten dat wij 84 euro zouden moeten betalen om een levende duif met nest te laten verwijderen door de Brandweer dan hadden wij zeker een andere oplossing gezocht. Wij zijn echt geen vervelende mensen, maar zijn echt niet bereid om 84 euro te betalen. Wij voelen ons in deze situatie echt bedrogen. Hierbij vragen wij aan de ombudsvrouw in deze zaak te bemiddelen.

Onderzoek:
Volgens de Brandweer is het redden van dieren gratis als het dier werkelijk in nood is, maar dat was hier volgens de Brandweer niet het geval. Daarom stelt de Brandweer dat de factuur terecht is opgemaakt.
Volgens de bevelvoerende overste is er tegen verzoeker niet expliciet gezegd dat deze interventie kosteloos zou zijn, maar de gegeven informatie was wel vatbaar voor interpretatie. Daarom wordt er toch beslist om een creditnota op te maken en verzoeker hoeft dus niet te betalen.

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

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

Hoofdstuk 4
DEPARTEMENT CULTUUR

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

4.1. Stedelijke Openbare Bibliotheek

redelijke termijn
hoorplicht
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201005-181
Waterschade.

Ik stuurde op 4 mei een mail aan de Stadsbibliotheek Gent, aan de persoon die dit dossier behandelt. Pas op 11 mei ontving ik een antwoord. Daarin deelt men mij mee dat "als ik de waterschade wil betwisten, dit niet per mail kan, maar ik naar de bibliotheek moet komen om het boek samen te bekijken". In het weekend van Hemelvaart is zij wel niet aanwezig.
In de oorspronkelijke brief van de Stadsbibliotheek, verstuurd op 27 april, staat vermeld dat ik "vier weken de tijd heb om dit in orde te brengen" (lees: het boek te vervangen).
Zoniet moet ik 15 euro administratiekosten betalen (aanmaning).
Ik werk in Brussel, ben dit weekend vrij (maar ja: dan is die mevrouw ook vrij), volgende week ben ik in het buitenland voor mijn werk. Ik kan dus ten vroegste eind mei naar de

Stadsbibliotheek gaan.
Ik heb twee vragen aan u:

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

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

Onderzoek:
Wij bemiddelen alvast voor de datum van het overleg.
Uit ons onderzoek blijkt dat altijd verweer mogelijk is. Maar dit moet goed gemotiveerd worden. Ook al wordt een overleg aangeboden, dan nog zet men een en ander best op papier.
De normale gang van zaken is de volgende: alle boeken die worden binnengebracht worden nagekeken op beschadigingen. Wordt het boek afgegeven aan het loket, dan wordt het normaal al een eerste keer door de loketbediende nagekeken. Dan heeft men meer verhaal achteraf tegenover de bibliotheek. Wie boeken niet persoonlijk aan een medewerker geeft, maar gewoon zelf inscant, moet er van uit gaan dat ze later worden nagekeken. Dan heeft men minder verhaal. Alle binnengebrachte boeken worden in bakken gedaan en niet meer behandeld tot ze worden nagekeken. Normaal gezien zijn alle boeken die worden uitgeleend, nagekeken op beschadigingen, maar als iemand zelf inscant, dan zou deze lezer die boeken toch beter eens nakijken. In het reglement, dat elke lezer heeft ontvangen, staat dit alles uitgelegd.
Wij raden verzoekster aan om toch eerst contact op te nemen met de verantwoordelijke van de klantendienst. Wanneer het beiden past, kan men de schade samen bekijken.
Een tweetal weken later meldt de bibliotheek dat klantendienst en verzoekster het boek samen hebben bekeken. De schadevergoeding werd kwijtgescholden. Volgens de bibliotheek is verzoekster al vele jaren lid en waren er met haar nooit problemen. Het boek heeft een harde kaft waardoor de beschadiging niet te zien is.
De bibliotheek volgde dus zorgvuldig de gebruikelijke procedure. Verzoekster kreeg de kans om te worden gehoord, maar omwille van praktische redenen kon dit niet geburen binnen een redelijke termijn. Uiteindelijk komt er toch een gesprek waarbij de boete, door de coulance van de bibliotheek en de blijkbaar ‘onzichtbare’ beschadiging, wordt kwijtgescholden.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
coulance
Verzoek: 201005-196
Verlenging.

Ik heb iets meegemaakt in de bib Gent wat ik even kwijt wil aan jullie omdat ik me er niet goed bij voel.
Ik ben reeds negen jaar leerkracht in het buitengewoon onderwijs. Al drie jaar ga ik met mijn klas tweemaandelijks naar de bib Ik geef les aan kinderen van 13 jaar met leerproblemen. Lezen is voor deze kinderen niet vanzelfsprekend. Daarom dat ik dus naar de bib kom zodat mijn leerlingen zelf hun boeken kunnen kiezen, wat erg motiverend werkt voor hen. Zo slagen ze erin om boeken te lezen en er opdrachten over op te lossen.

Een drietal maanden geleden ontleende ik samen met mijn leerlingen zoals elke keer een veertigtal boeken. Deze werden gebruikt voor een leesproject en voor de spreekbeurten van de kinderen. Een week voor het terugbrengen van de boeken kreeg ik een briefje in de bus dat er boeken te laat binnen waren en dat die zo snel mogelijk moesten binnengebracht worden. Een paar dagen later trok ik met mijn klas naar de bib om alles binnen te brengen. Na het binnenbrengen van de boeken wist de persoon aan de balie mij te vertellen dat ik een boete moest betalen van 94,50 euro omdat ik een twintigtal boeken te laat had binnengebracht.
Ik wist niet goed wat ik hoorde en vroeg van welke boeken deze boete zo was opgelopen.
Nu bleek dat dit de boeken waren die de leerlingen hadden gebruikt voor hun spreekbeurten. Die hadden we bij ons vorig bezoek aan de bib verlengd bij de medewerker aan de balie. Daarom dat ik dus niet akkoord ga met deze boete. Ik had ook kort contact met de medewerkster van de klantendienst. Ik kon mijn verhaal niet volledig doen omdat ik daar met 14 leerlingen naast mij stond. In het gesprek wees ze me erop dat er met een klaskaart niet kan verlengd worden en dat ik dit maar moest weten omdat ik een aantal jaar geleden het reglement had meegekregen. Ik ga volledig akkoord met deze uitspraak en geef hierin mijn fout toe.
Toch ben ik niet akkoord met de boete omdat de medewerker aan de balie toen gezegd had dat de twintig boeken verlengd waren. Ik had me zeer goed voorbereid op dit bezoek. Eerst werden de 20 boeken binnengebracht voor het leesproject. Daarna vroeg ik aan de medewerker of de volgende 20 boeken konden verlengd worden omdat mijn leerlingen hun spreekbeurten nog niet af waren. Ze zei me dat dit geen probleem was en ik mocht doorgaan naar de jeugdbib om nog een twintigtal andere boeken te gaan ontlenen.
Zo gebeurde dit ook en we gingen terug met 40 boeken naar huis. De medewerker van de klantendienst geloofde niets van mijn verhaal en zei dat de medewerker van de balie dit nooit kan gezegd hebben. Ze gaf zelf aan dat ze kon zien wie een tweetal maanden aan die balie gezeten had. Dit wil ik gerust geloven dat dit kan maar ze vroeg niet aan welke balie ik toen aangeschoven heb. Ik maak me dus bedenkingen bij haar uitspraak.
Kort samengevat voel ik me onterecht behandeld en vind ik dat er niet naar mijn eerlijk woord geluisterd is. Ik ben er zelf zo gefrustreerd van dat ik even geen zin heb om met mijn leerlingen nog naar de bib te gaan. Toch vind ik dat mijn leerlingen hier het zorgvuldigheid - procedureslachtoffer niet van mogen zijn en dus zal ik de bibbezoeken terug opnemen met hen.
Het enige wat ik vraag is een eerlijke en terechte behandeling. Zelf draag ik eerlijkheid zeer hoog in het vaandel. Dit zowel op persoonlijk, privé en professioneel vlak. Ik ben daarom natuurlijk steeds bereid om dit betoog mondeling te komen verdedigen tegen wie naar mij wil luisteren. Ik hoop ook op die manier nog goed te kunnen samenwerken met alle stadsdiensten van Gent. Het is mij helemaal niet te doen om een boete van 94,50 euro want die kan ik gerust betalen. Het gaat me vooral over de behandeling die ik in de bib heb gekregen waar ik niet mee akkoord kan gaan.
Hopelijk wordt er gehoor gegeven aan deze mail en kan ik mijn verhaal komen doen aan de betrokken partijen. Ik zal hierin steeds mijn eerlijkheid centraal stellen en ik zou dit ook van de andere partijen enorm kunnen appreciëren.

Onderzoek:
Wij leggen dit voor aan de bibliotheek, die veronderstelt dat tussen verzoeker en de bewuste medewerker een misverstand moet ontstaan zijn. De bibliotheek verontschuldigt zich hiervoor. Het gebruik van de klaskaart en het motiveren van de leerlingen mag door een misverstand niet worden bestraft. Daarom scheldt de bibliotheek de boete kwijt.
De bibliotheek waarschuwt wel, in functie van de toekomst, dat de uitleentermijn voor klaskaarten zes weken is. Als verzoeker het heeft over tweemaandelijkse bezoeken, dan zou dat wel in de boeteperiode kunnen komen.
De bibliotheek volgde dus nauwgezet de gebruikelijke procedure, dit in overeenstemming met de regelgeving. Omdat wordt uitgegaan van een misverstand tussen verzoeker en bediende, wordt de boete geschrapt tot tevredenheid van deze leraar die zich duidelijk inzet

om zijn leerlingen te stimuleren de bibliotheek te bezoeken.

Beoordeling: geen oordeel
Maar toch heel adequate aanpak van de klacht of misverstand.

efficiëntie en effectiviteit
gelijkheid
Verzoek: 201008-281
Vreemde boete.

Enkele weken geleden kregen wij een brief van de stadsbibliotheek om te melden dat mijn dochter "uitgesloten van bibliotheekgebruik" is. Er zou een boete van 46,50 euro open staan. Nu is het zo dat ik ruim een week daarvoor voor mijn zoon een boete van 37,20 euro had betaald.
Deze boete vond ik al vreemd daar ik pertinent zeker wist dat minstens één keer de uitgeleende boeken met de computer via de website van de bibliotheek verlengd zijn geweest. Dit geldt immers ook voor de boeken van mijn dochter, waarvan ik dit zelfs één keer heb gedaan. Normaal doet en kan zij dat zelf, zij heeft haar eigen computer. In het verleden heb ik ook voor mijn uitleningen en deze van mijn echtgenote, merkwaardig hoge boetes moeten betalen, ondanks verlengingen via het internet. Toen stond ik daar nog niet bij stil. Naar oude Vlaamse gewoonte zochten wij eerst de fout in onszelf, wij konden ons immers vergist hebben.
Nu is het zo dat, bij die keer voor mijn zoon, ik de bibliotheek, na een gesprek met de klantendienst aldaar, opnieuw het voordeel van de twijfel gaf omdat ik uiteraard, weerom, niet kon bewijzen deze verlengingen uitgevoerd te hebben. De website van de bibliotheek geeft immer geen blijvende bevestiging van een handeling.
Overigens was de uitleg altijd dezelfde: "Met dat nieuw boetesysteem loopt dat zeer snel hoog op." Dit is inderdaad juist: a rato van 0,30 euro per boek en per dag kan dit bij voorbeeld na 10 dagen voor 5 boeken: 10 x 5 x 0,30 = 15 euro betekenen. Met de hier boven vermelde bedragen, 46,50 + 37,20 = 83,70 euro, kan ik al aardig wat boeken kopen en heb ik zodoende op de lange duur geen bibliotheek meer nodig, wat toch niet de bedoeling zou kunnen zijn dacht ik.
Eigenlijk vermoed ik dat het probleem van enkele jaren geleden zich opnieuw voordoet. Toen bleek dat na een vernieuwing van de website, de verlengingen uitgevoerd met een Mac-computer niet werkten. Nu is de website van de bibliotheek weer iets veranderd, zeker sedert het invoeren van het nieuwe uitleen- en boetesysteem. Dat het nu werkt, kan best, maar dit vertelt niets over het recente verleden.
In dat verleden heb ik een vermoeden van dit probleem al eens aangekaart aan de balie van de bibliotheek, en toen kreeg ik zelfs als antwoord dat ik maar een andere browser moest gebruiken en bij voorkeur Internet Explorer, want "onze website is daarvoor geoptimaliseerd en deze software bestaat toch ook voor Mac." Nu is het zo dat deze browser al meer dan vijf jaar geen update meer heeft gekregen en deze zelfs door Windows niet meer ondersteund wordt voor Mac. Daarbij, de standaardbrowser voor Mac is Safari. Op wereldniveau is Mac, na Windows, het tweede meest voorkomende platform/OS, gevolgd door Linux, SUN en Silicon Graphic.
Maar inderdaad, dit zijn slechts gissingen, daar er nergens uitsluitsel te vinden is over deze situatie, laat staan enige informatie. Overigens, indien dit al zo zou zijn, betekent dit dat de bibliotheek de Mac-gebruikers 'vergeten' is.
Wij werken hier thuis met vier Mac computers (sedert 1992), nu allemaal voorzien van de meest recente en 'performante Operating Software n.l. OSX 10.6.4',Dat zowel ik, als mijn kinderen, herhaaldelijk dezelfde onkunde aan de dag zouden leggen wat het verlengen van boeken aangaat, betwijfel ik redelijkerwijze. Ik betwijfel dat dit zelfs meerdere malen na elkaar zou zijn gebeurd; één keer ja, twee keer wellicht maar zovele keren, dat stel ik in

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

Onderzoek:
De bibliotheek bevestigt dat op 12 juli een brief werd gestuurd met de vraag het openstaande bedrag van 46,50 euro te betalen. De aanmaningsprocedure voor openstaande bedragen is in maart 2010 opgestart. In het retributiereglement staat onder artikel 4 te lezen: "De retributie kan ofwel onmiddellijk betaald worden ofwel betaald worden ten laatste op het moment dat het bedrag van 15 euro of een uitstelperiode van 3 maanden bereikt wordt. Bij overschrijding van één van voorvermelde criteria wordt de lenerskaart geblokkeerd en wordt de lener van elke vorm van dienstverlening uitgesloten tot de verschuldigde retributie volledig is betaald."
Elke lener met een openstaande schuld vanaf 15 euro wordt door de bibliotheek aangeschreven. De bibliotheek verduidelijkt ook waaruit de boete is ontstaan en deelt daarvan ook de details mee.
Wat de klacht betreft betreffende het falen van het verlengingssysteem herinnert de bibliotheek zich dat verzoeker al in 2007 melding had gemaakt van problemen om de website van de bibliotheek te bereiken. Het ging er toen over dat verzoeker boeken wou verlengen maar dat hij niet op de website van de bibliotheek kon. Verzoeker meldde toen dat hij werkte met Macintosh 5.10 en drie browsers gebruikte om toegang te krijgen: Safari, Internet Explorer en Netscape Navigator. Uit ons onderzoek bleek dat er toen wel toegang mogelijk was tot de website alsook tot de pagina voor verlenging.
Volgens de bibliotheek was er net zoals in 2007 ook nu geen enkel probleem met de website of met de pagina voor verlenging. Nog volgens de bibliotheek gebeurt het wel eens, dat een lener de verlenging vergeet te bevestigen. Daarom verduidelijkt de bibliotheek nog eens de procedure.
De bibliotheek stelt ook dat de toepassingen op de website compatibel zijn met Mac, zeker als men met een redelijk recente Mac werkt. De bibliotheek past dit zelf opnieuw toe en ondervindt geen problemen. De bibliotheektoepassingen beperken zich niet uitsluitend tot de internetbrowser Internet Explorer, maar ondersteunen ook andere browsers zoals recente versies van Safari en Firefox. Op de eigen internetpc's in de bibliotheek worden zowel Internet Explorer als Firefox aangeboden. De bibliotheek stelt dat men Mac-gebruikers zeker niet wil "vergeten".

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

overeenstemming met regelgeving
coulance
Verzoek: 201009-332
Burundi.

Het betreft het ontlenen en verlengen van drie boeken. Deze boeken werden ontleend op 16 augustus en moeten vandaag, 13 september, verlengd worden. Dit gaat evenwel niet omdat deze drie boeken gereserveerd zijn. Het probleem is dat mijn zoon deze boeken nodig heeft om zijn eindwerk op te maken en hij voor het ogenblik in Burundi verblijft tot 9 oktober.
Ik heb dit probleem uitgelegd aan de bibliotheekbeambte maar zij kunnen (willen) geen verlenging uitvoeren door de reservering. Er werd geopperd om de boeken terug te sturen vanuit Burundi (wie gaat dan de kosten betalen, zal de boete dan vervallen, wat als de boeken verloren geraken onderweg?). Ik heb gevraagd of het mogelijk was toch een verlening door te voeren wegens de uitzonderlijke omstandigheden maar dit bleek niet

mogelijk omdat "het teveel werk kost om de lijsten te herwerken van de ontleende en gereserveerde boeken en het voor de persoon die de boeken gereserveerd heeft ook niet leuk is". Maar die persoon zal, spijtig genoeg, tot begin oktober moeten wachten tot die boeken terug in de bibliotheek zijn.
Wat indien mijn zoon niet klaar is met het verwerken van de literatuur in zijn eindwerk? Hij kan toch deze boeken niet terugbrengen, wachten tot ze terug vrij zijn en opnieuw beginnen?
Het moet toch mogelijk zijn om daar een mouw aan te passen zodat wij toch geen boete moeten betalen.
Kan u deze zaak eens bekijken want dit is toch uitzonderlijk?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat gereserveerde werken altijd moeten worden binnengebracht in de bibliotheek omdat ze beschikbaar moeten zijn voor de andere lener die ze gereserveerd heeft.
Na bemiddeling gaat de bibliotheek er uiteindelijk mee akkoord dat dit een uitzonderlijke situatie betreft. Deze lener had immers de door hem geleende boeken al opnieuw gereserveerd terwijl hij de boeken zelf nog in zijn bezit had. Daarom staat de bibliotheek een uitzondering toe omdat de lener langdurig in het buitenland verblijft en de boeken dus niet zelf kon binnenbrengen. Er zal geen boete aangerekend worden. Enkel de reservatiekosten moeten betaald worden.
De lener kan de boeken in zijn bezit houden tot 18 oktober en moet enkel 3 euro reservatiekosten betalen (1 euro per boek).
De bibliotheek handelde in overeenstemming met de regelgeving, maar toont zich zeer coulant.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - fouten
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201009-348
Science fiction.

Ik heb alle vijf mijn uitgeleende boeken begin augustus teruggebracht via de terugbrengbus (toen ik op weg was naar mijn werk). Nu blijkt dat één van die boeken zou weg zijn. Ik ben daar heel stellig in: ik heb ze alle vijf teruggebracht. Het gaat om het boek "science fiction omnibus" van Brian W. Aldiss.
Ik ben heel erg zeker en mij gaat het echt ook om het principe. Er was ooit eens een boek gestolen en ik heb dit zonder morren betaald. Ik heb het bonneke nog.
Maar dit keer weet ik het beslist. Ik leg er niemand op.
Ik wens dan ook dat de ombudsvrouw tussenkomt om uit te zoeken of dit boek toch nog niet opgedoken is of het al na mij is uitgeleend. Ik ben zelf al in het rek gaan kijken maar het stond er niet. Ik heb geen bewijsje gekregen hoeveel boeken ik heb binnengebracht. Ik ga nooit meer gebruik maken van die uitleenbus.
Bovendien vraag ik tot deze zaak is uitgeklaard dat men mij opnieuw boeken laat lenen.
Er was ook niemand bij toen ik de boeken heb teruggebracht.
Ik vraag me af of er iemand van buiten in die bak kan? Graag wil ik dit uitgeklaard zien want ik vermoed dat ik toch niet de enige ben die dit overkomt?

Onderzoek:
Op onze vraag zoeken zowel verzoeker als de bibliotheek of zij het boek toch niet kunnen vinden. Dit blijkt niet zo te zijn.
Volgens de bibliotheek ontving verzoeker wel al diverse aanmaningen en is er nu al 37,50

euro te betalen voor de laattijdigheid en 17,50 euro voor het boek zelf.
Nog volgens de bibliotheek is het van buiten af niet mogelijk om via de gleuf boeken terug te nemen, tenminste als men het boek bij het deponeren een duwtje bij geeft. Aan het terugbrengen op deze wijze is ook geen geautomatiseerd systeem verbonden.
Volgens de bibliotheek kan het zijn dat verzoeker het slachtoffer werd van een oneerlijke handeling door iemand anders.
Om deze redenen besluit de bibliotheek dat verzoeker het boek zelf niet moet betalen, maar wel een boete voor het laat terugbrengen van in totaal 13,50 euro.
Er kan niet worden aangetoond dat de bibliotheek een fout beging. De procedure bij het terugbrengen op deze wijze is evenmin waterdicht. Uiteindelijk stelt de bibliotheek zich zeer billijk op.

Beoordeling: ongegrond
Er kan niet worden aangetoond dat de bibliotheek een fout maakte of de procedure niet volgde.

overeenstemming met regelgeving
coulance
hoffelijkheid
Verzoek: 201012-495
Gestolen.

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

Onderzoek:
De ombudsvrouw tracht om voor deze vraag te bemiddelen bij de bibliotheek. De bibliotheek bevestigt dat voor het vervangen van een verloren of gestolen bibliotheekkaart dient te worden betaald. Voor een volwassene is dat 8 euro, ook als het een duidelijk geval is van diefstal en de lener een attest van de politie kan voorleggen. De bibliotheek heeft al vroeger dergelijke verzoeken ontvangen. De bibliotheek neemt de suggestie om niet te laten betalen in een dergelijk geval mee naar een volgende aanpassing van het retributiereglement. De bibliotheek beseft immers dat er argumenten bestaan om een uitzondering te maken bij een diefstal die met een attest van de politie bewezen is, of bij andere situaties.
Op dit ogenblik dient, volgens het retributiereglement, te worden betaald. Elk reglement dient te worden toegepast zoals het op dit ogenblik is. Een eventuele aanpassing kan nog een tijd duren, misschien is dat pas voor 2012.
Verder verontschuldigt de bibliotheek zich voor de uitspraak van de medewerker dat "mensen veelal niet zorgzaam omspringen met hun bibliotheekkaart". Dit antwoord was in deze situatie ongepast.
De bibliotheek handelt in overeenstemming met de regelgeving en kan zich in deze situatie

niet coulant opstellen. Dit verzoek wordt wel meegenomen naar een evaluatie die zou kunnen leiden tot een aanpassing van het reglement. De bibliotheek verontschuldigt zich voor de uitlating van de medewerker.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Ongegrond wat betreft de toepassing van het reglement.
Gegrond wat betreft de uitlating van de medewerker.

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

proactief handelen
Verzoek: 201012-498
Nummertje.

Mijn personeel moet bijna dagelijks een verzorging doen bij een dame in de stadsbibliotheek Zuid. Daarbij moet gebruik gemaakt worden van het toilet voor gehandicapten (op de tweede verdieping). De toestand van het toilet is erbarmelijk: gewoonlijk urine op de grond (blijft hangen aan de wielen van een rolstoel); regelmatig stoelgangsporen op de bril; wordt door iedereen gebruikt en maakt dat de gehandicapte persoon moet wachten. Zo stonden mijn verpleegkundige en de patiënt te wachten tot er een jong koppel naar buiten kwam die daar hun 'nummertje' hadden opgevoerd.

Onderzoek:
Volgens de bibliotheek worden de toiletten drie maal per dag schoongemaakt, maar blijkbaar is dit niet voldoende. De vroegere situatie met bewaking was veel efficiënter, maar omdat het stadsbestuur het gebruik van de toiletten gratis wil houden, is er geen bewaking meer.
De bibliotheek laat een slot aanbrengen op de deur van het gehandicaptentoilet. De sleutel zal dan worden bijgehouden in het leescafé en moet daar aangevraagd en teruggebracht worden (eventueel in ruil voor de lenerskaart of de identiteitskaart van de gebruiker, zodat de sleutel zeker tijdig teruggebracht wordt en andere gebruikers niet onnodig moeten wachten).
De moeilijkheid om de gebruikers op tijd te verwittigen wordt door de bibliotheek opgelost door op verschillende plaatsen aan te duiden waar de sleutel kan afgehaald worden.

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

4.2. Dienst Monumentenzorg en Architectuur

redelijke termijn
overeenstemming met regelgeving
flexibiliteit
Verzoek: 201010-383
Zeven maanden.

Op 19 maart heb ik deze twee subsidieaanvragen ingediend bij de bevoegde diensten van de Stad Gent:
1. Bij de Dienst Administratie, Monumenten en Merkwaardige Gebouwen: de eigenlijke aanvraag tot het bekomen van een subsidie voor de restauratie van een smeedijzeren hekwerk voor een huis gelegen in de Prinses Clementinalaan, in het kader van de subsidie voor de restauratie van waardevolle niet-beschermde gebouwen. Deze eigenlijke aanvraag volgde op de principiële goedkeuring van aanvraag door de gemeenteraad.
2. Bij de Dienst Monumentenzorg en bij de Groendienst: aanvraag tot het bekomen van een subsidie voor de heraanleg van onze voortuin, binnen het kader van de subsidie voor heraanleg voortuintjes en hekwerken in de Prinses Clementinalaan.
Op datum van vandaag - zeven maanden later - heb ik voor geen van beide dossiers een antwoord gekregen. Ik kan begrijpen dat hiervoor de nodige tijd genomen wordt, maar meer dan een half jaar lijkt mij de redelijke termijn ver voorbij.
Een tweede punt waar ik een probleem mee heb, betreft het specifieke dossier voor de heraanleg van de voortuin. Voor het indienen van deze aanvraag heb ik het ontwerp met medewerkers van de Groendienst en de Dienst Monumentenzorg besproken tijdens een info-avond. Toen werd mij reeds aangegeven dat ondanks het feit dat beiden het ontwerp prima vonden, er mogelijk een probleem was met een specifiek deel van het subsidiereglement, namelijk de voorwaarde dat de verhouding van groen tegenover verhard oppervlak minstens 70% moest bedragen, een verhouding die blijkbaar willekeurig was vastgelegd (dixit de beide medewerkers). Op 22 juni hebben wij dan ook, op vraag naar waar we stonden met de aanvraag, een e-mail gekregen van de Dienst Monumentenzorg met de bevestiging dat de hoeveelheid verharding te groot was om in aanmerking te komen voor de subsidie.
De bedoeling van deze subsidie is tweevoudig: het herstel van het oorspronkelijke zicht van de Clementinalaan (beschermd zicht) en van het groene karakter van de straat. Bij elke ingreep op een beschermde woning of een beschermd zicht is het eerbiedigen van oorspronkelijk ontwerp en uitzicht altijd een hoofdvereiste. Onze voortuin, die gelukkig nog is bewaard volgens het oorspronkelijke ontwerp, heeft een verhouding tussen groen tegenover verhard oppervlak van 40%. Bij de restauratie van de tuin heb ik het oorspronkelijke ontwerp en zicht willen respecteren, wat er dan door dit subsidieregelment contradictorisch toe leidt dat ik geen recht op subsidie heb. Begrijpe wie begrijpen kan. Ik heb geprobeerd om de 70% te halen, maar door de stijl van de
huizen is dit niet haalbaar (de verharding op breedte van de dubbele voordeur is bijvoorbeeld al 30%). Samengevat: de keuze van beplanting en voor respect van het oorspronkelijke ontwerp en zicht betekent dat ik perfect de geest en de bedoeling van deze subsidie naleef, maar niet de letter van het reglement. Het succes van deze subsidie is dan ook zo goed als nul, want ik ben uiteraard niet de enige bewoner van de straat die met deze onmogelijke tegenstelling wordt geconfronteerd.
Graag had ik dus van u vernomen hoe wij ten eerste zo spoedig mogelijk een antwoord op beide aanvragen kunnen krijgen, of het nu positief of negatief is. Ten tweede had ik ook graag gehoord of de Stad Gent, zijn ambtenaren en zijn gemeenteraad, enkel klakkeloos de regeltjes kunnen toepassen, zonder oog voor de uiteindelijke bedoeling van de regel, of dat men toch het gezond verstand mag gebruiken en toepassen.

Onderzoek:
Bepaalde opmerkingen betreffen eerder beleidskwesties. De beoordeling daarvan valt buiten onze bevoegdheid.
Bij ons onderzoek moeten wij enigszins aandringen op een reactie. De vraag voor een subsidie specifiek voor heraanleg van voortuintjes en hekwerken in de Prinses Clementinalaan, wordt negatief geadviseerd aan het college, omdat die niet voldoet aan het reglement. De Dienst Monumentenzorg en Architectuur geeft toe dat er een vrij lange termijn ging tussen de aanvraag en het antwoord. Door een wisseling van personeel ontstond een onredelijke achterstand, die wordt weggewerkt. De dienst verdedigt zich door op te merken dat verzoeker vrij snel op de hoogte werd gebracht van de mogelijke weigering van het

ontwerp. Volgens de dienst is het reglement vrij duidelijk opgemaakt. Het stelt een aantal eisen om tot een concept te komen dat het oorspronkelijke groene aanzicht van de voortuintjes in de - als stadsgezicht beschermde straat - tracht te herstellen. Een reconstructie van het oorspronkelijke beeld wordt niet geëist, wel een maximale groenaanleg (in plaats van verharding). In dit geval echter wijkt het ontwerp te veel af van het opgegeven vereiste groenpercentage zodat er geen sprake is van het volgen van de geest van het reglement. Het voorstel wijkt te veel af van het beoogde groene karakter van de voortuintjes. Mits een aantal aanpassingen zou dat wel kunnen.
De dienst heeft de aanvraag niet 'voorwaardelijk gunstig' willen adviseren, omdat enerzijds de afwijking op het vereiste groenpercentage te groot is en anderzijds de eigenaar voorafgaandelijk aan het indienen van de aanvraag al was gemeld dat het voorstel aan de opgelegde percentages moet voldoen.
Wat dan de vraag tot subsidie betreft als niet-wettelijk beschermd merkwaardig gebouw: de gemeenteraad keurt die goed op 22 november en wij delen dit mee aan verzoeker. Op 21 januari meldt verzoeker ons dat hij van dit laatste vanwege de Dienst Monumentenzorg nog geen bevestiging heeft ontvangen. Wij steken ons licht op bij de dienst die meldt dat dit door een personeelswissel vergeten was en nu aan het licht kwam. Volgens de dienst lag de brief klaar om te worden verzonden. De Dienst Monumentenzorg en Architectuur overschreed de redelijke termijn voor de behandeling van beide aanvragen. De dienst geeft dit toe en geeft een personeelswissel aan als oorzaak. Verder handelt de dienst in overeenstemming met de regelgeving. In verband met het specifieke reglement voor de Clementinalaan stelt de dienst dat een zekere flexibiliteit aan de dag wordt gelegd, maar die blijkt onvoldoende om de aanvraag positief te beoordelen.

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

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

continuïteit
redelijke termijn
Verzoek: 201012-491
Onbelangrijk dossier.

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

opnemen, maar ik heb er geen begrip voor dat noch op brieven, noch op mails een ontvangstmelding komt en nog minder dat men een dossier zes maanden onbehandeld laat, terwijl men mij zei dat alles in orde was. Het gaat voor ons om een toch niet onbeduidend bedrag van 11.000 euro!

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

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

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

4.3. Dienst Receptieve Ruimten

redelijke termijn
professionaliteit
adequate communicatie
Verzoek: 201003-120
Gebroken potten.

Ik ben de commissaris van een tentoonstelling die loopt in de Kunsthal Sint-Pietersabdij, met een catalogus die ik in acht maanden tijd heb samengesteld.
Ik richt mij tot u omdat ik belangrijke klachten heb in verband met de administratieve hulp die ik door de directie van de kunsthal was toegewezen. Eerder heb ik mijn klachten gericht tot de directeur Culturele Zaken en naderhand tot de schepen van Cultuur.
Sinds december vraag ik om een onderhoud, maar vermits de schepen mij niet ontving heb ik drie weken geleden een aangetekend schrijven aan hem gericht. Tot op heden mocht ik geen antwoord noch reactie ontvangen. Dit totaal negeren van mijn persoon en mijn werk vind ik onaanvaardbaar.

Onderzoek:

Het niet beantwoorden van de brieven kan gezien worden in een verziekte relatie tussen de commissaris van de tentoonstelling en de dienst. Wat als weinig professioneel kan overkomen. We vragen dus om een antwoord.
Na bemiddeling zegt het departementshoofd toe om te zullen antwoorden, maar stelt dat aan verzoekster al meer dan eens een antwoord op andere brieven werd geschreven.
Wij melden dit aan verzoekster, die opmerkt dat zij inderdaad al antwoorden heeft ontvangen, maar dat zij daarna nog bijkomende vragen stelde waarop niet werd geantwoord.
Ook aan de schepen van Cultuur leggen wij de vraag voor. De schepen bevestigt dat de laatste brief nog niet werd beantwoord.
Uit ons onderzoek blijkt overigens dat de communicatie tussen verzoekster en de verantwoordelijken van de Kunsthal Sint-Pietersabdij ver van optimaal verloopt. In het bijzonder over de behandeling van een aantal schadegevallen van kunstobjecten stelt verzoekster dat de kunsthal de gebruikelijke en adequate procedure niet volgt. Ook stellen we vast dat alle contacten met bruikleengevers moeten verlopen via de commissaris wat ook de duidelijkheid niet ten goede komt. Het duurt enkele maanden en enkele keren aandringen voordat wij van de Kunsthal een reactie ontvangen die wij doorgeven aan verzoekster.
Verzoekster ontving inderdaad op een bepaalde brief geen antwoord binnen een redelijke termijn, maar deze brief was niet de enige die zij had geschreven en andere brieven waren wel al beantwoord. Bovendien blijkt niet altijd een even adequate communicatie tussen de diensten en verzoekster. Dit dossier krijgt een vervolg in 2011.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Duidelijke afspraken maken omtrent administratieve afhandeling van dergelijke afspraken.

Hoofdstuk 5
DEPARTEMENT FACILITY MANAGEMENT

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

5.1. Dienst Bouwprojecten

redelijke termijn
proactief handelen
Verzoek: 201010-360
Emmers water.

Tijdens de zware regenval van de voorbije weken heb ik ontdekt dat er water binnenloopt via de ramen van de keuken en de slaapkamer. Sindsdien loopt er iedere keer als het regent water binnen zodanig dat ik overal emmers moet plaatsen.
Ik heb hiervoor al verscheidene malen naar de technische dienst gebeld. Maar er is nog steeds niemand langs geweest om het probleem op te lossen.
Met het vooruitzicht op de herfst en de winter zou ik graag dit probleem opgelost hebben.
De verf op het raamkozijn schilfert namelijk al af.

Onderzoek:
Wij sturen deze klacht in tweede lijn door naar de Dienst Onderhoud Gebouwen met de vraag naar een dringende herstelling. Er zijn nog identieke klachten in dit gebouw, het gaat hier dus om een algemeen probleem. Na verloop van tijd sturen wij een herinnering omdat verzoekster ons zegt dat er nog altijd niets gebeurd is en er van de dienst nog geen reactie

is gekomen. We zijn nu zes maanden na haar eerste melding. De Dienst Onderhoud Gebouwen meldt ons dat de nodige vaststellingen zijn gedaan en dat de nodige acties zullen ondernomen worden door de Dienst Bouwprojecten, omdat de werken aan de woningen nog onder de tienjarige aansprakelijkheid van de aannemer valt. Wij brengen verzoekers op de hoogte.

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

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

Aanbeveling:
Reageer op klachten die door de burgers worden geformuleerd.
Neem voorlopige maatregelen om de schade te beperken, ook al loopt er een juridische procedure.

redelijke termijn
professionaliteit
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201010-379
Weer te laat.

Bij nazicht van onze boekhouding blijkt dat de factuur met een bedrag van 241,37 euro exclusief btw nog steeds open staat. Het betreft een opdracht voor een veiligheidscoördinatie. Wij hebben aan de dienst gevraagd om dringend aan de betaling te voldoen.
Wat het dossier Blaarmeersen betreft: ik weet nog steeds niet of hier al een afrekening gemaakt is en welk bedrag ik moet factureren. Ik heb dit al meermaals opgevraagd, maar heb nog niks ontvangen.

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

opnieuw. Om hieraan te verhelpen heeft de Stadskas een actieplan opgesteld:
1. Er worden opleidingen gestart om de medewerkers te sensibiliseren. Niet alleen om de termijnen te respecteren, maar ook om ze in te korten.
2. Er wordt een monitoringsysteem opgestart via SAP.

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

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Beperk zoveel mogelijk de doorlooptijden van de facturen.

5.2. Dienst Onderhoud Gebouwen

Verzoek: 201012-455
Sneeuw ruimen.

Wij wonen in een appartementsgebouw van de Stad en nu moet ik u toch melden dat de trottoirs aan ons appartementsgebouw niet geruimd zijn, na de sneeuwval van eergisteren. Het OCMW dat tussen de twee gebouwen ligt heeft zijn trottoir wel gekuist, maar het onze ligt er spekglad bij. Wie moet dat nu eindelijk doen? Het zijn hier allemaal huurders van de Stad.

Onderzoek:
De Politieverordening is duidelijk: het is de gebruiker van het onroerend goed die het trottoir sneeuw- en ijsvrij moet houden. Moeten de huurders dan om beurten de klus uitvoeren? Dit is in praktijk niet mogelijk. Omdat er ook geen conciërge is, vragen wij ons af of de eigenaar, in casu de Stad, hier geen maatregelen moet nemen? Wij steken ons licht op bij de Dienst Onderhoud Gebouwen. Na aandringen krijgen wij een reactie vanuit de staf van Facilty Management: "Het sneeuw- en ijsvrij maken van de voetpaden aan stadsgebouwen is een taak die deels wordt opgenomen door Services en Logistiek." Wie bij andere gebouwen van de Stad, die Service en Logistiek niet doet, dan wel het trottoir sneeuwvrij houdt is helemaal niet duidelijk.
Verzoekers worden ingelicht over de manier van werken.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:
Hier ontbreken duidelijke afspraken. Een centraal meldpunt zoals bij onkruidbestrijding, zou mogelijk meer duidelijkheid bieden.

Verzoek: 201002-32
Onbewoonbaar.

Ik woon sedert twee maanden in een appartement van de Stad, in het Antoine Van Hoorebekehof. Het appartement vertoont zeer veel tekorten die na maanden nog niet zijn opgelost. Ik betaal de huur, maar er is volgens mij een ernstige genotsderving. Ik heb geen verlichting in mijn living, want alle stopcontacten zijn weg, de frigo is kapot (al sinds december), de kranen lopen en de verwarming werkt niet normaal. Ik betaal 200 euro huur. Ik vind dat de volledige huur niet gevraagd kan worden voor de voorbije maanden. Het appartement is werkelijk verwoest door de vorige huurder.

Onderzoek:
Volgens de Dienst Onderhoud Gebouwen werden een aantal herstellingen genoteerd, maar niet de lekkende kranen en ook niet het ontbreken van stopcontacten. Er werd volgens de dienst wel degelijk een staat van bevinding opgemaakt. Volgens de controleur die op onze vraag nog eens ter plaatse is geweest, klopt de klacht niet volledig met de staat van bevinding: dat ze bijvoorbeeld geen verlichting heeft, is omdat ze geen lamp heeft ingedraaid, er is enkel een probleem met het warm water dat niet warm genoeg is, maar dit wordt binnenkort opgelost door de vervanging van de ketel. Volgens de dienst is de ijskast hersteld en zijn er geen problemen met de elektriciteit. Het klopt dat de genoteerde herstellingen lang op zich hebben laten wachten, maar dit is, volgens de Dienst Onderhoud Gebouwen gedeeltelijk omdat verzoekster twee maand afwezig was en gedeeltelijk omdat de communicatie niet goed verliep: verzoekster spreekt en .verstaat helemaal geen Nederlands. Een latere klacht over een niet beantwoorde .melding van een gasgeur in haar woning, wordt door een sociaal consulente, die ter plaatse gaat, niet bevestigd. De consulente zal verzoekster verder begeleiden en de gemelde problemen in het oog houden, vooral dan de verwarming.

Beoordeling: geen oordeel
Het is moeilijk uit te maken of de dienst de klachten van verzoekster met de nodige acuraatheid heeft opgevolgd. De klachten zijn in ieder geval genoteerd. De gebrekkige opvolging zou volgens de dienst in hoofdzaak te wijten zijn aan de onbereikbaarheid van verzoekster en aan het feit dat ze geen Nederlands verstaat.

efficiëntie en effectiviteit
inventieve houding
Verzoek: 201002-38
Schuimtoilet.

Onze problemen dateren van half februari 2009 en de technische Dienst Wonen werd hiervan telefonisch op de hoogte gebracht. In de maand mei 2009 is uiteindelijk iemand nazicht komen doen, en heeft zich ter plaatse kunnen overtuigen van het schuimprobleem. Daarna zijn werklieden komen kijken, zonder echter iets te ondernemen. Ook gebeurde het af en toe dat de terugslag van water zich voordeed terwijl ik in de badkamer of in de kamer was. Bij herhaalde telefonische oproepen werd mij, telkens door de telefoniste, verzekerd dat zij het zou doorgeven... tot nu toe echter nog geen enkele reactie gekregen. Wat als zodanig veel water overloopt dat het tot in mijn woonkamer zou staan en doorsijpelen naar het gelijkvloers? Eenzelfde feit deed zich jaren geleden voor bij een buurvrouw. Ik heb verscheidene keren laten weten dat ik met hetzelfde probleem zat. Tot nu toe heb ik nog niemand gezien. Ondertussen krijgt mijn bovenbuur ook last en heeft zij de technische dienst opgebeld. Mijn buurvrouw en ik vragen u beleefd doch dringend deze zaak op te lossen.

Onderzoek:
De Dienst Onderhoud Gebouwen laat ons weten dat het 'schuimprobleem' veroorzaakt wordt door een terugslag in het toilet. De terugslag zelf wordt veroorzaakt door een grote val van het afvalwater en een te dichte aansluiting op de hoofdafvoer. De nodige rioleringswerken worden uitgevoerd en de bewoners van het seniorencomplex worden per brief op de hoogte gebracht. Bovendien wordt er een beroep gedaan op een sociaal consulente om bij de bewoners langs te gaan en de nodige voorbereidingswerken te doen. De echte oorzaak van het probleem werd slechts na enkele maanden gevonden. In eerste instantie werd de fout bij de bovenbuur gelegd omdat die zeepsop in het toilet zou gieten. Er is toen niet verder gezocht naar de eigenlijke hoofdoorzaak. Tot na onze tussenkomst, men opnieuw de zaak ging bekijken en men het probleem van de terugslag in het toilet ontdekte.

Beoordeling: gegrond
.De Dienst Onderhoud Gebouwen heeft slechts na onze tussenkomst verder gezocht naar de oorzaak van het probleem. Pas dan werd er ook naar een efficiënte oplossing gezocht.

redelijke termijn
professionaliteit
Verzoek: 201002-49
Muizenplaag.

Ik heb al maanden een probleem met muizen in mijn appartement dat ik huur van de Stad Gent. Die muizen komen uit een appartement beneden. Daar woonden vroeger vuile mensen. Nu staat dat appartement leeg. Als ik aan de dienst vraag wanneer men zal komen om die muizen te verdelgen, dan zeggen ze dat ik moet wachten. Omwille van die muizen vraag ik al sinds september 2008 een ander appartement. Ik heb dit ook al gezegd aan de maatschappelijke werkster op het OCMW, maar volgens haar bestaat er geen mutatievraag. Ik wil wel degelijk een ander appartement voor mij en mijn kinderen.

Onderzoek:
De Dienst Wonen zegt op de hoogte te zijn van de klacht: telkens wordt aan de bewoners gezegd dat zij zelf naar de Gezondheidsdienst moeten bellen voor de bestrijding van de muizen. Want er moet een afspraak gemaakt worden en dat kan de dienst in hun plaats niet doen. De dienst voegt er wel aan toe dat een muizenplaag nooit als reden voor een mutatie wordt aangewend: de muizen worden bestreden en verder gaat het niet. De dienst bevestigt dat verzoekster al in 2008 een aanvraag tot mutatie heeft ingediend omdat ze daar al van in het begin niet graag woonde, al is het volgens de dienst een mooi appartement met drie slaapkamers. Er is heel weinig kans dat zij binnenkort een mutatie zal krijgen want dat kan volgens het reglement enkel naar een groter appartement, dus met vier slaapkamers, en daar heeft de Stad er heel weinig van. Nu, het is ons duidelijk dat muizenplaag en mutatie niet mogen in verband gebracht worden. Blijft voor ons de klacht dat de Dienst Wonen al verschillende keren op de hoogte gesteld is van de muizenplaag. Blijkt uit ons onderzoek ook dat er nog mensen in het gebouw last hebben van muizen, omdat er in het gebouw een appartement al een tijdje leeg staat, vuil was en dus muizen heeft aangetrokken. In dergelijk geval vinden wij dat het aan de eigenaar is, hier de Stad, om een initiatief te nemen en de Gezondheidsdienst te laten komen om de oorzaak van het probleem aan te pakken en professioneel op te treden, wat hier dus blijkbaar niet gebeurd is. Waarom iedere klacht apart verwijzen naar de Gezondheidsdienst? Na onze tussenkomst komt de Gezondheidsdienst de muizen uitroeien, in het leegstaande appartement en in de andere appartementen. Iedereen werd afzonderlijk verwittigd, per brief. Wij brengen verzoekster op de hoogte van het resultaat van ons onderzoek.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Aanvankelijk liet de Dienst Wonen de mensen zelf naar de Gezondheidsdienst bellen, ook nadat nog andere appartementen met dezelfde plaag geteisterd werden. Een professionele en efficiënte aanpak ware geweest dat de Stad zelf het nodige zou gedaan hebben. Wat na onze tussenkomst ook gebeurd is.

Aanbeveling:
Neem, als verhuurder, uw verantwoordelijkheid op wanneer vanuit verschillende hoeken een probleem, zoals een muizenplaag, gesignaleerd wordt dat een globale aanpak vereist.

redelijke termijn
klachtenmanagement
Verzoek: 201004-137
Gebroken ruit.

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

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

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

Aanbeveling:
Onderzoek of geen andere, vluggere werkwijze mogelijk is voor kleine herstellingen zoals een gebroken ruit vervangen.

redelijke termijn
efficiëntie en effectiviteit
coördinatie
Verzoek: 201004-143
Zonder warm water.

Wij wonen in een woning van de Stad en sedert Pasen hebben wij een serieus probleem:

we hebben geen warm water meer. Ik heb dit gemeld via het centrale telefoonnummer voor defecten. Twee dagen later is er iemand van de technische dienst komen kijken naar de boiler. Hij heeft ons gezegd dat dit niet voor hem was, maar voor een andere dienst, die moesten dat komen repareren. Alleen, sedertdien hebben wij niemand gezien of gehoord. Wij zijn niet meer zo jong en het is echt sukkelen met ketels om water op te warmen. Daarenboven durven wij ons huis niet meer uitgaan, want zie dat ze tijdens onze afwezigheid komen, dan is het onze schuld dat het niet in orde komt. Neen, mevrouw, er is ons geen concrete afspraak gegeven, we weten niet wie er zal komen of wanneer ze zullen komen.

Onderzoek:
De Dienst Onderhoud Gebouwen bevestigt dat zij op de hoogte zijn van het defect. De firma die moet instaan voor de herstelling heeft de werkopdracht ontvangen maar volgens hen kunnen ze verzoekers moeilijk bereiken om een afspraak te maken. Dit verklaart volgens de dienst waarom, tien dagen na de melding, het warm water nog niet is hersteld. Uiteindelijk kunnen wij er, na een aantal misverstanden over wanneer men kan bellen en wanneer niet, voor zorgen dat beide partijen, verzoeker en herstelfirma, een afspraak maken voor de definitieve herstelling.

Beoordeling: geen oordeel
Dat de herstelling bijna twee weken op zich heeft laten wachten, is ook voor een deel te wijten aan het feit dat verzoekers weinig thuis zijn en er enkele misverstanden waren over wanneer zij het best te bereiken waren.

Aanbeveling:
Ten eerste dient uitgezocht te worden waarom het aantal personen die komen "kijken" omgekeerd evenredig is met het aantal dat effectief de herstelling heeft uitgevoerd.
Vervolgens is het aangewezen om de organisatie en de coördinatie te herbekijken van de ploeg herstellers (vooral met betrekking tot de herstellingen van de chauffage …)

duurzaamheid
Verzoek: 201005-167
Geen verwarming.

Heel het gebouw met de stadsappartementen boven de bibliotheek in de Ferrerlaan zit zonder verwarming. Er is ook geen warm water. Dat is sinds vorige vrijdag. Dit werd gemeld aan het technische meldpunt van de stadwoningen door buren. Daarna hebben bewoners verschillende keren gebeld. Iemand is dan ter plaatse geweest vrijdagavond. Het probleem werd tijdelijk hersteld, maar na een uur was alles weer koud. Iedereen zou graag hebben dat er heel spoedig verwarming en warm water is.

Onderzoek:
We verzoeken de Dienst Onderhoud Gebouwen tot actie. De oorzaak ligt bij een misverstand met de celchef chauffage, die dacht dat vrijdag alles in orde was gebracht. Na kennis van dit misverstand werd er door de celshef dadelijk gebeld naar de firma die de verschillende interventies heeft gedaan. Maar het dossier is nog niet afgerond. De verwarming heeft opnieuw slechts enkele minuten gewerkt. We vragen opnieuw aan de Dienst Onderhoud Gebouwen om alles in het werk te stellen om een duurzame oplossing te bereiken. Nadien hebben de problemen zich niet meer voorgedaan.

Beoordeling: gegrond
De Dienst Onderhoud Gebouwen ging snel tot actie over maar de aangereikte oplossing bleek niet duurzaam te zijn. Na enkele minuten deden de problemen zich opnieuw voor en

dit tot twee maal toe.

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

Mijn ouders wonen al tien jaar in een stadswoning op het Neuseplein. Het wonen daar is ideaal maar toch maak ik me zorgen omwille van de al op zijn minst twee jaar durende perikelen met de twee liften die duidelijk versleten zijn. De ene lift, waar een brancard in kan, is nu stilgelegd, al geruime tijd. Maar van de week waren ze alle twee tegelijk kapot.
Daarmee zijn mijn ouders, die bejaard zijn, te voet naar boven moeten gaan. Mijn moeder heeft een pacemaker en ge kent oude mensen, ze hebben geen tijd, kunnen niet wachten tot de lift toch weer even gaat… dus zij die trap op naar de vijfde verdieping. Mijn moeder is gevallen: ze moest naar de kliniek, een gapende wonde op haar achterhoofd, rug bezeerd. Ze beginnen allemaal aan mijn oren te zagen. Er is al herhaaldelijk gebeld naar de Stad, maar er zou geen geld zijn om nieuwe liften te installeren… Ja, maar dit gaat toch echt te ver: dit is wel een noodzakelijk iets voor bejaarde huurders die ook toen ze het huurden wisten dat ze over een lift konden beschikken.

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

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

redelijke termijn
professionaliteit
Verzoek: 201008-291
Water in huis.

Ik heb een mail ontvangen van de Dienst Wonen waarin staat dat ik binnen de zes weken. een antwoord mag verwachten! Sindsdien is het alweer verscheidene keren gebeurd en ik was zelfs niet thuis, omdat ik opgenomen was voor een ingreep! Het water stond toen tot

aan mijn eettafel en onder m'n kasten. Mijn zus heeft dit allemaal opgekuist zo goed als ze kon!!!
Indien ik niemand had, kwam ik thuis in het water en de smurrie! Ook als het nu opnieuw gebeurt, kan ik het zelf nog niet opkuisen. En dan zou ik nog geduldig moeten zijn?
Het spijt me erg, ik ben steeds beleefd en geduldig geweest gedurende die jaren dat ik er al last van heb. Reeds vijf à zes jaren!
Ik heb de indruk dat dit niet serieus genomen wordt. Er komt wel steeds iemand, er wordt naar gekeken, maar verder weet ik ook niet wat er nu eindelijk gaat gebeuren.
Ik ben wel niet van plan dit nog langer te moeten meemaken.
Ik heb toen gevraagd voor een andere woning omdat deze situatie niet meer kan zijn en ik het echt kotsbeu ben om steeds die smurrie te moeten opkuisen. Het maakt ook mijn gezondheid kapot, deze situatie! Dit is niet meer normaal! Ik heb recht op een goede en deftige woning, aangezien ik ook mijn huur en dergelijke op tijd betaal. Een woning zonder gebreken.

Onderzoek:
Volgens de Dienst Wonen, waar verzoekster altijd haar klachten heeft uitgesproken, heeft men haar klachten altijd doorgegeven aan de Dienst Onderhoud Gebouwen. Wat is daar dan mee gebeurd? Wij krijgen hier geen antwoord op.
Na onze tussenkomst gaat iemand van de Dienst Onderhoud Gebouwen ter plaatse en stelt een verstopte afloop vast tussen de eerste verdieping en het gelijkvloers, onder andere door frituurvet. De aflopen worden uitgespoten en er worden enkele aanpassingen gedaan zodat het water van het dak langs een andere weg afvloeit en bij eventuele verstopping niet bij verzoekster terecht komt. Toch blijkt het probleem niet opgelost want nu loopt haar badwater niet meer weg. Men doet nu een beroep op een externe firma die met groot materiaal de hoofdbuis schoonmaakt. Het probleem blijkt nu eindelijk opgelost. Als tegemoetkoming voor het langdurig ongemak wordt de vinyl vloerbekleding volledig gratis vernieuwd. De Dienst Wonen schrijft de bovenburen aan zodat ze geen vetten meer in de afloop zouden gieten. Wij betreuren dat het probleem uiteindelijk pas is opgelost na onze tussenkomst en door de kordate aanpak van een technicus van de Dienst Onderhoud Gebouwen, maar het heeft veel te lang geduurd.

Beoordeling: gegrond
Het heeft veel te lang geduurd vooraleer het probleem is opgelost. Men heeft veel te lang gewacht en men heeft het probleem onderschat. Of beschikte men niet over de juiste

professionaliteit
redelijke termijn
Verzoek: 201009-326
Kapotte boiler.

Sinds begin deze maand huur ik een woning van de Stad.
Wegens overmacht (verhuis geloof ik van de technische diensten) was het voor de dienst niet mogelijk om vroeger een ingaande staat van bevinding te maken. Dat is pas gebeurd in augustus. Maar in elk geval is er toch een uitgaande staat van bevinding opgemaakt, maanden terug, en moet men op de hoogte zijn van de mankementen. Al die maanden dat het pand leeg stond bleek men niet in staat om mij een studio te verhuren waar ik een douche kan nemen. De boiler is kapot en de douchekop ook.
Dus ik betaal de huur voor een woning die niet in orde is als ik er in zal komen. Ook al betaal ik al op dit moment, mijn verhuis is pas gepland tegen de 25ste. Het lijkt mij maar normaal dat mijn woning die ik huur in orde zal zijn gemaakt. Volgens mij staat dit appartement al maanden leeg en is men er niet in geslaagd om dit voor de nieuwe huurder in orde te maken. Als een privé eigenaar een huis zou verhuren waar het sanitair niet in orde is, dan

zouden ze minpunten van de Stad krijgen...

Onderzoek:
Uit een eerste onderzoek bij de Dienst Onderhoud Gebouwen blijkt dat de mankementen niet op de uitgaande staat van vorige huurder zijn genoteerd. Dus de controleur van de dienst heeft de fout niet opgemerkt. Maar verder blijkt het defect wel op de ingaande staat genoteerd te zijn door een extern architect. Maar dat is pas recent gebeurd. De woning is leeg sedert eind juli, verzoeker huurt sedert 1 september, maar op 11 september is de ingaande staat nog niet gemaakt. Dit is dus te laat.
De dienst belooft om de boiler voor de verhuis van verzoeker te laten vervangen door een externe firma. Verzoeker wordt door ons op de hoogte gebracht. Zijn klacht is zeker gegrond want er zijn hier professionele fouten gemaakt. Voor de redelijke termijn is het niet zo duidelijk: de vervanging moet aan een externe firma gegeven worden en dit duurt altijd wat langer. Maar de vervanging had eerder kunnen gebeuren als men het defect eerder had opgeschreven.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Zorg ervoor dat de ingaande staat op tijd gebeurt en dat de uitgaande volledig en correct is om onaangename verassingen achteraf te vermijden.

redelijke termijn
adequate communicatie
Verzoek: 201009-331
Langdurige defecten.

Gisteren had ik contact met de Technische Dienst - Woningen, betreffende enkele defecten in de appartementen van de Vaartstraat. De dame heeft mij hier heel vriendelijk over geïnformeerd en zei dat zij dit reeds meerdere malen had doorgegeven, maar blijkbaar is hier nog steeds geen gevolg aan gegeven.
Het betreft hier volgende puntjes:
- Defecte garagepoort (derde week al).
- Toegangsdeur naar +1 is al 2 maanden kapot. Ze sluit niet meer want ze is volledig uit haar kader getrokken.
- Geen verlichting in traphal. Wij als garagehouders betalen dus iedere maand 25 euro voor een garageplaats die zelfs niet veilig is, want iedereen kan nu binnen.
- Op de eerste verdieping is het verklikkerlichtje van de lichtschakelaar kapot waardoor we al meer dan een maand in het donker moeten gaan zoeken naar de schakelaar om het licht aan te steken.

Kunnen deze problemen opgelost worden?

Onderzoek:
Eerst stellen we vast dat verzoekster haar vraag aan de verkeerde dienst stelt: het is niet de Dienst Bouwprojecten, maar de Dienst Onderhoud Gebouwen die de herstellingen uitvoert. Uit ons onderzoek blijkt duidelijk dat er hier iets fout gegaan is met het doorgeven van de verschillende defecten. De Dienst Onderhoud Gebouwen zegt dat er niets genoteerd staat in het programma (Planon) dat de werkopdrachten regelt voor de verschillende ploegen van de Dienst Onderhoud Gebouwen.
Waar zit de fout? In principe is er voor alle mogelijke defecten in de woningen van de Stad één enkel meldpunt de Dienst Wonen - Stadswoningen. Dit centrale telefoonnummer zou normaal in ieder gebouw ad valvas moeten hangen. Van verzoekster vernemen wij dat zij zeven weken geleden aan het centrale meldingsnummer het defect aan de poort heeft

gemeld en dat men toen heeft gezegd dat er wel een probleem was omdat het contract met het bedrijf afgelopen was en men op een nieuw contract moest wachten. Er is hier dus een zeker gebrek aan continuïteit. Verder zegt verzoekster dat alle berichten die worden uitgehangen er nooit lang blijven hangen door het veelvuldige vandalisme.
De Dienst Wonen geeft ons een chronologie van alle meldingen die zij hebben doorgegeven en de werkopdrachten die ze hebben opgesteld. Het blijft dus een mysterie: de defecten zijn doorgegeven, maar niet ontvangen?
Na onze tussenkomst wordt het nodige gedaan om de herstellingen uit te voeren. In ieder geval kunnen wij niet anders dan besluiten dat de communicatie van de defecten tussen de Dienst Wonen en de Dienst Onderhoud Gebouwen beter zou moeten kunnen verlopen. Het centrale meldpunt is een mooi initiatief maar toch is het hier fout gelopen. Wij vragen ons af of men, gezien de vele meldingen, geen automatische controle zou kunnen inbouwen, van wat er met de meldingen gedaan wordt. Met andere woorden: het is misschien nuttig om al die verschillende meldingen ook op te volgen.

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

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

redelijke termijn
proactief handelen
Verzoek: 201009-340
Alarm in niemandsland.

Ik woon in de Ferrerlaan in een appartement van de Stad. In februari heb ik aan de ombudsvrouw gemeld dat ik gedurende een half uur in de lift heb vastgezeten vooraleer iemand mij kwam bevrijden. Voor iemand van 81 jaar is dit niet niks, ik heb daar in het pikdonker gezeten en heb een hele tijd moeten roepen voor iemand mij toevallig gehoord heeft. Het alarm in de lift komt uit in de conciërgewoning, alleen… er is geen conciërge meer. Komt daarbij dat de liften om de haverklap defect zijn. Wij zijn nu zes maand verder en er is nog altijd niets veranderd. Wekelijks is één van de twee liften kapot. Er komt dan een technieker die wat oplapwerk doet en even later kunnen we opnieuw bellen. Die man zegt zelf dat die liften na 35 jaar en intens gebruik door een zeventigtal gezinnen compleet versleten zijn. Er is hier dringend iemand nodig die de boel een beetje opvolgt. Nu is de deurklink van de hoofddeur kapot: men moet de deur op een bepaalde manier dichtmaken, of men krijgt ze niet meer open. Ik heb het gevoel dat men ons echt in de steek laat.

Onderzoek:
In februari, bij de eerste melding, hebben wij deze eerstelijnsklacht bezorgd aan de Dienst Onderhoud Gebouwen. Verder hebben wij, tegen de gewoonte in, geen feedback mogen ontvangen, ook niet na een herinnering. Uit verder onderzoek blijkt dat de dienst wel bezig is met die liften. Er is vastgesteld dat ze versleten zijn en in feite moeten vervangen worden. Dit zou echter pas op het eind van 2011 zijn en ondertussen zal men ze zo goed mogelijk proberen te herstellen. Er is een afspraak met de onderhoudsfirma dat zij bij de minste

melding tussenkomen en voor de herstelling zorgen. Wij vragen ons af of dit wel de juiste aanpak is en of men niet eerder had kunnen voorzien dat de liften aan vervanging toe waren. De bewoners zullen bijna een volledig jaar moeten sukkelen met defecte liften. Daarenboven blijkt ook dat er merkwaardig genoeg geen alarmbel in de lift is, wat volgens de dienst wettelijk niet nodig is voor 2013. Omdat de liften toch vervangen worden is men niet geneigd daar nog aan te remediëren.

Opvolging:
De melding van verzoekster dat er in het afvallokaal geurhinder is en er eens dringend schoongemaakt moet worden, wordt door de Dienst Onderhoud Gebouwen onmiddellijk opgevolgd.
Enige later meldt verzoekster dat, bij een nieuw defect aan de lift, een persoon vast kwam te zitten en dan naar het nummer heeft gebeld van de onderhoudsfirma. Bleek dat men veranderd was van onderhoudsfirma. De oude firma is de persoon wel komen bevrijden. De nieuwe onderhoudsfirma is de herstelling komen uitvoeren. Volgens de Dienst Onderhoud Gebouwen hangt er aan de lift wel degelijk de naam en het telefoonnummer van de nieuwe firma, maar volgens verzoekster is die er pas gekomen nada ze naar de ombudsdienst had gebeld.
Bijna een volledig jaar met onbetrouwbare liften, zonder mogelijkheid om alarm te slaan, is een onredelijk lange termijn. Kon de vervanging niet voorzien worden?

Beoordeling: gegrond
Bijna een volledig jaar met onbetrouwbare liften, zonder mogelijkheid om alarm te slaan, is een onredelijk lange termijn. Kon de vervanging niet voorzien worden? Kan er geen juiste info in de lift aangebracht worden?

redelijke termijn
Verzoek: 201010-363
Vochtige muren.

Ik woon al zes jaar in mijn appartement in de Emile Moysonlaan. Het is een appartement op de vijfde verdieping, onder het plat dak. Al zes jaar heb ik vochtproblemen, in de living en in de slaapkamer. Ik heb hiervoor al verschillende brieven geschreven naar de Dienst Wonen. In 2007 is men het probleem komen oplossen. Wat men precies heeft gedaan, weet ik niet, maar heel kort daarop had ik weer vochtplekken, op dezelfde plaatsen. Ook mijn buurvrouw van toen, had vochtproblemen. Hoe het nu zit, bij de nieuwe huurders weet ik niet. Ik heb al veel brieven geschreven en heb al heel dikwijls gebeld naar het nummer voor de defecten en problemen. Die mevrouw zegt me dat ze niet meer kan doen dan het probleem doorgeven. Ik zou toch willen dat men er eens serieus werk van maakt, want die toestand is zeker niet gezond voor mijn kind.

Onderzoek:
De Dienst Onderhoud Gebouwen bevestigt ons dat de vochtproblemen, te wijten aan een lek aan het dak, bij hen nog op de lijst staan van uit te voeren werken. Omdat de eerdere tussenkomst niet geholpen heeft, zal men ingrijpender werken moeten uitvoeren en dit kan volgens de dienst niet met eigen personeel, zoals in 2007. Het raamcontract "dakwerken" is echter nog niet gestart en daarom moet men nog tot begin november wachten tot de aannemer is aangesteld. Er wordt ons beloofd dat de werken aan het dak van verzoekster prioriteit zullen krijgen. Wij hebben zeker begrip voor het feit dat het opstellen van de raamcontracten een slopende en complexe administratieve procedure is en dat alle herstellingen ondertussen niet met eigen personeel kunnen uitgevoerd worden, maar blijft het feit dat zes jaar met vocht omwille van een lekkend dak vooraleer een definitieve herstelling wordt uitgevoerd onverantwoord is.

Opvolging:
Enkele maanden later informeren we of de werken zijn uitgevoerd. De Dienst Onderhoud Gebouwen bevestigt ons dat er 40 m² roofing is geplaatst en dat het probleem nu opgelost zou moeten zijn. Volgens verzoekster zijn er echter nog vochtplekken te zien, maar dit is volgens de dienst normaal: de muren moeten nog uitdrogen en dat zou nog enige tijd kunnen duren.

Beoordeling: gegrond
Een definitieve herstelling heeft, na een eerste herstelling, nog eens vier jaar op zich laten wachten. Problemen met de raamcontracten kunnen een uitleg zijn voor die lange termijn maar zeker geen verantwoording. Verzoekster heeft in totaal 10 jaar met vochtproblemen te kampen gehad.

redelijke termijn
Verzoek: 201010-397
In de kou.

Ik woon in een sociale woning van de Stad Gent. Mijn aardgasverwarmingstoestel is sedert eind september defect. Ik heb dat gemeld op het defectennummer en op 29 september is iemand van de technische dienst langsgekomen. Hij heeft vastgesteld dat het toestel niet meer te herstellen is en hij heeft mij een nieuwe radiator beloofd. Maar sedertdien heb ik niets meer gehoord. Ik heb nu enkel een klein elektrisch vuurtje, maar ik kan mij daarmee niet verwarmen. Ik heb al een paar keer gebeld naar de technische dienst van de Dienst Wonen, maar die zeggen wel dat ze het doorgeven, maar er gebeurt niets.

Onderzoek:
Wij komen tussen bij de Dienst Onderhoud Gebouwen en een week later worden bij verzoekster en bij een buur een nieuwe gasconvector geplaatst. De dienst had vertraging opgelopen bij het afwerken van de werkopdrachten. Wat de oorzaak van de vertraging is, is niet duidelijk.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

redelijke termijn
Verzoek: 201010-398
Vervanging ruit.

Eind augustus 2009 stelde ik vast dat aan de dubbele beglazing van mijn sociale woning een waas ontstond. Ik heb verschillende stappen ondernomen om deze ruit te laten herstellen. Ik ben ondertussen twee jaar bezig en de ruit is nog steeds niet hersteld. Ik ben bij de bevoegde dienst, schepen en burgermeester gaan aankloppen maar er gebeurt niets. Ik ben het wachten beu. Er staan veel andere woningen leeg bij mij in de straat. Zou men het raam niet kunnen gaan wisselen met één van de ramen van de leegstaande woningen?

Onderzoek:
Uit het onderzoek blijkt dat de opdracht om glas in ramen te vervangen, werd uitbesteed aan een bedrijf. De Stad doet dat zelf niet meer. Blijkt nu dat, volgens de Dienst Onderhoud Gebouwen, de firma geen gevolg geeft aan de werkopdrachten van de Stad. De Stad heeft dan de nodige stappen gedaan - Wetgeving Overheidsopdrachten - om de glasopdrachten over te maken aan een andere firma. Die procedure nam meer tijd in beslag dan nodig

omdat er geen budgetten konden vrijgemaakt worden als gevolg van een fout door de dienst. Eens alles in orde met de aanbesteding moet de nieuwe firma een enorme achterstand inhalen. Er wordt aan verzoekster beloofd om tegen eind februari 2011 de gevraagde vervanging uit te voeren.

Opvolging:
Half februari kan verzoeker ons bevestigen dat de ruit eindelijk vervangen werd, tot grote tevredenheid van zijn moeder.

Beoordeling: gegrond
Twee jaar om een ruit te vervangen is niet redelijk.

Aanbeveling:
Het is aangewezen om ook kleine herstellingen correct op te volgen, vooral als ze zoals in dit geval een grote invloed hebben op het comfort van de bewoners. Neem op tijd de nodige maatregelen.

redelijke termijn
efficiëntie en effectiviteit
Verzoek: 201010-405
Verdronken helden.

Ik woon al 21 jaar in het sociaal appartementsblok A op het Heldenplein in Gent. Dit blok kampt al vier jaar met water in de kelder. Vroeger was dit nooit het geval, dus wij vermoeden dat het niet echt om grondwater gaat zoals wordt beweerd door de techniekers. Dit betekent dat alle privékelders in de grote kelder eigenlijk niet gebruikt kunnen worden. Het is een haard van ongedierte, zelfs kikkers en een pad. De grote vuilniscontainers staan in het water. Het water komt soms tot net onder de tellers. Dit is levensgevaarlijk. De put onder de liftkoker zit vol water. Een paar maanden geleden werd dat water eruit getrokken maar dat komt gewoon terug omdat men de oorzaak niet aanpakt.
Of het nu om grondwater gaat of kraantjeswater, vandaag kan men het water niet meer langs de muur zien stromen omdat het weer bomvol zit met vuil van sommige huurders. De kelder stinkt. Ikzelf en ander huurders hebben dit al ontelbare keren aangebracht bij de technische dienst Huisvesting. Als je naar het Zuid gaat zeggen ze: "Ge moet naar de Kokerstraat." Men is al komen kijken en na drie keer aandringen, komt de verantwoordelijke nog eens kijken volgende week, er is al heel veel gekeken... Ik heb ongeveer twee jaar geleden gebeld naar de ombudsdienst voor de kelder en de zolder: de zolder is opgelost na de tussenkomst van de ombudsvrouw. In de kelder is dan een pompje geïnstalleerd op het hoogste punt van de kelder alsof water naar boven kan lopen, dus die pomp werkt niet. Dus is er:

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

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

Onderzoek:
Dit is niet de enige klacht uit dit gebouw die ons bereikt heeft. Wij bezorgen beide klachten aan de Dienst Onderhoud Gebouwen. Blijkt uit ons onderzoek dat de dienst al meer dan een jaar op de hoogte is van de wateroverlast in de kelders en de lift. Er zijn wel al acties

ondernomen (dompelpompen) maar zonder veel effect. Er wordt dan nog eens geprobeerd om het water tegen te houden door een waterkering te metselen. In feite geeft de dienst zelf toe dat het probleem enkel definitief kan opgelost worden mits een planmatige aanpak: de kelders waterdicht maken. In afwachting blijft het aanmodderen en kan de lift niet werken. Blijkt echter dat het hier uiteindelijk niet om grondwater gaat, maar om regeninslag via het vensterraam. Een aantal technische .ingrepen zullen verhinderen dat er nog water in de kelderverdieping komt. Ondertussen is ook de liftkoker leeggepompt en is de lift hersteld, in afwachting dat hij volgend jaar vervangen wordt. Wij blijven met de vraag waarom men niet eerder naar de oorzaak van de waterproblemen heeft gezocht en vragen ons af of men voldoende aandacht heeft geschonken aan de klachten van de bewoners.

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

Aanbeveling:
Zoek, naast en tegelijkertijd met het wegnemen van de gevolgen, ook van bij de eerste klachten naar de oorzaak van de mankementen.

redelijke termijn
Verzoek: 201011-430
Water en glas.

Ik woon in een stadswoning, op het gelijkvloers, op het Spaans Kasteelplein. Ik heb last van vocht in mijn woning. Ik heb dat al ettelijke keren gemeld aan het centrale meldpunt, maar men komt het niet repareren. Het raam van de achterdeur is gebroken, al meer dan een jaar, als gevolg van een inbraak. Ook hiervoor heb ik al verschillende keren gebeld en men noteert het wel allemaal, maar men komt het niet repareren. Wij leven al in angst na de derde inbraak in korte tijd en dat gebroken raam, waar alleen een karton is geplaatst is precies een uitnodiging om nog eens in te breken. Wanneer gaan de problemen worden aangepakt? Kunt u mij dat zeggen, want van de diensten krijg ik geen antwoord hierop?

Onderzoek:
De Dienst Onderhoud Gebouwen zegt dat zij van verzoekster nooit een melding ontvangen hebben voor de vochtproblemen noch voor de gebroken ruit. Ook bij de Dienst Wonen, waar het centraal meldpunt voor de defecten is, vindt men niets terug. Na onze tussenkomst probeert de sociaal consulente van het gebouw, zegt de Dienst Onderhoud Gebouwen ons, verzoekster verschillende keren telefonisch te contacteren om een afspraak ter plaatse te maken, maar zonder succes. Op een briefje in haar brievenbus reageert ze ook niet, zegt men ons. Uiteindelijk wordt er dan toch contact gelegd door de consulente via telefoon en er wordt afgesproken dat verzoekster haar vragen om herstelling zal doorgeven aan het meldpunt. Want zolang dat niet gebeurd is, kan er volgens de Dienst Onderhoud Gebouwen geen werkopdracht worden opgesteld en kan men dus de herstelling niet uitvoeren. Wij kunnen dit grotendeels begrijpen, maar wij vragen ons toch af waarom, in dit ene concrete geval, de Dienst Onderhoud Gebouwen zich zo stug opstelt en zelf niet iemand ter plaatse stuurt om de nodige vaststellingen te doen en de herstellingen uit te voeren. De dienst beschikt nu toch over alle gegevens.

Opvolging:

Drie maanden later is de herstelling nog altijd niet uitgevoerd omdat verzoekster de .vraag nog altijd niet heeft doorgegeven. De consulente heeft in al die tijd verschillende keren proberen langs te gaan en contact te hebben, zonder succes. Blijkbaar is verzoekster heel weinig thuis en is ze telefonisch moeilijk bereikbaar. Maar consulente blijft proberen.

Beoordeling: geen oordeel
Dat twee diensten de verschillende meldingen niet terugvinden laat vermoeden dat verzoekster haar vraag niet op de correcte manier naar het centrale meldpunt heeft gestuurd. Maar waarom het dan na contact met de ombudsdienst en met de consulente van de Dienst Wonen niet gebeurt, kunnen we zelf niet achterhalen want verzoekster beantwoordt onze telefoonoproepen niet en reageert niet op onze berichten. Ook krijgt de consulente geen contact.

redelijke termijn
proactief handelen
Verzoek: 201011-431
Defecte lift.

Het is al van in mei dat hier één lift niet werkt.
Ik hoop dat die tweede lift toch vlug wordt gemaakt. Ik woon op de zesde verdieping. Dat is niet te doen zonder lift.
Is het mogelijk om het nodige te doen dat die lift wordt gemaakt?

Onderzoek:
Dit is de zoveelste klacht over de liften in dit gebouw. De Dienst Onderhoud Gebouwen zegt dat men inderdaad op de hoogte is van de voortdurende problemen met die liften.
De vier liften van het gebouw moeten vervangen worden, maar dit zal pas gebeuren in het najaar van 2011. Ondertussen worden de liften zoveel mogelijk operationeel gehouden: de onderhoudsfirma heeft daarover een akkoord gesloten met de dienst. Maar het loopt niet vlot, ook al omdat de bewoners het centraal telefoonnummer voor de defecten bellen terwijl ze volgens de dienst rechtstreeks naar de onderhoudsfirma moeten bellen. Men moet dit dus duidelijk communiceren. Al zegt de dienst dat men ieder jaar, met de huurprijsberekening de nuttige telefoonnummers meedeelt. Toch blijven wij klachten krijgen, van verschillende bewoners, over verschillende defecten, die dan telkens opnieuw verholpen worden. Dit zal zo blijven duren tot de vervanging. Wij vragen ons af of men die vervanging niet eerder had kunnen voorzien, rekening houdend met de leeftijd van de liften en met het altijd maar vaker voorkomen van defecten.

Beoordeling: gegrond
De vele bewoners van het appartementsgebouw moeten dus nog een jaar wachten vooraleer de liften worden vervangen, met alle ongemakken vandien. Kon men die vervanging niet eerder plannen?

Aanbeveling:
Hou rekening met de slijtage van het materiaal en plan een vervanging op tijd in.

professionaliteit
Verzoek: 201012-465
Waterval.

Zaterdagavond 4 december rond 23u30 begon er water uit mijn plafond naar beneden te

stromen. Ik woon op het gelijkvloers. Ik belde de Brandweer die ter plaatse kwam rond middernacht. De Brandweer stelde vast dat het water niet van de eerste verdieping kwam, maar wel van de dakgoot waarin een scheur werd vastgesteld. Er kwam heel veel water binnen. De Brandweer heeft een stuk plastic op de scheur gelegd om te beletten dat er nog meer water zou binnenkomen.
De Brandweer zei mij dat ik geen elektriciteit meer mag gebruiken tot het probleem is hersteld. Mijn plafond zit immers vol water. Sindsdien is mijn elektriciteit dus uitgeschakeld. Ik kan dus geen elektrische apparaten gebruiken, ook geen wasmachine.
Maandag 7 december belde ik naar het contactnummer van de cel Stadswoningen om dat allemaal te melden. Ik heb vijf keer gebeld om zeker te zijn dat er wel iemand zou worden gestuurd. Gisteren dinsdag 8 december zijn twee mannen van de technische dienst komen kijken. Zij zijn hier misschien vijf minuten geweest. Hoewel ik via de telefoon had gezegd wat het probleem was, hadden zij geen ladder mee. Zij hebben niet eens gekeken naar de dakgoot want zij wilden hun benen niet breken. Zij stelden alleen vast dat het water nu niet meer liep. Dat is normaal, want het vroor. Verder hebben zij niets meer gezegd en zij zijn vertrokken. Ik heb nog gevraagd wat ik moest doen, maar zij waren weg.
Ik ben hartpatiënte, ik durf geen elektriciteit te gebruiken. Ik hoop dat die dakgoot heel spoedig op zo een manier wordt hersteld dat ik opnieuw elektriciteit kan gebruiken.

Onderzoek:
Onmiddellijk contacteren wij de Dienst Onderhoud Gebouwen en wijzen op de hoogdringendheid van het probleem. Wij vragen om onmiddellijk in te grijpen. Maar van verzoekster vernemen wij later, als we informeren of alles nu vlug in orde is gekomen, dat ze toch nog twee weken heeft moeten wachten voor de definitieve herstelling.

Beoordeling: gegrond
Normaal gezien is twee weken een correcte termijn, maar in dit geval was men onmiddellijk moeten tussenkomen. Daarenboven kreeg verzoekster geen enkele feedback waarom ze de herstelling niet onmiddellijk konden uitvoeren.

integriteit - voorbeeldfunctie
redelijke termijn
Verzoek: 201012-497
Niet geruimd.

Wij wonen in de Vaartstraat en wij hebben daar ook een garage. Vorige week heb ik tot tweemaal toe gebeld naar de technische dienst met de vraag of het mogelijk was om zowel de straat als de in- en uitgang van de garage te komen strooien.
Het ligt er hier momenteel spekglad bij en het is al een avontuur op zich om in en uit de garage te rijden zonder brokken te maken. De oprit naar de Brugse Vaart ligt er ook al spekglad bij. De trottoirs worden niet gestrooid noch geruimd.
Wij wonen in de appartementen van de Stad Gent, en zoals u weet is daar ook een appartementsgebouw voor oudere mensen. Deze mensen moeten nu niet meer buitenkomen vermits ze alle risico lopen op breuken. Maar ook voor de mensen die moeten gaan werken is het dagelijks een avontuur om veilig op de baan te geraken.

Onderzoek:
Van de Dienst Onderhoud Gebouwen vernemen we dat dit gebouw een conciërge heeft en volgens de dienst staat die conciërge in deze uitzonderlijke weersomstandigheden, speciaal vroeg op om een looppad sneeuw- en ijsvrij te maken. Het klopt dat hij de oprit van de garage niet had gedaan, omdat hij dacht dat het om de openbare weg ging. Na onze tussenkomst komt dit in orde en dit wordt ons bevestigd door verzoekster. Wat de openbare weg betreft: wij raden verzoekster aan om aan de Dienst Wegen te vragen om de straat te

strooien: de dienst kan dan nagaan of deze straat opgenomen is in de prioritaire straten.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

5.3. Dienst Service en Logistiek

integriteit - voorbeeldfunctie
Verzoek: 201002-50
Politiecombi.

Iemand uit mijn straat werkt bij de Stad Gent. Regelmatig zie ik hem thuiskomen met een politiecombi, waarmee hij duidelijk boodschappen heeft gedaan. Ik heb dit een tijd gadegeslagen en opgeschreven: datum, uur en nummerplaat van de politiecombi. Ik vermoed dat hij die boodschappen ook tijdens zijn werkuren doet. Ik vind dit een vorm van misbruik: boodschappen doen op kosten van alle burgers en dan nog in een politievoertuig, wat misleidend is. Het gaat telkens om vrij nieuwe politiecombi's. Stel dat er daar een ongeluk mee gebeurt? Ik versta niet hoe zo iets mogelijk is. Gebeurt er dan geen controle binnen de dienst waar die man is tewerkgesteld?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de klacht niet uit de lucht gegrepen is. Wij brengen zowel de Dienst Intern Toezicht van de Politie als het departementshoofd van het betrokken personeelslid op de hoogte. De burgemeester en de korpschef worden geïnformeerd. Ook de stadssecretaris wordt als hoofd van het personeel op de hoogte gebracht van de klacht. Het personeelslid werkt niet bij de Politie maar is wel een personeelslid van de Stad. Hier volgt een intern onderzoek.

Beoordeling: geen oordeel
Er is een tuchtonderzoek gestart: wij zijn niet bevoegd.

5.4. Dienst Vastgoedbeheer

Verzoek: 201012-475
Opkuis stadseigendom.

Ik woon in de Mahatma Gandhistraat en achter mijn tuin is er een braakliggend terrein van de Stad Gent, vroeger opgekocht van een bedrijf. Dat terrein staat vol onkruid, distels, netels maar vooral bramen die twee meter hoog groeien. Nu zijn die al genaderd tot op twee meter van mijn tuin en die bramen hebben grote stekels waar ik niet durf aankomen. Ik heb dat al geprobeerd maar mij serieus pijn gedaan. Als er niets gedaan wordt, zijn die in de lente in mijn tuin. Wilt u het nodige doen opdat de Stad haar verantwoordelijkheid zou nemen?

Onderzoek:
Verzoekster had dit nog nergens gemeld. Wij delen haar dan ook mee dat zij dergelijke zaken, bij twijfel over wie bevoegd is, altijd kan melden aan Gentinfo, dat dan het nodige zal doen. Na wat aandringen bevestigt de Dienst Vastgoedbeheer ons dat bewust terrein wel

degelijk eigendom is van de Stad en dat het onder het beheer van de Groendienst valt. Na onze tussenkomst geeft de Groendienst het terrein een maaibeurt.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 201010-403
Gebruik kraakpanden.

We stuurden reeds diverse keren de vraag naar een vergaderzaal (12 tot 40 personen voor 1 x per maand) en secretariaatslokaal (die we graag delen met andere organisaties…).
In de pers lezen we dat verenigingen hun intrek nemen in voormalige stads-kraakpanden. Wij zijn ook geïnteresseerd.

Onderzoek:
Het in gebruik geven van leegstaande gebouwen, eigendom van de Stad, om het kraken te vermijden wordt behandeld door de Dienst Vastgoedbeheer van het Departement Facility Management. Er is hiervoor door de dienst een collegebesluit en gemeenteraadsbesluit uitgelokt, dat de voorwaarden en modaliteiten regelt. We bezorgen het collegebesluit aan verzoeker, evenals de contactgegevens van de behandelende dienst.

Beoordeling: geen oordeel

Hoofdstuk 6
DEPARTEMENT MILIEU, GROEN EN GEZONDHEID

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

6.1. Gezondheidsdienst

Verzoek:201002-63
Vuile bermen.

Ik heb het college van burgemeester en schepenen van de Stad Gent gewezen op het vele afval dat op de Leieberm van de Belvedèreweg ligt.
Dit is een steeds weerkerend probleem dat blijkbaar niet opgelost raakt. Vandaag werd door ons ook de Stadswacht aangesproken over deze zaak.
Het is evident dat het afval zo maar niet uit de lucht komt gevallen, maar te wijten is aan de mensen die hun afval deponeren op de berm. Ook Ivago gaat niet vrijuit. Immers als het waait vliegen de blauwe zakken her en der en blijven liggen. Ook bij het ophalen van papier en pmd vliegt er van alles rond als het waait. Opkuisen, oprapen of verwijderen is een andere zaak. Ook hier moet iets gebeuren.
Blijkbaar zou er ook een probleem van bevoegdheid zijn tussen de Stad Gent en de Vlaamse overheid (Waterwegen en Zeekanaal).
Mocht dit zo zijn willen wij aanstippen dat de buurt daar niet de dupe kan van zijn.
Wij willen tevens melden dat deze berm nu voor de tweede maal niet gemaaid is. Met

andere woorden deze berm ligt er nu al drie jaar verloederd bij. Een verloederde berm vraagt om meer verloedering. Dus het komt er niet op aan of er al of niet wat meer afval bij komt.

Onderzoek:
De analyse van deze burger houdt steek. In eerste instantie wordt de berm opgeruimd, vijf dagen na de klacht, door de Gezondheidsdienst, ondanks het regenweer en ondanks het feit dat de oever en de bermen eigenlijk tot het Vlaamse Gewest behoren (en er bestaan afspraken over wie wat moet doen).
De dienst meldt dat de toestand fel verbeterd is maar nog zeker niet ideaal. 's Anderendaags wordt door de dienst alweer recent gedropt zwerfvuil aangetroffen.
Ook een sluikstort op de waterberm aan de Eedverbondkaai wordt volledig opgeruimd (één zak van 130 l plus houtafval).
De Gezondheidsdienst beschikt op dat ogenblik niet over personeel dat kan varen met een ponton, wat blijkbaar de beste en veiligste manier is om de bermen op te ruimen.
Daarom diende de dienst op te ruimen vanaf de straat, wat de taak fel bemoeilijkt en gevaarlijker maakt voor het personeel.
Een tweetal maanden later meldt de Gezondheidsdienst dat de berm om de twee weken zal worden onderhouden.
Verzoeker mag zich in de toekomst rechtstreeks richten tot de Gezondheidsdienst.

Besluit:
Verzoeker schreef ons aan op hetzelfde ogenblik dat hij twee leden van het college van burgemeester en schepenen aanschrijft. De Gezondheidsdienst geeft ondanks de bijzonder moeilijk weersomstandigheden zeer snel gevolg aan de vraag. Toch stellen wij vast dat deze klachten over vervuilde bermen de jongste jaren telkens terugkomen en dat het dus toch gaat over een structureel probleem.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:
Aan college van burgemeester en schepenen: Goede afspraken tussen het Vlaamse Gewest en de Stad Gent, maar vooral aanpak van opvoeding van onbehoorlijke burgers zijn hier het belangrijkst.

zorgvuldigheid - procedure
proactief handelen
Verzoek: 201006-234
Ongedierte.

Tussen mijn straat, de Destelbergenstraat, en de Cécile Cautermanstraat is er een pleintje met een hondentoilet. Al meer dan drie jaar hebben wij daar last van. Aan het hondentoilet is er wat groen, vooral struiken en in die struiken zit er van alle soorten ongedierte. Neen, het zijn geen muggen, ik denk eerder vlooien of een ander soort kleine insecten. Wij worden gebeten dat het niet meer mooi is. Het hondentoilet wordt alle dagen gekuist. Enfin, ze nemen het vuil mee, meer is dat niet. Ik heb dit al gesignaleerd aan de Gezondheidsdienst en men is al komen kijken. Men heeft gezegd dat er niets aan te doen is en dat wij beter een lange broek dragen. Dat is toch geen oplossing! Vrienden van ons, die aan het Scheldeoord wonen hadden ook dat probleem en het is veel verbeterd sinds men de struiken aan het hondentoilet heeft weggedaan. Ik zou willen vragen om dat bij ons ook te doen.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de controleur van de Gezondheidsdienst ter plaatse is geweest.

Hij heeft geen infestatie door een of ander insect kunnen vaststellen.
Men kan alleen vermoeden dat de beten komen van de knijten (bloedzuigende muggen) in de ruime omgeving van de Schelde, de zogenaamde scheldemuggen. Volgens de Gezondheidsdienst kan dit niet worden toegeschreven aan de beplanting rond het hondentoilet. De dienst raadt aan om op de niet bedekte lichaamsdelen een product te gebruiken op basis van DEET om zich te beschermen tegen de muggen.
De Gezondheidsdienst volgt zorgvuldig de gangbare procedure bij hondentoiletten. De struiken verwijderen, zal geen oplossing bieden.

Beoordeling: ongegrond

professionaliteit
Verzoek: 201008-300
Rattenplaag.

Al enkele weken krioelt het in de Jakob Van Caeneghemstraat van de ratten; ze kruipen overal en ondertussen komen ze ook binnen. Ik wist al dat het erg was, maar onlangs zag ik pas echt hoe erg: 's nachts zag ik zowaar een hele kolonie erop uit trekken, op het dak, op de grond, overal ratten, niet te doen!
Samen met een buurvrouw ben ik dit dan gaan melden aan het Baudelohof. Daar werd ons probleem echter helemaal niet ernstig genomen. De man van de Gezondheidsdienst zei alleen dat het enorm druk was en dat er overal in Gent kakkerlakken en vlooien zitten. De buren krijgen nu dus elk om beurt een bakske tegen de ratten. Ik moet nog twee weken wachten op zo een bakske, en mijn buurvrouw nog langer. Volgens de man van de Gezondheidsdienst mogen we zelfs nog blij zijn dat we zo een bakske krijgen. Maar we zijn helemaal niet blij! Zo een bakske gaat die plaag niet oplossen! Daarnaast was mijn buurvrouw ook heel ontdaan over de arrogantie waarmee we te woord werden gestaan.
Er zijn veel sluikstorten in de buurt en veel bewoners zetten hun afval op de koer in .gewone zakken. Dat helpt natuurlijk niet, maar het probleem ligt volgens ons bij één familie waar iedereen bang voor is. Daar zit het nest en zolang dat niet weg is, zal het probleem blijven duren. De apotheek heeft zelfs geen rattenvergif meer omdat de buurt het allemaal opgekocht heeft en een bakske waar we weken op moeten wachten gaat het ook niet oplossen.
We hebben dan onze buurtinspecteur maar aangesproken en die is langs geweest. Hij kan echter niet zomaar optreden op privé domein, maar hij doet wel zijn best en hij zoekt naar oplossingen. We zijn echt content van hem. We willen echter een oplossing voor die rattenplaag, en liefst vandaag nog. Op de Gezondheidsdienst moeten we blijkbaar niet rekenen.

Onderzoek:
De Gezondheidsdienst zegt dat het uitvoeren van een interventie in de vakantieperiode inderdaad kon uitlopen. Voor de interventies in de Jacob Van Caeneghemstraat was dat tussen de 8 en de 11 kalenderdagen.
Volgens de Gezondheidsdienst werden er geen uitspraken gedaan over vlooien en kakkerlakken, en werd er ook niet gezegd dat de bewoners blij mogen zijn dat ze een bakje krijgen. Het is hier dus woord tegen woord.
Verder zegt de Gezondheidsdienst dat het plaatsen van een rattenbak de juiste manier is om het rattenprobleem aan te pakken. Dat blijkt ook, want als we verzoeker een beetje later contacteren, zijn er geen ratten meer te zien. Ook een maand later zijn er geen ratten meer te zien.

Beoordeling: geen oordeel
Een interventie duurde inderdaad wat langer, maar gebeurde toch nog binnen een redelijke

termijn. De klacht van verzoeker en zijn buurvrouw was er vooral op gebaseerd dat zij geen vertrouwen hadden in het plaatsen van "zo een bakske" om de rattenplaag te bestrijden. De resultaten tonen echter dat dit wantrouwen onterecht was.

redelijke termijn
professionaliteit
adequate communicatie
Verzoek: 201010-389
Rattenbak.

Ik bel u omdat ik bij de Gezondheidsdienst geen gehoor vind. Wij hebben heel veel last van ratten maar als we contact opnemen met de Gezondheidsdienst om zo een bak te laten plaatsen krijgen we als antwoord dat ze geen tijd hebben om langs te komen. Die ratten vormen een enorm probleem en ik had toch graag gezien dat er zo vlug als mogelijk een bak zou geplaatst worden om die ratten te vangen.

Onderzoek:
Wij geven de vraag onmiddellijk door aan de Gezondheidsdienst en vernemen dat de bestrijding uiteindelijk na tien dagen wordt uitgevoerd.
Op dat adres stond volgens de Gezondheidsdienst al een bak, die bij de interventie terug werd opgevuld. Over de bewering "dat ze geen tijd hebben", betwijfelt het diensthoofd of dit met die woorden werd gezegd. Het klopt wel dat de dienst door een structureel personeelstekort niet kon langskomen, maar er werd de instructie gegeven dat - als mensen belden voor een her-controle, de dienst dit op een lijst ging zetten. Van zodra mogelijk, zou de Gezondheidsdienst de mensen zelf contacteren. Nog volgens de Gezondheidsdienst geeft het secretariaatspersoneel soms wel bijkomende informatie in verband met ‘te nemen maatregelen’, maar dat is niet altijd gemakkelijk als men de toestand ter plaatse niet kent (bijvoorbeeld de oorzaak van het rattenprobleem). Men suggereert soms om "zelf wat gif aan te kopen", maar in de meeste gevallen zien burgers dat niet zitten en blijven ze aandringen op een vlugge interventie.
Er gebeurt binnen een redelijke termijn een interventie. Over het gebrek aan professionaliteit bij de communicatie verschillen de versies van verzoeker en dienst onderling.

Beoordeling: geen oordeel
De vragen over rattenbestrijding blijven zich herhalen ook na de vakantiemaanden.

professionaliteit
continuïteit
Verzoek: 201010-393
Rattenfeest.

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

niet kunnen uitvoeren. Dus: de ratten hebben vrij spel. Wie kan ons helpen?

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

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

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

redelijke termijn
zorgvuldigheid - procedure
continuïteit
Verzoek: 201010-409
Zieke bestrijders.

Wij hebben kakkerlakken in onze privé woning.
De eerste keer belden wij begin deze maand naar de Gezondheidsdienst. Wij kregen een afspraak voor 12 oktober. Men belde ons dan dat het niet doorging want de bestrijder was ziek.
Dan kregen wij een tweede afspraak voor 21 oktober. Dat ging toen ook niet door want er waren twee bestrijders ziek. Men ging ons opbellen voor een nieuwe afspraak.
Ondertussen hebben wij nog altijd kakkerlakken. Wij vragen ons af wanneer men eindelijk zal komen.

Onderzoek:
Wij ontvangen deze vraag de vrijdagnamiddag voor het verlengde weekend van 1 november en nemen onmiddellijk contact op met de Gezondheidsdienst. Nog dezelfde namiddag deelt de Gezondheidsdienst mee dat een afspraak werd vastgelegd voor woensdag 3 november. 's Anderendaags wordt ons bevestigd dat de bestrijding heeft plaatsgevonden. Er werden geen levende kakkerlakken vastgesteld, wel dode exemplaren. Volgens de Gezondheidsdienst was er een heel lage infestatiegraad, maar was de bestrijding noodzakelijk.
Wij stellen tegenover de dienst dat ondanks de ziekte van medewerkers, de mensen toch binnen een redelijke termijn moeten worden geholpen. De Gezondheidsdienst is het

hiermee eens, maar stelt dat in sommige situaties ‘overmacht’ geldt en dat men niet op alle situaties voorbereid kan zijn.
De eerste afspraak ging over 12 oktober, maar de besprijding vond uiteindelijk plaats op 3 november. Dit is nog net een redelijke termijn. In elk geval werd de procedure gevolgd en werd door de dienst aan de hand van deze klacht snel ingegrepen.

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

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gedeeltelijk gegrond maar gecorrigeerd na interventie.

6.2. Groendienst

Verzoek: 201002-33
Plantsoen.

Het vrij recent aangelegde plantsoen rond een boom op de hoek van de Burgstraat en het wegje naar de parking Ramen rechtover de supermarkt is echt een vuilnisbelt en een hondentoilet. Kan de Groendienst eens de aanleg bekijken want iedereen kan zo zien dat het echt het vuil aantrekt: blikjes, hondendrollen. De uitbater van de supermarkt neemt soms iets weg maar het is zijn taak niet om dit blijvend te doen.
Mensen in de buurt klagen over verloedering van de straat. Hondendrollen overal, geen echte controle hierop. Ze zullen nu ook affiches uithangen als burger maar mocht de Groendienst toch ook het parkje iets meer onderhouden, misschien in plaats van blote aarde toch steentjes. Misschien zou dit honden afstoten, zou het minder vuil aantrekken.
En opnieuw een campagne tegen sluikstort en hondendrollen. Ook loslopende honden.

Onderzoek:
Wij nemen contact op met de bevoegde diensten. Onmiddellijk deelt de Dienst Gemeenschapswachten mee dat in de Burgstraat al een huis-aan-huis actie was gebeurd met affiches en flyers. Men had ook aan Ivago gevraagd om de vegers langs te sturen om de poep op te ruimen. Men meldt ook dat de gemeenschapswachten-vaststellers drie patrouilles deden in de Burgstraat en Ramen. Ook werden flyers en affiches uitgedeeld in een aantal straten. Er werd heel veel hondenpoep gesignaleerd in de boomspiegels. Bij de patrouilles worden hondeneigenaars aangesproken op het bezit van hondenpoepzakjes. Van alle hondeneigenaars die werden aangesproken was er maar één niet in regel. Bij de patrouilles wordt het vrij recent aangelegde plantsoen rond een boom op de hoek van de Burgstraat en het wegje naar de parking Ramen rechtover de supermarkt extra in de gaten gehouden.
De Groendienst meldt dat de boomspiegels in de Burgstraat momenteel niet beplant zijn. De dienst bevestigt dat er een groot hondenpoep- en zwerfvuilprobleem is. Als de Groendienst ter plaatse gaat, om de boomspiegels te onderhouden, moet men noodgedwongen met een schop de bovenste laag wegschrapen zodat onkruid en hondendrollen op een propere manier kunnen verwijderd worden. Men zou dit al enkele keren hebben gedaan tijdens de groeiperiode. Volgens de Groendienst stelt het zwerfvuilprobleem zich vooral in de buurt van de supermarkt. Verder meldt de dienst dat het de bedoeling is de boomspiegels te beplanten. De Groendienst kan echter niet garanderen dat de aangeplante struiken het hondenpoepprobleem zullen verminderen. Volgens de dienst zullen de geplande controles

en het optreden van de Gemeenschapswachten de meeste uitwerking hebben.
Wij leggen dit ook voor aan de politie, die deze opdracht overlaat aan de stadswachten

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 201006-209
Pluisjes.

Sinds enkele weken is het bij ons onhoudbaar om buiten iets te doen. De bomen verliezen pluisjes bij kan niet meer. De bomen aan het wandelpad in de Sint-Bernadettestraat.
Het is onmogelijk om onze kleinkinderen in de tuin te laten spelen.
Zou het mogelijk zijn deze bomen eens te laten snoeien zodat de kinderen terug deftig buiten kunnen spelen en eens een appel zouden kunnen eten zonder pluisjes in hun mond te krijgen.

Onderzoek:
Wij ontvangen deze vraag begin juni. Volgens de Groendienst gaat het over witte pluisjes van populieren. In deze periode is het voorkomen van pluizen in de buurt van populieren normaal. De zaadjes van de populier worden verspreid door dergelijke pluizen en kunnen kilometers ver door de wind gedragen worden. Dit verschijnsel is meestal beperkt tot twee, hooguit drie, weken. Snoeien van de bomen zal volgens de Groendienst weinig soelaas brengen. Volgend jaar zouden de bomen opnieuw pluizen. Het is een verschijnsel dat tijdelijk hinder oplevert en dat gepaard gaat met droog weer. Als het in de periode van pluizen nat is dan gaat deze voorbij zonder dat iemand het merkt. Blijft het droog en is er veel wind, dan kan men tot op grote afstand van de populier hinder ondervinden. De Groendienst kan hier spijtig genoeg weinig aan doen.

Opvolging:
Eind juni meldt verzoeker dat er nog altijd pluisjes vallen. Waar hij het aanvankelijk had over "bomen" stelt hij nu dat "die boom" volgens hem weg moet. Om verder te kunnen bemiddelen bij de Groendienst, vragen wij daarom aan verzoeker verduidelijking over welke boom hij het specifiek heeft. Op deze vraag komt vanwege verzoeker echter geen reactie meer.

Beoordeling: geen oordeel

doorschuifgedrag
Verzoek: 201002-56
Gevaarlijke boom.

.Achter ons huis ligt een speelweide van de Stad Gent. Vroeger was dat van een boer en die heeft destijds bomen geplant om de weide af te bakenen. Een van die bomen staat op de grens met onze grond. Dat is ondertussen een enorme boom geworden, maar vooral ook een gevaarlijke boom. Een tijd geleden is er nog een enorme tak naar beneden gevallen. De Brandweer heeft die toen verwijderd samen met alle andere gevaarlijke takken. Zij mochten echter de boom zelf niet bijsnoeien.Ik vind die boom echt gevaarlijk, zeker als je weet dat daar kinderen rondlopen. Wat dat betreft, staan er trouwens nog een aantal bomen op de weide die ook niet te vertrouwen zijn. Daarom contacteerde ik de Groendienst om te vragen of die bomen eens grondig gecontroleerd en gesnoeid kunnen worden. Volgens de Groendienst was dat echter niet voor hen, dus verwezen ze mij door naar het kadaster. Het kadaster verwees mij door naar de Milieudienst. De Milieudienst verwees mij door naar een

huisvestingsmaatschappij. Ondertussen wordt er dus niets aan die boom gedaan en word ik van pier naar pol gestuurd. Ik weet alleen dat de Groendienst van de Stad Gent daar het gras komt afrijden en dat de boom zeker niet van mij is (ook al is hij ondertussen al zo groot geworden dat hij ook op mijn grond staat). Wil er nu eindelijk iemand die boom controleren en snoeien voor er een tak op iemand zijn hoofd valt?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de speelweide eigendom is van een huisvestingmaatschappij. Het onderhoud van dit terrein gebeurt echter door de Groendienst.
De populier staat op de grens van dit perceel en dat van verzoeker. Een boom kan geen twee eigenaars hebben. Volgens de Groendienst geldt als maatstaf dat het middelpunt van de stam bepaalt van wie de boom is. Op deze wijze oordeelt de Groendienst dat verzoekster eigenaar is van de boom.
De Groendienst merkt ook nog op dat de boom kerngezond is maar toch dood hout bevat dat beter zou worden verwijderd. Verzoekster zou dit als eigenaar van de boom dus moeten doen. Op onze vraag verklaart de Groendienst zich bereid om verzoekster daarbij technisch te adviseren.
Het is zeer de vraag of het nodig was om deze burger van de ene dienst naar de andere te verwijzen. Zij had meteen ook hetzelfde antwoord kunnen krijgen als wij van de Groendienst kregen. Bij betwisting over de eigendom had het Kadaster in tweede instantie soelaas kunnen bieden.
Tot slot vestigt de Brandweer er de aandacht op dat bij een tussenkomst omwille van veiligheidsredenen, de rekening wordt voorgelegd aan de eigenaar van de boom.

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

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn
zorgvuldigheid - procedure
coulance
Verzoek: 201003-87
Hanen en hennen.

Er lopen al een hele tijd kippen in de buurt. Op zich heb ik niets tegen die beesten, maar ze komen ook in de tuinen van de mensen en ze scharten alles kapot. Ik heb vorig jaar al eens gebeld naar de Groendienst, maar ze lopen er dus nog. Het zijn een zeven- à achttal kippen en meestal lopen ze op het braakland ter hoogte van de bushalte. Het zijn hanen en hennen. Kunnen die gevangen worden vooraleer er weer kleintjes bijkomen?

Onderzoek:
De Groendienst bevestigt dat vorig jaar werd ingegaan op een melding van verzoekster. Men ging toen ter plaatse maar zag geen kippen. Ook dit jaar ging de Groendienst in op een melding van deze dame. Men zag toen kippen lopen op een privé terrein van woningen waar de bewoners niet thuis waren. Er kon daarom geen actie worden ondernomen. De Groendienst vangt alleen kippen op privé terreinen als de dieren ook op het openbaar domein lopen en bewoners hinderen. De Groendienst wil de kippen komen vangen als alle bewoners akkoord gaan met een vangactie. Verzoekster zou dus in haar straat andere bewoners kunnen aanspreken om zoiets mogelijk te maken.
Ondertussen is het vangseizoen evenwel op 15 maart afgesloten. Toch is de Groendienst bereid om nog enkele dagen geduld te oefenen en wacht op een seintje van verzoekster.

Besluit:
De Groendienst reageerde wel degelijk binnen een redelijke termijn, maar kon ter plaatse niets doen. Bovendien beantwoordde de oproep niet aan de voorwaarden die in zo een procedure worden gevolgd. Desondanks toont de dienst voldoende coulance, mits verzoekster ook zelf initiatief aan de dag legt. Mogelijkerwijs was deze klacht vermeden mocht de dienst contact hebben opgenomen met verzoekster kort voor ze de kippen wou ter plaatse gaan. Zij had mogelijkerwijs wel kunnen aanwijzen waar de kippen zaten en overleg plegen met de buren. Verzoekster was niet op de hoogte van de procedure.

Opvolging:
De Groendienst deelt meer dat deze locatie op de vanglijst van het volgende seizoen wordt geplaatst.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Meer informatie en overleg tussen dienst en burger had deze klacht kunnen vermijden.

Aanbeveling:
Stel burgers bij een eerste melding op de hoogte van afspraken en procedures en werk zo mogelijk samen.

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 201003-110
Paal pal in het midden.

Zijn de zwarte palen aan de Groentemarkt nu echt wel overdacht geplaatst, vragen we ons af. Niet dat we de bloemen die eraan hangen niet mooi vinden, maar de palen hadden meer doordacht kunnen geplaatst worden want we ondervinden er wel degelijk hinder van.
Een van die palen staat pal in het midden van het terras, en we kunnen onze luifel niet helemaal goed open doen, want die komt pal tegen die paal. Mensen lopen er soms ook tegen.
Ons reclamebord is niet zichtbaar als je van de Korenmarkt komt, ge investeert in reclame en dan zetten ze er iets voor. We zijn een opstartende zaak. De paal staat midden op het terras, mensen zetten er hun fiets aan enzovoort. En wij kunnen een stukje van ons terras, waarvoor we betalen, niet uitzetten.
Bovendien zou het esthetischer geweest zijn, hadden die palen net zoals op het Veerleplein de ronding van het plein gevolgd.
Nu echt, we hebben al overal gelopen. Vanuit de Groendienst zijn we naar het AC gestuurd, dan weer naar de Groendienst. Die zijn komen kijken. Dan naar de wijkagent. Allez, niemand vindt dat die paal in de weg staat. We zijn het er niet mee eens. En we willen ons laten horen. Is dat nu echt zo moeilijk om hier een oplossing te vinden? Bijvoorbeeld waarom niet op de scheiding van de gebouwen, dan staat hij voor niemand in de weg? Trouwens er staat al zoveel op het trottoir. Kan er niet aan een alternatieve manier van opfleuren gedacht worden? Die bloemen zijn mooi maar die bomen met kerstdag.

Onderzoek:
Verzoekster heeft haar zaak op die plaats nog maar pas geopend, maar de stad wordt al al sinds 1997 versierd met hangende bloemkorven aan mobiele palen en verlichtingspalen. Voor het plaatsen van de bloemmanden werd destijds dezelfde accommodatie gebruikt als voor de vlaggenmasten. De Groendienst zegt dat er ook rekening gehouden moet worden met ondergrondse leidingen. Wat het verplaatsen van een schacht niet evident maakt. De Groendienst zegt ook dat het niet mogelijk is om op iedere individuele vraag in te gaan. De bebloeming in de stad wordt globaal bekeken. De palen worden ook dit jaar gebruikt voor de

hangende bloemenmanden. De kerstdecoratie daarentegen zal niet worden geplaatst.

Besluit:
Verzoekster is als uitbaatster van een zaak nieuw op die plaats. Echter, de palen werden al in 1997 geplaatst na een weloverwogen beslissing.

Beoordeling: ongegrond

professionaliteit
Verzoek: 201004-129
Zwerfvuil van aannemer.

Ik woon in de Nekkersberglaan, flatgebouw Elektra. Dit gebouw aan de Belvédère is men al lang aan het renoveren. Het materiaal wordt door de wind naar de achterkant van het gebouw geblazen. Op die manier is het grasperk herschapen in een vuilnisbelt. Dit kan toch niet. De werkleider doet geen enkele moeite dit te verhinderen.
De Groendienst van de Stad ziet het, maar reageert niet. De bewoners willen een proper terrein.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat het flatgebouw Elektra toebehoort aan een huisvestingmaatschappij. De werken aan het gebouw gebeuren in opdracht van deze maatschappij door een aannemer. Deze aannemer gebruikt het plantsoen tussen de gebouwen Elektra en Belvédère blijkbaar als stortplaats. De Groendienst is hiervan op de hoogte. Echter, zolang de aannemer de stortplaats niet opruimt, is het volgens de Groendienst hopeloos om het rondgewaaide zwerfvuil op te nemen.
De Groendienst neemt, naar aanleiding van deze klacht, contact op met het verantwoordelijke architectenbureau. Dit bureau bespreekt het probleem de week daarna op de werfvergadering.
Wij melden dit aan verzoeker die ons een week later antwoordt dat het probleem is opgelost. De oorzaak van het probleem lag niet bij de Groendienst, maar bij een huisvestingmaatschappij en een aannemer. Dank zij de inventieve houding van de Groendienst, die dit probleem bespreekt op de werfvergadering, wordt dit opgelost.

Beoordeling: ongegrond
Er kan de Groendienst niets worden verweten.

afdoende motivering
redelijke termijn
zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 201004-147
Boomwortels.

In mijn straat zijn ongeveer 20 jaar geleden bomen aangeplant op een strook van ongeveer 70 cm breedte tussen het voetpad en de rijweg. Deze bomen hebben inmiddels dermate grote afmetingen aangenomen dat ik veel schaduw heb in mijn woning, woekerende wortels in mijn voortuin waardoor gazon en planten moeilijk gedijen, vuil in de dakgoten maar vooral schade of dreigende schade aan de bestrating van mijn oprit en gemetselde bloembak ingevolge opgroeiende wortels. Dan heb ik het nog niet eens over de schade aan voetpad en rijweg.
In het voorjaar 2009 heb ik contact opgenomen met de Groendienst om dit probleem aan te

kaarten. Na aandringen is iemand langs geweest om na te zien wat er aan de hand was. Hij minimaliseerde mijn probleem met uitlatingen als: "Gij zegt dat dat schade is".
Als oplossing wou hij mij enkel een wortelwerende folie ter beschikking stellen. Ik heb hem dan ook de vraag gesteld aan wie ik mijn nood moet klagen voor herstellingskosten als de schade nog zou toenemen, maar ik kreeg daar geen antwoord op. Ik heb achteraf iemand geraadpleegd die kennis van zaken heeft inzake tuinen om in te schatten welk werk en kosten het aanbrengen van wortelfolie zou vereisen en wat het te verwachten resultaat zou zijn. Het besluit was dat dit geen afdoende oplossing was, temeer daar geen folie kon geplaatst worden ter bescherming van de voormuur van de plantenbak.
Begin november heb ik opnieuw contact genomen met de man van de Groendienst die nogmaals, na aandringen, is langs geweest. Ik heb hem nogmaals gewezen op dreigende schade aan oprit en tuinmuur. Na mijn aandringen werd mij toegezegd om toch iets te ondernemen wat dan ook op korte termijn gedeeltelijk werd gedaan. Daarna schreef ik vorige maand nog een brief naar de Groendienst. Hierop heb ik in eerste instantie geen reactie gekregen. Twee weken geleden heb ik een herinnering per mail verstuurd. Aangezien ik twee dagen geleden nog geen reactie had ontvangen, heb ik nogmaals een herinnering verstuurd per mail.
Dezelfde dag heb ik per mail een antwoord ontvangen dat mij enigszins verbaast. Men heeft het over "verschillende tegemoetkomingen van onze straat": er kwam in november een wortelscherm. Ik zal het resultaat afwachten. Men gewaagt ook van "overleg" en een "compromis": niets is minder waar. Ik ben geenszins teruggekomen op de gemaakte afspraak: de oplossing werd mij opgedrongen. De folie werd aan de verantwoordelijke van de Groendienst terugbezorgd in november. Het argument dat hij aanhaalt "dat bij de andere boom (ter hoogte van de plantenbak) geen folie kan geplaatst worden omdat men de wortels te dicht bij de stam moet afkappen en dit uit veiligheidsoverwegingen niet is aangewezen" houdt geen steek. Dit zou dan inhouden dan ik de schade maar moet aanvaarden. Als de enige optie het verwijderen van de boom is om schade te voorkomen, dan weze het zo. Het kan toch niet zijn dat ik schade aan mijn eigendom moet aanvaarden ingevolge het onoordeelkundig aanplanten van bomen. Ik heb geenszins gevraagd om bomen van dergelijke omvang. De andere ongemakken wil ik aanvaarden maar de schade aan mijn eigendom ingevolge opgroeiende wortels is er te veel aan.
Ik wil er verder op wijzen dat nog een derde boom staat ter hoogte van mijn eigendom. Deze is het grootste en veroorzaakt ook schade: boordstenen worden omhooggeduwd in mijn voortuin door opgroeiende wortels. Ik wil dat nog aanvaarden.
Ik heb geen probleem met bomen maar ze moeten aangeplant worden op een aangepaste plaats.

Onderzoek:
Het betreft elzen (Alnus spaethii). Bij ons eigen bezoek ter plaatse valt op dat de tuin en de oprit er bijzonder keurig bij liggen. Er valt ons geen flagrante schade op als gevolg van de boomwortels.
In de loop van onze onderzoek verwijst verzoeker naar het standpunt van een snoeier van de Groendienst die hem zou hebben gezegd dat de middelste boom beter zou verdwijnen. De leidinggevende ambtenaar van de Groendienst antwoordt dat moeilijk te achterhalen valt wat er juist is gezegd.
Volgens de Groendienst werd aan verzoeker tien meter worteldoek gegeven, maar verzoeker wou dit niet. Daarom maakte de Groendienst een sleuf om te zien welke wortels zonder te veel risico konden worden afgezet. De sleuf werd afgedekt door een wortelwerende folie. Er zou ook worden onderzocht wat men kon doen om de wortels af te zetten op het openbaar domein, maar dat er zeker geen risico’s zouden worden genomen met de stabiliteit van de bomen. Bij de middelste boom is dat risico te groot.
Algemeen gesproken is het zo dat de burger het recht heeft om wortels van straatbomen door te ‘knippen’, althans op zijn eigendom. Volgens de Groendienst tast deze ingreep hier de stabiliteit van de bomen aan en houdt dit een veiligheidsrisico in. Wij stellen aan de Groendienst voor, bij wijze van compromis, om toch de middelste boom te verwijderen. De

Groendienst stelt dat de bomen een mooi straatbeeld vormen en dat er dient te worden vermeden om gezonde bomen zonder grondige reden te laten verdwijnen. De aanplanting van de elzen in die straat is een erfenis uit het verleden. De Groendienst verwijdert of vervangt bomen die ernstige schade berokkenen. In dit concrete geval is er een (moeilijke) keuze tussen het behouden of het rooien van de boom. Snoeien is geen oplossing. Voor de Groendienst primeert het algemene belang: het straatbeeld. Omhoog geduwde tegels of een beschadigde afsluiting zijn voor de Groendienst geen aanleiding om bomen te verwijderen. Ook niet omdat er in de toekomst ernstige schade aan een tuin zou kunnen zijn.
De visie van de Groendienst is dat alternatieve oplossingen worden gezocht om de boom te kunnen behouden. Hier bestaat nu geen gevaarlijke situatie en de beschadiging is niet groot genoeg. De Groendienst wenst hier geen precedent te scheppen. Overigens verwacht de Groendienst niet dat deze boom en de wortels nog veel zullen groeien.
Hier is geen sprake van echt zichtbare schade. Ernstige schade moet worden voorkomen, maar dit is op dit ogenblik onvoldoende aangetoond.
Een ander punt is dat verzoeker schade, die volgens hem door de straatbomen is aangericht, wenst te verhalen op de Stad. Wij melden verzoeker dat hij een schadeclaim kan indienen bij het college van burgemeester en schepenen. Het zal wel aan hem zijn om die schade aan te tonen.
De Groendienst beantwoordde alle vragen van verzoeker. Aanvankelijk gebeurde dit weliswaar niet altijd binnen een redelijke termijn. Indien de Groendienst oordeelt dat op een bepaalde vraag niet (meer) moet worden geantwoord, dan moet zij dit duidelijk stellen. De Groendienst motiveerde/motiveert alle beslissingen wel op afdoende wijze en toont aan dat die beslissingen weloverwogen gebeurden. De visie van verzoeker en die van de Groendienst zijn echter niet dezelfde. Uiteindelijk worden van weerszijden geen nieuwe elementen meer aangevoerd en kunnen wij evenmin nog een rol spelen in de richting van een eventueel compromis.

Opvolging:
Verzoeker bedankt ons voor alle inspanningen die wij leverden maar vindt dat hier sprake is van een dovemansgesprek met de Groendienst. Hij overweegt om een verzoeningsprocedure bij de Vrederechter in te leiden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Tussen de visies van verzoeker en Groendienst valt geen compromis te sluiten.
De beslissing van de Groendienst is weliswaar weloverwogen en goed gemotiveerd.
De communicatie gebeurde niet altijd binnen een redelijke termijn.

adequate communicatie
consequent handelen
Verzoek: 201009-325
Hinderlijke parkinrinrichting.

Dit is een noodkreet in verband met het Bijgaardepark. Ik moet samen met mijn buren constateren dat na een drastische aanslag op het aanwezige groen, nu over het hele terrein verspreid een speellandschap (= aaneenschakeling van zeer grote en hoge speelconstructies) wordt opgetrokken met alle gevolgen vandien.
Nooit eerder zagen wij zovéél en zo'n kolossale speeltuigen, als hier op de eerder bescheiden open ruimte van het felbevochten Malmar/Bijgaardepark neergepoot en gebetonneerd.
Wat de concrete invulling van de 'speelzones' betreft: hierover is nooit met de buurtbewoners gesproken noch overlegd, evenmin als over de precieze omvang/oppervlakte van die speelzones. Wij zijn niet op de hoogte gebracht van de aard, (extreme) afmetingen, aantal en omvang van de speeltuigen. Evenmin trouwens als men onze mening heeft

gevraagd over de reuze BBQ met tafel die hier ongevraagd werd neergepoot en die voor zeer zware overlast zorgde, en die volgens het plan terug zal worden geplaatst!
De buurt heeft van de Stad onvoldoende uitgebreide en concrete informatie ontvangen en er is bijgevolg geen sprake van 'inspraak' of 'participatie' geweest.
Er werden enkel de voor het verkrijgen van een subsidie van Natuur en Bos vereiste 'overlegmomenten' gehouden. Er zal onvermijdelijk grote bijkomende hinder zijn, vooral omdat het aanwezige buffergroen zwaar werd aangetast, en er vele verhardingen werden uitgevoerd.
Wat de drie bosjes die volgens plan zouden worden behouden betreft:

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

Ook wat de door het agentschap voor Bos en Natuur bevestigde informatie over de bijkomende aanplant betreft, ben ik er alles behalve gerust in. Géén (hoogstammige) bomen achter de huizen en als buffergroen tussen de tuintjes worden enkel struiken voorzien. Ik ben de laatste om tegen te spreken dat onze stad en vooral deze buurt nood heeft aan groene, open ruimtes voor iedereen, maar een park is geen pretpark.
De verharding die overal verspreid is aangebracht - schanskorven en gegoten wegen - en het vele groen dat is verdwenen, resulteert nu al in een sterk toegenomen lawaaioverlast: de auto's op de ring (en de trein) zijn nu veel storender geworden. Ieder vroeger of potentieel te realiseren rustig plekje of hoekje in het Malmar/Bijgaardepark moet eraan geloven: het voorheen onaangeraakte bosje naast de conciërgewoning is voor meer dan de helft vernietigd voor een boomhut, waar na het weerkaatsende gekrijs van de kleintjes, de eerste avond na plaatsing, de plaatselijke jeugd al joints zat te roken.
Uiteraard zijn er argumenten voor speeltoestellen in onze kinderrijke buurt. Zo wacht de kleine Monique, mijn buurmeisje van zes, nog altijd op een simpele wipplank, van de geweldige gevaartes is ze bang.
Meest stuitend is dat dit megalomane project als voorbeeldstellend werd ingediend! Is het het stadsbestuur dan alleen om prijzen en valse glitter te doen?
Het stadsbestuur misbruikt het groenargument en spreekt onwaarheid wanneer ze het over samenspraak en overleg met de buurtbewoners heeft.

Onderzoek:
De Dienst Stedenbouw heeft het ruimtelijk uitvoeringsplan Bijgaardepark - Forelstraat opgesteld waarin de krachtlijnen voor de inrichting van het gebied zijn vatsgelegd. Er werd hierover een openbaar onderzoek ingericht van 6 april tot 4 juni 2010. De omwonenden hadden dus ruim de tijd om hiervan kennis te nemen. Ook op de website van de Stad worden de toekomstplannen voor de site uitgelegd. Maar het klopt dat dit niet in detail gaat. Volgens de Groendienst die voor de realisatie zorgt, is er wel degelijk interactie geweest tussen het ontwerp en de opmerkingen van de buurt. Maar uiteindelijk, zegt de dienst, moet er een keuze gemaakt worden en het is niet werkbaar dat de buurtbewoners allemaal gaan bepalen welke toestellen precies in het park mogen komen. Dat blijft de verantwoordelijkheid van de ontwerpers die met bepaalde criteria rekening moeten houden. Hierachter zit een hele filosofie met als leidraad: ruimte geven aan de kinderen en aan de jeugd. De Groendienst zergt dat men getracht heeft
om zoveel mogelijk groen te behouden. Ze vragen ook een beetje geduld want het groen zal nog groeien. De dienst is bereid de plannen nog eens uitvoerig uit te leggen aan de buurt, maar zegt duidelijk dat bijsturing, in deze fase van uitvoering, niet meer mogelijk is.

Wij kunnen echter niet anders dan vaststellen dat ook bij ons al een tiental klachten op vijf maand tijd zijn binnengekomen, gaande van sluikstort, over lawaai naar loslopende honden.

Naar aanleiding van de klachten beslist het college om een overlegvergadering te houden. Het enige resultaat is dat het bestuur aan de omwonenden een geluidsbuffer belooft. Omdat ook het Agentschap Natuur en Bos bij het project betrokken is en ook subsidie heeft gegeven, vragen wij hen of zij ook betrokken zijn bij de uitvoering of tenminste bij de controle op de correcte uitvoering. Natuur en Bos antwoordt dat zij bij een bezoek ter plaatse hebben vastgesteld dat de uitvoering volledig conform de ingediende plannen is gebeurd. Wij houden de buurtbewoners op de hoogte van de reactie van de verschillende betrokken diensten.
Wij kunnen niet anders dan concluderen dat het ontwerpplan beantwoordt aan een bepaalde visie van de Stad, die duidelijk geopteerd heeft voor een ingerichte ruimte voor kinderen en jongeren, dat de plannen voldoende bekend gemaakt zijn, dat men met enkele opmerkingen rekening heeft gehouden, maar dat men verder niets meer aan het speellandschap gaat veranderen. Om de overlast in te perken zal men in een groenbuffer voorzien in de buurt van de huizen en zal men aan de Politie vragen verscherpte controle uit te voeren. De buurt is ontgoocheld dat men niet verder wil gaan, maar hieraan kunnen wij niets veranderen. Wij hebben de klachten en de problemen onder de aandacht gebracht van de verschillende betrokken diensten, waaronder ook de Dienst Gebiedsgerichte Werking en de Dienst Lokale Preventie en Veiligheid. Ook het beleid hebben wij geïnformeerd over het ongenoegen van een deel van de buurt.
Toch vragen wij ons af of er bij het ontwerp, los van de positieve bedoelingen, voldoende aandacht is geschonken aan mogelijke hinder en overlast voor de onmiddellijke buurt van het park en hoe die te voorkomen. Later vernemen wij dat enkele buurtbewoners

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

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 201009-355
Hazelaar.

We zijn absoluut niet te spreken over de soort bomen die men in onze straat heeft geplant. Die bomen staan er nu tien jaar en het is een ramp.
Overal liggen bolsters. Het gaat om een soort wilde hazelaar vermoeden we. De riolen zijn volgepropt, onze tuinen liggen vol. Kortom, we houden van bomen maar niet van de keuze die gemaakt is. En er wordt helemaal nooit gesnoeid. Het is een ramp en dat vinden we bijna allemaal. Zelfs de mensen van Ivago klagen steen en been.
Als je alleenstaand bent, kan je dit echt niet meer proper krijgen. Er liggen grote hopen van die bolsters op dit moment. Die bolsters liggen op de oprit en in de tuinen.
Onze vraag is concreet en we hebben vijf jaar geleden als enig antwoord gekregen: de .bomen staan gezond en er is ooit een aanvraag gedaan om bomen.
Nu, wat is dit voor onzin? Natuurlijk hebben we niets tegen bomen, maar welk ingenieus brein heeft nu dit type voor onze neus gezet? In 2005 hebben we al een petitie gehouden, maar tot nu toe is er zelfs niet gesnoeid de laatste jaren.
Kortom. Kan er heel drastisch gesnoeid worden? Bovendien zijn de wortels van deze bomen ook een gevaar voor een gasleiding die er net naast loopt sinds drie jaar.
De rioolverstoppingen waardoor wij telkens wateroverlast en terugslag riskeren, zijn ook nog zo heel vervelend. Ook vallen ze in onze dakgoten en schouwen. Ook de verlichting in de straat kan op die manier niet functioneren. Ook vallen ze op auto's (soms met blutsen).
We overdrijven niet. U moet eens komen kijken. Als Ivago komt, doen ze enkel het baanvak.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat de Groendienst niet wenst in te gaan op de vraag. Het betreft 'boomhazelaars' (Corylus colurna). Deze bomen vereisen weinig of geen snoei, mede omdat dit de bomen zou kunnen verminken en laten afsterven. Er staan in diverse Vlaamse steden boomhazelaars. Men vindt dit een ideale straatboom, ondermeer omdat de boom niet hoeft te worden gesnoeid. De boom geeft wel veel bolsters, die gemakkelijk kunnen worden geveegd. De hazelnoten zijn overigens eetbaar. In de Gentse straten staan in totaal 858 boomhazelaars. De Groendienst bekijkt individuele gevallen indien er hinder ontstaat door opstuwende wortels (indien muurtjes of verharding wordt opgeduwd).
De bladeren, bolsters en noten in deze straat kunnen - vooral in de herfst - voor overlast zorgen. De Groendienst en Ivago plaatsen daarom in die periode bladkorven. Er wordt ook geveegd, voor zover de diensten kunnen volgen. Vooral voor oudere mensen is het extra opruimen van de tuinen een zware opdracht. Men kan hiervoor beroep doen op het PWA Gent.
Het plaatsen en onderhouden van deze bomen gebeurt zorgvuldig op basis van een weloverwogen beslissing.

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

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
afdoende motivering
coulance
Verzoek: 201010-367
Knotten.

Aan mijn woning staan er twee grote wilgen die volgens mij dringend moeten geknot worden. Ik heb contact opgenomen met de Groendienst (ik heb met een man gesproken, maar ik weet zijn naam niet). Volgens hem is de Groendienst komen kijken en zullen die wilgen pas in 2012 geknot worden. Ze mogen er nu niet aankomen.
Ik vind dit toch echt nog veel te lang. Die ene wilg is twee jaar geleden geknot maar bij die andere, die het dichtst bij onze oprit staat, is het zeker meer dan drie jaar geleden.
Vorig jaar is deze wilg zelfs gesplit na een onweer en is de helft van de boom op onze oprit gevallen. De Groendienst is dat toen wel komen opkuisen maar aan de wilg zelf werd niets gedaan.
Ik heb schrik dat bij een volgend onweer het dode deel van die wilg terug op mijn oprit zal belanden. Ook de vele takken nemen veel zonlicht weg.
Zou het mogelijk zijn om er toch voor te zorgen dat deze wilgen worden geknot?

Onderzoek:
De Groendienst bevestigt dat deze knotwilgen in 2007 werden geknot. Knotten om de vijf à zes jaar is gebruikelijk. Te vaak knotten put de boom uit en door te lang te wachten kan de boom dan weer onder het gewicht van de takken bezwijken.
In Gent worden ze om de zes à zeven jaar geknot, afhankelijk van de groeikracht van de bomen. De knotwilgen in deze straat zullen echter nog deze winter een snoeibeurt krijgen. De Groendienst neemt dit op in de planning. Overigens zijn ze, nog altijd volgens de Groendienst, gezond. Na een onweer waren wel enkele bladeren uitgewaaid. Dit kan met elke boomsoort gebeuren. Er kan nog wel een tak uitwaaien. Volgens de Groendienst bestaat geen acuut gevaar.
De Groendienst handelt zorgvuldig volgens een weloverwogen beslissing die op

Beoordeling: ongegrond

consequent handelen
zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201011-438
Wortels.

In onze straat wordt geklaagd over de omhoogkomende wortels van de straatbomen. Wij vragen ook al jaren korven voor de bladeren. Ze waren beloofd voor dit jaar, maar ze kwamen dus niet. Maar wij ondervinden vooral de schade tot tegen ons huis in de oprit en in het gazon. Wij zijn bang dat de wortels onder ons huis komen.
Wij vragen dat die bomen weggaan. Dat is natuurlijk wel een heel drastische vraag, maar wij hebben echt schade.
In onze straat zijn het allemaal bejaarde mensen. Wij zouden zeer gediend zijn met vrijwilligers of leefloners die eens bladeren opkuisen.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij de Groendienst blijkt dat de straat inderdaad op de lijst stond om er bladkorven te plaatsen. Volgens de Groendienst moet er iets zijn misgelopen in de communicatie met Ivago, want uiteindelijk werden geen korven geplaatst. De straat wordt opnieuw op de lijst gezet voor het plaatsen van korven tijdens de herfst van 2011.
Het betreft elzen. Het is de Groendienst bekend dat sommige wortels omhoog komen. Voor klachten over beschadigingen, mag de burger rechtstreeks contact opnemen met de Groendienst. Bij een bezoek ter plaatse kan dan een passende oplossing worden gezocht.
In verband met de bladkorven geeft de Groendienst toe dat er een fout gebeurde en dat er niet consequent werd gehandeld. De vraag over de wortels is er een in eerste lijn, die verzoekster dus rechtstreeks aan de Groendienst had kunnen stellen.

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

Beoordeling: gegrond
Wat betreft het niet plaatsen van de beloofde bladkorven.
Geen oordeel over de vraag in eerste lijn om de boom te verwijderen of te vervangen, waarop uiteindelijk positief wordt gereageerd.

6.3. Milieudienst

continuïteit
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201001-20
Drijvend zwerfvuil.

Dit is in verband met het vele zwerfvuil op de Leie en Ketelvaart dat na het maandenlange stilliggen van de overwinterende boten bij aanvang van het vaarseizoen steeds de kop op steekt. Eens de boten de kaden verlaten, heeft het maandenlange opgestapelde en

aangekoekte drijvende zwerfvuil alle ruimte om zich overal te verspreiden tot in het centrum en ver daarbuiten. Op mijn aandringen werd vorig jaar vooraf het meeste zwerfvuil opgevist voor de aanvang van het vaarseizoen. Resultaat: gans de zomer een netter wateroppervlak en minder werkuren voor de betrokken diensten van leefmilieu die voor die netheid instaan. Zelf wil ik geen beroep meer doen op de schepen gezien het feit dat hij het niet eens meer de moeite vind om op mijn e-mails te antwoorden. Met verkiezingen in het vooruitzicht kan dit veranderen maar voor mij hoeft het niet meer. Vandaar mijn vraag aan u.

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

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

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Zowel de Vlaamse overheid als de Stad moeten hier verantwoordelijkheid opnemen.

Aanbeveling:
Volg gemaakte afspraken op en wacht niet op klachten om de Vlaamse overheid op het probleem te wijzen.
Hernieuw zo nodig de afspraken

adequate communicatie
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201002-53
Hinderlijke schrijnwerkerij.

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

ombudsvrouw moest zijn. Kunt u als ombudsvrouw laten controleren of onze veiligheid niet in het gedrang komt en die schrijnwerkerij alle maatregelen voor brandveiligheid heeft genomen? Wij zijn er echt niet gerust in.

Onderzoek:
Wij informeren eerst bij de Brandweer, die antwoordt dat er geen specifieke regelgeving bestaat inzake brandveiligheid van dit soort inrichtingen. Zij kunnen hierin dus niet tussenkomen en hadden dit ook duidelijk zo meegedeeld aan verzoekster. Wel zegt de Brandweer dat de schrijnwerkerij moet voldoen aan het Vlarem, de milieuwetgeving. Dit wordt ons bevestigd door de Milieudienst, die ook zegt dat de schrijnwerkerij in orde is met de milieuwetgeving, meer specifiek met de meldingsplicht van de activiteiten. De uitbater heeft in 1994 melding gedaan van de exploitatie van een schrijnwerkerij en die melding werd geacteerd door het college op 6 april 1995. Juridisch is alles dus in orde. De dienst bevestigt ook dat verzoekster op 15 februari 2007 en 28 februari 2008 hen geluidshinder heeft gemeld. De eerste maal kon de controleur geen vaststellingen doen omdat de activiteiten bij aankomst gestopt waren. De tweede keer werden wel vaststellingen gedaan, maar de geluidsnormen werden niet overschreden. De dienst heeft dus wel gereageerd op de klachten. Sedertdien, zegt de dienst, werden zij niet meer gecontacteerd. In verband met geurhinder door verbranding, zeggen zij geen .enkele klacht te hebben ontvangen. Op onze vraag gaan zij ter plaatse en stellen vast dat er inderdaad een houtkachel staat voor de verwarming van de werkplaats. Men stelt ook vast dat er enkel onbehandeld houtafval verbrand wordt en dit is volgens de milieuwetgeving toegestaan. Men vindt ter plaatse geen enkele verklaring voor een mogelijke geurhinder. Voor alle zekerheid wordt aan de eigenaar van de schrijnwerkerij een brief gestuurd waarin hem duidelijk gewezen wordt op de beperkingen van hetgeen mag verbrand worden en waarin ook duidelijk gevraagd wordt om de buurt niet te hinderen en alle mogelijke maatregelen te nemen om de buurt te beschermen tegen ongevallen. Uit ons onderzoek blijkt dat de Milieudienst al eerder gevolg gegeven heeft aan de klachten van verzoekster, dat zij ook tussengekomen zijn bij de eigenaar van de schrijnwerkerij, maar dat geen overtredingen gevonden werden. Ook nu niet. Maar nu heeft de Milieudienst verzoekster een brief geschreven waarin zij de resultaten van hun onderzoek meedelen. Navraag bij verzoekster leert ons dat zij nu gerustgesteld is na de brief van de Milieudienst. Er was dus ook duidelijk een probleem van gebrek aan informatie en duidelijke communicatie.

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

redelijke termijn
doorschuifgedrag
Verzoek: 201004-139
Winddicht dak.

Zo 'n 15 maanden geleden dienden wij een aanvraag 'premie winddicht dak' in. De laatste berichtgeving, zo 'n drie maanden geleden, was dat het betreffende dossier door de bevoegde Milieudienst afgewerkt werd en doorgestuurd naar het college van Burgemeester en Schepenen. Tot op heden echter nog geen betaling ontvangen en bij navraag worden wij steeds doorverwezen naar de Milieudienst, die echter het dossier al afwerkte en doorstuurde, zoals hierboven vermeld. Kunt u bij de betreffende perso(o)n(en) of dienst(en) nagaan wanneer wij (eindelijk) uitbetaald zullen worden?

Onderzoek:
Wij steken ons licht op bij de Milieudienst die ons de week daarna meldt dat de premie van 400 euro ondertussen uitbetaald zou moeten zijn.
Volgens de Milieudienst was de lijst met premies een paar maand geleden inderdaad klaar om naar het college te gaan voor goedkeuring. Deze lijst had betrekking op 50 premies. Wegens enkele administratieve redenen had die lijst vertraging opgelopen.
Wij melden dit aan verzoeker die ons bevestigt dat hij het bedrag ondertussen heeft ontvangen.
De redelijke termijn werd inderdaad ruim overschreden. Een van de gevolgen was een storend doorschuifgedrag toen verzoeker bij de diensten naar de stand van zaken vroeg..

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:
De oorzaken van vertraging in kaart brengen en aanpakken.

overeenstemming met regelgeving
rechtszekerheid
Verzoek: 201006-204
Hinder van bedrijf.

Wij ondervinden hinder van de activiteiten van een bedrijf in onze buurt. Wij stuurden reeds een brief naar de Milieudienst, in het kader van een milieuaanvraag van het bedrijf voor het plaatsen van brandstoftanks. De hinder die wij echter ondervinden is reeds langer bestaande en daar de uitbater steeds andere uitvluchten heeft, willen wij het probleem bij u melden.
In onze brief schreven wij een tiental dagen geleden dat wij bezwaar aantekenen tegen de uitbreidingsaanvraag van deze firma. Dit bedrijf ligt in een woongebied, ook geschikt voor kleine, niet-hinderlijke bedrijven of tuinbouwbedrijven.
Een goedkeuring werd gegeven voor oprichting van een loods, aanleg van een rijweg in betonklinkers en aanleg van een parkeerzone in grasbeton.
In ons bezwaarschrift hebben wij onze argumentatie uitgelegd. Wij wensen eveneens te vermelden dat de stellages met zeilen in de loop van de laatste weken werden vervangen door stellages met dikke vaste platen, zodat dit voor de firma een bijkomende loods wordt (voor spuitactiviteiten?). Van Stedenbouw kregen we vandaag de mededeling dat een tijdelijke toelating gegeven werd om deze 'loods' tot in september te laten staan omdat het zogenaamd om een opdracht in kader van studentenjobs/stage gaat. Wij vrezen dat dit weer een bijkomende uitvlucht is. Bovendien hebben wij recentelijk ook toevallig gemerkt dat er zelfs 's nachts om 1u30 activiteiten zijn. Wij begrijpen enerzijds dat dit een kmo is waar werkzaamheden gebeuren en waarvoor wij bij de aanvraag tot bouwen van een loods in 2007, zo vriendelijk waren een uitzondering op de bouwregels toe te staan (hoogte) maar die op redelijke afstand stond, met getekende garanties van de uitbater betreffende afscherming, maar anderzijds konden wij op basis van de toen ingediende plannen niet weten dat de achterliggende 'parking' zou gebruikt worden voor de huidige hinderlijke activiteiten.
Moeten wij als gewone burger alles maar ondergaan, mogen wij ook nog leefbaar wonen?
Anderzijds blijkt dat, bij onze eerste informatie om te verkopen en te verhuizen, de waarde van de eigendom 10% lager ligt door deze omstandigheden. Daarenboven nog eens gecombineerd met het hoge kadastraal inkomen, destijds onder andere nog medebepaald wegens de 'residentiële ligging', zullen wij dus veel moeten inboeten bij verkoop wat ons min of meer dwingt om te blijven wonen.
Wij verzoeken u derhalve vriendelijk deze gegevens te onderzoeken en ons te helpen om 'leefbaar' te blijven wonen. Wij zouden het ten zeerste op prijs stellen indien u ons ten

spoedigste kon informeren welke acties kunnen of dienen ondernomen te worden.

Onderzoek:
Ons onderzoek brengt aan het licht dat het openbaar onderzoek, waarbij verzoekers hun bezwaren hebben geformuleerd, kadert in een uitbreidingsaanvraag van een bestaande milieuvergunning. Er was op 22 januari 2009 een milieuvergunning verleend waarin .duidelijke voorwaarden waren opgenomen tegen mogelijke lawaai- en visuele hinder en voor de afvalbehandeling. Er stond ook duidelijk in dat de omwonenden geen hinder mochten ondervinden van de uitbating. De nieuwe aanvraag kwam er nadat de Milieudienst had vastgesteld dat er een tweede, niet vergunde, verdeelslang voor brandstof in dienst was genomen. Deze overtreding werd geregulariseerd in de milieuvergunning, goedgekeurd op 27 juli 2010 door het college. Tot hier het milieu-aspect.
Op de klacht van verzoekers dat men hier in een woonzone een kmo heeft toegelaten, antwoordt de Dienst Bouwtoezicht dat het perceel van het bedrijf volgens het geldend BPA-Holstraat gelegen is in een zone voor niet-hinderlijke bedrijven. Er is dus volkomen volgens de regelgeving een stedenbouwkundige vergunning verleend voor de "oprichting van een loods, de aanleg van een rijweg in betonklinkers en de aanleg van een parkeerzone in grasbeton, goedgekeurd door het college op 12 april 2007. Het bedrijf is dus in orde met zijn vergunningen of heeft zich in orde gebracht, maar er is hinder voor de buurt omdat het bedrijf een ander gebruik maakt van de vergunde constructies of de vergunningen niet correct naleeft: parking gebruiken voor het behandelen van buizen wat lawaaihinder met zich mee brengt, afvalcontainers tegen de perceelsgrens. Wat hebben de diensten met de klachten gedaan?
Bouwtoezicht is een aantal keer tussengekomen in verband met de parking die uitgevoerd was in beton in plaats van in grasbeton. Dit werd geregulariseerd omdat het regenwater toch werd opgevangen en opnieuw gebruikt, maar onder de voorwaarde dat de opgelegde groenzone werd gerealiseerd. Dit is ook gebeurd na tussenkomst van Bouwtoezicht, maar de boompjes zijn heel klein en hebben dus nog niet veel effect. Bouwtoezicht toont aan dat ze verschillende keren zijn tussengekomen om het gebruik van de parkeerzone als stapelplaats stop te zetten. Er is dan ook een aanmaning verstuurd naar het bedrijf om de wederrechtelijk opgetrokken stellageconstructie af te breken tegen 1 september 2010. Ook vanuit de Milieudienst wordt actie ondernomen: het bedrijf wordt per brief aangemaand om zich ook te houden aan de voorwaarde van de milieuvergunning om de hinder voor de omwonenden op te heffen. Er zal hierop controle uitgeoefend worden zegt de Milieudienst. Uit ons onderzoek blijkt dus dat er wel degelijk een aantal overtredingen werden begaan door het bedrijf, maar dat het bedrijf zich na de tussenkomsten van Bouwtoezicht en Milieudienst in orde heeft gesteld.

Opvolging:
Van verzoekers vernemen we enkele maanden later dat de problemen met het bedrijf zijn opgelost. De Milieudienst bevestigt ons dat zij bij een controle hebben vastgesteld dat de vergunningen worden nageleefd.

Beoordeling: ongegrond
De vergunningen zijn conform de regelgeving, maar het bedrijf heeft ze niet correct nageleefd. Er is uitgemaakt dat beide diensten (Milieudienst en Bouwtoezicht) verschillende keren zijn tussengekomen en het bedrijf hebben aangemaand om zich in orde te stellen. Wat uiteindelijk is gebeurd.

redelijke termijn
efficiëntie en effectiviteit
Verzoek: 201010-385
Lawaai van beenhouwerij.

Ik heb nu al een hele tijd last van het lawaai van de steeds draaiende compressor (of airco) die geplaatst werd aan de achterkant van een beenhouwerij in de buurt. Deze is gelegen enkele huizen voorbij mijn huis.
Ik heb al naar verschillende diensten gebeld (ik weet niet meer goed welke, maar alleszins ook naar de Milieudienst) maar niemand kan mij verder helpen.
Ik ben 70 jaar en eis mijn nachtrust terug.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat verzoeker inderdaad een mail had gestuurd naar de Milieudienst. In deze mail schreef hij over een airco die voor geluidshinder zorgt, alsook andere overlast. Uit die mail kon worden opgemaakt dat de airco van ofwel een slagerij ofwel een bakkerij was.
De Milieudienst gaf de mail door aan de Dienst Milieutoezicht, die hiervoor bevoegd is. De Dienst Milieutoezicht stuurde verzoeker een week later een ontvangstmelding.
Ondertussen werden zowel de bakkerij als de slagerij gecontroleerd aan de hand van ondermeer geluidsmetingen.
Het is dus niet zo, dat geen enkele dienst verzoeker helpt. De Milieudienst gaf de vraag door aan de Dienst Milieutoezicht, die de klacht wel degelijk onderzoekt. Men dient de diensten wel een redelijke termijn te geven om op een degelijke manier een onderzoek te kunnen voeren.
De Dienst Milieutoezicht houdt verzoeker ook verder op de hoogte.
De versie van de diensten spreekt tegen dat niemand verzoeker helpt. De diensten onderzoeken de vraag wel degelijk, maar er dient de dienst een redelijke termijn worden gelaten om de werkelijke oorzaak van de hinder te laten achterhalen.

Beoordeling: ongegrond

Hoofdstuk 7
DEPARTEMENT ONDERWIJS EN OPVOEDING

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

7.1. Dienst Kinderopvang

zorgvuldigheid - procedure
afdoende motivering
zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201003-99
Onbetaalde schoolrekening.

In september 2009 kreeg ik een brief van de deurwaarder in verband met achterstallige schoolgelden. Ik zit met de handen in het haar en vraag me af of ik iets kan doen aan mijn benarde situatie.
Ik vraag mij ook af waarom hierover een brief werd gestuurd naar mijn ex-partner.
Ondertussen ben ik ook voor de vrederechter gedaagd voor een bedrag van meer dan 300 euro terwijl ik kan bewijzen dat dit niet klopt. Het gaat om 1 maand achterstel namelijk 71 euro. Ik ben ten einde raad. Ik heb wel zeker betaald voor 2008 de school zegt dat ze de betalingsbewijzen kwijt zijn. Dat is straf want ik kan niet met overschrijving betalen: enkel cash of domiciliering. De zaak is al vier keer uitgesteld. Ik heb nooit aanmaningen ontvangen want die werden naar de vader gestuurd en wij leven apart maar mijn zoon is bij mij gedomicilieerd.

Onderzoek:
Deze vraag betreft een stedelijke school. De brief van de Juridische Dienst werd naar beide ouders gestuurd conform art. 203 van het Burgerlijk wetboek. Verzoekster beweert dat zij geen brief noch aanmaningen heeft ontvangen. Dit laatste kan niet met zekerheid worden achterhalen, toch niet wat de aanmaningen betreft.
De Juridische Dienst heeft deze ouders gedagvaard voor de vrederechter omdat er na herhaalde aanmaningen schoolgeld niet werd betaald. De Juridische Dienst ging ervan uit dat het achterstallige bedrag groter was dan 25O euro. Normaal mag de Ombudsvrouw zich niet mengen in een lopende rechtzaak maar hier is duidelijk sprake van een onzorgvuldige berekening van de schuld. Daardoor is de zaak al vier keer voor de rechtbank uitgesteld. Uit ons onderzoek blijkt namelijk dat deze ouders inderdaad nog een achterstand hadden - niet van meer dan 300 euro - maar van ongeveer 72 euro en dat de moeder wel degelijk alle facturen uit 2008 betaald heeft. Zij kan dit bewijzen. De 'verloren'' kwitanties worden iets later ook in de school teruggevonden. Bovendien stapt de Juridische Dienst voor burgers pas naar de vrederechter als de invordering hoger ligt dan 250 euro omdat er immers ook nog rechtskosten bij komen. In dit geval gaat het om een veel lager bedrag dan 250 euro ook al lag het oorspronkelijke bedrag per vergissing een stuk hoger.
We wijzen klager erop dat begon is met een achterstallige betaling. Er zijn aanmaningen verstuurd die ze beweert nooit te hebben ontvangen. De vader en moeder wonen bovendien apart.
Ook de kinderopvang wordt gewezen op het feit dat overschrijvingen nog altijd niet kunnen, dat er duidelijke afspraken moeten zijn naar wie de facturen worden opgestuurd en natuurlijk dat de terugvorderingen moeten kloppen (zo was 2008 betaald). Er waren ook nog aan de Juridische Dienst stortingen gedaan, die een stap naar de rechter overbodig hadden kunnen maken.
In elk geval het komt tot een schikking: verzoekster betaalt de achterstallige factuur en geen rechtskosten. De rechtzaak wordt beëindigd.
Besluit:
In grote lijn werd door de Dienst Kinderopvang en de Juridische Dienst de procedure gevolgd en de stappen in dit verband werden ook op afdoende wijze gemotiveerd. Er werden echter duidelijke fouten gemaakt, die ondermeer een gevolg waren van het niet bestaan van een girale betaalmogelijkheid.

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

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Bepaal op voorhand naar wie de facturen moeten worden gestuurd.
Aanmaningen moeten naar beide ouders verstuurd worden.
Nauwkeurigheid in verband met het bijhouden van betalingen.
Verstuur aanmaningen altijd op briefpapier met een hoofdding van de Stad en bevoegde dienst zodat het duidelijk is dat dit een formele aanmaning is.

zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201003-118
Kleuter op straat.

Ons kindje liep twee weken geleden alleen in de Offerlaan rond 15u30 en was dus ontsnapt

aan de aandacht van het toezicht van de Bollekenskindertuin.
Gelukkig is ons kind tijdig opgemerkt in de Offerlaan door een familielid dat ons heeft verwittigd.
Wij hebben hierover onze ongerustheid kenbaar gemaakt bij de directie die verontschuldigingen heeft aangeboden, maar hoe kon dit gebeuren en hoe zou dit kunnen vermeden worden?
Wij vragen dat ook voor de andere kinderen voldoende maatregelen genomen worden zodat dit niet meer kan gebeuren.
Wij wensen in elk geval niet dat dit als een klacht wordt beschouwd, wel als een uiting van zorg. Want wij waren wel erg ongerust omdat onze zoon zo goed als niet spreekt en ook geen uitleg zou kunnen geven, maar hij was in elk geval in de goede richting op weg naar huis. Alleen liep hij midden op straat.
Voorts zijn wij heel tevreden over de Bollekenskindertuin.

Onderzoek:
Wij vragen uitleg aan de directie van de Bollekenskindertuin die toegeeft dat, op maandag 1 maart rond 15u30, het jongetje, tijdens het afhalen van de kinderen, inderdaad aan de aandacht van de juffrouw is ontsnapt. Het kind was weggeglipt zonder dat dit was opgemerkt.
De schooldirecteur werd hiervan op dinsdagmorgen op de hoogte gebracht door de juf en ook nadat de vader hem telefonisch had gecontacteerd. Dezelfde voormiddag heeft de schooldirecteur de vader uitgenodigd om dit jammerlijke voorval te bespreken. Tijdens het gesprek bood de directeur zijn persoonlijke en welgemeende excuses aan. Hij legde ook uit hoe dit is kunnen gebeuren.
Diezelfde dag keek de school al welke extra veiligheidsmaatregelen men kon nemen. Die maatregelen werden ook meegedeeld aan de ouders. De leerkrachten werden onmiddellijk gebrieft, er zijn veiligheidshekjes aangekocht en geplaatst. Bovendien hebben de toegangsdeuren al een elektronische toegangsknop, maar als volwassenen de school verlaten, kan er een kind mee naar buiten. De school vraagt aan de bevoegde dienst om de tussendeur in de school te voorzien van een elektronische toegangsknop, zodat kleuters de gang niet kunnen verlaten. Men rekent erop dat het plaatsen van die knop zo spoedig mogelijk gebeurt.
De school geeft toe dat een fout gebeurde, maar neemt onmiddellijk diverse maatregelen opdat dit niet meer zou gebeuren. Volgens de schooldirecteur is de veiligheid van de kinderen zijn hoogste prioriteit.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

redelijke termijn
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201006-240
Loze beloftes.

Het spijt me ten zeerste dat ik u moet contacteren, maar omdat de Dienst Kinderopvang weigert te reageren, ben ik genoodzaakt om me tot u te richten.
Ik verstuurde een mail, zonder enige reactie.
Vandaag kregen we een briefje mee van de mensen van het dagverblijf:
"*Beste ouders,*
U schreef uw kind in voor de vakantieopvang. Gezien u de provisie voor de vakantieopvang echter niet tijdig betaald, is uw kind niet ingeschreven voor de vakantieopvang (op 1 en 2 juli en 30 en 31 augustus). Indien u alsnog opvang wenst kan u vragen om achteraan de wachtlijst bijgevoegd te worden. U zal daarna zo spoedig mogelijk verwittigd worden of er al dan niet nog plaats is."

U begrijpt dat deze werkwijze mij volledig tegen de borst stoot en dat het gebrek aan respect toont: zowel naar ons als ouders door flagrant elke communicatie te weigeren, maar evenzeer naar de begeleiders van het dagverblijf die alles mogen opvangen. Ik had graag gehad dat u probeert enige vorm van communicatie te kunnen voorzien tussen de Dienst Kinderopvang en mezelf.
Voorlopig blijf ik bij mijn standpunt: de invoering van de zogenaamde provisie is niet correct. Mijn kind is ingeschreven voor de gevraagde dagen (inclusief 1 en 2 juli en 31 augustus - 30 augustus hadden we niet opgegeven).
En ik verwacht van de Dienst Kinderopvang dat ze het nodige doen opdat mijn dochter de volledige gevraagde periode kan opgevangen worden (en dat ze uiteraard verzekerd is).
Ik wil wel graag laten weten dat ik geen enkel probleem heb met de begeleidsters van het dagverblijf, integendeel. Zij zijn altijd zeer correct geweest en zij hebben getracht om toch enige communicatie te brengen. Ze hebben gemeld aan de dienst dat ik gemaild heb, de reactie van de dienst was dat ze mijn mail ontvangen hebben en dat ze er direct op zouden reageren. Loze beloftes dus.
Nogmaals mijn excuses dat ik u hiermee moet lastig vallen en dat het allemaal kort dag is, maar ik vind dat ik al het nodig heb gedaan om contact te leggen. Ik hoop dat u er spoedig beweging in krijgt.

Onderzoek:
Wij contacteren de Dienst Kinderopvang die nog dezelfde dag een antwoord formuleert aan verzoekster. De dienst excuseert zich overigens omdat verzoekster niet eerder een antwoord ontving. Overigens stuurde verzoekster haar vraag op 14 juni en uiteindelijk ontvangt zij al op 23 juni het antwoord, dus nog altijd binnen een redelijke termijn.
Uit ons onderzoek blijkt dat de provisie werd ingesteld omdat in het verleden veel meer inschrijvingen werden genoteerd dan er kinderen kwamen opdagen tijdens de vakanties. Daarom werd een systeem gezocht om de ouders te responsabiliseren. Dit systeem werd opgenomen in een reglement dat werd goedgekeurd door de gemeenteraad.
Volgens de Dienst Kinderopvang kwamen er enkele klachten op het nieuwe systeem, dat daarom na evaluatie zal worden bijgestuurd.
.De betrokken dienst bevestigt dat er niet onmiddellijk werd geantwoord, maar uiteindelijk komt het antwoord er toch binnen een redelijke termijn. Overigens volgde de dienst wel zorgvuldig het reglement dat door de gemeenteraad was goedgekeurd.

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

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
adequate communicatie
gelijkheid
Verzoek: 201009-322
Toestemming.

Mijn vraag betreft een kindercrèche van de Stad Gent en meer bepaald het afhalen/brengen van de kinderen door andere personen.

Mijn situatie is als volgt:
Ik ben een gescheiden vader met twee kinderen waarvan er één naar de crèche gaat, het ouderlijke gezag wordt gezamenlijk uitgeoefend.
Ik heb tevens twee (oudere) kinderen uit een vorige relatie.
Ik heb op dit ogenblik al een jaar een nieuwe partner.
In het verleden heeft het hoofd van die crèche mij al verboden om mijn oudere zoon (19 jaar) mee naar de crèche te nemen. Zij stelde dat ik geen derden mee mocht nemen naar de crèche.
Maandag kon ik mijn kind niet zelf gaan afhalen in de crèche en verwittigde ik de crèche dat mijn nieuwe partner dat zou doen. Daar werd mij gezegd dat dit niet zomaar mocht en dat ik eerst de toestemming moest vragen aan mijn ex.
Er werd mij gevraagd om een formulier 'afhaling kinderen' in te vullen en dit voor akkoord te laten ondertekenen door mijn ex.
Het hoofd van de opvangdienst beweert met andere woorden dat ik van mijn ex de toelating moet krijgen over wie ik toestemming geef om mijn kind in de crèche af te halen.
Daartoe moet, volgens haar, het formulier door beide ouders worden ondertekend, wat er dus op zou neerkomen dat mijn ex kan beslissen door wie ik mijn kinderen laat afhalen. Dit zou kunnen leiden tot de absurde situatie waarin enkel ikzelf mijn kinderen mag afhalen.
Deze redenering van het hoofd van de crèche gaat wellicht uit van de bezorgdheid om conflicten te voorkomen (tussen bijvoorbeeld mijn ex en mijn nieuwe partner). Mijn ex kan immers verbaal sterk uit de hoek komen.
Mijns inziens gaat het hoofd van die crèche hier echter haar boekje te buiten, echter zonder dat er van kwaad opzet sprake is.
Vreemd genoeg heb ik echter de indruk dat datzelfde hoofd van de crèche heel wat minder lastig is met mijn ex. Aan mij werd er immers nooit gevraagd om een papier te tekenen in verband met wie mijn ex kan kiezen om de kinderen af te halen.
Mijn inziens is er dus tevens sprake van een ongelijke behandeling aangezien het hoofd van de crèche mijn ex wel toelaat om zelf te bepalen wie zij kiest om de kinderen af te halen in de crèche.
Mijn vraag luidt nu:
- Kan ik zelf bepalen wie mijn kind gaat afhalen/brengen in de crèche?
- Mag ik mijn oudere kinderen meenemen naar de crèche?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt vooreerst dat de dagverblijven van de Stad Gent dienen te werken volgens de regels die opgelegd zijn door Kind & Gezin. Volgens Kind & Gezin dienen beide ouders (bij co-ouderschap) elk apart een overeenkomst te tekenen. Deze overeenkomsten mogen geen tegenstrijdigheden bevatten en het belang van het kind komt op de eerste plaats.
Verder stelt het Departement Onderwijs en Opvoeding dat in een crèche geen luidruchtige discussies thuishoren.
Het document ‘afhaling’ dient voor alle afhaalsituaties: er wordt aan bepaalde mensen de toelating gegeven om kinderen af te halen. Ook voor onverwachte situaties. Een telefonische melding heeft geen enkele bewijskracht en dit kan ook niet worden gecontroleerd. De crèche is in de fout mocht men een kind meegeven aan iemand die niet vermeld staat op het afhaalformulier indien nadien een klacht wordt ingediend. Een schriftelijke bevestiging is altijd mogelijk als aanvulling op het document dat vooraf gemeld en getekend is.
Over het meenemen van ‘derden’ - bijvoorbeeld de oudste zoon van 19 jaar - kan het kinderdagverblijf alleen maar adviezen geven. De crèche bevestigt dat de moeder vraagt dat de oudere zoon niet meekomt. Verzoeker heeft echter het recht om zich te laten begeleiden door wie hij wenst en hij kan ook die zoon als afhaler vermelden, gezien deze meerderjarig is.
Verder kan zowel de nieuwe partner, als gelijk welk lid van de familie de kinderen afhalen. Dit kan simpelweg worden vermeld op het afhaalformulier. Dit kan wel tot gevolg hebben dat

er ruzie ontstaat tussen de natuurlijke moeder en de op het formulier vermelde afhalers want de moeder komt ook dagelijks naar het kinderdagverblijf. De crèche wenst deze ruzies te vermijden.
In het algemeen stelt het departementshoofd dat hij moeilijk zaken uit het verleden kan beoordelen die zich al dan niet voordeden in de crèche. Volgens het departementshoofd is het de bedoeling om dergelijke feiten of percepties in de toekomst ter vermijden.
Er kan moeilijk op sluitende wijze worden achterhaald in welke mate het personeel van de crèche vooral de moeder ter wille wou zijn. De indruk bestaat dat niet altijd op adequate wijze werd gecommuniceerd. In elk geval verduidelijkt dit onderzoek waaraan zowel personeel als verzoeker zich in de toekomst dienen te houden.

Opvolging:
Verzoeker dient een nieuw document in. Daar staan heel wat namen op, waaronder de oudste zoon, de grootouders en zijn nieuwe partner.

Beoordeling: geen oordeel
Er kan niet worden achterhaald in welke mate het personeel van de crèche vooral de moeder wou ter wille zijn. De indruk bestaat in elk geval dat er niet adequaat werd gecommuniceerd.

Aanbeveling:
De regels gelijk toepassen voor beide ouders van een kind in co-ouderschap.

adequate communicatie
redelijke termijn
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201010-370
Wanneer plaats?

Ik heb al een jaar geleden een plaats aangevraagd in een kinderopvang van de Stad. Er is geen plaats.
Ondertussen hebben wij wel een plaats in een privé kinderopvang maar dat is duur: ongeveer 10 euro per halve dag en ongeveer 20 euro voor een hele dag. Als ik werk zoek of als ik zou gaan werken, dan houd ik zeer weinig over. Zonder kinderopvang kan ik ook niet naar de Nederlandse les gaan.
Ik ontving een aantal brieven, maar men heeft geen plaats. Nochtans heb ik al lang een aanvraag gedaan.
Ik hoop dat er toch binnenkort een plaats vrijkomt.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat verzoekers tot drie maal toe een zeer uitvoerige brief hebben ontvangen van de Dienst Kinderopvang. In die brieven staat zeer veel informatie over de werking van het systeem, maar geen concreet antwoord op de vraag welk vooruitzicht zij hebben op een vrije plaats in de stedelijke opvang. Ook onze vragen aan de dienst worden beantwoord met zeer veel informatie zonder dat wordt ingegaan op de specifieke vragen van verzoekers.
Uiteindelijk blijkt dat er in de eerste plaats te weinig opvangplaatsen zijn in de instellingen van de Stad Gent zelf. Ook met de opvangplaatsen in de privé erbij, blijft het moeilijk om kinderen een plaats te geven. Plaatsen creëren kost zeer veel geld en wordt slechts met mondjesmaat gesubsidieerd door Kind en Gezin (Vlaamse overheid).
Wat betreft de aanvraag voor het kind van verzoekers is het zo dat, als er een plaats vrij komt, de dienst zelf contact opneemt met de ouder van het kind dat in aanmerking komt. De ouders dienen zelf niet te informeren naar de stand van zaken. De dienst kan op dit ogenblik

niet zeggen wanneer er een plaats kan vrij komen in een opvangplaats van de Stad.
Er zijn soms meer plaatsen in de peutertuinen, die bedoeld zijn voor de volgende leeftijdscategorie (vanaf 18 maanden). Om daar een plaats te kunnen krijgen, dienen verzoekers zelf een nieuwe aanvraag te doen. Dat gebeurt niet automatisch. Men kan de aanvraag zes maanden op voorhand doen; dus als het kind 12 maanden wordt.
Wij vernemen ook dat de dienst het inschrijvingssysteem verfijnt, maar deze aanpassing verandert op zich niets aan het aantal opvangplaatsen.
Een overkill aan informatie is geen synoniem voor adequate communicatie. De Dienst Kinderopvang volgt zorgvuldig de procedure, maar ook een verfijning van deze procedure kan er niet voor zorgen dat ouders binnen een redelijke termijn een opvangplaats voor hun kind kunnen krijgen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond wat betreft de (on)redelijke termijn om een opvangplaats te krijgen, alsook de communicatie die door een overkill niet adequaat blijkt.
Ongegrond wat betreft de procedure die zorgvuldig wordt gevolgd.

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

redelijke termijn
adequate communicatie
zorgvuldigheid – procedure
Verzoek: 201011-447
Werkende moeder.

Ik contacteerde de Dienst Kinderopvang in juli in verband met een aanvraag voor kinderopvang. Zij stelden een dossier op en lieten me weten dat ik in november hieromtrent antwoord zou ontvangen. De dienst gaf aan dat, indien er geen plaats zou worden gevonden, ik opnieuw moet bellen voor het indienen van een nieuwe aanvraag.
Intussen ontving ik het antwoord op mijn eerste aanvraag: er is geen opvang gevonden.
Ik nam vandaag opnieuw contact met de dienst voor het indienen van een heraanvraag.
De telefoniste weigerde ditmaal om een nieuwe aanvraag op te nemen, en deelde me mee dat het beleid hierrond veranderd is en dat, indien de eerste aanvraag afgewezen werd, er geen mogelijkheid meer bestaat een nieuwe aanvraag in te dienen.
Ik beval in februari 2011 en ga terug aan het werk vanaf mei 2011. De voorbije maanden heb ik alles en iedereen gebeld voor opvang, zowel diensten via Stad Gent, als Kind & Gezin en ook privé organisaties. Ik heb nergens een kans gekregen voor opvang.
Nochtans zoek ik maar opvang voor twee dagen per week en dit tijdens de gewone werkuren.
Daar Stad Gent nu geweigerd heeft mijn heraanvraag te registreren, kan ik me niet op de wachtlijst plaatsen bij kinderdagverblijven die aan Stad Gent gekoppeld zijn. Dit kreeg ik te horen toen ik vanmorgen het kinderdagverblijf Nieuwland contacteerde (voorkeursopvang).
Ik ben nu ten einde raad en begrijp niet hoe zoiets kan. Moet de werkende moeder tegenwoordig haar job opzeggen en verplicht huismoeder worden omdat er geen opvang is? Dus dan zijn mijn studies en inspanningen van de voorbije jaren eigenlijk voor niets geweest.
Ik voel mij als geboren Gentenaar en inwoner van de stad teleurgesteld in jullie beleid. Als jullie geen gepaste oplossing vinden voor mij, ga ik desnoods voor de poort van de schepen mijn tent opslaan tot er een oplossing komt.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt in de eerste plaats dat er te weinig opvangplaatsen zijn in de instellingen van de Stad Gent zelf. Ook met de opvangplaatsen in de privé erbij, blijft het moeilijk om kinderen een plaats te geven. Plaatsen creëren kost zeer veel geld en wordt slechts met mondjesmaat gesubsidieerd door Kind en Gezin (Vlaamse overheid).
Wat nu deze aanvraag betreft: als er een plaats vrij komt, dan neemt de dienst zelf contact op met de ouder van het kind dat in aanmerking komt. De ouder dient zelf niet te informeren naar de stand van zaken. De dienst kan niet zeggen wanneer er een plaats kan vrij komen in een opvangplaats van de Stad.
Er zijn op dit ogenblik soms meer plaatsen in de peutertuinen, die bedoeld zijn voor de volgende leeftijdscategorie (vanaf 18 maanden). Om daar een plaats te kunnen krijgen, zou de ouder zelf een nieuwe aanvraag moeten doen. Dat gebeurt niet automatisch. De ouder kan de aanvraag zes maanden op voorhand doen; dus als het kind 12 maanden wordt.
De Dienst Kinderopvang volgt zorgvuldig de procedure, maar men kan geen plaats garanderen binnen een redelijke termijn. De communicatie gebeurt blijkbaar onvoldoende adequaat zodat deze boodschap onvoldoende duidelijk overkomt.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Er kan geen plaats worden gegarandeerd binnen een redelijke termijn. Dit is omdat er onvoldoende plaatsen zijn, maar dit is niet de verantwoordelijkheid van de Stad alleen.

Aanbeveling:
Meer expliciet communiceren over de beperktheid van de opvangmogelijkheden.

7.2. Educatieve diensten

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201008-308
Volzet.

Al in 2008 heb ik geprobeerd mijn dochtertje in te schrijven in de school Henri D'Haese in Gentbrugge. Maar toen zei men mij dat alles volzet was. Mijn dochtertje is toen een jaar thuis gebleven. Nu ben ik in juni opnieuw naar de school geweest, omdat die school in mijn buurt ligt. Maar ook nu zegt men mij dat er geen plaats is. Ik versta dat niet. Mijn dochter staat dus al van in 2008 op de wachtlijst en er is nog altijd geen plaats?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de kleuterschool Henri D'Haese inderdaad haar volle capaciteit heeft bereikt en er geen nieuwe leerlingen meer kunnen ingeschreven worden.
Volgens de schooldirecteur heeft verzoeker twee weigeringsdocumenten ontvangen omdat de school volzet is: een document in verband met de dochter (geboren 2006) en een in verband met de zoon (geboren 2008). Verzoeker had zich dus inderdaad al aangeboden op deze school, en wel op 17 juni 2010. De weigeringsdocumenten werden naar het LOP (Lokaal Overleg Platform) gestuurd en de ouders ontvingen een kopie.
Dat verzoeker zich ook al in vroegere jaren zou hebben aangeboden op die school, daarover vindt men geen informatie terug.
Volgens het Basisonderwijs Stad Gent is het zo dat de wachtlijsten gehanteerd worden tot 10 september (van elk schooljaar). Na die datum kan verzoeker altijd navraag doen bij de school of er plaats vrijgekomen is.

Tot slot vernemen wij dat de nieuwe inschrijvingen voor het schooljaar 2011-2012 starten op 11 januari 2011 (aanmeldingen) voor de kinderen met 'voorrang' (volgens het gelijkekansenbeleid). De andere kinderen kunnen zich inschrijven vanaf 10 maart 2011.
Voor de elektronische aanmelding kan verzoeker zich tot de school wenden, die dan samen met hem de nodige verrichtingen doet. Ook andere organisaties kunnen hierbij helpen.
Overigens kan iedereen op www.lop.be de stand van zaken raadplegen van de richtingen en klassen in de diverse onderwijsnetten. De scholen van de Stad Gent handelen in overeenstemming met de regelgeving en volgen zorgvuldig de procedure.

Beoordeling: ongegrond

7.3. Onderwijsinstellingen, incl. het Centrum voor Leerlingenbegeleiding

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

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

Onderzoek:
In de eerste plaats vestigen wij de aandacht van verzoekster op het feit dat elke leerling bij het begin van het schooljaar het reglement ontvangt, In dat reglement staat op welke wijze wordt gehandeld bij sancties. Wij bezorgen verzoekster nog eens dat reglement.
Verzoekster leest het na en vindt dat de school niet handelde volgens het reglement. Bij ons onderzoek vernemen wij van het Departement Onderwijs en Opvoeding dat de dochter van verzoekster agressie pleegde tegenover een leerkracht, op het einde van de laatste schooldag voor de paasvakantie. Het was op dat ogenblik niet meer mogelijk om de klassenraad bijeen te roepen. De directeur zou verzoekster dan telefonisch hebben op de hoogte gebracht van het voorval. Er werd gemeld dat de leerlinge op 19 april (de eerste schooldag na de paasvakantie) niet zou toegelaten worden tot de lessen. Er kon niets op papier gezet worden, omdat de procedure voorschrijft dat de leerling/e en de ouder(s) eerst moeten gehoord worden en de klassenraad een advies moet uitbrengen.
Er was op dat ogenblik nog nauwelijks iemand op school aanwezig. De volgende werkdag was dus maandag 19 april. Die maandag kwam de leerlinge dan op school. Zij werd gehoord door de directeur. De directeur belde verzoekster om een afspraak te maken. De leerlinge zou niet huiswaarts gestuurd zijn. Ze bleef de hele dag op school, maar werd niet toegelaten tot de lessen. Ze kreeg taken.
Die dag kon verzoekster pas om 17u00 naar de school komen. Dan vond een gesprek plaats tussen directeur, verzoekster en leerlinge. Tijdens dat gesprek deelde de directeur mee dat hij de leerlinge ging uitsluiten. Verzoekster vroeg om opvang op school en dit werd

toegestaan.
De school stuurde verzoekster op 19 april ook een brief. Die brief werd echter verzonden naar het oude adres van verzoekster en ging allicht verloren. Wij stellen vast dat het Departement Onderwijs en Opvoeding niet op de hoogte was van het nieuwe adres. Verzoekster bevestigt ons dat zij uit het oog had verloren om haar adreswijziging door te geven.
Verder is de getroffen tuchtmaatregel een 'tijdelijke uitsluiting'. In deze context is er geen sprake van een andere school te moeten zoeken.
Het artikel 47 van het reglement vermeldt overigens: "De (...) maatregelen worden door de directeur genomen, na vooraf de leerling en zijn/haar ouders gehoord te hebben en vervolgens het gemotiveerde advies van de klassenraad te hebben ingewonnen". De klassenraad kon niet vroeger vergaderen dan op maandag 19 april. Deze bijeenkomst vond plaats in de loop van die dag, omdat de nodige personeelsleden dienden aanwezig te zijn. Dat was dus voordat verzoekster omstreeks 17u00 op de school kwam. Dit is dus niet conform het reglement.
Bij onze lectuur van het schoolreglement stoten wij overigens op de vermelding dat ouders binnen de vijf werkdagen beroep kunnen instellen tegen uitgesproken tuchtmaatregelen. Wij vragen aan het Departement Onderwijs en Opvoeding of dit in deze situatie niet van toepassing is. Het departement antwoordt ons dat dit artikel een vergissing is. Beroep is enkel mogelijk tegen een definitieve uitsluiting. De artikels zullen tegen het schooljaar 2010-2011 worden aangepast.

Besluit:
De school handelde niet in overeenstemming met de regelgeving: de klassenraad vergaderde voordat de ouder werd gehoord. Overigens bleek het reglement ook een fout te bevatten. En omdat de communicatie niet helemaal perfect verliep kwamen niet alle boodschappen even goed door, maar dit neemt niet weg dat de dag school optrad na de gepleegde agressie. Het valt op dat de ouder vooral aandacht heeft voor de procedure en minder voor de oorzaak van het probleem, namelijk de agressie, en op die manier ook de verantwoordelijkheid verschuift. Kortom: de vorm wordt hier belangrijker dan de inhoud. Het 'opvoeden' van jongelui is meer dan het 'toepassen van een reglement'. Maar: reglementen moeten worden opgevolgd langs beide kanten.

Opvolging:
Enkele maanden later stellen wij vast dat het schoolreglement op een aantal plaatsen inderdaad is aangepast.

Beoordeling: gegrond
- De onderlinge communicatie tussen school en ouder verliep niet perfect, maar dit lag voor een deel aan de ouder die had verzuimd om het nieuwe adres mee te delen zodat een brief niet werd besteld.
- Het schoolreglement bevatte een fout.
- De twee weken paasvakantie mogen voor een schooldirectie geen reden zijn om de zaak te laten liggen. Het gesprek schooldirecteur-ouder had al tijdens de schoolvakantie kunnen plaatsvinden.
- Het reglement werd niet correct toegepast: de klassenraad vergaderde voordat de ouder werd gehoord door de directie.

Aanbeveling:
- Ook tijdens schoolvakanties mag de schooldirectie dergelijke zaken niet laten liggen.
- Het schoolreglement dient correct te worden toegepast.

adequate communicatie

hoffelijkheid
professionaliteit
Verzoek: 201006-238
Dialoog.

Ik heb klachten over het reilen en zeilen in een stedelijke lagere school. Er loopt een en ander mank tussen de ouders en de directeur van de school. Op zijn minst zijn er toch wel duidelijke tekenen van spanning tussen de directie en meerdere ouders. Er is ook telkens een dame die zich in de conflicten mengt, maar dit is geen leerkracht (een secretaresse?). Ook over die zijn wij niet zo te spreken, maar het gaat toch vooral om de directie.
De rechtstreekse aanleiding is een ruzie (met geroep van de directeur) omdat de kinderen herhaaldelijk naar huis komen met blauwe plekken, een beschadigde bril, enzovoort. Er is te weinig toezicht op de speelplaats en te weinig tussenkomst bij vechtpartijen. Wanneer ik hierover meer uitleg vraag, dan bots ik op een muur. Ze weten van niets. De leerkrachten hebben niets gezien, de directeur zegt dat het niet op school gebeurt. Hij is op een bepaald moment beginnen tieren en brullen. Ik blijf altijd beleefd.
Verschillende ouders zijn zeer ontevreden. Wij groeperen ons om via een petitie uiting te geven aan ons ongenoegen omdat wij voortdurend bij die directie van een koude kermis thuiskomen: weinig communicatie en geen duidelijke respons. Wij vragen dat er eens een grondig onderzoek komt in die school. Dat het reilen en zeilen in die school eens van naderbij wordt bekeken, want er schort iets aan het beheer van die school.
De ouders vragen veel meer structuur en discipline. In die school weten ze nooit van niets. Sommige minder agressieve kinderen worden door andere kinderen toch wel geduwd en geslagen zonder dat er op die speelplaats echt voldoende toezicht is. Er zijn geen klachten over de leerkrachten in de klas. Integendeel.
Vooral de dialoog met de directie loopt duidelijk mank. Er zijn aanwijzingen dat de directeur het zelf niet meer in de hand heeft (waarom zou hij anders zo beginnen roepen). Dit is juist de druppel geweest die de emmer heeft doen overlopen want ik ben naar de politie gestapt om een pv op te laten stellen voor agressiviteit en twistgedrag van de directeur. De politie heeft ons voorgesteld om dit in eerste instantie uit de gerechtelijke sfeer te houden.
De klachten gaan over het beheer en de aanpak in de school. Ze gaan dieper dan eens een aanvaring tussen een directeur en een ouder. Hier draait het rond die directeur die er niet in slaagt om tot een open dialoog te komen met de ouders.
Zeventig procent van de kinderen is van allochtone afkomst. Ook wij. Wij zijn niet gelukkig met zo grote concentratiescholen, maar wij hebben weinig alternatief hier in onze buurt.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat het Departement Onderwijs en Opvoeding al op de hoogte is van klachten van een groep ouders: over de directeur, maar ook over racistische uitspraken van leerkrachten en andere aspecten.
Volgens de directeur zijn de ouders altijd welkom om een probleem te bespreken, zowel bij de leerkrachten, brugfiguren als hemzelf. Blijkbaar is er echter een discrepantie tussen de bedoelingen van het schoolteam en de manier waarop de ouders dit ervaren. Om dit weg te werken, werd er een afspraak gemaakt voor een teamvergadering waarbij het standpunt van de ouders door een extern onderzoeker wordt toegelicht.
Het departementshoofd heeft ook een gesprek met de directeur over deze concrete klacht. De directeur geeft hierbij toe dat hij zijn geduld verloren had omdat de ouder bleef terugkomen op een voor hem afgehandelde kwestie: het ongeval met het brilletje.
Volgens de directeur is dit niet op school, maar thuis gebeurd. (Het kind zou dat hebben toegegeven, maar de moeder bleef van de school een tussenkomst in de kosten eisen). Het departementshoofd beoordeelt dit als een 'welles-nietes'-conflict, waarbij moeilijk te achterhalen valt wie gelijk heeft. Ook al zou de directeur inhoudelijk gelijk hebben, vindt het departementshoofd dat het weinig professioneel is om tegen een ouder te beginnen brullen. Bovendien voedt dit het 'perceptieprobleem' nog eens.

Er blijkt inderdaad een probleem te bestaan met adequate communicatie, waarbij hoffelijkheid en professionaliteit soms in het gedrang komen. Het departement neemt echter maatregelen om hieraan te verhelpen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

afdoende motivering
adequate communicatie
consequent handelen
Verzoek: 201009-324
Uitgeschreven.

Op 31 juli [sic] verwittigde ik de school van de afwezigheid op de eerste schooldag van mijn zoon wegens een vertraging van onze vlucht. Dit was geen enkel probleem. Op donderdag 2 september is hij naar school gegaan, opnieuw in het derde grootkeukenmedewerker. Alles was in orde. Hij kreeg een agenda, lessenrooster, enzovoort. Op vrijdag 3 september weet de school mij telefonisch mee te delen dat hij is uitgeschreven en vervolgens werd hij uit de klas verwijderd. Zowel mijn zoon als ik vielen uit de lucht en deelden de school mee dat dit een misverstand was en dat hij daar op school zou blijven. Naar mijn weten kan een leerling niet uitgeschreven worden zolang hij niet ingeschreven is op een andere school, wat dus niet het geval was. De school schreef mijn zoon opnieuw in en wist hem te zeggen dat de richting grootkeukenmedewerker volzet was (de directie vertelde dat er 12 à 13 leerlingen binnen deze richting waren), hij zou dus een andere richting moeten kiezen. Ze gaven hem de keuze tussen enkele richtingen. Hij koos tegen zijn zin voor schrijnwerkerij. Ze vertelden hem dat deze beslissing niet onmiddellijk moest genomen worden en dat hij eventueel de school mocht verlaten en pas maandag zijn keuze mocht doorgeven. Hij bleef op school. Als ouder vind ik dit absoluut niet verantwoord. Sinds dat hij er vorig jaar heeft school gelopen en daar is blijven zitten heeft hij als gevolg voorrang op andere leerlingen en dit in verband met de keuze van de richting. Vorig jaar werd er geadviseerd, door een CLB-medewerker, een andere richting of deeltijds te gaan volgen. Een advies is naar mijn weten niet verplicht opgevolgd te worden en ik heb letterlijk de school meegedeeld dat mijn zoon zijn jaar opnieuw zou doen in dezelfde richting. De enige die in dit verhaal schuld treft is de school want zij gingen ervan uit dat het advies zou worden opgevolgd. De directie was ervan overtuigd dat deze richting niets voor mijn zoon was. Naar mijn weten kunnen ze hem geen richting ontzeggen. Dit gaf de directie toe. Dat de richting volzet was, is voor mij enkel en alleen een excuus om hem toch maar niet toe te laten binnen deze richting. Ik confronteerde de directie hiermee en naar mijn mening ontkende ze het niet. Er zou hieromtrent vergaderd worden op maandag 6 september. De school zou mij dan telefonisch op de hoogte brengen van wat er zou beslist worden. Dit was niet het geval. Ik vernam het nieuws via mijn zoon. De directie zag geen andere uitweg dan hem toch toe te laten binnen deze richting. Was deze richting niet volzet? Vandaag, 8 september, kwam hij naar huis met een contract dat door mij diende ondertekend te worden. Daarop staat de aanleiding vermeld. Dit alles heeft met vorig jaar te maken.
Eind vorig jaar is er niet gezegd geweest dat hij eventueel zou moeten starten met een contract. Zoals men zegt: 'nieuw schooljaar, nieuwe start'. Ook dit is onterecht. Ziet u het al gebeuren? Ik wel. Mijn zoon wordt geviseerd en het gevolg kan ik u nu al op papier zetten. Tegen eind dit jaar zal hij hoogstwaarschijnlijk uitgesloten worden. Ik vraag dringend om rechtvaardigheid en dus om uw hulp. Het gaat hier om de toekomst van een kind uit het buitengewoon onderwijs. Ik sta echt machteloos, met mijn rug tegen de muur. U bent mijn enige hoop.

Onderzoek:
Volgens het Departement Onderwijs en Opvoeding was de jongen terug opgenomen in de

richting 'grootkeuken', tegen het advies van de school in, alhoewel die richting eerst volzet was. Nadien kwam een plaats vrij. De leerling werd 'onder contract' geplaatst als een preventieve maatregel omwille van vele overtredingen van het reglement tijdens het vorige schooljaar.
Het departementshoofd stelt dat de school niet in de fout ging, maar dat de communicatie misschien niet optimaal gebeurde. Bovendien was de school er wat voorbarig vanuit gegaan dat het advies om van richting te veranderen, zou worden gevolgd. Door hem toch op te nemen in 'grootkeuken' werd dit rechtgezet.

Beoordeling: gegrond
Door onvoldoende adequate communicatie kwam de beslissing van de school ook onvoldoende gemotiveerd over.
Een eigen advies van de school, werd door de school zelf geïnterpreteerd als een beslissing.

Hoofdstuk 8
DEPARTEMENT PERSONEEL EN ORGANISATIE

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

8.1. Dienst Organisatieontwikkeling

toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 201003-92
Volle mailbox.

Ik mail vanuit mijn functie heel regelmatig met Gentse collega's. Ik krijg geregeld mails terug omdat hun mailbox vol zit en dit is al 8 jaar het geval. "Het postvak van de geadresseerde is vol en kan geen berichten meer accepteren. Microsoft Exchange probeert dit bericht niet opnieuw te verzenden. Probeer het bericht op een later tijdstip nog eens te versturen of neem rechtstreeks contact op met de geadresseerde."
Ik heb dit reeds enige malen aangekaart bij diverse diensten van Gent, maar blijkbaar wordt hier niets mee gedaan. Ik mail ook naar andere Vlaamse steden en daar ondervind ik het probleem niet.
Ik vraag mij af of de capaciteit op de Gentse server niet kan aangepast worden? Want dit bezorgt mij steeds extra werk en is op de keper beschouwd eigenlijk ook niet zo klantvriendelijk. Ik moet namelijk in het oog houden wanneer de mail terug kan verstuurd worden, enzovoort.
Kan u dit probleem niet eens aankaarten bij de verantwoordelijke diensten? Ik vermoed dat

ik zeker niet de enige ben die met dit probleem geconfronteerd wordt.

Onderzoek:
Het Departement Personeel en Organisatie zegt dat iedere werknemer over een account beschikt van 50Mb. Volgens het departement is dat ruim voldoende voor de dagelijkse werking. Natuurlijk moet er wel gearchiveerd worden en binnen de Stad Gent worden daar ook de nodige richtlijnen over gegeven. Heel grote bestanden kunnen altijd via een FTP-service uitgewisseld worden waardoor mailboxen niet belast worden. Als de capaciteit bij een correcte werking toch niet voldoende is, dan kunnen diensten nog altijd vragen om die capaciteit te verhogen.
Het Departement Personeel en Organisatie zal nog eens algemeen communiceren aan alle werknemers dat de mailboxen regelmatig gearchiveerd moeten worden. We stellen voor aan verzoekster dat zij ons contacteert wanneer ze ondervindt dat dit probleem zich toch blijft voordoen en dan onderzoeken wij dat concreet geval.

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

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

8.2. Sodiganda

zorgvuldigheid – procedure
Verzoek: 201010-377
Hospitalisatieverzekering.

Mijn man werkte vroeger bij Stad Gent. Toen hij in 1996 is overleden, bleef ik als weduwe zelf aangesloten bij de hospitalisatieverzekering van Stad Gent.
In december 2001 kreeg ik dan een brief van de Stad met de vraag of ik wou aansluiten bij de collectieve hospitalisatieverzekering die Sodiganda [de sociale dienst van Stad Gent] had afgesloten bij OMOB. Ik heb het aansluitingsformulier toen ingevuld. Daarna heb ik nooit meer een brief gekregen en ook geen facturen meer.
Nu ik de 65 gepasseerd ben, heb ik toch nog eens geïnformeerd of alles wel in orde is en nu blijkt dat ik geen hospitalisatieverzekering meer heb. Sodiganda vindt mij naam nergens terug op de lijst. Mijn zoon is langs geweest bij Sodiganda en zij zeggen dat ze daar niets kunnen aan doen. Ik kan niet meer aansluiten. Hun raad was dat ik misschien eens moest proberen bij mijn mutualiteit, maar daar willen ze mij ook geen hospitalisatieverzekering meer geven omdat ik te oud ben.

Onderzoek:
Op 1 januari 2002 schakelde Sodiganda om van een sectoraal akkoord naar een collectieve hospitalisatieverzekering bij OMOB (nu Ethias). Op 1 januari 2003 werd er dan van verzekeringsmaatschappij overgeschakeld: naar DVV.
Ethias bevestigt dat verzoekster tot 31 december 2002 aangesloten was bij de

hospitalisatieverzekering van Stad Gent. Aangezien verzoekster terug te vinden is in hun bestanden stelt Ethias dat zij zeker op de lijst stond die werd doorgegeven aan Sodiganda.
Er kan echter niet achterhaald worden of verzoekster ook het aansluitingsformulier om over te gaan naar DVV gekregen heeft en terug bezorgde. Sodiganda heeft namelijk alle formulieren direct doorgestuurd naar DVV.
Bij DVV-Dexia kan er niets meer achterhaald worden. Zij vinden niets terug over een eventuele aansluiting van verzoekster en in de acht jaar dat de polis loopt, is er ook nooit een betaling ontvangen. DVV-Dexia wil verzoekster echter niet in de kou laten staan en geeft haar de kans om zich alsnog aan te sluiten op de hospitalisatieverzekering.
Verzoekster is hier heel blij mee en zij neemt contact op met DVV-Dexia.

Beoordeling: geen oordeel
Er kan niet meer achterhaald worden wat er juist mis ging.

Hoofdstuk 9
LOKALE POLITIEZONE GENT

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

9.1. Politie - Directie externe relaties

redelijke termijn
Verzoek: 201002-40
Geen antwoord.

Op 17 oktober heb ik een mail aan het stadsbestuur gericht in verband met een parkeerboete. Op 12 januari heb ik nog een herinnering gestuurd. Tot op heden ontving ik geen antwoord. Kunt u mij voorthelpen?

Onderzoek:
Verzoeker stuurde zijn oorspronkelijke mail op 14 oktober 2009 naar Gentinfo. Als bijlage was er een brief die aan de burgemeester was gericht.
Op 15 oktober 2009 kreeg hij een ontvangstmelding van Gentinfo, en op 17 oktober 2009 kreeg hij het bericht dat zijn klacht werd bezorgd aan de burgemeester en aan de Politie - Directie Externe Relaties. De mail van Gentinfo werd afgesloten met de mededeling: "Binnen een termijn van zes weken mag u een antwoord verwachten van deze dienst. "De Politie behandelde de klachtenbrief van verzoeker als een verweerschrift en voegde het dus

als bijlage bij zijn pv. De Politie mag niet antwoorden op bezwaren, enkel de procureur mag dat.
Op 12 januari 2010 schreef verzoeker de burgemeester en Politie - Directie Externe Relaties aan. Daarop nam de Politie, in overleg met de burgemeester, contact op via mail omdat zij nergens een telefoonnummer vonden. In de mail vraagt de Politie aan verzoeker om telefonisch contact op te nemen zodat zij hem de procedure kunnen verduidelijken. Verzoeker neemt echter nooit contact op.
Na onze tussenkomst schrijft de Politie verzoeker opnieuw aan met de mededeling dat hij steeds contact kan opnemen voor meer uitleg.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
De brief van verzoeker werd beschouwd als een verweerschrift en daar mag de Politie geen reactie op geven. Verzoeker was echter niet op de hoogte van deze procedure.
Na de tweede mail van verzoeker geeft de Politie een korte reactie en stellen ze voor dat verzoeker contact opneemt zodat ze hem de procedure kunnen uitleggen. Verzoeker reageerde zelf niet meer tot zijn klacht bij de ombudsvrouw. Opnieuw stelt de Politie voor om meer uitleg over de procedure te geven. Deze uitleg had ook per brief/mail spontaan gekund aangezien klager de politie ook via mail aanschreef. Deze klacht had kunnen vermeden worden met 1 zinnetje uitleg aan klager.

9.2. Politie - Directie Financiën en Middelenbeheer

redelijke termijn
adequate communicatie
Verzoek: 201011-453
Geen antwoord, wel factuur.

Op 4 juni 2010 werd ik onterecht getakeld. Ik heb dan ook verweer aangetekend, maar ondertussen kreeg ik wel facturen. Ik heb dan in oktober contact opgenomen met het Politieparket, maar daar was het pv blijkbaar nog niet toegekomen. Ze raadden mij daarom aan om contact op te nemen met de Politie.
Op woensdag 3 november 2010 rond 9u30 in de morgen had ik iemand van de Politie - cel Takelingen aan de lijn. Volgens hen was het dossier wel doorgestuurd naar het parket (het parket beweert dus van niet). De dame aan de telefoon ging nog eens navragen.
We zijn nu 25 november 2010 en ik heb niets meer gehoord. Tot vandaag: een brief in de post met de aanmaning om die 200 euro te betalen, plus 25 euro administratiekosten. Over of het dossier al dan niet op het parket is beland geen enkel nieuws.

Onderzoek:
Takeldossiers worden via het Gerechtelijk Administratief Centrum (GAC) van de Politie doorgestuurd naar het Parket. Het dossier van verzoeker was op 3 november 2010 echter nog steeds niet doorgestuurd omdat er door een langdurige ziekte een grote achterstand was ontstaan in het GAC. Die wordt na een reorganisatie binnen de dienst geleidelijk aan weggewerkt.
Nadat de cel Takelingen op 3 november 2010 contact opnam met het GAC werd het dossier van verzoeker eindelijk doorgestuurd.
Verzoeker krijgt van de cel Takelingen de raad om de takelfactuur toch al te betalen, maar dat weigert hij omdat hij bang is dat dit als een schuldbekentenis beschouwd zal worden bij het Parket en dat er dan ook geen uitspraak zal komen. Zonder uitspraak van het Parket kan hij ook zijn geld niet meer terug krijgen.

Uiteindelijk wordt het dossier van verzoeker geseponeerd door het Parket op 25 januari 2011. Met deze uitspraak kan hij zijn takelfactuur laten crediteren bij de Politie.
Uit dit dossier blijkt vooral dat de burger bij een takeling geprangd zit tussen de politieadministratie en het Parket. De aanmaningsprocedure bij de Politie verloopt namelijk volgens een vaste procedure die wel voldoende tijd laat aan de burger, maar die toch nog veel sneller werkt dan het Parket.
Ondertussen moet de burger dan ook nog eens voortdurend zelf bij de verschillende diensten naar informatie gaan vragen (en doorgeven) omdat Politie en Parket onderling niet efficiënt communiceren.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Onderzoek (in overleg met het Parket) de afhandelingsprocedure van takeldossiers en maak die klantvriendelijker.

redelijke termijn
Verzoek: 201012-459
Politie betaalt niet.

Ik wil u graag volgend probleem signaleren: ik werk als beëdigd vertaler/tolk en in het .kader van die activiteiten word ik regelmatig opgeroepen om te tolken voor de politiediensten van de Stad Gent of door de rechtbank. De eerste van die prestaties dateert van maart 2010, toen ik om drie uur 's nachts uit mijn bed gebeld werd om te komen tolken.
Ik vind het enkel spijtig dat ik geen enkele van die prestaties de afgelopen maanden (periode maart-november) reeds betaald werd. Ik begrijp dat er geen betalingstermijn van 30 dagen gehanteerd kan worden, maar ettelijke maanden vind ik toch sterk overdreven. Het gaat toch in totaal om enkele honderden euro's.
Anderzijds verwacht de Stad Gent toch ook dat ik als burger en als zelfstandige de bedrijvenbelasting en gezinsbelasting tijdig betaal.

Onderzoek:
Verzoekster geeft ons een lijst met openstaande facturen. Alle tussenkomsten waren echter in het kader van een strafonderzoek en dan gaat het eigenlijk om gerechtskosten. In dat geval moeten de griffiers van de hoven en rechtbanken uitbetalen en niet de Politie.
De Directie Financiën en Middelenbeheer van de Politie zegt dat zij er altijd op toezien dat er bij de oproep van een tolk steeds de nodige formulieren worden ingevuld. Die formulieren worden dan overgemaakt aan het parket en het is dan aan hen om dit verder af te handelen.
De Directie Financiën en Middelenbeheer kan zelf niet veel meer doen, maar bezorgt aan verzoekster wel nog de contactgegevens van de griffie.

Opvolging:
Verzoekster deelt ons mee dat zij een deel van de facturen terugbetaald kreeg. Blijkbaar was er sinds augustus 2010 geen budget meer bij de griffie om de tolken uit te betalen. Alle betalingen werden daarom opgeschort. In januari 2011 was er een nieuw budget waardoor verzoekster uitbetaald kon worden.

Beoordeling: ongegrond
Het is aan het parket om uit te betalen en niet aan de Politie.

9.3. Politie - Directie Operaties - Interventiepolitie

professionaliteit
Verzoek: 201001-4
Agressief en voorbarig.

Op 11 december 2009 was er een vechtpartij aan de Overpoort. Volgens getuigen was er een lange jongeman met blauwe trui betrokken bij het gevecht. Mijn zoon voldoet aan die beschrijving en hij werd, samen met nog een aantal anderen, opgepakt en in een combi gezet. Op dat moment heeft hij mij gebeld.
Ik hoorde een vrouwelijke agente zeggen: “Ah, fils de papa, bel uw vader maar op, die kan hier toch niets doen. Bel maar naar papaatje. Bel maar naar papaatje…” Tijdens het verhoor bleef ze dit herhalen en bleef ze mijn zoon maar treiteren op een manier die totaal onprofessioneel was.
Toen mijn zoon zijn adres gaf en zei dat dat met ‘-ae-’ geschreven wordt (omdat dit dikwijls verkeerd geschreven wordt), reageerde de agente met: “Stukske student, denkt ge misschien dat we niet kunnen schrijven?” Ze dreigde toen ook met een grote factuur wegens laster.
Ik ben naar Ekkergem gegaan, waar mijn zoon twee uur heeft vastgezeten, en aan de .balie kreeg ik te horen dat hij was opgepakt omdat hij gevochten had. Er was die dag blijkbaar ook een andere agent bedreigd. Ik vond dit allemaal bijzonder voorbarig: mijn zoon heeft namelijk duidelijk gemaakt dat hij niets met de feiten te maken had. Dat heeft het slachtoffer trouwens ook bevestigd en de dader zou ook gevonden zijn.
Ik ben er zelf niet onmiddellijk vanuit gegaan dat mijn zoon niets had gedaan. Ik heb op een kritische manier met hem gesproken, maar wel op een correcte manier. Ik vind dat ik dat ook van de politie mag verwachten. Ik ben er mij ook van bewust dat de politie een en ander meemaakt met studenten, maar dat is nog altijd geen reden om agressief te zijn en iedereen over dezelfde kam te scheren. Dit is gewoon agressie uitlokken en dit toont volgens mij toch aan dat sommigen gewoon het uniform niet waardig zijn. De vrouwelijke agente en haar mannelijke collega wouden trouwens ook hun naam niet geven.
Ik wil echter niet veralgemenen. Ik ben ontgoocheld in het optreden van die twee agenten, maar er zijn er ook andere. De inspecteur die het pv opgesteld heeft, was bijvoorbeeld zeer correct en hij heeft ook zonder problemen zijn naam gegeven.

Onderzoek:
Volgens het onderzoek van de Dienst Intern Onderzoek (DIT) van de Politie strookt een deel van het relaas dat de zoon van verzoeker vertelde niet met de waarheid. Verder werd de zoon volgens de DIT legitiem gefouilleerd en overgebracht naar het politiebureau, maar omtrent het gedrag en de uitlatingen van de politieagenten stelt zich een woord-tegen-woordsituatie. Wel werd het gedrag van de zoon door meerdere politieagenten en hun leidinggevenden als ontoelaatbaar ervaren. Verzoeker wordt door de DIT persoonlijk op de hoogte gebracht over de resultaten van het onderzoek.
Naar aanleiding van dit dossier maakte de DIT ook een analyse van klachten gedurende de laatste 15 maanden over klantonvriendelijk gedrag van politieambtenaren binnen het Gentse korps.

Beoordeling: geen oordeel

zorgvuldigheid - procedure
adequate communicatie

Verzoek: 201001-12
Niet gelezen, niet beantwoord.

Ik wil een klacht neerleggen tegen het optreden van de Gentse Politie tijdens de Gentse Feesten van 2009. Ondanks ik er zelf nog altijd van overtuigd ben dat wij toen onmogelijk konden weten dat wij verkeerd geparkeerd stonden, neem ik aan dat het dan wel zo moet zijn geweest, gezien dan de omvang van de boete. Het ging dus blijkbaar over een parkeren op een verhoogde berm… doch hoeveel parkeerplaatsen in België bevinden zich niet op zo'n verhoogd plein? Wij hebben toen geen stoep of verhoging moeten oprijden, maar een hellend gedeelte dat ons nog meer bevestigde dat het om een rechtmatige parkeerplaats ging.
De burgemeester van Gent heeft de twee brieven die naar hem toegestuurd waren beantwoord. Bij de eerste was zijn antwoord dat hij het ging doorgeven aan de politie. En bij de tweede brief was zijn antwoord dat ik mij voor dergelijke zaken moest richten tot de. Procureur des Konings – dat heb ik dan ook gedaan en deze vriendelijk naar antwoord gevraagd zodat ik geen boete op een boete zou krijgen voor het uitstellen van de betaling.
Groot was mijn verwondering toen deze week [januari 2010] twee politiemannen over de vloer kwamen om een minnelijke schikking te treffen voor die boete die we tijdens de Gentse Feesten hadden opgelopen – een minnelijke schikking die mogelijks nog 10 euro extra boete zou opleveren… dit dan volgens wat die politiemensen ons wilden doen geloven.
Mijn eerste reactie was:"Neen, ik betaal niet… ik ga nog liever in 't gevang zitten dan iets te betalen waarvan ik geloof dat het zeer onrechtvaardig opgelegd is."
Politiemensen zijn echter heel goed in het mentaal bewerken van mensen door hen te dreigen met angst, want de reactie van die mannen was: "Mevrouw, het zal u veel geld kosten als u het tot een gerecht zult laten komen, hoor!"
En ze hebben ons met hun angstpsychose weten te overhalen – zeker mijn man die uiteindelijk verantwoordelijk werd gesteld voor het niet betalen van die boete. Hij heeft dan ook getekend om het in der minne te regelen… hij heeft dus zodoende schuld bekend, zonder daarvan echter overtuigd te zijn. Dus… ik denk, wat dit verloop betreft van het eerst niet willen betalen, nu wel zal overslaan tot een wel moeten betalen hé?
Wat is nu mijn klacht tegen de politie van Gent?
Wel… we krijgen als burgers inspraak om ons te verdedigen, maar als we in verdediging gaan, worden brieven niet eens gelezen, noch beantwoord. Dat ze niet/nooit worden beantwoord, hebben we aan den lijve ondervonden… en sorry, geachte mevrouw, dit vind ik absoluut geen manier van doen. De uitspraak: "Politie uw vriend" heeft de politie op een dergelijk vlak zeker niet verdiend.
Mijn klacht is dus het niet lezen noch beantwoorden van verweerbrieven.
Ik hoop, geachte mevrouw, dat dit schrijven nu samen met mijn drie andere brieven eindelijk wel eens zal worden gelezen.

Onderzoek:
Er is een strikte procedure bij onmiddellijke inningen en daarbij mag de politie geen inhoudelijke reacties geven. Enkel de procureur mag dat.
Wanneer een burger niet betaalt en verweer aantekent tegen een onmiddellijke inning kan de procureur ofwel seponeren, ofwel vervolgen. In het laatste geval stelt hij eerst een minnelijke schikking voor om de verdere gerechtelijke afhandeling niet in gang te moeten zetten. Concreet betekent dit dat er 10 euro bij het initiële bedrag wordt gerekend. Als de burger dit niet wenst te betalen, volgt er alsnog een rechtzaak.
Op het 'antwoordformulier bij verkeersinbreuk' dat de politiezone Gent gebruikt staat deze procedure (en dat de Politie geen antwoord zal geven) nergens vermeld. Bij andere politiezones wordt dat wel vermeld. Op die manier weet de burger wat hij kan verwachten, nu is dat vaak niet het geval.

Opvolging:
Op ons aanraden vermeldt Politiezone Gent nu de procedure op het antwoordformulier bij

verkeersinbreuk. Er staat ook expliciet op dat er door de Politie geen antwoord wordt gegeven op bezwaren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De Politie heeft de procedure correct gevolgd. Over die procedure wordt echter niet gecommuniceerd waardoor er frustratie ontstond bij verzoekster.

zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201002-43
Onvolledig verhoorblad.

Bij deze wil ik eens een melding doen van een politieman die toch zijn werk niet naar de regels doet. Namelijk, op zaterdag 23 januari 2010 rond 10u30 was mijn man in het huis van zijn onlangs overleden moeder de laatste meubeltjes aan het weg halen, samen met zijn broer. Ze hadden alles in de auto gestopt en opeens kwam er daar iemand kloppen met de melding dat de ruit van het voertuig van mijn man uitgeslagen werd. De broers gingen buiten kijken, en ja ze konden dit vaststellen. Die mevrouw had alles gezien, ook wie het was! Het waren buren. Dit zijn vreemdelingen van het zwarte kleur en die waren ondereen ruzie aan het maken: het eerste wat ze tegen kwamen moest er aan geloven.
Nu, mijn man heeft direct de politie gebeld. Na een uur zijn ze gekomen… “Ja, we kunnen niet overal tegelijk zijn,” was het antwoord op een brutale toon. Alles bekeken, maar ze waren zeer bang van die vreemdelingen! Die hadden gedronken en gesnoven, het wit hing nog onder hun neus. Dan was er zogezegd een verhoor: eerst mijn man, dan de vreemdelingen (die nog een beetje ambras zochten terwijl de politie erbij stond, maar die zeiden geen woord).
Mijn man zei tegen de agent: “Laat ge dit ook nog gebeuren?” En dan stuurde de agent de vreemdeling naar binnen. De politie ging mee naar binnen bij de vreemdelingen, het waren er drie. Dan gingen ze bij de mevrouw die alles gezien had.
Mijn man vroeg een kopij van het verhoorblad en die agent zei dat alles wordt opgestuurd. In de loop van de week belde mijn man waar het verhoorblad bleef. Toen zei de agent: “Het komt, ze!” Terug op een toon die we toch niet verwachten van een agent!
Eindelijk, na nog wat telefoontjes, kregen we het verhoorblad, dat niet klopte met het gezegde van mijn man. Toen zijn we ons eens gaan bevragen en wat bleek: die agent had er een gadget van gemaakt! De verklaring van die getuige was er zelfs niet ingeschreven. We hebben ook vernomen dat het zelfs niet voor de rechter verschijnt! Is dat geen grove fout van die inspecteur van politie? Nu kan de verzekering niets doen voor hun geld terug te krijgen. Die vreemdelingen hebben dus juist een boete van 120 euro gekregen voor vernieling. Moeten wij nu opdraaien voor de machteloosheid en de laksheid van de politie?
De achterruit is ondertussen gemaakt en kostte 480 euro. We moeten er een franchise op betalen van 75 euro. Het onderste gedeelte van de wagen is ook beschadigd doordat ze er nog een beetje op staan wrijven hebben, maar dat is nog niet hersteld. Het zou ons 1400 euro kosten.
Graag had ik een antwoord gekregen wat er ons nu te doen staat aangaande die zogenaamde inspecteur van politie. Had mijn man nog geen emotionele dagen genoeg door zijn moeder te verliezen? Maar daar had die agent zelf geen oren naar, laat staan een beetje begrip en tact!

Onderzoek:
De Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie onderzoekt de klacht. Zij verhoren de betrokken inspecteurs en bekijken de aanvankelijke akte. De DIT besluit dat er "geen concrete elementen aan het licht kwamen die doen twijfelen aan de correcte uitvoering van de ambtsplichten van de betrokken inspecteurs."
Verzoekster wordt hier ook schriftelijk van op de hoogte gebracht. Als zij niet akkoord gaat

met het resultaat van het onderzoek kan zij zich nog altijd richten tot het Vast Comité P. Ook dat wordt haar meegedeeld.

Beoordeling: geen oordeel
Het valt op dat de klacht vooral betrekking heeft op het gedrag, de aanpak, de menselijke relaties, en niet zozeer of als dan niet de ambtsplichten zijn uitgevoerd. Ook komt het als fundamenteel onrechtvaardig over als diegene die schade hebben aangericht, dit niet moeten betalen.
Is hier wel voldoende naar klager geïnformeerd?

zorgvuldigheid - procedure
klachtenmanagement
Verzoek: 201002-54
Weggeveegd.

Mijn wagen werd op 20 november 2009 getakeld naar aanleiding van een veegactie van Ivago. Mijn wagen stond nochtans voor mijn deur geparkeerd toen de borden werden geplaatst op 17 november 2009, want ik ga steeds met de trein werken en de wagen blijft bijna altijd op dezelfde plaats staan. De nummerplaat van mijn wagen werd echter niet genoteerd bij het plaatsen van de borden.
Op 20 november 2009 werd mijn wagen op de takelwagen gezet. Op dat moment was mijn vriendin thuis en is ze naar buiten gekomen om te verhinderen dat de wagen werd weg getakeld. Mijn wagen werd aan het einde van de straat dan toch terug op de openbare weg geplaatst.
De politieagent ter plaatste heeft toen aan mijn vriendin gemeld dat men normaal gezien betrokkene probeert te verwittigen, maar dat ze aan de nummerplaat van mijn wagen geen adres konden koppelen. Ik heb een bewonerskaart dus men had ook naar het Parkeerbedrijf kunnen bellen om mijn adres te achterhalen.
Ik vind dat het hier om een administratieve takeling gaat omdat mijn wagen er reeds geparkeerd stond op het moment dat de borden van de veegactie geplaatst werden en dat er mij hiervoor geen kosten aangerekend kunnen worden.
Op de brief die ik gekregen heb van de politie met het proces verbaal, heb ik op 30 november 2009 een antwoordbrief verstuurd dat ik niet akkoord ga met de takeling. Het enige antwoord dat ik van de Politie heb gekregen is een overschrijvingsformulier van 200 euro.
Ook op de brief van Ivago heb ik op 1 januari 2010 een antwoord gestuurd. Hierop kreeg ik een overschrijvingsformulier van 60 euro.
Ik vraag mij af waarom ik geen antwoord krijg op mijn brieven behalve dan een overschrijvingsformulier. Wat wordt er gedaan met mijn verweer?
Kunt u als ombudsdienst ook eens navragen bij de betrokken diensten (Politie en Ivago) waarom mijn nummerplaat niet werd genoteerd bij het plaatsen van de borden?

Onderzoek:
De Politie zegt dat zij zelf niet mogen reageren op een verweerschrift, enkel de Procureur mag dat. In de toekomst zal dit ook vermeld worden op de formulieren voor verweer. De Politie bevestigt wel dat het proces verbaal samen met het verweer van verzoeker naar het parket werd doorgestuurd.
Via de Dienst Financiën – takelingen van de Politie vernemen we later dat het verweer van verzoeker als gegrond werd beoordeeld door het parket. De Politie maakt dan ook .een oninbaarverklaring op en verzoeker hoeft dus niet te betalen. Met de uitspraak van het parket kan verzoeker ook naar Ivago gaan om de factuur te annuleren.
Wanneer we de klacht van verzoeker ook voorleggen aan Ivago krijgen we enkel een standaardantwoord over de gevolgde procedure bij veegacties. Op het feit dat het hier

blijkbaar mis ging met die procedure wordt niet ingegaan.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De Politie mag geen inhoudelijke reactie geven op verweerschriften, dit wordt echter nergens vermeld. Met andere woorden, de Politie heeft de procedure correct gevolgd, maar de communicatie hierover was ongelukkig.
Wat er misliep met het noteren van de nummerplaten is niet duidelijk. Volgens het parket werd verzoeker echter administratief getakeld en er mogen hem dan ook geen kosten aangerekend worden.

integriteit - voorbeeldfunctie
hoffelijkheid
Verzoek: 201002-73
Vernederende uitspraken.

Op 16 februari 2010 reed ik met mijn wagen in de Kongostraat, het was rond 13 uur en ik veroorzaakte een beschadiging aan een stilstaande wagen. Iemand moet de politie verwittigd hebben, vermoed ik, want terwijl ik de schade aan het opmeten was stond de politie daar al.
Het ging om twee agenten. De ene hield zich op de achtergrond, maar heeft zich nooit onhoffelijk gedragen. De andere was echter zeer grof. Ik zal u uitleggen waarom ik dat zeg.
Ik ben van Kameroen en mijn huidskleur is zwart. Ik spreek niet echt goed Nederlands, wel Frans, maar ik volg cursussen Nederlands.
Ik wou mijn man opbellen, maar mijn gsm was plat. Telefoneren werd mij echter geweigerd: ik wou hulp vragen aan de overkant om te mogen bellen, maar ik moest blijven staan.
Er is letterlijk gezegd: “Denkt gij misschien dat ge in de brousse bent? Kunt gij nu nog geen Nederlands, na twee jaar.” Hij heeft ook een aap geïmiteerd en vier keer heeft hij het woord “domme” in de mond genomen. Dit alles in aanwezigheid van de andere agent die zich wel correct gedroeg, maar ook niet echt tussenkwam om zijn collega te bedaren. Heel de tijd liep hij met zijn gezicht naar beneden gericht. Ik had de indruk dat hij er zich toch ook niet goed bij voelde, maar dit is natuurlijk een interpretatie.
Toen de eigenaar van de wagen aankwam, maakte die helemaal niet zoveel problemen. De verzekeringspapieren werden ingevuld en het is deze man die mij laten bellen heeft naar mijn man, want ik was toch wel heel erg geschrokken en ik ben hoogzwanger. k kom naar u om een klacht hierover in te dienen en ik wil dat u dit gedrag onderzoekt.

Onderzoek:
Op onze vraag stelt de Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie een onderzoek in. De beide inspecteurs worden verhoord en ook de getuige. De DIT mag hier geen verdere informatie over geven, maar blijkbaar zou een en ander verkeerd begrepen zijn.

Beoordeling: geen oordeel

hoffelijkheid
Verzoek: 201004-133
Arrogante inspecteur.

Dit weekend moest ik vaststellen dat een 'gebuur' zich tegen mijn wagen geparkeerd had. Aangezien we reeds meerdere malen schade hebben opgelopen door zulks, vond ik dit ernstig genoeg om dit aan te geven bij verzekering en dergelijke. Ik liet ook een bericht bij de wagen die tegen de onze werd geparkeerd.

Vandaag nam die persoon contact op met mij en wou hij per se de politie erbij halen. Dit vond ik best ok, en zo belde die andere de politie. Bij hun aankomst gaven de inspecteur en haar collega reeds te kennen dit belachelijk te vinden. Aangezien ik op dat moment reeds werken was, heeft mijn vrouw de verdere opvolging gedaan. Zij is zwanger en mag zich dus best niet opjagen. Nu bleek de inspecteur het echter nodig te vinden om steevast mijn vrouw in het belachelijke te trekken aan de hand van arrogante opmerkingen. Zelfs zo erg dat toen mijn vrouw de namen vroeg van de inspecteurs dat die het nodig vond om met deuren te slaan en haar stem te verheffen.
Aangezien wij de politie niet opgeroepen hebben, vind ik dat dergelijk aanstellend gedrag volledig ongepast was. Mijn vrouw wou enkel dat de tegenpartij het tweede deel van het aanrijdingsformulier invulde (wat nadien ook gebeurd is). Als de andere partij de politie oproept om een vaststelling te maken, denk ik niet dat mijn vrouw het doelwit van arrogantie en onbeleefd gedrag mag worden. Temeer de inspecteur mijns inziens opgeleid is om in bepaalde situaties de kalmte te bewaren, denk ik dat zij hier sterk bewezen heeft hiertoe niet in staat te zijn.
Ik wil hier geen enkele claim of eis of wat dan ook tegenover plaatsen, maar hoop wel dat de betrokkene gewezen wordt op haar ongehoord gedrag.

Onderzoek:
De Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie verhoord de twee betrokken inspecteurs. Volgens hen was de vrouw van verzoeker er helemaal niet mee opgezet dat haar man de Politie had gebeld. Beide inspecteurs zeggen echter dat er zich tijdens de vaststellingen geen ongeregeldheden hebben voorgedaan met de vrouw. De DIT denkt daarom dat er in de communicatie tussen verzoeker en zijn vrouw iets gezegd is dat hem heeft doen besluiten om klacht neer te leggen, maar bij hun onderzoek is er niets dat doet twijfelen aan de correcte uitvoering van de tussenkomst. Voor de DIT is er dus geen fout gebeurd en blijft er enkel een woord-tegen-woordsituatie.

Beoordeling: geen oordeel

zorgvuldigheid - procedure
efficiëntie en effectiviteit
Verzoek: 201005-173
Honden op de dool.

Op zondag 2 mei 2010 om plusminus 15u20 komt mijn buurvrouw aanbellen met het nieuws dat er hier op het pleintje voor ons gebouw twee grote zwarte honden alleen los lopen. Ze hebben blijkbaar honger, want ze eten het buiten geworpen brood op het grasplein en aan de zijkant van de beek op. Een paar jaar geleden zijn er hier wel vier katten doodgebeten en deze twee honden jagen nu ook achter eenden die op het gras zitten!
We besluiten de politie te bellen (asiel gesloten) met mijn gsm. Ik bel het nummer 112, wat blijkbaar verkeerd is, maar ze schakelen mij door naar de politie. Die gaan iemand sturen. De honden lopen intussen aan het kruispunt Maïsstraat, Jan Yoensstraat en Kriekelaarstraat en plusminus één uur later bel ik nog eens terug met de gsm van mijn buurman.
Door het lawaai van voorbij rijdende auto's begrijp ik het niet zo goed, maar ik begrijp wel dat ze niet gaan komen en dat wij die honden zelf naar het Citadelpark moeten brengen en ginder moeten aanbellen, na tien minuten zal er wel iemand komen. Ofwel kan iemand ze misschien binnen nemen of opsluiten tot morgen!
Intussen kruipen die honden onder een struik, maar als er iemand met zijn hond voorbij wandelt, lopen ze er telkens achteraan. Het teefje is blijkbaar loops, want midden op straat zijn ze aan het paren.
Een buurvrouw die thuis komt van haar werk belt dan op haar beurt naar de politie. Een andere voorbijgangster biedt een riem aan en stelt voor ze achter te laten op de

hondenweide aan de Hakkeneistraat…
Hoera, hoera, er komt toch een combi aangereden en ik ernaar toe. Helaas, zij moeten in de omgeving van de kermis (Wondelgem) patrouilleren. Zij luisteren wel en nemen contact op met het bureel. Weer dezelfde uitleg: er is niemand beschikbaar en zijzelf mogen niets doen. Iemand van ons moet ze maar naar het asiel brengen. Er komt gelukkig nog een buurvrouw buiten en na overleg zijn zij en haar man bereid om met hun auto de honden naar het asiel te brengen. De drie politievrouwen zijn nog altijd aanwezig.
Bij het in de auto steken, springt er al direct één hond naast de chauffeur op de voorbank (gevaarlijk tijdens het rijden, is 't niet) en de buurman besluit dan maar op de achterbank naast de honden plaats te nemen en ze vast te houden. Gelukkig waren ze niet agressief.
Het was intussen 17 uur. Volgens de buurman hebben ze na een tijd wachten weer contact opgenomen met de politie en die kwamen na nog een tijd wachten ter plaatse. Zij hadden een sleutel om die honden in een kooi op te sluiten. Op aandringen werden de honden samen gezet aangezien ze waarschijnlijk bij elkaar hoorden. Er zou nog iemand komen om de dieren te voederen. Hopelijk was dat wel juist.
De buren waren terug thuis om 18u45. We hadden vooral medelijden met die honden en tenslotte waren ze toch een gevaar voor voorbij rijdende auto's.
Als de politie wel naar het asiel kon komen om die honden in een kooi te steken, waarom kwamen ze ze dan hier niet ophalen? Moeten wij burgers daar dan echt voor opdraaien?
Mijn buurvrouw heeft later nog eens gebeld naar het asiel en de mevrouw aan de telefoon zei dat de politie geen honden meer moet of mag ophalen hier in de stad. Moeten ze dan blijven ronddwalen en misschien iemand bijten of een ongeluk veroorzaken? Het asiel komt alleen op weekdagen en dan nog voor 16 uur. Niet iedereen heeft ervaring met honden. Wat moet er dan wel gebeuren met dieren op de dool?

Onderzoek:
De burgemeester is verantwoordelijk voor zwerfhonden in de stad.
De Politie zegt dat er inderdaad problemen zijn over de werkwijze tot ophaling van zwerfdieren. Er wordt echter een definitieve regeling uitgewerkt die meegedeeld wordt aan het politiepersoneel en aan Gentinfo.
Wanneer Politie tussenkomt voor zwerfdieren moeten zij de Commissaris Permanente Sturing op de hoogte brengen. De Brandweer zal dan instaan voor het vervoer en de onderbrenging.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:
Evalueer deze nieuwe werkwijze.
Vraag is: waar worden de opgepakte dieren s' nachts ondergebracht?

zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201005-183
Interventie maar geen pv.

Onlangs riep ik de hulp in van de politie en uiteindelijk stelde ik mij toch bij een aantal zaken vragen!
Eventjes schetsen hoe het verliep. Zondag 25 april 2010 om 1u25 belde ik de 101 met de vraag zo snel mogelijk een patrouille te sturen omdat drie allochtone jongeren over onze wagens liepen die voor onze deur staan geparkeerd
Uiteindelijk kwam na 20 minuten een patrouille voorbij maar waarschijnlijk wisten zij niet waarheen en maakten zij rechtsomkeer. Daarop belde ik meteen opnieuw de politie. Mijn man reed ze achterna en begeleidde ze naar ons huis.
Ondertussen waren de daders ontsnapt door de laattijdige tussenkomst van de politie.

Na een kort gesprek keken zij eventjes naar onze wagens maar konden toen geen beschadigingen vaststellen (daags nadien stelden wij wel twee deukjes vast).
Er werd geen proces verbaal opgesteld (wij hebben niks ondertekend) maar juist de nummerplaten van de wagens werden opgeschreven.
Op maandag 26 april 2010 belde ik naar politie Ekkergem voor wat meer info en een agent van de Dienst Opzoekingen vertelde me dat de zaak nog lopende was. Ik vroeg toen ook om mij een dubbel van de pv op te sturen en dat gingen ze doen.
Omdat ik een week nadien nog niks had gehoord belde ik maandag 3 mei 2010 opnieuw naar Ekkergem en werd opnieuw doorgeschakeld met iemand van de Dienst Opzoekingen. Een agent vertelde me toen dat hij niets kon terug vinden, noch op onze naam, noch op datum of gebeurtenis. Uiteindelijk verwees hij me door naar mijn politiecommissariaat.
Een agent van het commissariaat Muide-Meulestede deed wat opzoekingswerk en achterhaalde wie de dienstdoende inspecteurs waren. Daarop heeft hij een mailtje naar hen verstuurd met zijn ongenoegen betreffende de werkwijze.
Op vrijdag 7 mei 2010 nam ik opnieuw contact op met de agent en meldde hem dat ik nog steeds niks had vernomen. Hij heeft toen terug naar de inspecteurs gemaild met de vraag contact met mij op te nemen.
Korte tijd nadien krijg ik plots een telefoontje van een overste van de sectie van de .bewuste inspecteurs met een pv-nummer. Waar kwam deze pv plots vandaan?
Het komt erop neer dat in mijn geval de politie een interventie deed op 25 april 2010, eventjes naar ons verhaal luisterde en de nummerplaten noteerde. Er werd geen pv opgemaakt en uiteindelijk ging er geen melding van het gebeurde worden gemaakt.
Indien ik zelf niet had geïnformeerd, was er nooit iets van geweten. Ben ik de enige bij wie zoiets gebeurt, of gebeurt dit regelmatig? Dit was blijkbaar niet erg genoeg om dit op te volgen of te onderzoeken.

Onderzoek:
De klacht van verzoekster wordt verder onderzocht door de Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie. De DIT zegt dat er inderdaad een fout werd gemaakt door de intervenanten en naar aanleiding van deze klacht zullen er binnen de politiezone de nodige maatregelen getroffen worden.
De DIT vermeldt nog dat de intervenanten kort na de feiten zelf telefonisch contact opnamen met verzoekster om duiding te geven, waarbij zij volgens de intervenanten begrip toonde voor de situatie.
Het is ons niet duidelijk welke concrete maatregelen hier genomen werden en of ze ook effectief zijn.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Concretiseer genomen maatregelen.

zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201006-214
Getakeld voor veegactie.

Dinsdag 1 juni heb ik mijn wagen geparkeerd aan het begin van de Kikvorsstraat (Nieuw Gent). Zondagmiddag 6 juni wou ik hem weer gebruiken en bleek dat hij verdwenen was. Na wat telefoontjes, kreeg ik de mededeling dat hij weggesleept was omdat Ivago die straat moest vegen en dat ik hem kon terughalen op de Ottergemsesteenweg.
Maandag 7 juni ben ik naar het commissariaat van Nieuw Gent gegaan om mijn beklag te doen. Daar heeft men mij gezegd dat ik niets fout had gedaan maar dat dit een administratieve procedure was zoals het onteigenen van een huis. Het had dus niets te

maken met de regel dat een wagen slechts 48 uur geparkeerd mag staan op dezelfde plaats. Die regel, zeiden ze, wordt niet strikt meer toegepast. Men heeft mij daar aangeraden om een klachtenbrief te schrijven naar kabinet.korpschef@politie.gent.be alwaar dit verder opgevolgd zou worden.
Dinsdag 8 juni is het proces verbaal binnen gekomen. Hierin wordt beweerd dat borden geplaatst werden op woensdag 2 juni om aan te geven dat vrijdag 4 juni de straat vrij moest zijn en dat mijn wagen er niet stond op het moment dat die borden geplaatst werden. Dit laatste is een leugen!! De wagen stond er al vanaf 1 juni rond 12 uur.
Ik veronderstel dat de politie ter goeder trouw gehandeld heeft en dat dit meer te maken heeft met structurele organisatorische problemen van Ivago en diensten van de Stad Gent. Daarom dat ik deze brief ook stuur naar de ombudsvrouw van de Stad Gent. Zodat er structureel iets verandert en dat dit in de toekomst niet meer gebeurt.
Toch zou ik graag een antwoord zien op het feit dat beweerd wordt dat de wagen er niet stond op 2 juni. Er is hier duidelijk niet integer gehandeld: is het Ivago die dat standaard zegt, zodat de politie niet moeilijk doet en de wagen laat verslepen? Of is het de politie die vaststelt dat de wagen er niet staat op het moment dat de borden geplaatst worden?
.In het laatste geval ben ik wel sterk ontgoocheld in de instelling/personen die instaan .voor het naleven van wetten en reglementen.
Een tweede onjuistheid in het proces verbaal is dat beweerd wordt dat men mij probeerde telefonisch te contacteren. Noch ik, noch mijn vrouw hebben een gemiste oproep die dag. Zou er nagegaan kunnen worden op welk nummer er gebeld werd?
Gezien de onjuiste verklaring over de datum van parkeren, begin ik ook te twijfelen aan dat telefonisch contacteren. Maar er kan natuurlijk altijd iets fout lopen bij de telecomoperatoren…

Onderzoek:
De Politie zegt dat er een en ander blijkt fout gelopen te zijn. Daarom gaat de vaststeller dit ten gronde onderzoeken en een navolgend pv overmaken aan het parket. De Politie spreekt hierover een bericht in op de voice-mail van verzoeker en stuurt ons hierover een mail met verzoeker in kopie.
Daardoor ontdekt verzoeker dat er een probleem is met zijn voice-mail. Hij kan die namelijk niet beluisteren en hij krijgt ook geen bericht als er iets ingesproken werd. Dit verklaart waarom hij niet gemerkt heeft dat hij op de dag van de takeling werd gebeld.
Ivago vindt de lijst met wagens die toen geparkeerd stonden in de Kikvorsstraat niet meer terug. Daarom wordt er ook geen factuur verstuurd naar verzoeker. Ivago zeg dat het echter niet twijfelt aan de integriteit van zijn medewerkers, maar het zal er bij zijn medewerkers wel op aandringen om de nodige administratieve nauwgezetheid aan de dag te leggen zodat in de toekomst betwistingen vermeden kunnen worden.

Beoordeling: ongegrond
Over de takeling zelf kan enkel het parket oordelen.
Wat de procedure betreft, heeft de Politie wel degelijk contact proberen opnemen met verzoeker, maar door een defect aan zijn voice-mail heeft hij hier niets van gemerkt.

redelijkheid en evenredigheid
professionaliteit
Verzoek: 201007-270
Verdacht Marcelleke

Op woensdag 21 juli 2010 was ik met mijn man, vier kleinkinderen, dochter en schoonzoon in het Zuidpark op de Gentse Feesten. Een van de organistoren heeft toen met haar gsm een foto van mijn man gemaakt en naar de politie doorgestuurd omdat ze vond dat hij er verdacht uitzag. Een grootvader met kleinkinderen (?).

Op zondag 25 juli waren we met de hele familie op uitstap. Voor mijn man die een drukke huisartsenpraktijk heeft is dit niet evident. De familie-uitstap werd een hel!
Plots werd mijn man opgepakt als grote crimineel. Wij hebben met de familie uren zitten wachten op het politiebureel, niet wetende wat er gebeurde. De kleinkinderen en wij hebben een trauma opgelopen.
Kan dat, dat ze zomaar een foto nemen omdat je er verdacht uitziet en dat ze je dan oppakken en uren ondervragen?
Hij had een short aan en een marcelleke, want het was die dag zeer warm. Hij heeft geen piercing en geen tattoos, hij is 1m94 groot. Moet je op de Gentse Feesten dan een broekpak dragen?

Onderzoek:
Op 21 juli 2010 nam een medewerker van het Rode Kruis een foto van de echtgenoot omdat hij zich volgens de medewerker verdacht gedroeg: hij was 'raar' gekleed, hij had een grote tas bij zich, hij sprak en speelde met de aanwezige kinderen en hij gedroeg zich zenuwachtig.
Op 25 juli 2010 werd de echtgenoot op basis van die foto staande gehouden door de politie om 16u50. Hij werd geïdentificeerd en mocht toen verder gaan. Enige tijd later vroeg de behandelende politieofficier aan de echtgenoot toch nog eens langs te komen op kantoor. Hij meldde zich aan om 17u25 en verliet het kantoor weer om 17u54. Uit het onderzoek van de Dienst Intern Toezicht (DIT) bleek het ongenoegen van verzoekster en haar man vooral te liggen aan een ongepaste opmerking van een politieman bij het verlaten van het commissariaat. Op basis van de beschrijving die zij gaven, kon de DIT echter niet achterhalen om wie het ging. Er werden wel verontschuldigingen aangeboden uit naam van het korps.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De echtgenoot van verzoekster werd zeker geen uren ondervraagd. De tussenkomst van de politie was dus wel onaangenaam, maar zeker niet onredelijk.
De opmerkingen over de kledingstijl van de echtgenoot waren onprofessioneel en daarvoor werden ook verontschuldigingen aangeboden.
Klager heeft dit gewaardeerd. Ook had ze waardering voor het toch wel alerte optreden ondanks alles.

professionaliteit
Verzoek: 201008-278
Bomauto.

Vandaag [31 juli 2010] zagen mijn vriendin en ik aan het tankstation bij de Colruyt aan de Rooigemlaan een man met een grote SUV een aantal grote bidons benzine vullen in zijn wagen. Een ruwe schatting lijkt me een 400-500 liter aangezien de bidons echt groot waren. Ik vond dat veel te gevaarlijk om daar te blijven aanschuiven en ben ergens anders gaan tanken. Aan het tankstation naast het politiekantoor aan Ekkergem waren net een aantal agenten ijsjes gaan kopen. Terwijl ik tankte is mijn vriendin die agenten gaan vertellen wat er aan de hand was. Met 'we zullen straks wel eens gaan kijken', maakten zij zich ervan af.
Ik vind dat gedrag van die agenten bijna even onverantwoord als dat van die man die benzine ging opslaan. In het allerergste geval (waar ik zelf relatief gerust in ben dat het niet zo is) bereid die man een of andere aanslag voor. In het beste geval raakt die benzine veilig waar ze hoort te zijn. U weet net als ik hoe ontvlambaar benzine is en hoe gevaarlijk zulke hoeveelheden zijn. Bij een ongeval zou de pas gerenoveerde Colruyt er nauwelijks nog staan.
Ik had echt verwacht dat men daar naartoe zou snellen, de omgeving ontruimen en de brandweer die benzine op een veilige manier laten overpompen. In plaats daarvan laten

agenten iemand (en zelfs al is die man van goede wil en zich van geen kwaad bewust) rondrijden met een bomauto waarbij een klein ongeval tot gevolgen zou kunnen leiden die we niet willen in onze stad, in geen enkele stad. Ik ben van mening dat er daar zeer achteloos met de veiligheid van honderden mensen is omgegaan.

Onderzoek:
We vragen de Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie om dit te onderzoeken. Op basis van de gegevens die verzoeker gaf, kan de DIT de identiteit van de betrokken agenten niet achterhalen. Verzoeker kan ook geen extra gegevens meer geven. Hij vindt dit jammer, maar bedankt toch omdat er werk van werd gemaakt.

Beoordeling: geen oordeel
Meer empathie van de politiemensen was hier mogelijks op zijn plaats geweest.

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201008-286
Werken op feestdagen.

In onze straat is er een schrijnwerker. Ik had eerder al eens geklaagd over de hinder die we daarvan ondervinden en toen kreeg ik van de Milieudienst een brief waarin stond dat volgens Vlarem II art.5.19.1.3 “luidruchtige werkzaamheden verboden zijn tussen 19 uur en 7 uur, alsook op zon- en feestdagen.”
Toen de schrijnwerker enkele maanden geleden toch op een feestdag aan het werken was, belde ik de Gentse politiezone, maar na een interventie wouden zij niet optreden wegens twijfel over bovenvermelde artikel in verband met het al dan niet mogen werken op feestdagen.
Ik interpreteer dit wel degelijk als het niet mogen werken op feestdagen, de Gentse politieagenten interpreteerden dat hij wel mag werken op feestdagen.

Onderzoek:
Vlarem II, art.5.19.1.3. stelt dat "luidruchtige werkzaamheden verboden [zijn] gedurende de periode vanaf 19 uur tot 7 uur, alsook op zon-en feestdagen, tenzij anders vermeld in de milieuvergunning."
De Dienst Milieutoezicht deelt ons mee dat er voor het betrokken bedrijf geen afwijking opgenomen is. Dat betekent dus dat het bedrijf gesloten moet zijn na 19u00 en op zon- en feestdagen.
De Dienst Milieutoezicht is niet oproepbaar in het weekend, maar als dit toch regelmatig voorvalt, kan verzoeker de dienst op de hoogte brengen en dan plannen zij toch een controle.
De Politie zegt dat dit soort vergunningen soms gecompliceerd zijn en voor verwarring zorgen. Onder andere omdat dit voor de interventiedienst geen dagdagelijkse tussenkomsten zijn. De Politie stelt daarom voor dat verzoeker in de toekomst de informatie van Dienst Milieutoezicht bij de hand houdt en dit toont, mocht er opnieuw een politietussenkomst nodig zijn.
Over de opvolging van de concrete oproep krijgen we geen verdere informatie van de Politie. Nochtans heeft verzoeker toen ook al een brief voorgelegd waarin verwezen werd naar Vlarem II, maar de betrokken inspecteurs gaven hier een andere interpretatie aan. Met andere woorden, hoewel verzoeker de vaststellers wees op de geldende wetgeving hebben zij toch niet opgetreden en de vraag is of zij dat in de toekomst dan wel zullen doen. Dit alles wekt wantrouwen in de hand en kan indruk wekken dat er voor het bedrijf mogelijks een oogje wordt dichtgeknepen.

Beoordeling: gegrond

Het ontbreekt de politiemensen op het werkveld aan nodige informatie om accuraat op te kunnen treden. Dergelijke materie is ook erg gespecialiseerd.
Het is niet de verzoeker die politie moet informeren, wel omgekeerd.

Aanbeveling:
Zorg dat de politiedienst over de nodige info kunnen beschikken.
Weeg af of het interessant is om een cel milieupolitie op te richten.

redelijke termijn
professionaliteit
toegankelijkheid en bereikbaarheid

Verzoek: 201008-303
Wachten op fiets.

Op 6 april 2006 werd mijn bijna nieuwe fiets gestolen in de Sint-Pietersnieuwstraat in Gent. Ik heb deze diefstal dezelfde dag aangegeven bij de politie van Gent. In hetzelfde jaar heb ik mijn fiets terug gevonden in de IJkmeesterstraat, aan de woonblokken daar.
Ik herkende hem meteen: het is een lichtblauwe damesfiets van Norta. Het merk Norta staat in grote blokletters op het frame. Nog een bijzonderheid aan de fiets is dat de dynamo in het wiel zit ingebouwd.
Bij het terugvinden van de fiets heb ik weer onmiddellijk de politie gebeld. De fiets was namelijk duidelijk in gebruik door iemand anders, want er stond een kilometerteller op die niet van mij was. Een inspecteur van de politie is toen ter plaatse gekomen en heeft een pv opgesteld. Hij heeft ook de fiets meegenomen, omdat de zaak verder onderzocht diende te worden. Ik heb hem ook de reservesleutel van het fietsslot op de fiets en alle papieren die bij de fiets hoorden meegegeven, als bewijs dat het wel degelijk om mijn fiets ging. Ik heb toen gevraagd hoe lang het zou duren eer ik mijn fiets terug kreeg en hij zei toen ongeveer drie maanden.
Nu, augustus 2010, heb ik nog steeds niets gehoord van mijn fiets. Ik ben reeds verscheidene malen naar het politiebureel geweest en ik heb ook meerdere malen gebeld om de inspecteur te spreken. Ik kon hem nooit bereiken en hij belde ook nooit terug. De laatste keer had ik hem wel aan de lijn. Hij zei dat hij mijn dossier moest opzoeken en me zou terug bellen. Ik heb hem drie keer gevraagd of hij zeker zou terugbellen en hij verzekerde mij dat hij dit zou doen. Ik heb niets meer gehoord. Het is ondertussen zo lang geleden dat ik de kopie van het pv zelfs niet meer vind.

Onderzoek:
Na onze tussenkomst krijgt verzoekster de pv-nummers van de Politie. Daarmee kan ze terecht bij het parket voor meer informatie. Daar deelt men haar echter mee dat dit dossier al lang geseponeerd is en dat de fiets bij de Politie staat.
Verzoekster neemt daarom opnieuw contact op met de Politie en er wordt haar aangeraden om contact op te nemen met het depot van de Politie. Als ze dit probeert, kan ze echter niemand bereiken. Het is dus nog altijd niet duidelijk of de fiets er nog staat of niet.
Nadat wij zelf informeren bij de Politie krijgen wij de bevestiging dat de fiets nog altijd in het depot voor inbeslaggenomen fietsen staat. Verzoekster kan hem echter niet meenemen omdat het parket nooit bericht gegeven heeft dat de fiets vrijgegeven mag worden.
Uiteindelijk deelt verzoekster ons mee dat zij op 27 oktober 2010 eindelijk haar fiets terug heeft. Daarvoor had ze naar het parket getelefoneerd en de Procureur heeft dan mondeling toestemming gegeven om de fiets onmiddellijk vrij te geven. Binnen het uur na haar telefoontje was alles in orde.
Op de onbereikbaarheid van de inspecteur gaat de Politie niet dieper in. Wel wordt er meegedeeld dat er binnenkort een project wordt opgestart om de bereikbaarheid van

inspecteurs (vooral bij de Interventiedienst) te verbeteren.
De fout zelf lag uiteindelijk bij het parket, maar in de vier jaar dat verzoekster probeerde om meer informatie over haar fiets te krijgen, verliep de communicatie met de Politie uiterst moeizaam: de betrokken inspecteur was zelden bereikbaar, verzoekster kreeg vaak geen of verkeerde informatie, en nooit werd er vanuit de Politie initiatief genomen om uit te zoeken hoe het nu eigenlijk zat met die fiets.

Beoordeling: gegrond
De Politie was heel moeilijk bereikbaar en de afhandeling van dit dossier gebeurde helemaal niet binnen een redelijke termijn. Ook al lag de fout niet bij de Politie zelf, kon er toch initiatief genomen worden en kon er de nodige (correcte) informatie meegegeven worden.

Aanbeveling:
Concretiseer en informeer over maatregelen die genomen werden om bericht aan hun inspecteur te verbeteren.

zorgvuldigheid - procedure
adequate communicatie
hoffelijkheid

Verzoek: 201008-304
Politie met ochtendhumeur.

Tijdens de Oudburgfeesten zaten we gezellig buiten met vrienden iets te drinken. In de vroege uurtjes van 15 augustus 2010 begon onze buurman, die een terras heeft, alles op te ruimen en hij begon al het vuil op ons trottoir te vegen. Mijn man vond dit er toch wel over dus hij nam een borstel en hij veegde het vuil terug. Plotseling ontplofte de buurman volledig en samen met een andere man (waarschijnlijk zijn stiefzoon) viel hij mijn man aan. Mijn man is helemaal geen vechtersbaas dus hij probeerde zich vooral terug te trekken. Uiteindelijk is hij op de grond gevallen en gelukkig is hij er vanaf gekomen met blauwe plekken en een gescheurd hemd.
Rond 6u00 's morgens hebben we de politie gebeld en rond 7u00 kwamen er dan twee vrouwelijke inspecteurs bij ons. Die hadden duidelijk nog een ochtendhumeur, want heel de tijd waren ze bot en grof tegen ons. Het allereerste wat ze vroegen was bijvoorbeeld: "Hebben jullie drugs genomen? Hebben jullie gedronken?" Enfin, we lieten het over ons gaan en we zetten een paar stoelen buiten om verder te praten. Onze benedenverdieping is momenteel namelijk een grote rommelboel. De inspecteurs reageerden heel bot: "Wij zitten niet op straat!" Ze zijn dus heel de tijd blijven rechtstaan en hebben af en toe iets genoteerd. Ze hebben trouwens op geen enkele moment gevraagd naar getuigen. Die waren er nochtans en ik wil gerust hun gegevens doorgeven.
Daarna gingen ze bij de buurman en voor de rest bleven we in de kou staan. We weten niet wat er nu gaat gebeuren, we weten niet of er een pv werd opgemaakt, we weten niet of we een kopie zullen krijgen, we weten niet hoe de twee inspecteurs heten. Het enige dat we wel weten, is dat we nu nog een slechter gevoel hebben bij heel deze zaak door de manier waarop de twee inspecteurs ons behandelden.

Onderzoek:
De Dienst Intern Onderzoek (DIT) van de Politie neemt het aanvankelijk proces verbaal door en verhoord de betrokken inspecteurs. Zij stoten echter op een woord-tegenwoordsituatie en zij treffen geen aanwijsbare elementen aan die doen twijfelen aan de correcte uitvoering van de ambtsplichten.

Beoordeling: geen oordeel

Het gaat hier om ‘gedrag’ en een gebrek aan feedback, ook na afhandeling van deze klacht.

redelijke termijn
Verzoek: 201010-402
Twee uur later.

Vorige zaterdag [23 oktober 2010] was de grote dag voor ons; we verhuisden namelijk!
We hadden via onze verhuisfirma, verkeersborden laten plaatsen vanaf woensdagavond.
Groot was onze verwondering dat er toch twee wagens voor onze deur en garagepoort geparkeerd stonden Dan maar naar de politie bellen, dacht ik. Dus ik belde om ca 8u20.
Meer dan twee uur later was de vrachtwagen ingeladen, maar we hadden nog steeds geen politie gezien. Ik belde dan ook de politie af.
Ik moet wel betalen voor deze service van mijn verhuisfirma en ook hijzelf dient voor deze vergunningen te betalen!
Ik wist niet dat de politie het zo druk had! Is dit de geroemde dienstverlening aan de burger!?
Ongeoorloofd!

Onderzoek:
De (jaar)vergunningen voor het plaatsen van parkeerverbodsborden worden afgeleverd door de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie. Deze vergunningen zijn volledig gratis, maar verhuisfirma's kunnen natuurlijk geld vragen aan hun klanten voor het plaatsen en verwijderen van de borden, en de beperkte administratie die daarbij hoort. Het Zonaal Sturingspunt van de Politie, dat instaat voor de dispatching van oproepen, meldt ons dat er binnen de drie minuten opdracht werd gegeven aan een motorrijder om ter plaatse te gaan. De betrokken motorrijder zegt in zijn verslag dat hij opgehouden werd. Omdat er toch nog onduidelijkheden zijn, wordt dit bij de Politie intern opgevolgd.

Beoordeling: gegrond

proactief handelen
redelijkheid en evenredigheid
Verzoek: 201011-439
Bedreigingen.

Op donderdag 18 november 2010 ging ik rond 18u30 naar het commissariaat in Ekkergem, samen met een vriend. Ik wou de Politie namelijk verwittigen dat mijn broer ontsnapt is uit een psychiatrische instelling en dat hij ondertussen al een aantal buren heeft bedreigd. Ik vroeg dus dat de Politie iets zou ondernemen vooraleer er iets ergs gebeurt. Mijn broer is gecolloqueerd omdat hij gevaarlijk is voor zijn omgeving. Ik had ook nog eens een briefje mee van de huisdokter voor de Politie. De huisdokter werd trouwens ook bedreigd door mijn broer.
De Politie zei echter dat ze alleen een verklaring konden opnemen en dat als mijn broer iemand bedreigde, dat die mensen dan maar de 101 moesten bellen. Omdat ik juist wou dat er preventief werd opgetreden, ontstond er een discussie tussen mij en de Politie. Een vrouwelijke inspecteur, die haar naam niet wou geven, was daarbij heel agressief. “Als gij meent dat wij ons werk niet goed doen, awel, daar is de deur !”Ik wou echter niet vertrekken, want ik wou op zijn minst toch een verklaring afleggen. Die vrouwelijke inspecteur heeft mij daarop een duw gegeven waardoor ik gevallen ben. Drie andere agenten zijn toen tussen gekomen. Waarop mijn vriend dan weer is tussengekomen. Waarop die vrouwelijke inspecteur hem gewoon besprongen heeft…
Uiteindelijk zijn er een hele hoop agenten tussengekomen en werden wij geboeid in de cel gestopt wegens slagen en verwondingen aan agenten.

Op weg naar het cachot werden we hardhandig aangepakt en toen er pv werd opgesteld wilden we het woord 'agressief' laten vervangen door kwaad, maar de inspecteur weigerde dat. We moesten tekenen of anders… terug het cachot binnen.
Wij willen klacht indienen tegen deze agenten en op 21 november zijn we dan terug naar Ekkergem gegaan om camerabeelden te vragen. Die zijn er niet, zeiden ze. Er hangen nochtans overal camera's.

Onderzoek:
Er werd nog voor het bezoek van verzoeker aan het commissariaat een proces verbaal opgemaakt over de ontsnapping van zijn broer. Er waren toen ook al verschillende onderzoeksdaden gebeurd.
In de onthaalruimte van het commissariaat Ekkergem hangen inderdaad camera's. De beelden van die camera's worden echter nooit opgenomen. Ze worden wel rechtstreeks doorgestuurd naar het Zonaal Sturingspunt (ZSP) van de Politie. Het ZSP is de dienst die instaat voor de dispatching van alle oproepen via het nummer 101.
Volgens de Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie konden zij echter ook zonder de camerabeelden een degelijk onderzoek voeren. Er waren namelijk verschillende burgers die toen aanwezig waren en spontaan getuigenissen hebben afgelegd. Op basis van deze informatie oordeelde de DIT dat de betrokken inspecteur correct handelde en dat de klacht ongegrond is. Volgens de getuigen gedroegen verzoeker en zijn vriend zich respectloos en agressief.
Naar aanleiding van deze klacht laat de inspecteur een proces verbaal opmaken tegen verzoeker en zijn vriend wegens lasterlijke aantijgingen.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:
Camera's die wel opnames maken zouden heel wat betwistingen en klachten kunnen oplossen en kunnen ook agenten bescherming bieden tegen onbehoorlijke burgers.

9.4. Politie - Directie Operaties - Operationele Steundienst

klachtenmanagement
redelijke termijn
Verzoek: 201001-23
Verkeerd gevolg.

Ter hoogte van de inrit van mijn garageboxencomplex was net voor de inrit een gele streep (parkeerverbod). Niemand stoorde zich echter aan dit parkeerverbod, maar wanneer er op die plaats een auto staat kunnen o.a. wagens met een aanhangwagen niet binnenrijden. Vele grotere wagens moeten dan in twee of meerdere keren manoeuvreren om binnen te kunnen rijden.
Ik vroeg aan de Politie om op deze plaats een paaltje te plaatsen zodat men er zich niet meer kon parkeren. Als reactie op mijn vraag heeft men de gele lijn uitgedaan zodat wie er nu staat zelfs correct geparkeerd is. De hinder is echter zo groot dat vele huurders klagen en nu zelfs dreigen weg te gaan.
Op 17 november 2009 stuurde ik een mail naar aanleiding van het feit dat er als reactie op een eerdere vraag van mij een kennelijk foutief gevolg gegeven is. Tot op heden (meer dan twee maanden later) heb ik hierop nog steeds geen antwoord gekregen. Graag wil ik dan ook aan u vragen of u zou willen tussenkomen om dit probleem te helpen oplossen, ofwel

mij door te verwijzen naar de juiste persoon om dit probleem aan te pakken.

Onderzoek:
De Verkeerstechnische Afdeling (VTA) van de Politie deelt ons mee dat het bestaande parkeerverbod in de straat werd verwijderd naar aanleiding van een ander onderzoek.
Volgens de VTA stelden zij ter plaatse vast dat een gewoon voertuig zonder problemen het garagecomplex kan bereiken en verlaten. Verder merkt de VTA op dat zij geen bijkomende maatregelen zullen treffen in functie van een voertuig met aanhangwagen. De VTA wil wel de situatie nog eens ter plaatse evalueren, maar daarvoor hebben zij graag dat verzoeker persoonlijk contact opneemt met hen.
Wat de non respons op de mail van verzoeker van 17 november 2009 betreft, krijgen we geen afdoend antwoord van de VTA. Ook na aandringen krijgen we hier geen reactie op.

Beoordeling: gegrond
Er was een interfererend onderzoek waardoor de vraag van verzoeker een ander gevolg kreeg dan verwacht. Hierover wordt echter niet gecommuniceerd naar verzoeker toe en ook op zijn mails wordt niet gereageerd.

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 201001-27
Storende verkeerspaal.

Vlak naast mijn voordeur werd een verkeerspaal geplaatst voor een gehandicaptenparkeerplaats. Ik ben met verbouwingen bezig en mijn architect deelde mij mee dat mijn waterpijp net daar langs de muur zal lopen.
Ik kreeg hierover een brief van de Stad Gent doorgestuurd, en daarin staan toch wel twee dingen die niet helemaal kloppen. Er staat dat de paal op de huisscheiding staat. Dat is niet waar, hij staat zeker op een afstand van 10 cm van de huisscheiding en vermits hij ook maar op 10 cm van mijn huisdeur staat is dit toch niet verwaarloosbaar.
Verder staat er nog dat dit de dichtst bijzijnde locatie is om deze voorbehouden plaats in te richten. Dit klopt ook niet vermits de gehandicapte persoon niet recht over mij woont.
Wat mij natuurlijk stoort is de paal naast mijn deur en niet de gehandicaptenparkeerplaats.

Onderzoek:
De Verkeerstechnische Afdeling (VTA) van de Politie zegt dat de paal niet in de weg staat, tenzij er inderdaad een nieuwe regenpijp wordt voorzien. De VTA heeft dus geen bezwaar om de paal wat te laten verplaatsen, als verzoekster aantoont dat er inderdaad een regenpijp zal komen.
Wat de plaatsing van de parkeerplaats betreft, zegt de VTA dat de plaats schuin tegenover de woning van de bewoner met een handicap ligt, juist tegenover een poort om hem een vlotter aan- en afrijden toe te staan.

Beoordeling: ongegrond
De VTA heeft de gehandicaptenplaats ingericht, rekening houdend met afstand en aan- en afrijden. De VTA kon niet voorzien dat er een regenpijp zou komen ter hoogte van de verkeerspaal, maar heeft er geen bezwaar tegen om in functie van die verbouwing de paal te laten verplaatsen.

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 201003-88
Overbodige gele strepen.

In de E. Blaesstraat, ter hoogte van de eerste garage naast de hoek met de Eggermontstraat, waren er twee wegmarkeringen. Gele onderbroken lijnen én een witte streep tot waar je mag parkeren (de gele lijnen staan op de boordsteen waar je zogezegd wél mag parkeren als je rekening houdt met de witte lijn).
De bewoners van de straat en ikzelf denken dat deze twee tegengestelde markeringen niet kloppen, of op z'n minst verwarrend zijn.
Op een goede dag, ongeveer een half jaar geleden, werden de witte lijnen aan de garage zwart gemaakt... de gele onderbroken lijn blijft dus nu nog alleen over.
U weet ook dat in Ledeberg parkeren een hele uitdaging is. Als de gelukkige eigenaar van een garage dan niet voor zijn poort staat (zo zijn er spijtig genoeg velen) nemen we dat voor lief. Maar dat de onwetende parkeerder dan ook nog eens twee stroken met de gele onderbroken lijn open laat, dan kunnen er wederom minder auto's van de omliggende bewoners staan.
De bevoegde dienst heeft me geantwoord dat de situatie zoals ze nu is, zal blijven! Ik stel me daarbij de fundamentele vraag dat die gele strepen er dan wel staan voor de garage aan de overkant van de sociale woningen - maar dat die toch helemaal geen zin hebben, als voor de garage aan de overkant altijd een auto staat! Dat is toch hét bewijs dat die gele markeringen geen zin hebben - en dat die extra meters parkeerplaats toch kunnen .gebruikt worden door de bewoners die géén garage ter beschikking hebben!
Het lijkt me eigenlijk een typisch staaltje van papieren procedures te volgen met nauwgezette regeltjes - zonder logisch na te denken. U weet ook dat dat de 'verzuring' in de hand werkt. En dat in een stukje van Gent waar nieuw leven in gepompt wordt door allerlei fancy projecten op poten te zetten.
Ik hoop dat een oplossing mogelijk is door de situatie te bekijken vanuit een realistisch en menselijk oogpunt. Kom eens kijken naar hoe het er in werkelijkheid uitziet. Dat geeft misschien een klare kijk op het geheel.

Onderzoek:
De Verkeerstechnische Afdeling (VTA) van de Politie zegt dat de gele strepen noodzakelijk zijn om de in- en uitrij voor de garage aan de overkant te verzekeren.
Over de verminderde parkeergelegenheid zegt de VTA dat aan beide zijden de parkeerhaak 1m50 opgeschoven is ten opzichte van vroeger. Die ruimte is onvoldoende om reglementair te parkeren en volgens de VTA doet dit dus geen afbreuk aan de beschikbare parkeergelegenheid.
Over de opmerking dat er geregeld een auto voor de poort staat en dat de gele strepen dus weinig zin hebben, zegt de VTA dat gele strepen voor de poort wel erg drastisch zijn omdat de garagegebruiker daardoor niet meer voor zijn eigen poort zou kunnen parkeren. Sinds de invoering van de huidige parkeerverbodsregeling kwam er volgens de VTA geen enkele klacht over de onbereikbaarheid van de tegenoverliggende garage. Daarom concludeert de VTA dat de huidige situatie afdoende is. Mochten er echter toch klachten komen over onbereikbaarheid door een auto die voor de poort geparkeerd staat, dan kunnen er nog aanpassingen komen.
We gaan ook zelf ter plaatse: eerst heb je drie meter gele strepen, dan geen signalisatie voor de poort, en dan weer drie meter gele strepen. Die strepen zijn volgens ons inderdaad nodig om in- en uitrij te verzekeren voor de garage aan de overkant. De parkeerhaken zijn wel opgeschoven maar niet in die mate dat er een volledige parkeerplaats verdwijnt. We begrijpen wel de reactie van verzoekster, want de huidige
situatie geeft inderdaad de indruk dat er verschillende parkeerplaatsen verdwenen zijn, maar eigenlijk kunnen er even veel auto's op reglementaire wijze parkeren als vroeger.
Als er geen klachten zijn over onbereikbaarheid van de tegenoverliggende garage door een auto voor de poort lijken extra gele strepen inderdaad niet nodig. Uiteindelijk is het de bedoeling om de in- en uitrij aan de overkant te verzekeren en niet om de garagegebruiker te verhinderen voor zijn poort te parkeren.
Verzoekster vindt dat de ombudsvrouw als tussenpersoon enkel meewerkt aan 'papieren

beslissingen'.

Beoordeling: ongegrond
We begrijpen de reactie van verzoekster. De huidige situatie lijkt inderdaad onnodig parkeerplaatsen in te nemen. Na uitleg door de VTA en na plaatsbezoek, oordelen we echter dat het hier om een weloverwogen beslissing gaat met oog voor bereikbaarheid en parkeergelegenheid. Verzoekster is het hier niet mee eens.

vertrouwen
zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 201003-113
Toch gele strepen!

In juli 2009 had ik vernomen dat er aan mijn deur een parkeerverbod zou komen om in- en uitrij te verzekeren voor het appartement aan de overkant. Daarop heb ik een bezwaarschrift gericht aan de Verkeerstechnische Afdeling (VTA) van de Politie en aan de burgemeester, want er is hier heel veel parkeerdruk in de buurt. Ik heb ook een petitie laten rondgaan en 32 buurtbewoners hebben die getekend om bezwaar te maken tegen dit parkeerverbod.
De VTA zei toen dat er bij hen geen aanvraag tot parkeerverbod bekend is en dat het bezwaarschrift dus voorbarig was. Bijkomend stelden zij ook: "Hoe dan ook werd proefondervindelijk vastgesteld dat kwestieuze oprit, althans voor gewone personenwagens, geen noemenswaardige problemen stelt!" De burgemeester deelde mij op 2 september 2009 dan ook schriftelijk mee dat er geen parkeerverbod zou komen.
We zijn nu 24 maart 2010 en er is wel degelijk een parkeerverbod ingevoerd in de straat door middel van gele strepen. Ik stel mij hier enorme vragen bij. Ten eerste werd mij beloofd dat er geen parkeerverbod zou komen, ten tweede werd toen ook gezegd dat een parkeerverbod niet nodig is om in- en uitrij te garanderen. Toch staan die gele strepen daar en nu kunnen er dus minder auto’s parkeren.
Kunt u hierin tussenkomen?

Onderzoek:
Bij het indienen van een bouwdossier moet de Verkeerstechnische Afdeling (VTA) van de Politie een advies geven om te vermijden dat er voor het in- en uitrijden van een garage bijkomende maatregelen nodig zijn op de openbare weg. In dit dossier is dat echter niet gebeurd. Als de inrij 50cm breder was geweest, zouden er ook helemaal geen problemen zijn geweest.
Volgens de VTA is het wel mogelijk om de garage in te rijden. Aanvankelijk werd er dan ook negatief advies gegeven om gele strepen aan te brengen. Blijkbaar vormt het inrijden voor veel bestuurders toch een probleem. Er kwamen namelijk verschillende vragen van de residenten. Na een computersimulatie en na een bespreking in de Mobcel (een periodiek overleg van verschillende diensten rond mobiliteit) werd uiteindelijk dan toch beslist om gele strepen aan te brengen. Een van de doorslaggevende argumenten hiervoor was het gelijkheidsbeginsel. Iets verderop in de straat zijn er namelijk ook gele strepen aangebracht om de toegang tot een garage te verzekeren.

Beoordeling: ongegrond
Aanvankelijk gingen er inderdaad geen gele strepen komen. Na herhaalde klachten van de residenten en na een overleg van de Mobcel werd uiteindelijk beslist om alsnog gele strepen aan te brengen. Omdat hier niet over werd gecommuniceerd naar verzoeker toe, voelde die zich bedrogen. Op het moment van deze beslissing was hij echter niet meer betrokken bij dit dossier.

coördinatie
Verzoek: 201006-248
Vervelende paaltjes.

Het laden en lossen voor wie een laad- en losruimte heeft in het Gruuthuusestraatje is zeer moeilijk geworden sinds er een neerklappaaltje staat (waar de sleutels pas maanden later aan de bewoners en bezitters van laad- en losruimte zijn gegeven na hun eigen verzoek).
Door dat paaltje moet er ook omgereden worden: voor de leveringen moet een grotere afstand afgelegd via de Korenlei ofwel via de Hooiaard, over het brugje of de kortste afstand mits negeren van verkeersbord in de Ravensteinstraat. Er zijn vorige week vrijdag vier paaltjes gezet ter hoogte van Hof van Fiennes in de Ravensteinstraat die de toegang versperren naar de Korenlei.
Volgens mij is de enige oplossing; de vier paaltjes weg in de Ravensteinstraat en een bord “verboden toegang” met een onderbord voor bewoners en diensten.
Als er dan toch paaltjes moeten komen vragen wij twee vaste paaltjes en één flexibel. Er zijn trouwens al paaltjes overreden… door schoonmaakdiensten van Ivago. Ik heb ook al gezien dat een aannemer dwars over de Korenlei rijdt.

Onderzoek:
De Verkeerstechnische Afdeling van de Politie bevestigt ons dat de Korenlei voetgangersgebied is, dus enkel voor voetgangers en fietsers toegankelijk. Het gaat hier om een beleidsbeslissing vastgelegd in het Mobiliteitsplan, goedgekeurd in 1997. De paaltjes, die eerder waren weggenomen omwille van bouwwerken, werden dus teruggeplaatst. Enkel hulpdiensten mogen de paaltjes overrijden of neerleggen. Omdat het hier gaat om een beleidsbeslissing, die besproken en goedgekeurd is door de gemeenteraad, komen wij niet verder tussen. Wij brengen wel een dialoog tot stand tussen de Dienst Mobiliteit, verantwoordelijk voor het opstellen van de mobilliteitsplannen, en een verantwoordelijke van de instelling die het plan in vraag stelt.
Bedoeling is uitgebreid te communiceren over de motivatie van het instellen en vrijwaren van de voetgangerszone, het zoeken naar mogelijke alternatieve routes en het beter coördineren van de leveringen tussen de verschillende betrokken bedrijven. Verzoekers zijn tevreden over het gesprek, al zijn ze wat ontgoocheld dat het plan op korte termijn niet bijgesteld zal worden.

Beoordeling: geen oordeel
Het gaat hier voornamelijk over een beleidsbeslissing. Wij hebben ervoor gezorgd dat een gesprek tot stand kwam en dat de verzuchtingen van verzoeker gehoord werden.

adequate communicatie
Verzoek: 201010-396
In de file.

Ik woon in de Oscar Colbrandstraat te Sint-Amandsberg en momenteel hebben wij enorm veel overlast van het verkeer dat door onze straat rijdt wegens de wegenwerken in de Adolf Baeyensstraat. Door deze werken is er een wegomleiding langs onze straat maar onze straat kan al dit verkeer niet slikken. Er staat constant een file wat lawaai en geurhinder veroorzaakt.
Ik heb op 1 oktober 2010 een mail gestuurd naar de VTA met de vraag of er geen andere mogelijkheid was om het verkeer om te leiden. Ik heb hen zelfs een gemakkelijke oplossing gegeven. In de week van 11 oktober 2010 heb ik terug een mail gestuurd met de vraag of ze al enig nieuws hadden voor mij, maar tot hier toe heb ik nog niets mogen vernemen.

Onderzoek:
Na onze tussenkomst krijgt verzoekster een antwoord op 26 november 2010. De suggesties die zij deed, worden besproken en worden ook uitgevoerd. De wegomlegging zal nu via de Jos Verdegemstraat lopen.
De Verkeerstechnische Afdeling (VTA) van de Politie zegt dat zij nog weinig ontvangstmeldingen sturen omdat er te veel werkdruk is. Volgens VTA wordt er wel direct personeel ter plaatse gestuurd, maar bij klachten over wegomleggingen en sluikverkeer kan er pas na verloop van tijd degelijk geëvalueerd worden.
Verzoekster heeft dus twee maanden na haar eerste vraag een antwoord gekregen. Nadat ze zelf een rappel stuurde, nadat wij zijn tussengekomen en nadat ook wij een rappel verstuurden naar de VTA. Verzoekster heeft uiteindelijk wel een positief resultaat bekomen, maar daarvoor was ze wel twee maanden in het ongewisse of haar mail wel was toegekomen, laat staan dat die werd opgevolgd.

Beoordeling: gegrond
Dat er pas na enige tijd een inhoudelijk antwoord gegeven kan worden, is verstaanbaar.
Het is echter een minimum dat burgers bericht krijgen dat hun mail ontvangen werd.

Aanbeveling:
Stuur ten minste een ontvangstmelding. Door helemaal niet te communiceren naar de burger toe gaat het goede werk dat verricht wordt, verloren in frustraties.

efficiëntie en effectiviteit
redelijke termijn
Verzoek: 201012-476
Omleiding.

Een kleine opmerking aangaande de werken aan de Drieselstraat, Oude Veldstraat, Laurentiuslaan en Wolfputstraat: dit kruispunt is nu voor alle verkeer afgesloten, maar de signalisatie dienaangaande is niet alleen ontoereikend maar vooral slecht geplaatst.
Vooral voor het verkeer dat van Hyfte de Oude Veldstraat inrijdt richting Wolfputstraat ontbreekt ze of is ze slecht geplaatst. Dit verkeer dient normaliter via de Mosstraat een omleiding te volgen. Een omleidingsbord werd hier niet geplaatst en de signalisatie “enkel plaatselijk verkeer”, “doodlopende weg” staat ruim voorbij de afslag (en wordt meestal niet opgemerkt), zodat de chauffeurs die onbekend zijn met de werken, rechtdoor rijden om dan voor het kruispunt rechtsomkeer te maken. Heel wat nodeloos verkeer dat met behoorlijke signalisatie vermeden kan worden.
Via de Ombudsvrouw heb ik dit meegedeeld aan de Verkeerstechnische Afdeling (VTA) van de Politie en die zeggen dat ze de situatie ter plaatse bekeken hebben en met de aannemer besproken. Die zou zijn signalisatie verplaatsen zodat deze duidelijk zichtbaar. is ter hoogte van het kruispunt.
Aan de signalisatie is denk ik niets veranderd, deze staat nog steeds op dezelfde plaats. De aannemer heeft misschien een bord uitgespaard. Zijn redenering is mogelijks puur economisch, maar vooral de toezichthoudende overheid ontgoochelt mij in deze.
Blijkbaar wordt alles enkel formeel geregeld en voelt niemand achteraf zich geroepen om ter plaatse na te gaan of hier een goede oplossing aan het probleem gegeven werd.

Ondertussen zijn we 11 december (mijn opmerking dateert van 11 oktober) en weet 99% van degenen die hier passeren wel hoe de vork in de steel zit en is er nauwelijks nog hinder, dus... Als bewoner kun je dan alleen maar concluderen dat, indien in deze manier van werken niets verandert, reageren geen zin heeft. Frustrerend, al denk ik niet dat dit de bedoeling is.
Van de VTA heb ik, sinds mijn opmerkingen van 11 november, niets gehoord en aan de

signalisatie is niets veranderd. Men gaat er daar waarschijnlijk van uit dat dit nu toch niet veel zin meer heeft en inderdaad dit zou enkel voor iemand die hier voor het eerst passeert nog een toegevoegde waarde hebben. Dat zijn er steeds minder. Het is echter bedroevend hoe die dienst werkt, voor degene die uit de richting Hyfte komt, is er zelfs geen bord wegomleiding en dat merkt die dienst niet eens op. Ik kan alleen maar hopen dat daar iemand is met een beetje beroepsernst die een en ander kritisch bekijkt. Het kan alleen maar beter gaan.

Onderzoek:
We meldden dit de eerste keer aan de VTA op 12 oktober 2010. Na aandringen krijgen we op 8 november 2010 de reactie dat dit met de aannemer werd besproken en dat de signalisatie in orde wordt gebracht.
Wanneer we bij verzoeker polsen of het nu verbeterd is, deelt hij ons mee dat er helemaal niets veranderd is. We leggen dit op 17 november 2010 dus opnieuw voor aan de VTA. Na aandringen, krijgen we op 21 december 2010 een reactie van de VTA: waarom de aanpassingen nog niet gebeurden, is "een raadsel" voor de VTA. De wegendienst van Stad Gent wordt gevraagd om de signalisatie in orde te brengen en de kosten zullen verhaald worden op de aannemer.
Op onze vragen over de manier waarop signalisatie gecontroleerd wordt, en waarom er niet op de mail van verzoeker gereageerd werd, krijgen we geen verder antwoord.
Dit toont eigenlijk aan dat er bij de VTA efficiënter kan gewerkt worden: wat het evalueren van afspraken betreft en wat de communicatie met burgers en andere diensten betreft.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Evalueer de afspraken die gemaakt worden.
Zorg voor een degelijke communicatie met burgers en andere diensten.

9.5. Politie - Directie Operaties - Wijkdienst

redelijke termijn
overeenstemming met regelgeving
Communicatie
Verzoek: 201002-57
Ambtshalve schrapping.

Ik ben hier op 1 augustus komen wonen, de vorige bewoner had het pand verlaten.
De wijkagent is kort daarop langs geweest en stelde vast dat ik daar samen met mijn dochter woon en dat die vorige bewoner weg is.
Wij gingen er van uit dat hij ook zou uitgeschreven worden, de wijkagent wist dat die persoon gezocht werd door schuldeisers want hij gaf mij daarom ook de raad om mijn naam op de bel te zetten.
Ik ging er van uit dat de wijkagent mij niet alleen raad zou geven wat ik moest doen maar dat hij ook de nodige stappen ging zetten om die man ambtshalve af te voeren van mijn adres.
Dit is niet gebeurd tot vorige maand, januari. Pas dan was er een aanvraag tot ambtshalve uitschrijving nadat ik herhaaldelijk zelf contact heb opgenomen met het dienstencentrum omdat ik constant maar aangetekende zendingen en betalingen aan mijn oren krijg en zelfs de politie drie keer. Interventiepolitie om 3u00 's nachts op een zaterdag. Die stonden als cowboys te bellen aan mijn deur voor die vorige bewoner. Ik met de daver op mijn lijf, ik

dacht dat er iets was gebeurd. De twee andere keren kort daarop nog eens 's avonds en dan nog eens de interventie en die hebben gezegd: "Wij gaan het in ons verklaring zetten dat hij hier niet meer woont".
Nu er zijn zoveel aanwijzingen dat hij er niet meer woont, dat hij zelfs wil dat iedereen wordt afgeleid naar mijn adres, dat ik dus echt niet begrijp hoe de wijkpolitie hier niet onmiddellijk een ambtshalve afschrijving heeft gevraagd. Waarom is dit pas ingezet begin januari? Nu kreeg ik te horen van het dienstencentrum Sint-Amandsberg dat het moet voorkomen voor het college en dat dit pas na een half jaar zal zijn.
Klopt dit? Ik wil dit dus geen half jaar meer meemaken. Ook een college kan hier vlugger op de bal spelen. En is het wel zo dat het college nu nog een half jaar gaat wachten of is dit prietpraat?
In elk geval: als ik hier schade van ondervind dan stel ik nu via de ombudsvrouw de gemeente in gebreke en de politie want ik wil niet meemaken dat ik op een dag thuiskom en mijn huis is leeggehaald door een deurwaarder.
Doe er iets aan a.u.b. Ik heb ook geen overschot als alleenstaande moeder. Ik heb nooit problemen met politie. Ik voel mij daar absoluut niet goed bij. Ik maak mij daar heel zenuwachtig over.

Onderzoek:
Uit het onderzoek blijkt dat een 'voorstel tot ambtshalve schrapping' van de vorige bewoner tijdig was opgemaakt. Zo een procedure kan zes maanden tot een jaar duren. Die persoon had echter een referentie-adres op het OCMW gevraagd. In dit geval is er sprake van een 'ambtshalve afvoering' zodat het OCMW dit kan behandelen.
De buurtinspecteur van de politie had zo een vraag tot ambtshalve afvoering opgesteld, begin januari. Deze vraag werd dan verder behandeld door de Dienst Burgerzaken. Het voorstel werd ook voor nazicht doorgezonden naar de Federale Overheidsdienst Justitie. .Uiteindelijk vernemen wij dat het college van burgemeester en schepenen op 11 maart de ambtshalve afvoering heeft goedgekeurd.

Besluit:
Alle betrokken diensten handelden in overeenstemming met de regelgeving. Alles gebeurde binnen een redelijke termijn. Deze termijn leek voor verzoekster echter te lang, maar deze tijdsduur kan perfect verklaard worden. Iets meer feedback en uitleg had mogelijkerwijs de klacht kunnen voorkomen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Meer feedback naar de burger had hier de klacht kunnen voorkomen.

redelijke termijn
adequate communicatie
proactief handelen
Verzoek: 201002-71
Twijfels door non respons.

Betreft voertuigen die reeds maanden onaangeroerd blijven staan op de Gasmeterlaan. Met als gevolg gebrek aan parkeerplaatsen voor de bewoners en klanten die de winkels daar willen bezoeken.
Reeds geruime tijd staan hier voertuigen gestationeerd (reeds maanden!): drie aanhangwagens (soms zonder nummerplaat of met een klem); één voertuig met caravan, verzegeld door de politie; één voertuig met Luxemburgse nummerplaat met platte band (zes weken zonder verplaatsing).
Wij hebben de wijkpolitie reeds aangesproken en die heeft reeds foto’s genomen, doch dit dateert reeds van twee maanden geleden. Men had ons gezegd dat dit probleem opgelost

zou worden.
Drie weken geleden heb ik een mail gestuurd, doch ik heb geen enkele reactie mogen krijgen.
Ik ben een goede huisvader voor mijn zaak en voor mijn omgeving: ik hou hier alles in de gaten zoals zwerfvuil, hondenpoep op de stoep en dergelijke. Doch, wanneer er geen reactie of gevolg komt, begin ik als brave burger toch stilaan mijn twijfels te krijgen.
Er ligt aan de kant van het water ook een gedeukte ijzeren plaat over een put, wat volgens mij toch een gevaarlijke situatie is. Dit heb ik ook reeds gemeld.
Ook worden er fietsen gedumpt die ontmanteld zijn door anderen (en ik weet wie), en fietsen of brommers worden zomaar op straat herspoten (?).
Mevrouw, kan u enig gevolg geven aan mijn schrijven alstublieft?

Onderzoek:
Volgens de Politie werd er na de mail van verzoeker actie ondernomen. Niet alleen voor het probleem dat verzoeker schetste, maar voor de Gasmeterlaan in zijn totaliteit. Het wijkzorgteam van de Politie heeft verschillende voertuigen weggehaald.
Volgens de Politie kan het altijd gebeuren dat men vergeet om een mail te beantwoorden of dat een antwoord per mail niet mogelijk is en er onmiddellijk ter plaatse wordt gegaan. In ieder geval zijn er volgens de commissaris verschillende contacten geweest met verzoeker. Verzoeker bevestigt dit.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Na onze tussenkomst wordt er opgetreden. De Politie gaat dan ook langs bij verzoeker.
Op zijn mail van 2 februari 2010 krijgt verzoeker nooit een schriftelijke reactie. Er wordt wel persoonlijk contact opgenomen, maar niet binnen een redelijke termijn.

Aanbeveling:
Geef een schriftelijke reactie op een schriftelijke vraag. Dat hoeft niet per se een uitvoerig antwoord te zijn, een ontvangstmelding is voldoende. Op die manier weten burgers tenminste dat er geluisterd wordt. Daarna kan er dan nog altijd een persoonlijk contact komen, wat zeker een meerwaarde heeft.
Maar vooral: proactief handelen zodat burgers niet hoeven te klagen, is nog altijd de beste aanbeveling.

doorschuifgedrag
Verzoek: 201003-91
Degelijk werk.

Aan de achterkant van ons huis is sinds enige tijd het CAW Artevelde op de Oude Houtlei. Die organisatie spant zich in voor daklozen. Die hebben honden en die vormen een kennel. Dagelijks staan daar honden te blaffen. Op dit ogenblik zijn er drie en die blaffen de hele tijd door.
Wij hebben ontzettend veel last van dat geblaf. Hier in onze straat is ook een rusthuis. Ik denk dat die oudjes geen oog kunnen dicht doen voor hun middagdutje. Het is niet te doen.
Ik heb al contact opgenomen met het CAW Artevelde zelf. Men is daar altijd vriendelijk. Ik sprak ook al met de directeur. Ook hij is heel correct. Maar er is blijkbaar niets aan te doen.
Moet men geen vergunning hebben om een hondenkennel te beginnen?
Ik belde naar de Politie, over iets anders, en sprak over die honden. Men verwees mij naar de ombudsvrouw, want volgens de politieagent die ik aan de lijn had doet de ombudsdienst heel degelijk werk.

Onderzoek:
Tijdens het eerste telefonisch contact hoort onze medewerker inderdaad voortdurend geblaf

op de achtergrond.
Wij vragen aan de Wijkpolitie om hierin tussen te komen. Er wordt contact opgenomen met de buurtbewoners en met de verantwoordelijken van het inloopcentrum. CAW Artevelde raadpleegt een dierenarts, zorgt voor afgescheiden hondenrennen en schrijft ook een brief aan de buurtbewoners.
Verzoekster meldt ons dat er geen overlast meer is van blaffende honden en zegt dat de Wijkpolitie hen zeer goed gesteund heeft.
De ombudsvrouw vindt dat de Politie hier zelf vlugger had kunnen tussenkomen als bemiddelaar of eventueel had kunnen doorverwijzen naar de vrederechter. Toch is zij van mening dat de Wijkpolitie hier degelijk werk verrichtte, ook al ging het strikt genomen niet om een politionele tussenkomst.

Beoordeling: geen oordeel
De wijkpolitie leverde hier een gewaardeerde tussenkomst.

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 201004-136
Onterecht ingeschreven.

Ik kreeg op 26 maart 2010 een brief van het college waarin staat dat ik op het adres van mijn vriendin wordt ingeschreven, maar ik woon daar helemaal niet.
Er is geen enkel buurtonderzoek geweest en volgens mij is dit gebeurd op aanstoken van de buren van mijn vriendin. Heel de buurt ligt met die mensen overhoop en de wijkagente doet er helemaal niets aan. Mijn vriendin heeft durven klagen bij de politie toen die buren nog maar eens op de gehandicaptenparkeerplaats stonden en nu dit…Als er al een buurtonderzoek gebeurde, was dat alleszins heel onzorgvuldig. In de weekends slaap ik bij mijn vriendin maar in de week ben ik altijd thuis. Mijn dochter wordt ’s morgens om tien voor zeven opgehaald door de schoolbus en ’s avonds wordt ze terug thuis gebracht om twintig over zes. Dat kan dus gecontroleerd worden.
De bewering van de wijkagente heeft zware financiële gevolgen voor mij en mijn vriendin. We zijn dan ook bij de wijkcommissaris geweest om te gaan klagen, maar die heeft het zelfs niet willen noteren. In plaats van ons in de miserie te steken, zou die wijkagente beter haar werk doen en die familie onruststokers aanpakken. Ik wens dan ook klacht in te dienen tegen de wijkagente.

Onderzoek:
De Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie stelt een onderzoek in waarbij de betrokken inspecteur wordt verhoord. Zij nam haar beslissing op basis van een buurtonderzoek, contacten met de buurtinspecteur, gegevens van Electrabel, navraag bij de buscoördinator van de school en diverse feitelijke vaststellingen. Uit al die afzonderlijke onderzoeken blijkt dat verzoeker wel degelijk bij zijn vriendin woont.
Volgens de DIT heeft de inspecteur dus voldaan aan haar ambtsplichten en is de klacht van verzoeker ongegrond. Dat wordt hem ook zo meegedeeld.

Opvolging:
De vriendin gaat hier niet mee akkoord en wil verdere stappen ondernemen via Comité P en via FOD Binnenlandse Zaken.

Beoordeling: ongegrond
De inspecteur baseert haar beslissing op verschillende onderzoeksdaden die allemaal hetzelfde resultaat geven: verzoeker woont bij zijn vriendin.

zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201004-148
Niet ernstig genoeg?

Vrijdag 16 april 2010 werd er rond 11 uur gebeld aan de deur beneden en toen ik luisterde wie het was, zei een man dat hij voor de verwarming kwam. Omdat ik al geruime tijd iemand verwacht om mijn boiler na te kijken, dacht ik dat het diezelfde man was en heb ik de deur opengedaan.
Toen de man binnenkwam ging hij kijken naar de verwarming en vroeg hij of ik een schroevendraaier had. Die heb ik in een andere ruimte moeten gaan halen (ik woon op een studio) en toen ik terugkwam vroeg hij of ik een trektang had, maar die had ik niet. Toen ik hem vroeg wanneer hij nu eindelijk naar de boiler zou kijken, zei hij dat hij maandag (19 april) zou terugkomen en toen is hij weggegaan.
Ik vond het toch wat eigenaardig en ben dan beginnen nakijken of ik niets kwijt was en toen bleek dat ik een gouden ring en nog iets, kwijt was.
Ik heb dan naar de politie gebeld om aangifte van diefstal te doen. Ik hoorde dat er werd genoteerd (getypt) terwijl ik mijn verhaal deed. Ik vroeg of er iemand kon langskomen.
Een uurtje later werd ik teruggebeld door de Politie met de woorden: "We hebben geen tijd om langs te komen maar als u naar de Belfortstraat kan gaan, dan zal daar nota worden genomen van uw klacht." Ik kon onmogelijk zelf naar de Belfortstraat gaan en toen ik naar daar belde, hebben ze terug alles genoteerd. Verder heb ik hier niets meer van vernomen.
Ik vraag me af of dit de normale procedure is? Zou het niet mogelijk zijn dat de Politie langskomt om een beschrijving te noteren van de dader want ik vermoed dat ik hem zou herkennen op een foto.
Het is alsof de diefstal niet ernstig genoeg is voor de politie om dit te onderzoeken.

Onderzoek:
In eerste instantie werd er traag gereageerd bij de 101-centrale. Pas na een uur kreeg verzoekster de mededeling dat ze zich tot de Wijkpolitie moest richten. Dit aspect wordt ook verder onderzocht door de Dienst Intern Toezicht van de Politie.
De Wijkpolitie zelf kan niet achterhalen wie verzoekster juist aan de lijn had. Via een algemene briefing zal hier echter op gewezen worden zodat naar de toekomst toe bijgestuurd kan worden.
Na onze tussenkomst wordt er trouwens een inspecteur van de Wijkpolitie langs gestuurd bij verzoekster om het onderzoek verder te zetten.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
In eerste instantie werd er maar traag gereageerd door de 101-centrale. Toen de melding uiteindelijk bij de Wijkpolitie terecht kwam, werd ook hier niet echt kordaat gereageerd. Na onze tussenkomst gaat er wel een inspecteur persoonlijk langs bij verzoekster.
Wij krijgen overigens meer en meer signalen van dergelijke criminele praktijken. Een vlugge aanpak, respons, volledige registratie zou dergelijke praktijken mogelijks efficiënter aanpakken want dit is geen alleenstaand geval.

efficiëntie en effectiviteit
Verzoek: 201005-172
Effectiviteit Politie?

Op eerder tijdstip heb ik al reeds beroep gedaan op uw diensten en het is uit het positieve contact, en mijn geloof in de professionaliteit en effectiviteit van uw dienst dat ik opnieuw u omtrent een prangende problematiek aanspreek.
Sinds januari 2010 leven wij met een continue overlast die komt van onze buren. Er gaat

geen dag voorbij of wij worden op een of andere manier geconfronteerd met deze problematiek op elk mogelijk moment van de dag en de nacht. De overlast uit zich meer bepaald in luide muziek (dag en nacht), continu geschreeuw en geruzie, storten van huisvuil op de stoep en recentelijk verbale en fysieke intimidatie ter mijn personen en mijn vrouw.
Ik heb hier in het verleden het commissariaat van Ledeberg, in persoon van de wijkagent, op de hoogte van gebracht. Tot op heden is hier nog niets aan gedaan. De interventiepolitie is al reeds vijf maal geweest (ik kan mij vergissen qua aantal), waarbij twee positieve vaststellingen gedaan zijn.
Uit frustratie dat hier niets aan gedaan werd door de wijkagent, heb ik mij in direct contact gesteld met de commissaris. Ik heb hem recht op de man gevraagd waarom er niets wordt gedaan aan onze situatie. Hij heeft mij geantwoord dat ik geen weet heb van de dingen die allemaal achter de schermen gebeuren en dat dit een werk van lange adem is. Toen ik hem dan vervolgens repliceerde dat dit misschien wel kan zijn, maar dat je als je veel achter de schermen doet je hier dan ook wel resultaat moet van zien, en op geen enkel moment heeft de Politie van Ledeberg bij ons ooit gevraagd of de situatie beter is. Toen ik hem dit zei, antwoordde hij dat (ik citeer letterlijk): “wij nog wel andere dingen te doen hebben”.
Ik heb hem toen gevraagd waarom nooit het initiatief genomen werd om beide partijen bij elkaar te plaatsen met de Politie als bemiddelaar en kreeg toen het antwoord dat dit enkel wordt gedaan als de situatie ernstig is. Ik vind deze houding totaal onprofessioneel en ten zeerste beschamend voor een man in uniform.
Ik ben niet op zijn uitnodiging ingegaan om op bureau nogmaals voor de zoveelste keer de problematiek te gaan uitleggen, zeker niet na de manier van communiceren die ik van de commissaris via de telefoon ondervonden heb. De openingsuren van het bureau lenen zich er heel moeilijk toe voor iemand die werkt. Ook was de toon van het gesprek nogal defensief en heeft de commissaris op geen enkel moment gevraagd naar de aard van de problematiek. Hij was in zijn gat gebeten dat ik mij druk maakte om het feit dat de wijkagent hier niets aan doet, en speelde het op de persoon (mijn ongenoegen) in plaats van te focussen op de kern van de zaak. Opnieuw werd ik geconfronteerd met het weinig competente optreden van de politie van Ledeberg.
Er zijn genoeg getuigen die de incidenten en overlast kunnen bevestigen. Zoals mijn kennis, maar ook de buurtbewoners. U kunt steeds de verklaringen en de positieve vaststellingen van de interventiepolitie navragen om deze zaken te bevestigen. De interventiepolitie heeft gezegd dat zij niet de bevoegdheid of de middelen hebben om aan onze problematiek iets te doen. Zij kunnen enkel interveniëren, maar geen structurele oplossingen bieden; dit is de taak van de Wijkpolitie. Nu, hier knelt het schoentje. Tot op heden hebben wij op geen enkele manier enige preventieve of interveniërende actie ondervonden van de Politie van Ledeberg. Ik heb bij de positieve vaststellingen telkens er op aangedrongen om de Politie van Ledeberg nogmaals op de hoogte te brengen van. deze problematiek, en hier iets aan te doen. Tot op heden heeft niemand ons .gecontacteerd, niemand iets gedaan of ons gevraagd hoe de situatie is. Het maakt met andere woorden niemand uit dat ik, mijn vrouw en mijn baby van nog geen week niet op een waardige manier kunnen leven. Ik kan u verzekeren moesten zij persoonlijk dezelfde overlast hebben, zij vanuit hun functie wel doortastend zouden interveniëren.
Ik heb bewust geen direct contact meer opgenomen met het commissariaat van Ledeberg aangezien ik het meer dan beu ben dat ik telkens op een muur van inertie bots. Ik krijg altijd hetzelfde verhaal. Het is een verhaal van lange adem, het zijn Roma’s, het is hun cultuur en ze spreken geen Nederlands en zo verder.
Ik wens bij deze dan ook een formele klacht in te dienen tegen de ontoereikende werking van het commissariaat van Ledeberg wegens passiviteit en het laten escaleren van een problematiek, en stel hen als burger in gebreke. Ik stel voor dat de nabije bewoners in de straat ook eens bevraagd worden omtrent deze overlast, want het is geen overlast die enkel ons schaadt. Ik vind het onbegrijpelijk dat na twee positieve vaststellingen de politie van Ledeberg gewoon alles laat betijen en afwacht tot wanneer de situatie ernstig genoeg wordt om vervolgens in te bemiddelen. Wat zij verstaan onder ernstig weet ik niet, maar dit baart mij wel zorgen.

Ik wil voor het welzijn van mijn jong gezin dat deze overlast onmiddellijk stopt en dat zij die een mandaat gekregen hebben om de burger te beschermen dit mandaat ook effectief uitoefenen in functie van het welzijn van de burger. Geen nachtlawaai, geen geschreeuw, geen vuilniszakken laten slingeren op de stoep, maar vooral geen fysieke en verbale bedreigingen naar mijn gezin. Dit moet echt stoppen! Fysiek en mentaal ga ik hier zelf aan ten onder. Ik zie ook aan mijn vrouw dat zij hieraan kapot gaat.

Onderzoek:
We krijgen van de Wijkpolitie van Ledeberg verschillende lijvige verslagen waaruit blijkt dat er wel degelijk wordt opgetreden. Daaruit blijkt ook dat het hier eigenlijk gaat om twee verschillende families, want in februari 2010 verhuist het eerste gezin met twee kinderen en komt er een nieuw gezin wonen met zes kinderen (tussen 2,5 en 9 jaar).
De Politie ontkent zeker niet dat er overlast is, maar zij proberen dit zoveel mogelijk op te lossen door bemiddeling. De gedane vaststellingen zijn namelijk niet van die aard dat er dwangmaatregelen opgelegd kunnen worden.
Tijdens de persoonlijke contacten tussen de Wijkpolitie en verzoeker lijken de plooien telkens wat gladgestreken te zijn en worden er goede afspraken gemaakt. Achteraf stuurt verzoeker echter telkens mails naar andere diensten waarin hij het heeft over het ontoereikende en onprofessionele functioneren van de Wijkpolitie. We merken dat dit bij de Wijkpolitie steeds meer voor wrevel zorgt. Zij vragen zich namelijk af waarom verzoeker nooit rechtstreeks contact met hen opneemt en waarom hij in de rechtstreekse contacten een heel ander geluid laat horen dan in zijn mails.
Volgens de Wijkpolitie wenst verzoeker uiteindelijk ook geen persoonlijk contact meer. De Wijkpolitie blijft dit echter wel opvolgen en zij schakelen ook de Sociale Recherche en Straathoekwerk in.
Later deelt verzoeker mee dat hij verhuist en dat dit voor hem en zijn gezin een financiële aderlating betekent omdat hij nu naar een veel duurder appartement verhuist en omdat hij waarschijnlijk zijn waarborg niet terug zal krijgen.
Ondanks de vele tussenkomsten en de kadering van wat er effectief gedaan kan worden door de Wijkpolitie blijft verzoeker erbij dat er nood is aan krachtdadig optreden van de Wijkpolitie en dat dit niet gebeurd is. Volgens hem werd hij als slachtoffer onvoldoende geholpen.

Beoordeling: geen oordeel
We kunnen vaststellen dat de Wijkpolitie geprobeerd heeft om hierover te communiceren met verzoeker en met de overlastbezorgers. Verzoeker heeft echter van in het begin op een heel negatieve manier gecommuniceerd, zowel qua inhoud als qua vorm. Toch moet aan deze familie duidelijk gemaakt worden dat overlast niet wordt getolereerd.

zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201006-229
Zwartwerk.

Ik wil als moeder toch mijn ongerustheid uiten over het gedrag van een commissaris tegenover jobstudenten. Deze commissaris zou zich bezighouden met het zoeken naar zwartwerkers onder de studenten.
Hij heeft onder andere mijn dochter aangesproken in de zaak en haar contract gevraagd. Dat had ze niet bij en de bazen waren toen in New York. Ze moest daarom op het bureau verschijnen, dus dat was echt wel wat paniek.
Mijn dochter heeft eerst met dagcontracten gewerkt als student en nu heeft ze een contract als student voor een langere periode. Ik heb er geen weet van dat de uitbater mijn dochter niet correct zou behandelen.
De commissaris heeft met haar een afspraak gemaakt om, en ik citeer: "Formeel voor hem

te verschijnen." Maar dat formele aspect beperkt zich tot een telefoontje op haar gsm. Zij kon inderdaad op het afgesproken uur niet verschijnen (ze zit midden in de examens en het lijk van haar vader was dat weekend vrijgegeven en ze was werkelijk erg overstuur).
Twee uur na de afspraak ben ik als moeder na mijn werk onmiddellijk naar de Belfortstraat gereden om de commissaris te verwittigen en dit alles uit te leggen met de vraag of dit verhoor niet kon wachten tot na de examens.
Er is dan een nieuwe afspraak gemaakt voor zaterdag. Op het blad van het verhoor dat niet is doorgegaan, is niet vermeld dat ik mij wel ter plaatse heb begeven om mee te delen waarom ze niet op de afspraak was.
Hij heeft die dag maar liefst elf keer naar mijn dochter op haar gsm gebeld, dit noem ik stalkgedrag. Kortom buiten proportie. Ze had haar gsm niet bij op haar examens, maar het was achteraf vast te stellen.
Op de volgende afspraak is mijn dochter ook netjes op dat moment geweest. Het verhoor ging over zwartwerk en daar is geen sprake van. Ze had toen twee dagen in de zaak gewerkt; één dag op proef met ondertekening van een studentencontract. Voor de zomervakantie heeft ze een contract gekregen. Volgens de uitbater wordt de zaak door die commissaris geviseerd.
Ik heb vooral bedenkingen over wat voor beeld studenten en jongeren van de politie krijgen als ze op die manier met hen omgaan. In het pro justitia wordt mijn dochter vernoemd als "de verdachte", dus in kader van sluikwerk. Voor haar toekomst kan dit repercussies hebben.

Onderzoek:
Volgens de Politie mag (en moet) de Wijkpolitie optreden als er een vermoeden is van zwartwerk. De term 'verdachte' is een standaardterm die wordt gebruikt bij een vooronderzoek. Volgens de Politie reageert verzoekster een beetje overdreven.

Beoordeling: ongegrond

efficiëntie en effectiviteit
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201006-241
Geen zicht.

Sedert augustus 2009 staat in de straat een aanhangwagen voor personenwagens. De kar ligt vol afval, het is wel deels afgedekt, maar toch. De banden staan plat. Het is in feite een wrak. Mag dat zo maar? Ik ben bij de Politie gaan informeren en zij zeggen, dat ze er mee bezig zijn, dat dit een burgerlijke zaak is, maar dat het nog lang zal duren. Ik begrijp niet dat de politie niet rapper tussenkomt. Dit is toch geen zicht in onze straat.

Onderzoek:
Op 8 augustus 2010 wordt de eigenaar schriftelijk in kennis gesteld dat hij de aanhangwagen moet verwijderen. Als dat niet gebeurd is tegen 13 augustus zal de aanhangwagen getakeld worden.
De Wijkpolitie zegt dat dit dossier vertraging opliep door verschillende omstandigheden.
Eerst en vooral was het niet duidelijk wie de eigenaar was van de aanhangwagen.
Daardoor heeft de Wijkpolitie heel lang moeten zoeken.
Daarnaast staat de aanhangwagen niet hinderlijk geparkeerd. Ook al vindt de Wijkpolitie dat er terecht ergernis ontstaat over het langdurig blijven staan van de aanhangwagen is dit geen dwingende reden om onmiddellijk over te gaan tot takelen. De politiezone Gent voert namelijk een strikt takelbeleid en eerst moeten alle andere mogelijkheden uitgeput worden.
De ombudsvrouw is het hier niet mee eens. Het ging hier om een wrak of in elk geval een voertuig dat niet meer rijvaardig was door platte banden waarvan blijkbaar aan de hand van

de nummerplaat ook al niet achterhaald kon worden wie de eigenaar is. De regelgeving is duidelijk wat een wrak betreft: dat moet verwijderd worden van het openbaar domein.
Die aanhangwagen stond er al een jaar, vol met afval. Pas na onze tussenkomst heeft de Politie de eigenaar opgespoord. Dat de Wijkpolitie meer dan een jaar nodig heeft om de eigenaar op te sporen, komt niet ten goede van het imago van de Politie.

Beoordeling: gegrond
Een veel te trage respons.

professionaliteit
Verzoek: 201008-293
Pesterijen.

Ik ben sinds kort verhuisd naar de Planetenwijk in Mariakerke en ik denk dat ik in een echt wespennest terecht ben gekomen. Voortdurend conflicten tussen buren, pestgedrag, … Ik heb dit ook al eens aan de buurtinspecteur gemeld.
Nu heb ik op 6 augustus 2010 om 14u30 bezoek gekregen van de politie. Die was blijkbaar opgeroepen door een alleenstaande buurvrouw die zei dat ik haar 's nachts lastig zou vallen.
De twee inspecteurs, een man en een vrouw, wilden hun namen niet geven en ze wilden ook geen verdere uitleg geven. Die vrouwelijke inspecteur zei enkel, op agressieve toon, dat ik die buurvrouw met rust moet laten.
Ik vind het niet kunnen dat de politie zich laat gebruiken voor pesterijen en mij zomaar komt beschuldigen zonder dat ik gehoord werd. Ik ben dan ook mijn beklag gaan doen op commissariaat Gent West, maar daar weigerden ze mijn klacht te registreren. Ze zeiden dat ik geen klacht mag indienen tegen de politie. Wat ik dan wel kan doen, hebben ze mij niet gezegd.

Onderzoek:
We vragen aan de Dienst Intern Toezicht (DIT) van de Politie om dit te onderzoeken en alle betrokken inspecteurs worden gehoord. Volgens het onderzoek van de DIT zijn er geen concrete elementen die wijzen op een niet correcte uitvoering van de gestelde ambtsplichten. Het gaat hier dus om een woord tegen woord situatie.
Als verzoeker niet akkoord gaat met het resultaat van het gevoerde onderzoek kan hij zich richten tot het Comité P om zijn klacht opnieuw te laten behandelen.

Beoordeling: geen oordeel
Ook klager wordt gehoord door de politie zodat er een meer genuanceerd beeld ontstaat.

efficiëntie en effectiviteit
Verzoek: 201008-294
Kraker met honden.

Het is nu al de zoveelste keer dat ik de politie heb gebeld in verband met de geluidsoverlast van de blaffende honden die in het gekraakte huis zitten dat grenst aan de achterkant van mijn huis. Destijds werd dat huis onteigend door de Stad Gent, maar nadien werd het door een vader met zijn zoon en twee honden gekraakt. De kraker is al enkele keren uit het huis gezet, maar komt steeds terug. Zijn honden blaffen dag en nacht en maken het ons onmogelijk om nog rustig te slapen. Ook mijn kind en kleinkind kunnen vaak niet slapen van het hondengeblaf.
Vandaag heb ik terug de politie gebeld en zijn ze gekomen, maar ze vertelden me dat ze

niets tegen de overlast kunnen doen. Ten einde raad neem ik contact op met de ombudsvrouw om een oplossing te vinden. Kan het asiel deze honden niet komen wegnemen of kan de kraker niet definitief uit het huis worden gezet?

Onderzoek:
Na onze tussenkomst neemt de buurtinspecteur contact op met de naaste buren van de kraker, met verzoeker en met de kraker zelf.
De andere buren hebben blijkbaar geen last van hondengeblaf. Ook bij verzoeker is er geen overlast meer. Hij heeft namelijk de kraker zelf aangesproken en die houdt de honden nu binnen.
De kraker wordt ook nog eens uitgenodigd op het commissariaat voor een gesprek. De kraker bevestigd daar dat hij ondertussen contact had met verzoeker en dat hij begrip heeft voor zijn ongenoegen. Hij zal er dan ook alles aan doen om te voorkomen dat de honden nog overlast bezorgen.

Opvolging:
Het Stadsontwikkelingsbedrijf, dat eigenaar is van het gebouw, meldt dat de kraker het huis zal verlaten tegen eind september, begin oktober. Zij zullen het gebouw daarna zo goed mogelijk afsluiten om kraken te vermijden en in de loop van 2011 wordt het gebouw dan gesloopt.

Beoordeling: ongegrond
Eigenlijk zorgde verzoeker zelf voor een oplossing door met de kraker te praten. De buurtinspecteur treedt daarnaast nog eens op om de situatie te bestendigen. Hij communiceerde hier ook over met verzoeker.

zorgvuldigheid - procedure
redelijke termijn
Verzoek: 201009-344
Geen kaartje in de bus.

Op 15 juni 2010 deed ik een elektronische aanvraag voor domiciliëring in Gent. Ik ben dan zoveel mogelijk thuis gebleven om de wijkagent te ontvangen, maar in juli en augustus ben ik op vakantie gegaan.
Mijn syndicus had mij echter gezegd dat ik mij geen zorgen hoefde te maken: de conciërge heeft twee maanden op de politie moeten wachten en mijn buurvrouw drie maanden. Bovendien stoppen ze normaal een kaartje in de bus als je niet thuis bent. Een politieman in Nieuw Gent heeft mij dat ook bevestigd toen ik hem meedeelde dat ik op vakantie wou.
In de tweede helft van augustus heb ik dan vaak gebabysit op mijn kleinkind, maar nooit een kaartje in de bus… dus ik dacht dat er ook nooit iemand langs was geweest.
Uiteindelijk ben ik op 30 augustus naar het kantoor van Nieuw Gent geweest om te vragen hoe lang dat nog zou duren. Daar zei men mij dat mijn domiciliëring was geweigerd op 19 augustus. Toen ik opmerkte dat ik nooit een kaartje in de bus had gekregen, zei men dat dit niet verplicht is.
Ik heb dus dezelfde dag nog een nieuwe aanvraag gedaan en men ging er spoed achter zetten. Op 3 september was mijn aanvraag blijkbaar nog niet binnen bij de Politie. Op 9 september was er nog niemand langs geweest en ik ben dan naar de Politie gegaan om te zeggen dat ik de komende tijd vaak afwezig zou zijn, want ik moest mijn huis in Werchter leeg maken. Begin oktober ga ik dan ook een weekje naar Parijs.
Vandaag is het 22 september en ik ben nog altijd niet ingeschreven, ik heb geen kaartje in de bus gevonden en ik heb ook geen bericht gekregen dat ik opnieuw geweigerd zou zijn.

Onderzoek:

Na onze tussenkomst wordt verzoekster op 27 september 2010 eindelijk ingeschreven.De Wijkpolitie meldt ons dat de buurtinspecteur bij de eerste aanvraag 13 keer is langs geweest. Bij de tweede aanvraag werd verzoekster bij het vierde bezoek thuis aangetroffen.
Volgens de commissaris werd er inderdaad geen bericht achtergelaten, maar was er wel telefonisch contact.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De buurtinspecteur is in totaal 17 keer langs geweest voor hij verzoekster effectief thuis vond. Dat de woonstvaststelling zo lang op zich liet wachten, ligt dus vooral aan verzoekster zelf.
De buurtinspecteur liet nooit een kaartje achter, waardoor verzoekster er zich ook niet van bewust was dat de buurtinspecteur wel degelijk al was langs geweest.

efficiëntie en effectiviteit
Verzoek: 201010-384
Aanrijding in Moscou.

Sedert vorige woensdag zit bijna heel de wijk Moscou naast Merelbeke station (Alfons de Clercqlaan, Peter Benoitlaan, Petuniastraat en nog een straat) volledig zonder straatverlichting. Binnenkort kunnen ze opnieuw een film maken: "Aanrijding in Moscou".
Ze komen over Moscoubrug en de mensen vallen volledig in het donker, het is levensgevaarlijk. De brug ligt ook heel slecht.
Vier jaar geleden is er een vangrail afgereden en die rail ligt al vier jaar op het voetpad, kinderwagens kunnen niet door, noch rolwagens. Dat is al vier jaar aangegeven aan de politie van Ledeberg. Vroeger zagen we onze wijkagent nog eens een keer per fiets, nu zien we ze in dienstwagen rondrijden, en daar wordt geen gevolg aan gegeven.
Ik ga elk jaar naar de wijkvergadering en ik klaag hier elk jaar over... Kom eens kijken naar die rail, hij ligt er nog.
Ik kom dus nu bij de ombudsvrouw omdat ik er niet aan uit geraak met de diensten zelf.

Onderzoek:
De defecte verlichting werd op 8 oktober 2010 voor het eerst gemeld aan Eandis. Op 15 oktober 2010 deed de verlichting het weer. Er was blijkbaar een kabeldefect.
Na onze tussenkomst gaat de Politie ter plaatse. Zij moeten wel eerst contact opnemen met verzoeker zelf om te weten over welk stuk vangrail hij het nu concreet heeft. De vangrail is inderdaad aangereden, maar er is nog een vrije doorgang van één meter. De beschikbare ruimte is slechts enkele centimeters kleiner dan in ongeschonden toestand. De Politie geeft dit door aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen en zij redelijke termijn zullen de vangrail terug plooien en bijkomend verankeren.
Verder zullen er in het voorjaar van 2011 allerlei werken gebeuren aan het wegdek. Bij bepaalde stukken zal ook direct de riolering vernieuwd worden, maar daarvoor is nog geen concrete termijn. Ook de brug zelf zal aangepakt worden, maar dit moet in overleg met de eigenaar ervan (Infrabel) gebeuren. Er is hiervoor ook eerst een grondige studie nodig om de veiligheid te garanderen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De verlichting werd binnen de week hersteld. Het wegdek is inderdaad in slechte staat en er waren al plannen om dit te herstellen. De vangrail was inderdaad aangereden, maar er was zeker nog voldoende doorgang. Na de melding van verzoeker wordt de vangrail teruggeplooid, maar dit had vier jaar geleden al kunnen gebeuren.

passieve informatieverstrekking
Verzoek: 201011-432
Schade verhalen.

Net voor Nieuwjaar, vorig jaar, ben ik het slachtoffer geworden van een poging tot inbraak. Daarbij had ik heel wat schade: twee glas-in-loodramen stuk, mixer kapot, waterkan, en alles was vol met bloed.
De dader is gevonden door de interventiepolitie en die zou dit doorgegeven hebben aan Ledeberg. Daarom meldde ik mij op het commissariaat in Ledeberg en daar kreeg ik van de commissaris te horen dat de man eigenlijk niet wou inbreken. Daar heb ik echter geen boodschap aan. Ik wil weten bij wie ik terecht kan om mijn schade te verhalen.
Op die vraag is er geen antwoord gekomen, dit mocht mij niet meegedeeld worden. Maar hoe kan ik dan iets ondernemen?
De verzekering heeft een gedeelte terugbetaald, maar ik heb nog heel wat opleg. Mijn verzekering heeft enkel de inboedel terugbetaald en de verzekering van de eigenaar heeft ook een gedeelte betaald, maar ook daar is een franchise. Mijn verzekering was ook niet op de hoogte dat de dader gevat is.

Onderzoek:
De Politie mag niet zomaar namen vrijgeven. Zij kunnen wel de pv-nummers geven, en daarmee kan verzoekster dan terecht bij slachtofferonthaal van het parket. Eventueel via rechtsbijstand van haar verzekering.
Waarom verzoekster deze informatie niet kreeg op het commissariaat van Ledeberg is niet duidelijk. Er kan blijkbaar niet achterhaald worden wie het gesprek gevoerd heeft. De commissaris was het niet, want die is al enkele maanden in ziekteverlof. De klachtencoördinator van de Politie heeft dit wel aangekaart bij het middenkader van het commissariaat. Hij bezorgt verzoekster ook de nodige informatie.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Na onze tussenkomst krijgt verzoekster de nodige informatie om verdere stappen te ondernemen.

Hoofdstuk 10

DEPARTEMENT RUIMTELIJKE PLANNING, MOBILITEIT EN OPENBAAR DOMEIN

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

10.1. Dienst Administratie

overeenstemming met regelgeving
vertrouwen
Verzoek: 201002-51
Samenwonen.

Ik leef alleen sedert mijn echtscheiding in 2007. Aan een vriend en zijn vrouw, die heel dikwijls van arbeidsplaats veranderen, heb ik toegelaten om zich bij mij te laten domiciliëren omwille van hun briefwisseling die anders niet zou toekomen. In 2009 is ook een neef van mij uit China hier komen wonen omdat hij in Brussel studeerde. Nu heb ik toevallig ontdekt dat mijn neef apart is ingeschreven terwijl mijn vriend bij mij is ingeschreven. Ik was daar zeer verwonderd over. Ik heb dan ook gevraagd aan het Dienstencentrum Wondelgem om mijn vriend, zoals mijn neef, apart in te schrijven zodat ik weer als alleenstaande zou ingeschreven zijn. Maar plotseling kreeg ik iemand van het Departement Ruimtelijke Ordening over de vloer, ik weet niet waarom. De man zei dat ik een bouwaanvraag moest doen, of dat ik mij voor de rechtbank zou moeten verantwoorden. Dus kon ik niet anders dan vragen dat mijn vrienden zouden weggaan. Ik versta niet wat ik verkeerd heb gedaan. Ik

verhuur geen kamers. Ik heb geen enkele fout begaan, of welke regels heb ik hier overtreden?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij Bouwtoezicht blijkt dat zij vanuit de Dienst Bevolking de melding ontvangen hebben dat er op dit adres drie aparte inschrijvingen werden aangevraagd en men dus moest onderzoeken of de ééngezinswoning niet opgedeeld werd in verschillende entiteiten. Dit is de enige reden, waarom Bouwtoezicht is langs geweest: om te kijken of er geen bouwovertreding werd begaan. Volgens de controleur van Bouwtoezicht mocht hij in het huis niet rondkijken, maar volgens verzoeker heeft de controleur niet gevraagd om rond te kijken.
De Dienst Bevolking bevestigt ons dat het de normale procedure is wanneer meerdere personen hun hoofdverblijfplaats vestigen in een ééngezinswoning. Wij vermoeden dat er hier ook een taalprobleem is: verzoeker spreekt gebrekkig Nederlands en verstaat "samenwonend" als "levend als een koppel". Volgens hem zou Bouwtoezicht hem dat letterlijk gezegd hebben.
We vragen ons toch af hoe het komt dat twee personen die er niet wonen, toch ingeschreven zijn geraakt, de ene als alleenstaand, de andere als samenwonend. De politie-inspecteur deelt in zijn verslag mee dat toen hij woonstcontrole gedaan had voor de neef van verzoeker hij ook een andere persoon aangetroffen heeft die de inspecteur dan heeft ingeschreven als wonend onder hetzelfde dak van verzoeker. Dus, de Politie heeft de drie personen als samenwonend ingeschreven, dus geen aparte inschrijving voor één van hen. Bij een latere controle werd vastgesteld dat de vriend er niet meer woonde en de neef was verhuisd naar het Brusselse. Omdat Bouwtoezicht wachtte op het verslag van de Politie om echt op te treden en de Politie later heeft vastgesteld dat de andere twee personen er niet meer woonden, valt alles in zijn plooi en moet verzoeker van Bouwtoezicht niets meer vrezen.

Opvolging:
Als wij later informeren zegt verzoeker dat hij van Bouwtoezicht niets meer gehoord heeft.

Beoordeling: geen oordeel
Bouwtoezicht heeft controle uitgevoerd na melding van Burgerzaken, wat de normale procedure is ingeval verschillende aparte inschrijvingen voor éénzelfde adres worden gevraagd. Dus de regelgeving is hier toegepast. Alleen blijven wij ons afvragen hoe het komt dat de ene als samenwonend en de andere als apart wonend werd ingeschreven: dit moet tussen de Politie en Burgerzaken uitgeklaard worden. Maar beide diensten zeggen correct gehandeld te hebben. Ook na ons onderzoek vinden we geen uitleg. En het probleem geraakt pas opgelost omdat beide inwonende personen zich laten uitschrijven. Nu, wat de zaken niet makkelijker gemaakt heeft is het feit dat verzoeker onze taal niet zo goed spreekt en dus bij het bezoek van de Bouwpolitie de zaken niet uitgeklaard zijn en daarenboven is verzoeker ook niet zo vertrouwd met de Belgische regelgeving en gewoonten. Vandaar allicht zijn gebrek aan vertrouwen.

zorgvuldigheid - fouten
professionaliteit
Verzoek: 201003-105
Foute informatie.

Wij wonen in Ledeberg. Deze woning is in 2009 van eigenaar gewisseld. Dit pand staat bij het kadaster gekend als handelspand met woonst. Wij betrekken hiervan het eerste en het tweede verdiep. Het gelijkvloers, het handelspand, staat leeg, doch wij gebruiken dit als inkom gelet er geen andere inkom aanwezig is om naar de woongelegenheid te gaan. De

nieuwe eigenaar wenst het gelijkvloers te verhuren. Hij heeft ons hiervoor gevraagd om zowel het handelsgedeelte, alsook het magazijn leeg te maken. Van de vorige eigenaar van het pand in de Hoveniersstraat hadden wij vernomen dat, om het pand afzonderlijk te verhuren, woongedeelte en handelsgedeelte, dat hiervoor het pand geregulariseerd diende te worden. Bovendien zouden de nutsvoorzieningen hiervoor gesplitst moeten worden. Tot op heden hebben wij geen enkele intentie gezien om deze zaken in orde te brengen. Wij hebben ook reeds aangedrongen bij de nieuwe eigenaar om voor ons een aparte ingang te voorzien. Wij hadden voorgesteld om dit te regelen om zo ons woonrecht veilig te stellen, maar tot op heden hebben wij geen concreet antwoord gekregen. Kan u ons zeggen wat wij kunnen ondernemen? Verder heeft de nieuwe eigenaar van Stedenbouw de informatie gekregen dat er een bouwovertreding zou zijn gebeurd die weliswaar verjaard is/was. Hiervoor heeft hij, samen met zijn notaris, mijn schoonmoeder, die de vroegere eigenares was extra kosten aangerekend om ook deze "verjaarde bouwovertreding" te regulariseren. Op de vraag of we konden beschikken over de verkregen informatie van Stedenbouw werd ons negatief geantwoord. Maar we zijn heel zeker dat er geen bouwovertreding is. Ik denk dat Stedenbouw foute informatie heeft gegeven.

Onderzoek:
Wat het gebruik van het gelijkvloers en magazijn betreft, die zaken zijn van privé-aard en moeten onderling geregeld worden, desnoods met de hulp van de vrederechter. Wij starten een onderzoek naar de klacht dat de Dienst Administratie ten onrechte aan de notaris zou meegedeeld hebben dat er een bouwovertreding op het pand rustte, al was die verjaard. Die informatie zou de koper gebruiken om verzoeker extra kosten aan te rekenen. Het bureau "Notarisvragen" van de Dienst Administratie heeft aan de notaris meegedeeld, op aangeven van Bouwtoezicht, dat de stedenbouwkundige vergunning van 1997 niet volledig was gevolgd omdat men één toegang teveel had bewaard. Maar men geeft ook de inlichting dat de overtreding is verjaard en er dus geen stappen zullen ondernomen worden. Bouwtoezicht maakt ons wel duidelijk dat er misschien niet meer vervolgd zal worden, maar dat de bouwovertreding weliswaar blijft bestaan. Om die op te heffen moet men dus een regularisatieaanvraag indienen, vandaar de kosten die de koper extra wil aanrekenen. Verzoeker blijft echter beweren dat er helemaal geen overtreding is: de gewraakte deur is immers vervangen door een raam. Om hierover uitsluitsel te krijgen, gaat Bouwtoezicht, op ons aandringen, ten slotte ter plaatse en stelt vast, zoals verzoeker altijd had volgehouden, dat er helemaal geen bouwmisdrijf was: de deur is inderdaad vervangen door een venster. Deze vaststelling wordt ook schriftelijk aan verzoeker meegedeeld. De dienst verklaart deze vergissing door het feit dat men, wegens tijdsgebrek, niet ter plaatse is geweest en enkel geoordeeld heeft aan de hand van het plan en verklaringen die op het bureau werden afgelegd. Deze klacht is dus zonder meer gegrond. De dienst is zich er ook van bewust dat men beter ter plaatse was geweest.

Beoordeling: gegrond
Er zijn onzorgvuldige inlichtingen bezorgd aan de notaris.

Aanbeveling:
Ga, bij betwisting, u ter plaatse van de toestand vergewissen. Dit is de enige mogelijkheid om fouten en misverstanden uit te sluiten.

integriteit - voorbeeldfunctie
hoffelijkheid
Verzoek: 201005-191
Onbeleefde chauffeur.

Ik reed op 26 mei 2010, rond kwart voor twee, op de Kortrijksesteenweg in Sint-Denijs-

Westrem. Het was toen hard aan het regenen en plots kwam er een witte bestelwagen van Stad Gent voor mij geschoten. Ik heb echt alles moeten dichtgooien en ik kon nog net uitwijken.
Er was echt niet genoeg plaats voor mij voor een auto en misschien had die chauffeur mij gewoon niet gezien, maar dat hij dan nog obscene gebaren zit te maken, vind ik er echt over. Hij mag dankbaar zijn dat hij nog leeft.
Nadat ik van de schrik bekomen was, was ik pas echt kwaad. Ik vind het echt ongepast dat iemand die door de Gentenaars betaald wordt zo gevaarlijk rijdt en dan ook nog eens op een platvloerse manier reageert.

Onderzoek:
De auto waarvan sprake behoort tot de Dienst Administratie. De verantwoordelijke bevraagt het personeelslid en die zegt eerst en vooral dat het op dat moment niet hard aan het regenen was.
Hij kwam van de E40, afrit Sint-Denijs-Westrem, en hij reed de voorsorteerstrook op. Die strook gaat over in een andere voorsorteerstrook. Door het drukke verkeer was het volgens hem niet gemakkelijk om in te voegen maar het is niet zo dat verzoeker alles heeft moeten dichtgooien of heeft moeten uitwijken.
De medewerker zegt dat hij nooit andere verkeersdeelnemers in gevaar heeft gebracht. Zijn wagen bleef immers op de voorsorteerstrook, dus rechts van de rijstrook waar verzoeker reed en hij is pas na de wagen van verzoeker ingevoegd.
Volgens de medewerker kan het wel zijn dat verzoeker dacht dat hij vóór zijn wagen zou invoegen en dat hij daardoor even in paniek was. Naar eigen zeggen reageerde hij zelf niet agressief (dat is helemaal niet zijn stijl), maar dat hij wel met een handgebaar duidelijk maakte dat hij op zijn voorsorteerstrook bleef en dat de burger op zijn strook nog voldoende ruimte had om te passeren. Misschien is dat gebaar verkeerdelijk geïnterpreteerd en daar wil de medewerker zich dan wel voor verontschuldigen. De verantwoordelijke van de dienst benadrukt dat de medewerker in kwestie een zeer voorzichtige chauffeur is en een rustige inborst heeft zodat ze zich moeilijk kan inbeelden dat hij "op een platvloerse manier reageert".

Beoordeling: geen oordeel
Verzoeker en de medewerker van de Dienst Administratie hebben duidelijk een andere perceptie van het gebeurde. Als verzoeker het gebaar van de medewerker interpreteerde als platvloers, wil hij zich daar voor verontschuldigen.

zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201007-260
Verhoogde muur.

Tussen de Gasmeterlaan en de Blaisantvest is de Stad werken aan het uitvoeren aan een gebouw: er worden verbouwingen uitgevoerd voor kantoren. Ik heb problemen met die verbouwingen omdat ik overtuigd ben dat er daar zaken gebeuren die niet kunnen.
Wat mij stoort is dat de scheidingsmuur verhoogd wordt, zonder dat wij hiervan werden ingelicht. Indertijd, in 2009, hebben wij een papier gekregen waarin stond dat de muur niet verhoogd zou worden. Ik heb niet gereageerd omdat alles in orde was, dacht ik. Maar drie weken geleden werd de muur met twee bakstenen opgehoogd. Dit scheelt voor mij en mijn buren in bezonning. Ik ben naar de Dienst Administratie geweest om het dossier en de plannen in te kijken. Maar ze konden niet onmiddellijk helpen. Ik werd achteraf opgebeld door een dame van Stedenbouw -denk ik- en die zei me dat er geen vergunning was om de scheidingsmuur te verhogen, wel om de muur te herstellen en mooi af te werken. Ik heb toen gebeld naar de Bouwpolitie en een controleur is langs geweest. Hij heeft me gezegd dat er een fout is begaan door Stedenbouw. Volgens hem wordt er in de vergunning niet

gezegd dat de muur mag verhoogd worden, maar op de plannen wordt de muur wel verhoogd, zogezegd om hem recht te trekken. De werken die nu uitgevoerd worden zijn dus niet correct. Dan moet dat toch afgebroken worden? De regels zijn toch ook voor de Stad geldig?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij de Dienst Stedenbouw blijkt dat het hier niet gaat om werken in opdracht van de Stad maar wel om een groot privaat project. De dienst geeft toe dat ze het optrekken van de muur over het hoofd hebben gezien, maar volgens hen zijn de plannen wat betreft de scheidingsmuur zeer misleidend opgemaakt. Zowel op het plan bestaande toestand als het plan nieuwe toestand is deze muur ingekleurd als bestaand metselwerk. Zij zijn er dan ook vanuit gegaan dat de bestaande muur ongewijzigd blijft.
Maar volgens de maatvoering wordt deze muur in de nieuwe toestand wel hoger getekend, namelijk 52 cm. De muur is dus wel degelijk vergund om iets hoger te bouwen. Volgens de dienst hebben noch de Stad, noch de gemachtigde ambtenaar dit opgemerkt, ze vinden duidelijk dat ze op het verkeerde been werden gebracht door de foutief opgemaakte plannen. Deze muur is slechts een klein onderdeeltje van het groot project, een kwalitatief project waarbij ook een deel van een bestaande opslagruimte op de verdieping wordt afgebroken zodanig dat de woningen in de Gasmeterlaan meer licht ontvangen. Feit blijft dat de verhoging van 52 cm is goedgekeurd, in een vergunning die drie jaar oud is. Er is dus bijgevolg hiertegen geen beroep meer mogelijk. De dienst belooft dat ze de uitvoering van heel nabij zullen opvolgen en er op zullen letten dat de muur, die uiteindelijk slechts 20 centimeter zal verhoogd worden, op een kwaliteitsvolle manier zal afgewerkt worden. In ieder geval heeft de Stad hier een fout begaan, die echter niet meer recht te zetten is. Indien verzoeker van oordeel is dat die 20 centimeter zijn levenskwaliteit bedreigt kan hij zich wenden tot de rechtbank en een klacht indienen tegen de Stad en tegen de gemachtigde ambtenaar. Wij bezorgen verzoeker alle nodige informatie.

Beoordeling: gegrond
Er is een zorgvuldigheidsfout begaan bij de beoordeling van de plannen, maar deze fout kan niet meer rechtgezet worden omdat de beroepstermijn al lang verstreken is. Dit betekent dat de werken uitgevoerd worden volkomen volgens de goedgekeurde stedenbouwkundige vergunning.

professionaliteit
Verzoek: 201007-272
Onbekwame controleurs.

Dinsdag jongstleden kwamen hier twee personen binnen zonder zich te legitimeren in verband met mijn terras. Ze vroegen mij op een heel arrogante manier mijn vergunning, dit in het bijzijn van klanten die dit kunnen bevestigen.
Ik heb deze niet getoond alhoewel ik dat in mijn bezit heb.
Ik betaal zelfs tweemaal voor mijn terras, aan de Stad Gent en het Vlaamse Gewest. Ik heb ze onmiddellijk uit mijn zaak gezet. Op het voetpad zijn ze mij beginnen bedreigen met de woorden 'wij zullen u wel hebben'.
Nadien zijn ze mijn terras beginnen opmeten en zijn zonder een woord te zeggen vertrokken.
Ik denk dat die twee personen niet bekwaam zijn om hun job uit te oefenen.

Onderzoek:
De Dienst Administratie - Inname Openbare Weg bevestigt ons dat twee van haar controleurs bij verzoeker zijn langs geweest. De reden was dat zijn terras niet was afgebakend met meetpuntnagels, iets wat normaliter bij alle vergunde terrassen het geval is.

Zij hebben naar zijn vergunning geïnformeerd op een volgens hen niet arrogante manier. Omdat verzoeker zijn vergunning niet wilde tonen en hen naar buiten verwees, hebben zij het terras opgemeten en hem gezegd dat zij alles op het bureau zouden controleren. Bleek dat zijn vergunning in orde was. Wat het incident betreft tussen de uitbater en de controleurs, hebben wij geen elementen gekregen om te oordelen of er hier sprake is van onprofessioneel optreden dan wel of de uitbater zelf zich te defensief opgesteld heeft tegenover deze controle.

Beoordeling: geen oordeel
Wij kunnen geen oordeel vellen over het optreden van de controleurs en de perceptie van de uitbater. Deze discussie gaat over woord en wederwoord. In elk geval is legitimatie meer dan aangewezen.

Aanbeveling:
Begin bij iedere controle spontaan met legitimatie.

hoorplicht
overeenstemming met regelgeving
rechtszekerheid
Verzoek: 201008-295
Onbewoonbaar.

Ik ben eigenaar van een pand in de Zeemstraat. De vorige eigenaar had verschillende veroordelingen opgelopen wegens huisjesmelkerij. Op het moment dat ik het huis kocht, wist ik wel dat het huis ongeschikt was verklaard om nog verhuurd te worden. Ik was echter niet op de hoogte van de onbewoonbaarverklaring want die was er nog niet op het moment van de verkoop. Ik heb van Stad Gent op 10 juni 2010 een brief ontvangen (zonder datum) waarin werd medegedeeld dat ik argumenten kon aanbrengen tegen de onbewoonbaarverklaring vóór 1 juni 2010. Maar hoe kan ik mijn argumenten aanbrengen als de beslissing al genomen is? Ik ben ondertussen begonnen aan de renovatiewerken en deze zouden eind augustus, begin september moeten af zijn. Het probleem is nu wel dat er een bord hangt met 'onbewoonbaar verklaard' op een bijna afgewerkt huis.
Toen ik contact opnam met Stad Gent om de 'onbewoonbaarverklaring' te laten schrappen, zei men mij dat dit, mits het voorleggen van de nodige attesten, nog 90 dagen kan duren. Ik heb echter een contract met de Hogeschool Gent die de kamers wil huren en dit vanaf midden september 2010. Als ik niet tijdig mijn conformiteitsattest heb, kan ik dit contract ook niet nakomen.
Had ik tijdig de kans gekregen om mijn argumenten over te maken, dan zou deze beslissing tot onbewoonbaarverklaring niet genomen zijn. Waarom heb ik nergens de info gekregen dat het opheffen van een onbewoonbaarverklaring 90 dagen kan duren?
Waarom kan, mits het voorleggen van alle vereiste attesten, deze schrapping niet vlugger gebeuren zodat ik mijn contract met de hogeschool kan nakomen?

Onderzoek:
De klacht wordt voor reactie voorgelegd aan beide betrokken diensten: de Dienst Administratie en de Dienst Wonen.
Uit ons onderzoek blijkt dat er met het pand twee problemen zijn: eerst is er de belasting ter bestrijding van leegstand en verkrotting en ten tweede is de woning ook ongeschikt en onbewoonbaar verklaard.
Wat de belasting betreft: verzoeker heeft een schorsing van twee jaar gekregen op basis van een stedenbouwkundige vergunning, goedgekeurd op 5 mei 2010. Hij heeft dus de tijd gekregen om de nodige werken uit te voeren en zo de leegstand op te heffen.
Iets anders is de opheffing van de onbewoonbaarverklaring en het feit dat verzoeker daar

niet van op de hoogte was volgens eigen verklaring.
De Dienst Administratie bezorgt ons hierbij een chronologie van alle stappen die in dit dossier zijn ondernomen door beide betrokken diensten:

1. de controleur van Wonen Oost-Vlaanderen (Vlaams Gewest) stuurt op 17 maart 2010 een verslag met advies tot onbewoonbaarverklaring over dit pand naar de Stad en vraagt dat er een beslissing door de burgemeester zou genomen worden vóór 10 juni 2010;
2. het pand wordt op 14 april verkocht;
3. de Stad stuurt op 21 mei een brief naar de nieuwe eigenaar met vraag om vóór 1 juni te reageren;
4. op 9 juni vaardigt de burgemeester het besluit van onbewoonbaarverklaring uit en op 15 juni wordt verzoeker daarvan op de hoogte gesteld.

We kunnen hieruit besluiten dat de nieuwe eigenaar (verzoeker), in de versie van de Stad maar heel weinig tijd (nog geen 10 dagen) gehad heeft om te reageren, terwijl de Stad twee maanden nodig gehad heeft om de nieuwe eigenaar van haar voornemen op de hoogte te brengen. Volgens verzoeker heeft hij de brief pas na de beslissing ontvangen en kon hij dus niet meer reageren, laat staan iets ondernemen.
Deze onbewoonbaarverklaring kan slechts opgeheven worden door het afleveren van een conformiteitsattest. Verzoeker is hiervan op de hoogte gebracht en heeft het nodige formulier ontvangen. Zijn pand moet alleszins voldoen aan de bepalingen van het Kamerdecreet want het gaat hier over een kamerwoning. Normaal gezien is het voldoende dat de Brandweer een gunstig verslag uitbrengt, dat de elektrische installatie is goedgekeurd en dat Bouwtoezicht verklaart dat de stedenbouwkundige vergunning correct is uitgevoerd om een conformiteitsattest af te leveren.
Toch stelt zich een probleem: de Vlaamse Wooninspectie had op naam van de vorige eigenaar een herstelvordering ingeleid. Deze gaat automatisch over op de nieuwe eigenaar. Wij veronderstellen dat de nieuwe eigenaar bij de verkoop hiervan niet op de hoogte werd gesteld. In feite zou ook deze informatie aan de notaris moeten worden doorgegeven. De dienst zal erover waken dat dit ook gebeurt. In ieder geval: hij kan niet anders dan voldoen aan de herstelvordering, conform het Kamerdecreet, wil hij zijn conformiteitsattest krijgen. De dienst legt de nodige afspraken vast met Bouwtoezicht, de Brandweer en uiteraard met verzoeker om alles zo rap mogelijk geregeld te krijgen. Ook Wooninspectie wordt bereid gevonden om een controle uit te voeren voor de startdatum van de kamerverhuur.

Opvolging:
Enige tijd later laat verzoeker ons weten dat hij de nodige attesten en documenten voor de opheffing van de onbewoonbaarverklaring eind december heeft ontvangen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond voor wat de hoorplicht betreft: verzoeker heeft te weinig of in zijn versie zelfs geen tijd gekregen om te reageren op de dreiging van de onbewoonbaarverklaring. Hij zegt dat hij de brief pas ontvangen heeft nadat de antwoordtermijn verstreken was. Omdat de brief geen verzenddatum draagt kunnen wij dit niet controleren, maar in ieder geval geeft dit toch een aanwijzing dat verzoeker hier niet van zijn rechten heeft kunnen gebruik maken. Ongegrond wat de regelgeving betreft: de twee problemen (belasting op verkrotting en onbewoonbaarverklaring) zijn door de diensten behandeld volgens de geldende procedures. Het feit dat een ander bestuur hierbij betrokken is, verklaart de langere behandelingstermijnen.

Aanbeveling:
Zorg dat ook alle informatie over onbewoonbaarverklaring en herstelvordering, ook van een ander bestuur, aan de instrumenterende notaris wordt meegedeeld.

overeenstemming met regelgeving
klachtenmanagement
Verzoek: 201010-366
Onwettig café.

Ik heb een klacht over een pand in de Dendermondsesteenweg.
In 2007 weigert de Stad een stedenbouwkundige vergunning om een pand om te vormen tot café. Een paar panden verder is er een koffiehuis zonder vergunning (?).
Rechtover is er nog een café, maar dat is er al jaren en daar heb je geen overlast van.
Nu stelt de buurt vast dat de nieuwe huurder in bewuste pand toch een café opent en dit sinds december 2009. En dat is zeven dagen op zeven open van 's morgens vroeg tot 's avonds soms na 12 uur en er is allerlei overlast. Er boven wonen verschillende Bulgaarse gezinnen.
De buurt vraagt of er toch geen vergunning is. Hoe kan dat dan anders een café zijn?
Kortom: als ze geen stedenbouwkundige vergunning hebben, moet dit dan niet onmiddellijk dicht? En hoeveel stappen moeten we nu nog zetten opdat datgene wat de Stad in 2007 heeft beslist ook wordt uitgevoerd of kan hier iedereen maar overal cafés openen?

Onderzoek:
Volgens de Dienst Stedenbouw is er voor dit pand een stedenbouwkundige aanvraag ingediend voor een bestemmingswijziging van handel naar horeca. Dit gebeurde na een vaststelling ter plaatse door Bouwtoezicht. Het is dus niet zo dat Bouwtoezicht niet gereageerd heeft op een klacht uit de buurt, integendeel: overtreder is aangemaand om zich in orde te stellen en een dossier in te dienen. Dit is volkomen conform de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening. Maar het dossier is nog in onderzoek: op het ogenblik van de klacht is er nog geen beslissing gevallen, zegt de Dienst Stedenbouw. Verder is ook de Politie tussengekomen, voor de klachten over overlast, en is een verbod opgelegd om alcoholische dranken te schenken. Er werd ook een sluitingsuur vanaf 1 uur ingesteld, zegt de Politie. De betrokken diensten zijn dus elk volgens hun bevoegdheid opgetreden. Wij geven verzoeker ook mee dat bij iedere overlast de Politie altijd kan opgeroepen worden. Toch menen we dat klager een punt heeft: waarom mag overtreder voortdoen als er nog geen beslissing is en het dossier in onderzoek is.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De diensten hebben de klacht behandeld en opgevolgd. De Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening werd correct toegepast bij de vaststelling van de bouwovertreding.
Maar korter op de bal spelen zou hier klachten en misbruiken kunnen voorkomen. Waarom mag overtreder gewoon voortdoen als er nog geen vergunning is toegekend en terwijl er nog geen bestemmingswijziging is?

overeenstemming met regelgeving
gelijkheid
Verzoek: 201010-380
Voortuin of zijtuin.

In 2000 hebben wij onze woning gekocht in Wondelgem, in een verkaveling. Het is een hoekhuis. In de herfstvakantie hebben wij de tuin aangelegd en een carport achter de garage gebouwd. Op Mariakerke had men ons gezegd dat wij zonder probleem een carport konden oprichten, van minder dan een aantal vierkante meter, op voorwaarde dat de buren akkoord gingen. Er was volgens hen hier een zeker gedoogbeleid. We hebben dus de carport opgericht zonder vergunning. In 2007 hebben wij onze woning verbouwd. Hiervoor hadden wij een vergunning gekregen: in de plaats van het terras kwam een keuken. Na de verbouwing hebben wij het vroegere terras naast ons huis gezet, in onze zijtuin. Daar stond

al jaren een houten speeltoren. We hebben daar ook een tuinhuisje van 6m² geplaatst en een afsluiting in natuurlijke materialen. In oktober 2008 hebben wij bezoek gekregen van de Bouwpolitie, tijdens onze afwezigheid, die een pv heeft opgesteld voor een aantal 'constructies' in onze zijtuin. Niets van dit alles is van op straat te zien. De overtredingen bestaan er in dat onze zijtuin als voortuinstrook wordt beschouwd. Terwijl het voor ons onze tuin is. Ons huis staat op een hoek: we hebben een voortuin aan onze voorgevel en de rest van onze tuin ligt voor een deel achter ons huis en voor een deel naast ons huis. Waarom wordt dit als voortuin beschouwd? Daarenboven is in onze grote verkaveling op ieder hoek de situatie dezelfde: overal staan in de tuin aan de zijgevel ofwel tuinhuisjes, ofwel carports, ofwel speeltuigen. Wordt er enkel tegen ons opgetreden? Ik wil hiermee niet zeggen dat men tegen de buren moet optreden, ik wil alleen maar aantonen dat wij toch ongelijk behandeld worden. Als er een gedoogbeleid is, moet dit voor iedereen in dezelfde omstandigheden gelden. We hebben toen een regularisatiedossier ingediend maar er is ons enkel een vergunning gegeven voor de carport en het berghok.

Onderzoek:
Eerst bekijken we de stedenbouwkundige vergunning zelf. Blijkt dat het hier al om een regularisatie gaat van wederrechtelijk opgerichte constructies. In de vergunning staat heel duidelijk dat de vergunning wordt afgeleverd voor de plaatsing van de carport en van het berghok. Het tuinhuis, het speeltoestel en het scherm worden uit de vergunning gesloten omdat ze strijdig zijn met de verkavelingsvoorschriften. Van de Dienst Stedenbouw vernemen we dat de uitgesloten constructies volgens de verkavelingsvergunning opgesteld zijn in de voortuinstrook en dat in deze zone geen enkele constructie wordt toegelaten. Hier is geen ruimte voor interpretatie. We pluizen de stedenbouwkundige wetgeving uit om te weten wat men verstaat onder voortuinstrook. Blijkt dat dit niet zo duidelijk is: volgens de Codex Ruimtelijke Ordening is de voortuin het gedeelte van de tuin dat voor de voorgevellijn van het hoofdgebouw ligt. Dus zou men kunnen zeggen dat de het stuk tuin, waar de constructies van verzoeker staan, geen voortuin maar een zijtuin is. Het probleem is echter, zegt de Dienst Stedenbouw, dat in de verkavelingsvergunning dat stuk van de tuin van verzoeker als voortuin staat ingekleurd. Volgens de Dienst Stedenbouw is er maar één enkele oplossing mogelijk: een verkavelingswijziging aanvragen en zo van de voortuinstrook een zijtuinstrook maken. Alleen is verzoeker daar niet happig om. De reden: het gaat hier om een grote verkaveling van meer dan 400 loten en verzoeker zou de 400 eigenaars hierover moeten aanschrijven wat hem geld en tijd zal kosten. Ook is het helemaal niet zeker dat die wijziging wordt toegestaan. Daarenboven is hij van oordeel dat hij niet alleen in dit geval is en hij wenst niet de kosten te dragen voor een wijziging die ook vele anderen zal dienen. Want volgens hem zijn er in de verkaveling nog veel identieke overtredingen waarvoor hij door Bouwtoezicht een proces verbaal heeft gekregen. En als het waar is dat er veel identieke overtredingen zijn vastgesteld, waarom wordt er daar ook niet opgetreden? Of waarom neemt de Stad niet het initiatief om de feitelijke toestand te regulariseren en de verkavelingsvoorschriften te wijzigen? Is Bouwtoezicht dan in die gevallen niet opgetreden? Volgens de Dienst Stedenbouw klopt het niet dat er veel identieke overtredingen zijn. Los daarvan zegt de dienst dat de Stad inderdaad zelf het initiatief kan nemen voor een verkavelingswijziging, maar dat zij de vrij omslachtige procedure niet wenst aan te vatten, omdat die duur is en omdat ze vooral tot doel zou hebben overtredingen te regulariseren. Dergelijk initiatief behoort niet tot de taak van de overheid, zegt de Dienst Stedenbouw. Het is precies de taak van de overheid om ervoor te zorgen dat de regelgeving wordt toegepast en overtredingen worden gesanctioneerd.
Dit is de rol van Bouwtoezicht en Bouwtoezicht heeft dan ook correct gereageerd. Verzoeker wordt door ons omstandig geïnformeerd over ons opzoekingswerk en over de standpunten van de Dienst Stedenbouw en van Bouwtoezicht. Ondertussen heeft hij al beslist om de meeste constructies af te breken.

Opvolging:
Zes maanden later, nadat hij enkele constructies heeft afgebroken, krijgt verzoeker het

bezoek van de Politie, in opdracht van het Parket. Dit bezoek heeft te maken met het strafrechterlijk luik, nadat het pv van Bouwtoezicht aan het Parket is overgemaakt. Het is het Parket dat los De diensten hebben correct de regelgeving toegepast, hebben hun beslissing van het dossier bij Bouwtoezicht, beslist of het vervolging instelt, of niet.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De diensten hebben correct de regelgeving toegepast en hebben hun beslissing gemotiveerd en zijn opgetreden, in overeenstemming met de geldende regels. Alleen vinden wij de invulling destijds van de zijtuinstrook als voortuinstrook een ongelukkige beslissing, in een buurt waar de tuinen al klein zijn en heel wat jonge gezinnen met kinderen wonen. Dat er onmiddellijk pv is opgesteld en doorgestuurd naar het Parket, terwijl verzoeker in de buurt dezelfde overtredingen vaststelt waartegen klaarblijkelijk niet opgetreden wordt, wekt bij verzoeker de indruk dat er bij de Stad met twee maten en twee gewichten wordt gewerkt, wat volgens de betrokken diensten het geval niet is. Wat andere overtredingen betreft, stellen we toch vast dat hier wel degelijk een PV is opgesteld zonder dat klager een brief heeft gekregen dat ze kans krijgen om zich in orde te stellen. Wat gebruikelijk is.

redelijke termijn
Verzoek: 201010-391
Werken Vlaanderenstraat.

Ik heb een klacht over de dienst die zich bezig houdt met de inname van het openbaar domein. Men is al 14 maanden bezig met het verbouwen van de kantoren boven mijn filiaal tot appartementen. De vergunning voor de inname openbaar domein is verstreken sedert 30 september 2010 en ik zou willen dat men zich daar aan houdt. Ik heb contact opgenomen met de dienst 'Privaat gebruik openbaar domein'. Ze hebben me ondertussen al twee maal teruggebeld om de vorderingen in het dossier mee te delen
maar nu hoor ik niets meer. Het is nu al meer dan 14 dagen dat ik niets meer verneem en dat die werkmannen nog steeds hun voertuigen parkeren vóór de werf en dus voor mijn kantoor. Ik ben dat grondig beu. Ze parkeren hun camionetten vóór de deur van mijn filiaal waardoor de zichtbaarheid nul is. Ik heb ook al de wijkagent aangesproken en de politie heeft de werkmannen al een boete gegeven maar ze trekken het zich niet aan. Ze blijven maar parkeren.
Uw dienst is mijn ultieme poging om te vernemen wanneer men nu eindelijk iets gaat doen aan het feit dat de 'vergunning openbaar domein' verstreken is en wanneer ze de paaltjes terug gaan plaatsen vóór mijn kantoor zodat er niet meer voor geparkeerd kan worden.

Onderzoek:
Van de Dienst Administratie - Inname Openbare Weg vernemen wij dat ze de Dienst Wegen hebben gevraagd om de anti-parkeerpaaltjes terug te plaatsen. Dat dit nog niet gebeurd is, is te wijten aan de werken voor de nutsleidingen die nu nog bezig zijn in de straat. Maar door de verkeerd geparkeerde bestelwagens lopen ook de werken niet vlot. Uiteindelijk kunnen de paaltjes na de werken van Eandis teruggeplaatst worden, op 18 november, dit is toch bijna twee maanden nadat de vergunning voor de inname verstreken is. Normaal gezien wordt, wanneer bij een controle vastgesteld wordt dat de inname van de openbare weg niet is weggenomen, een aanmaningsbrief gestuurd naar de vergunninghouder. In dit geval is dit niet gebeurd omdat een nutsbedrijf op die plaats werken moest uitvoeren. Maar ook die werken liepen vertraging op doordat de aannemer met zijn wagens bleef parkeren, alhoewel dit dus niet meer kon. Men kan zich afvragen of een kordatere aanpak hier niet beter was geweest, van de controleur of eventueel van de Politie. Het ging immers om werken die langer dan 1 jaar hebben geduurd en waarvan de vergunning mogelijks al verlengd werd.

Beoordeling: gegrond
De klacht van verzoeker is gegrond: het heeft 2 maanden te lang geduurd vooraleer de openbare weg opnieuw vrij was nadat de vergunning vervallen was. Men had .doortastender kunnen optreden tegen de aannemer die de hinder veroorzaakte. Ook al moet men er rekening mee houden dat werken meestal vertraging oplopen en een éénmalige verlenging tot de mogelijkheden kunnen behoren. Duidelijke afspraken hieromtrent zijn van belang. Hier ging het wel om werken die langer dan 12 maanden hebben geduurd.

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure
vertrouwen
Verzoek: 201012-466
Gevoelig voor overstromingen.

De verkaveling Slootwede in Gentbrugge ligt in een niet overstromingsgevoelig gebied en 150 meter van een effectief overstromingsgevoelig gebied. Er is een watertoets gebeurd door de Stad en het schepencollege heeft correcte beslissingen genomen: er mag niet opgehoogd worden. Maar:

a) Er is niet gebouwd volgens de verkavelingsvergunning, noch volgens de bouwplannen en er is ondanks meerdere bouwovertredingen slechts 1 keer een pv opgesteld.De werken zijn één keer stilgelegd, vier dagen na pv door Bouwtoezicht, maar dit pv is niet bekrachtigd.
b) Er mocht niet opgehoogd worden, de aangevoerde grond was niet doorlaatbaar, dus de slechte grond moest afgevoerd worden. Dit is slechts gedeeltelijk uitgevoerd.
c) Nadien heeft de Stad de straat aanvaard niettegenstaande ze ook te hoog ligt, maar ze ging er vanuit dat er geen schade aan de buren zou zijn. Maar de regels van de verkavelingvergunning zijn: er mag geen wateroverlast zijn voor de buren.

Er is dus opgehoogd: bij zes volledig, bij twee gedeeltelijk en bij twee andere ligt het klaar. Bouwtoezicht heeft dan een ultiem compromisvoorstel gedaan om dan toch de tuinen niet op te hogen, maar de verkavelaar ging hier niet op in en heeft ook geen enkele van de kopers ingelicht.
De hele verkaveling is afgewerkt, een aantal buren hebben al wateroverlast en schade. De Stad raadt ons aan om dan maar naar de rechtbank te stappen. Verschillende buren hebben naar de Bouwpolitie gebeld, maar er is geantwoord: "Dit is niet voor ons. Ge moet persoonlijk klacht indienen bij het parket." Wat is dan wel de taak van de Bouwpolitie of kan iedereen zo maar zijn voeten vegen aan een goedgekeurd bouwplan en bovendien is er schade bij de buren. Wij hebben mails gestuurd naar het hoofd van Bouwtoezicht en naar het diensthoofd, maar die werden niet beantwoord. Er ging een brief opgestuurd worden door de Stad naar de nieuwe bewoners. Toen de buren een kopie vroegen aan het hoofd van Bouwtoezicht en aan het diensthoofd was het antwoord: "Neen, of ge moet het via openbaarheid van bestuur aanvragen met een aangetekende brief." Er wordt geen inlichting gegeven over de werkelijke problematiek, dat er niet mag opgehoogd worden. Er is meerdere keren herverkaveld en toen heeft de Stad Gent altijd gezegd: niet ophogen.

Onderzoek:
De Dienst Administratie verzekert ons dat de klachten van verzoeker telkens ernstig genomen zijn en altijd gevolgd werden door een controle ter plaatse. De dienst zegt dat de Stad, vooraleer de stedenbouwkundige vergunning af te leveren wel degelijk de watertoets heeft uitgevoerd. Men heeft geoordeeld dat het project zonder probleem kon worden uitgevoerd, maar men heeft een aantal voorwaarden gesteld die moeten leiden tot een betere infiltratie en een vertraagde afvoer van het hemelwater. Eén van die voorwaarden is dat het terrein niet mag opgehoogd worden. In dit verband heeft Bouwtoezicht drie klachten gecontroleerd: zijn de wegenis, de tuinen en de vloerplaten van de woningen opgehoogd?

Volgens de dienst heeft de Landmeetcel van de Dienst Coördinatie ter plaatse metingen uitgevoerd en hun conclusie was dat de wegenis correct is aangelegd. Voor de tuinen had Bouwtoezicht vastgesteld dat de uitgegraven grond op het terrein zou kunnen uitgespreid worden, waardoor het terrein zou opgehoogd worden. Daarenboven gaat het om weinig doorlatende grond. Daarom heeft de controleur die grond door de bouwfirma laten verwijderen.
Voor de vloerplaten: volgens het terreinprofiel dat op het goedgekeurde plan was aangegeven, mochten de vloerplaten maximum 25 cm hoger dan de weg liggen. Ter plaatse heeft de Landmeetcel nagemeten dat de vloerplaat ongeveer 2 cm lager lag. Dat men de indruk heeft dat één van de huizen van het blok van vier hoger ligt, komt, zegt de Dienst Administratie, omdat het straatniveau ter hoogte van dit lot daalt. Uit het verslag van de dienst kunnen we besluiten dat er verschillende controles hebben plaatsgehad, ook door een andere dienst dan Bouwtoezicht en dat de hoogteniveaus reglementair werden bevonden.
Ook wat betreft het inzagerecht zegt de dienst dat zij de procedure gevolgd hebben van de passieve openbaarheid van bestuur. Er wordt ontkend dat zij mails onbeantwoord hebben gelaten: bewijzen zijn in het dossier te vinden. De dienst ontkent ook dat zij zouden geëist hebben om de inzage via een aangetekend schrijven aan te vragen: een eenvoudige mail was volgens hen voldoende.
Verzoeker gaat echter helemaal niet akkoord met het verslag van de Dienst Administratie en weerlegt punt per punt de beweringen als zou wegen, terreinen en vloerplaten niet opgehoogd zijn. Hij staaft dit aan de hand van mails die hij zowel van Bouwtoezicht als van het kabinet van de schepen van Ruimtelijke Ordening heeft gekregen. Hij toont aan de hand van mails dat er nog andere omwonenden klachten hadden overgemaakt. Zijn klacht gaat er vooral over dat er wel opgehoogd is, tegen de stedenbouwkundige vergunning en verkavelingsvergunning in, en dat de Stad dit maar gedoogt en zelfs oplossingen aanreikt aan de bouwheren die overtredingen hebben begaan en die eventueel zouden kunnen regulariseren.
Er wordt een laatste bijeenkomst georganiseerd tussen een aantal omwonenden, Bouwtoezicht en iemand van het kabinet van de schepen van Ruimtelijke Ordening. De Stad blijft bij haar standpunt dat er geen bouwovertredingen werden vastgesteld en de burgers blijven bij het tegenovergestelde standpunt dat er wel is en zal opgehoogd worden. Verzoekers zijn dan ook van plan om met hun grieven naar de rechtbank te stappen. In dit moeilijke en complexe dossier kunnen wij geen oordeel uitspreken. Bouwtoezicht heeft ter plaatse de uitvoering van de goedgekeurde stedenbouwkundige vergunning gecontroleerd en heeft volgens hen geen overtreding vastgesteld. Maar onze vraag is of er bij de beoordeling van de stedenbouwkundige aanvraag, het voorliggende project wel voldoende afgetoetst is aan de verkavelingsvergunning, waarin duidelijke voorwaarden zijn gesteld, namelijk dat er niet mag opgehoogd worden. Men kan zich de vraag stellen of men hier het zorgvuldigheidsbeginsel voldoende heeft gehanteerd. Dergelijk conflict had kunnen vermeden worden, indien men van de bouwpromotor een tweede dwarsdoorsnede had gevraagd. In dergelijke sterk hellende terreinen is één terreinprofiel onvoldoende, want misleidend. Wij zien in de stedenbouwkundige vergunning onvoldoende garanties opgenomen om de voorwaarden van de verkavelingsvergunning te vrijwaren. Beide partijen blijven bij hun visie. Het is de rechtbank die zal moeten beslissen.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:
Om dergelijke betwistingen in de toekomst te vermijden, is het aangewezen om bij de start van het dossier meer dan één terreinprofiel te vragen, wanneer men vaststelt dat men verschillende huizen optrekt op een sterk hellend terrein. Wettelijk volstaat één terreinprofiel, wat kadert in de algemene tendens tot vereenvoudiging, maar niets belet de lokale overheid om een tweede terreinprofiel te vragen in welbepaalde dossiers, waar betwistingen kunnen verwacht worden.

10.2. Dienst Coördinatie

Verzoek: 201010-382
Grote werven.

De ombudsdienst krijgt weinig klachten over grote werven. Waarom?

Onderzoek:
Onze analyse:
a) er is een efficiënte klachtenbehandelaar voor die werf;
b) als de klacht blijft aanslepen wordt mogelijk niet voldoende doorgestuurd naar de ombudsvrouw. Dus houden klagers petities en stappen ze naar de pers.

Werf Sint-Pietersstation: er is één keer onze hulp ingeroepen, voor de verlichting. Wij zijn toen tussengekomen bij Eandis… met enig effect, maar er is voor heel Gent een structureel probleem met de verlichting.
Werf Voskenslaan: iedereen was heel erg kwaad en op de ombudsdienst wisten wij het niet. We hadden hier vroeger druk op de ketel kunnen zetten ook al omdat er hier duidelijk nog co-actoren mee gemoeid zijn. Bijvoorbeeld de situatie voor de fietsers (maar ook voor de voetgangers) heeft weinig te maken met de werf. Dat heeft te maken met VTA, dus Politie, en Dienst Mobiliteit. We zouden daar een rol in kunnen spelen. Er zijn bijzonder veel spelers op deze werven.
Een andere klacht was de bewegwijzering. Daar hebben we van in het begin melding gemaakt dat dit vatbaar was voor correcties. Voor dergelijke verkeersknelpunten moet de deskundigheid van de VTA misschien nog iets meer extra ondersteuning krijgen.
Werf Kortrijksesteenweg – Koningin Elizabethlaan: er was een klacht over de nachtelijke werken, met onaangepast materiaal. Een klacht over een put langs de tramsporen, die niet zichtbaar was, waardoor een wagen erin is gereden. Ook gebrek aan verlichting.
Werf Emile Braunplein: een paar klachten over valpartijen en roekeloze fietsers.

Beoordeling: geen oordeel

coördinatie
Verzoek: 201011-451
Werkloze werfzone.

Al minstens twee dagen is er een werfzone afgebakend in de Kortrijksespoortstraat. Deze werfzone omvat ongeveer 10 meter parkeerstrook én het eerste rijvak (inclusief tramspoor). Ervóór staat een C1 (verboden rijrichting) zodat alle reguliere verkeer al minstens twee dagen dit bord negeert. Binnen de werfzone is niets te zien. Geen grondwerken, geen stockage. Van wie is deze werf? Is deze werf vergund? Kan de verkeerssignalisatie in orde gebracht worden? Deze inname heeft niets te maken met de vergunde werken in opdracht van TMVW. Het kruispunt R40 - Kortrijksesteenweg - Kortrijksepoortstraat is met de geplande heraanleg terecht een hot item geworden. Verrassingen als bovenstaande kunnen we nu wel missen. Zo wordt het onmogelijk om aan de hulpdiensten nog duidelijk te maken langs waar er gereden kan worden.

Onderzoek:

Dit verzoek werd gestuurd naar alle leden van het Coördinatiecomité waar alle grote actoren op het openbaar domein besprekingen voeren om alle geplande werken te coördineren en te laten verlopen zodat het openbaar domein niet telkens opnieuw moet opengebroken worden en de omwonenden opnieuw hinder ondervinden. Blijkt dat deze borden door een aannemer een week te vroeg waren gezet in het vooruitzicht van nachtwerken in de straat. Er wordt nog eens de nadruk op gelegd dat alle signalisatie voor werken in orde moet zijn, dat de werken moeten aangekondigd zijn en dat na de werken dit ook aan de bevoegde diensten moet gemeld worden.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Meer controle

10.3. Dienst Mobiliteit

redelijke termijn
efficiëntie en effectiviteit
Verzoek: 201003-74
Gekloonde wegel.

Enkele jaren geleden maakte men van de rustige Mostwegel te Oostakker een kloon van .de E40 met overal zwerfvuil door sluipverkeer. Spelende kinderen riskeren hun leven en mensen die een wandelingetje maken met hun huisdier moeten wegspringen voor aanstormend verkeer. Ik meldde dit reeds aan de ombudsvrouw, de oppositie en het schepencollege maar werd gesust met enkele nutteloze en veel te hoog geplaatste verkeersborden 'zone 30' en 'plaatselijk verkeer' waar niemand rekening mee houdt. De Mostwegel loopt over mijn eigendom aan de kant van de Bredestraat. Daarom tekende ik destijds voor de betonnering wat achteraf een grove fout bleek. Wat ik vraag: een snelheidsremmend kussen zoals er honderden liggen in Gent, een landbouwsluis, beter zichtbare verkeersborden...

Onderzoek:
De maatregelen die bij zijn vorig verzoek werden ingevoerd, zoals de invoering van de zone 30, hebben blijkbaar geen soelaas gebracht. Om die reden vragen wij aan de Politie of zij eventueel snelheidscontroles kunnen uitvoeren. Aan de Dienst Mobiliteit wordt gevraagd of een snelheidsremmer in bewuste wegel aangewezen is. De dienst plaatst de Mostwegel op de lijst van de mogelijke locaties voor de nieuwe verkeersdrempels.

Opvolging:
Twee maanden later laat verzoeker ons weten dat er een verkeersdrempel geplaatst is in de Moststraat en niet in de Mostwegel. De Dienst Mobiliteit zegt dat zij, na onderzoek ter plaatse van de verkeersdensiteit in de Mostwegel, beslist hebben om geen verkeersdrempel te plaatsen. Volgens de dienst is er daar niet zoveel verkeer: de wegel is zeer smal en biedt geen kortere route als verbindingsweg, wat, volgens de dienst, voor de Moststraat wel het geval is. Vandaar dat men de verkeersdrempel bewust in de Moststraat geplaatst heeft.

Beoordeling: ongegrond
De dienst reageert op vraag van verzoeker en voert onderzoek ter plaatse. Er zijn maatregelen genomen en er wordt opgetreden, maar de dienst is ook van oordeel dat een

verkeersdrempel op die plaats niet aangewezen is en motiveert de beslissing.

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201008-277
Fiets (in de) weg.

Toen ik na mijn treinreis van 4 februari 2010 terug op de fiets wou stappen, meldde een getuige mij dat medewerkers van Max-Mobiel mijn fietsslot hadden doorgeknipt en mijn fiets meenamen.
Mijn fiets stond vastgeketend aan een in het voetpad verankerde paal langs een autovrije straat aan het Maria Hendrikaplein, kant Voskenslaan. Er was ruimte genoeg voor voetgangers en fietsers.
Ik heb Max-Mobiel aangeschreven om mijn fietsslot te vergoeden, maar zij weigeren. We komen er onderling niet uit.

Onderzoek:
Bij het verwijderen van de fiets heeft men zich enerzijds gebaseerd op de wegcode en anderzijds op het stedelijk reglement met betrekking tot het weghalen van bepaalde .fietsen.
Het uitgangspunt is artikel 23.3 van de wegcode: "Fietsen en tweewielige bromfietsen moeten buiten de rijbaan en de parkeerzones bedoeld in artikel 75.2 opgesteld worden zonder het verkeer van de andere weggebruikers te hinderen of onveilig te maken, behalve op plaatsen gesignaleerd zoals voorzien in artikel 70.2.1.3°.f" Op basis van de foto's die we kregen, kunnen we enkel bevestigen dat de fiets inderdaad hinderlijk stond.

In Gent worden dit soort overtredingen verder afgehandeld via het stedelijk reglement met betrekking tot het weghalen van bepaalde fietsen. Daarin zijn de volgende artikels belangrijk voor dit geval.
Artikel 4: "Een gevaarlijk gestalde fiets wordt indien mogelijk zó geplaatst dat de fiets niet gevaarlijk meer gestald staat. Indien niet mogelijk wordt de fiets onmiddellijk ambtshalve verwijderd door de fietswacht. "Artikel 10: "Het ambtshalve verwijderen van fietsen ingevolge bovenstaande bepalingen gebeurt op kosten en risico van de eigenaar of de fietser."
Conclusie is dus dat de fietswacht optrad omdat de fiets in overtreding stond met artikel 23.3 van de wegcode. Daarbij hebben ze de fiets van verzoeker losgeknipt op basis van artikel 4 van het stedelijk reglement en de kosten van het fietsslot worden inderdaad niet vergoed (op basis van artikel 10). De fiets werd dus correct en terecht verwijderd.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn
Verzoek: 201011-420
Hardnekkig fietswrak.

Vrijdag 17 september 2010 heb ik een melding doorgegeven aan de Stadswacht over een kapotte fiets die al maanden in Onderbergen staat.
Nog dezelfde dag heb ik een telefoontje gekregen van een medewerker van de Stadswacht om te zeggen dat hij die fiets niet kon verwijderen omdat die vast lag met een slot, maar dat hij een foto zou nemen om de bevoegde diensten op de hoogte te brengen.
We zijn morgen zeven weken later en die fiets staat daar nog steeds. Op het eerste gezicht hangt er geen labeltje aan met de mededeling dat hij eerstdaags zal weggenomen worden. Ik wou u hiervan op de hoogte brengen.

Onderzoek:
Verzoeker meldt ons de volgende dag dat er toch al een label aan de fiets hing met daarop “19/5” en een volgnummer.
Het Fietsdepot zoekt de gegevens van het label op en het blijkt om een fietswrak te gaan dat er al heel lang staat. Het Fietsdepot verontschuldigt zich hiervoor. Door een gebrek aan mankracht kan er niet altijd tussengekomen worden binnen een redelijke termijn. Normaal wordt een gelabelde fiets verwijderd na 14 dagen.
Na onze tussenkomst wordt de fiets nog op dezelfde dag verwijderd. Verzoeker meldt ons dat los maken van de fiets en het opladen eigenlijk maar een paar minuutjes .geduurd heeft.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Bekijk de werking van het Fietsdepot in functie van werklast en efficiëntie, want blijkbaar kan er nu niet binnen een redelijke termijn opgetreden worden.

redelijke termijn
vertrouwen
Verzoek: 201012-492
Te veel en te hard.

Ik kom in naam van mijn buren uit de Beekstraat, de Terbekelaan en de Claeys Bouüaertstraat. We hebben al briefschrijfacties gedaan, we zijn erg actief met de gebiedsgerichte werking maar mijn klacht heeft vooral betrekking op de trage respons op al onze acties en vragen naar verkeersleefbaarheid. Na jaren hebben wij eindelijk ook een objectief gegeven: er zijn metingen gebeurd en er is vastgesteld dat bijna 50 percent van het verkeer dat via ons naar het centrum van Mariakerke gaat te hard rijdt, met overlast zoals trillingshinder en onveiligheid tot gevolg. Er zijn ons via een brief in 2008 maatregelen beloofd maar die blijven tot nu uit.
Wat wij vragen is dus:
1. Structurele maatregelen. Wij willen dat de schepen haar belofte van 2008 houdt namelijk de aanpassing van de rotonde.
   We vragen echt of het mogelijk is de afrit van de Ring die uitgeeft op de Beekstraat, de Terbekelaan en de Claeys Bouüaertlaan te beperken tot personenwagens. Het parcours is trouwens zeer moeilijk voor de vrachtwagens die regelmatig vastzitten en vluchtheuvels beschadigen.
2. Verbetering van het wegdek. Dan vragen we ook dat vooral het wegdek wordt verbeterd en dat er snelheidsbeperkende maatregelen worden genomen zoals in de Eeklostraat.

Na 5 jaren aan de bel trekken en 2 jaar nadat er is beloofd dat er een grotere rotonde komt, gaan wij nu naar de ombudsvrouw stappen omdat we menen
a) dat ons verzoek niet ernstig wordt genomen;
b) dat zij die niet in het centrum van Gent wonen toch bijzonder stiefmoederlijk worden behandeld.

Onderzoek:
De Dienst Mobiliteit bevestigt dat er ook bij hen klachten zijn binnengekomen over de verkeerssituatie in de omgeving van de uitrit van de R4 in Mariakerke. De dienst zegt:"We hebben steeds duidelijk de situatie gecommuniceerd. De bewuste as ligt effectief op de toegang tot de R4. De R4 is aangelegd om een deel van het doorgaand verkeer uit het dichtere woonweefsel te houden. Uiteraard moet je die R4 wel op een aantal punten aansluiten op het onderliggend wegennet. Die straten die op een dergelijke toegang tot de R4 liggen, hebben dan ook logischerwijze meer verkeer.
Op die as zijn er al een paar verkeersplateaus, de meest effectieve remmers trouwens. We

zijn echter terughoudend om nog meer snelheidsremmers aan te brengen, wegens mogelijke klachten over trillingshinder".
De dienst geeft toe dat er beloofd is om een grotere rotonde aan te leggen en dat dit ook zal gebeuren. Ondanks enkele problemen met de continuïteit in de dienst, blijft de verbreding van de rotonde op het lijstje van uit te voeren werken van de Dienst Mobiliteit, .maar dus met enige vertraging.
Op de vraag van verzoeker om de afrit te beperken tot personenwagens zegt de dienst dat dit een beslissing is voor het Gewest. Maar dergelijke maatregel zou het probleem slechts verplaatsen: de vrachtwagens zouden andere straten van Mariakerke moeten gebruiken en hun parcours zou allicht nog langer zijn, dus meer hinder veroorzaken, zegt de dienst. Verzoeker wordt van het standpunt van de dienst en de vernieuwde belofte voor de verbreding van de rotonde op de hoogte gebracht.

Beoordeling: geen oordeel
De belofte om de rotonde te verbreden zal gehouden worden, al is het met vertraging. De reden van die vertraging had de dienst niet in de hand. De beslissing om de afrit te beperken tot personenwagens moet genomen worden door een ander bestuur en daarenboven gaat het hier om een beleidsbeslissing waar wij ons niet over uitspreken.

10.4. Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201001-14
Gluurtrap.

Onze achtertuin grenst aan de moskee van de Elyzeese Velden. Ons probleem is dat men begin 2009 in de muur van de moskee, op de eerste verdieping, een deur heeft gemaakt en een trap heeft geïnstalleerd. Die trap wordt blijkbaar intensief gebruikt waardoor onze privacy constant geschonden wordt. Van op het platform van de trap kijkt men zo bij ons binnen. Ik heb dit op een wijkdebat gemeld aan de burgemeester in mei en kort daarop zijn twee mensen van Stedenbouw bij ons geweest. Ze hebben foto's genomen en gezegd dat die trap waarschijnlijk zonder vergunning was geplaatst. Enkele dagen later werden wij opgebeld door iemand van Stedenbouw die ons meldde dat er wel een vergunning was voor die trap. Meer weten we niet. Ik vind het toch maar raar dat men een vergunning zou geven voor een trap waarvan men weet dat het problemen zal opleveren voor de privacy van de buren. Had men die trap een beetje verder geplaatst of had men het platform afgesloten zodat er geen inkijk mogelijk was, dan was er ook geen probleem geweest. Wij zijn ook nooit op de hoogte gebracht van een aanvraag. We hebben ook geen dossier gezien, wij wisten niet dat wij daar mochten naar vragen. Kan de Stad iets doen om onze privacy te beschermen.

Onderzoek:
Van de Dienst Stedenbouw vernemen wij dat de moskee voor de verbouwingswerken, waaronder de trap, een stedenbouwkundige vergunning heeft ontvangen. Uit onderzoek ter plaatse van Bouwtoezicht blijkt dat bewuste trap conform de goedgekeurde plannen is gebouwd. Daarenboven is die trap ook volledig in overeenstemming met het Burgerlijk Wetboek dat bepaalt dat men "op het erf van zijn nabuur geen rechtstreekse uitzichten […] mag hebben, tenzij er een afstand van negentien decimeter […] is tussen de muur en het erf." Dit is volgens Bouwtoezicht hier ook het geval. De Stad kan verder niet tussenkomen, want de constructie is wettelijk in orde. Wij informeren verzoeker en suggereren dat hij

misschien via een gesprek met de verantwoordelijke van de moskee kan bekomen dat er een ondoorzichtig scherm wordt geplaatst om inkijk te verhinderen. Ook de vrederechter kan tussenkomen bij mogelijke burenhinder.

Beoordeling: ongegrond
Er werd conform met de regelgeving gehandeld.

overeenstemming met regelgeving
redelijke termijn
Verzoek: 201004-135
Ontbrekend stuk.

Aangaande het Stadsvernieuwingsproject Vrijdagmarkt hebben wij per 22 januari 2010 een brief met bemerkingen gestuurd, die o.a. te maken hebben met het niet aanwezig zijn van het dossier "aanvraag tot ontheffing van het MER" tijdens het openbaar onderzoek (december 2009) in de bouwvergunningsaanvraag die ter inzage lag voor het publiek.
Een vraag naar antwoord stuurden wij reeds op 25 februari 2010 naar Stedenbouw en op 1 maart 2010 maar tot op heden ontvingen wij op deze brief nog geen antwoord.

Onderzoek:
De Dienst stedenbouw geeft toe dat er op de brief van 22 januari 2010 van verzoeker nogal laat geantwoord is. De dienst voegt er echter aan toe dat alle bezwaarschrijvers van het openbaar onderzoek na de collegebeslissing op 25 februari 2010 een schriftelijk antwoord ontvangen hebben waarin alle bezwaren werden besproken. Ook verzoeker heeft volgens hen een antwoord ontvangen. Dat het openbaar onderzoek, zoals verzoeker beweert, niet voldoet aan de vereisten van de wet, wordt door de dienst betwist: het dossier dat volgens hen gedurende 30 dagen ter inzage lag beantwoordde aan de bepalingen van het Decreet ruimtelijke ordening. De dienst bevestigt dat het MER (milieueffectenrapport)-ontheffingsbesluit deel uit maakte van het dossier en dus ter inzage moest liggen tijdens het openbaar onderzoek. Volgens de dienst lag het document ook ter inzage. Het bezwaar van verzoeker dat het niet ter inzage lag, kwam pas drie weken na het afsluiten van het openbaar onderzoek. Achteraf is het dus onmogelijk om te controleren of het document in het dossier zat of niet. Volgens de Dienst Stedenbouw is er tijdens het openbaar onderzoek geen enkele opmerking gemaakt over een ontbrekend document. Daarenboven, zegt de dienst, werd tijdens het beroep bij de Provincie geen enkele opmerking in die zin gemaakt. Voor de ombudsvrouw is het dus onmogelijk om te oordelen of het openbaar onderzoek al dan niet wettig is gevoerd, vermits wij de klacht pas drie maanden later hebben ontvangen. Verzoeker heeft wel een punt met zijn klacht over non-respons: het antwoord kwam er pas nadat hij zijn klacht ook bij de Dienst Ombudsvrouw had geformuleerd.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond wat de redelijke termijn betreft. Voor de wettigheid van het openbaar onderzoek: wij kunnen hier geen oordeel uitspreken, want de klacht, ook naar de dienst toe, kwam er pas nadat het openbaar onderzoek afgesloten was en controle dus niet meer mogelijk was.

actieve informatieverstrekking
Verzoek: 201004-162
Probleemproject.

Na veel aandringen hebben we een afspraak bekomen bij de Dienst Stedenbouw om het dossier inzake verbouwings- en bouwplannen op de site van een college te Gent te

bespreken. De materie zou voorgelegd worden op vooroverleg de derde week van januari 2010.
Thans zijn we straks begin mei en behoudens een mail van de Dienst Monumentenzorg, blijven we nog steeds zonder enig nieuws in dit dossier en zitten we geblokkeerd in de planning/opmaak van de masterplanvisie voor de verdere ontwikkeling van de school. Al maanden moeten wij wachten op een reactie op een vraag en voorgestelde problematiek. Vier maand om juist te zijn, en dan was dit al na een lange aanvraag om eens ter plaatse te komen. U moet begrijpen dat zowel ik als de school hier niet verder kunnen werken/plannen aan voorliggende dossiers waar de toekomst van de school voor een deel van afhangt.

Onderzoek:
Op onze vraag aan de Dienst Stedenbouw hoe het komt dat betrokken architect nog altijd geen uitsluitsel heeft gekregen over het project, antwoordt de dienst dat voor dit project het advies van de Dienst Monumentenzorg van doorslaggevend belang was en dat er op 9 december, dus een maand na de vraag, ter plaatse een bespreking is geweest met de twee diensten, de directie van de school en de architect. Op dit moment kon de architect nog geen concreet voorstel voorleggen, alleen was duidelijk dat men een deel van het beschermde gebouw wou slopen voor een nieuwbouw. Die mogelijkheid moest door de Dienst Monumentenzorg bekeken worden. Het klopt volgens de dienst dat er nadien in dit dossier niets meer gecommuniceerd is naar de architect toe. Maar volgens de Dienst Monumentenzorg is er wel verder gewerkt. Voor de sloop is immers het redelijke termijnbindend advies nodig van het Vlaams Gewest. Dit werd dan ook gevraagd. Dit advies liet .op zich wachten. Maar er moest ook een bouwhistorische studie gebeuren. Dit werd allemaal niet aan de architect meegedeeld zodat het begrijpelijk is dat de architect van mening was dat er niets meer gebeurde. De architect kreeg uiteindelijk alle nodige informatie voor zijn project tijdens een nieuw overleg in juni 2010, na onze tussenkomst.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Ongegrond voor de redelijke termijn: het gaat om een complex project waarbij een extern bestuur is betrokken, waardoor de termijn uitloopt. Gegrond voor de actieve informatieverstrekking: men heeft de architect geen tussentijdse informatie verstrekt, men heeft hem niet op de hoogte gehouden van de evolutie van het dossier.

Aanbeveling:
Wanneer de behandelingstermijn van een dossier wordt verlengd, houd de burger dan op de hoogte van de ontwikkelingen.

redelijke termijn
vertrouwen
Verzoek: 201006-205
Krakersfeuilleton.

De situatie loopt hier opnieuw uit de hand.
Thans zitten er opnieuw krakers met een grote hond, een schrikwekkend beest, in een pand in de Papegaaistraat en is er sluikstorting op het pleintje. Het gaat ondermeer om afgedankt meubilair, een wiel van auto of camionette, oud ijzer, staven, een zeer groot graffitikunstwerk (?). Alles bij elkaar is het wellicht een aanhangwagen vol vuilnis. Bij discrete navraag in de buurt, vernam ik van een van de buren, dat er gisteren omstreeks 10u30 een wagen met aanhangwagen ter hoogte van de parking van het plantsoen eventjes was gestopt en aldaar dat vuil zou gedropt hebben. Wij eisen dat er onmiddellijk wordt opgetreden en dat de Stad Gent nu eindelijk eens werk maakt van de onteigeningsplannen van deze huizen in de Papegaaistraat, gezien deze toestand door alle buren niet langer getolereerd kan worden. Ik bevestig u dat het ene huis sedert meer dan 30 jaar leeg staat,

nog nooit heeft iemand daar officieel gewoond. Oude mensen durven de straat niet op, laat staan kinderen.
Er zit ongedierte in de leegstaande huizen en garages, kant Twaalfkameren, en de duiven hebben vrij spel in de woning.

Onderzoek:
Hetzelfde probleem is ons eerder al in 2009 gemeld en toen zijn wij ook al tussengekomen en zijn een aantal acties ondernomen. Wij informeren naar een stand van zaken bij verschillende diensten. Van de Dienst Wonen vernemen wij dat het betrokken pand sedert 1998 opgenomen is op de gewestelijke inventaris van leegstand en sedert september 2009 ook op de pas gestarte stedelijke inventaris. De verschuldigde belasting is betaald. Naar aanleiding van een burgemeestersbevel uit 2009 werd het pand volledig dichtgemaakt voor duiven, maar ook voor krakers. De rekening werd aan de eigenares gepresenteerd maar die heeft nog altijd niet betaald, laat men ons bij Lokale Preventie en Veiligheid weten.
Blijkbaar hebben de krakers een toegang gemaakt. Van de Dienst Bouwprojecten vernemen we dat het pand is doorgegeven aan het Stadsontwikkelingsbedrijf om onteigend te worden in het kader van het project "Stedelijke Woonkavels". Maar dergelijke projecten vragen tijd. Uiteindelijk komen de zaken in een stroomversnelling wanneer het pand en het naburige huis verkocht worden aan een privépersoon, die er een project voor op stapel heeft staan. Met de aanwezige krakers worden, in afwachting dat de panden ontruimd worden, goede afspraken gemaakt. Verzoekster wordt door ons op de hoogte gebracht van de diverse tussenkomsten.

Beoordeling: een oordeel
Verschillende diensten hebben binnen hun bevoegdheid diverse acties ondernomen, zonder het gewenste resultaat. Maar bij verzoekster komt het over alsof de diensten niet tussenkomen.

rechtszekerheid
Verzoek: 201009-317
Boze wolf.

Als burger/ambtenaar volg ik altijd stipt wat de reglementering mij oplegt. Daarom heb ik er problemen mee dat mijn bovenburen, die net als ik in een appartementsgebouw in de Nieuwescheldestraat in Zwijnaarde wonen, zich niet houden aan de voorwaarden opgelegd door hun verkregen stedenbouwkundige vergunning. Ze hebben hun terras veel ruimer uitgebouwd dan door de stedenbouwkundige vergunning is toegestaan en trachten nu weer maar eens door een regularisatie hun zin door te drijven om het terras dan toch 30 cm groter uit te bouwen dan vergund. Eerder al had een familielid op de tweede verdieping een terras uitgebouwd dat veel groter was dan voorzien, maar hij heeft het toch vergund gekregen. Ik leg me hier bij neer. Nu volgt hetzelfde scenario op de eerste verdieping maar dit keer al vertrekkend van een ruim toegestaan terras waar weer eens 30 cm wordt afgeweken van de oorspronkelijke vergunning. Waarom dan een vergunning geven en afmetingen opleggen: laat gewoon iedereen zijn zin en als er dan geklaagd wordt, kom je dan als overheid de potten lijmen?
Volgens de Dienst Bouwtoezicht die ik hiervan heb ingelicht gaat het om een marginale afwijking. Met deze beoordeling heb ik het ook heel moeilijk: waarom nog vergunningen afleveren als men er niet op toeziet dat de vergunning correct wordt uitgevoerd en men de afwijkingen, welke dan ook, laat regulariseren? Op de duur wordt dit een systeem dat alle regels ondergraaft. Het heeft geen zin om in de vergunning te bepalen dat het terras 1,90 m van de dakrand moet blijven en toelaten dat er maar 1,60 m overblijft. Ik word dan bekeken als de boze wolf die een ander niets gunt, een rol die ik liever niet speel en ook niet zou hoeven te spelen als iedereen zou doen wat hem vergund is.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij Bouwtoezicht blijkt dat er wel een pv is opgemaakt voor: "het dakterras, op het dak van de gelijkvloerse achterbouw is groter dan vergund." Bouwtoezicht bevestigt dat er ter plaatse een afwijking van 30 cm is vastgesteld. Dit lijkt op het eerste zicht weinig, maar wij vragen ons af wat de waarde en de zin van de reglementering, in dit geval van de stedenbouwkundige vergunning is, als iedere afwijking wel zou vastgesteld worden om achteraf geregulariseerd te worden. Het kan niet de bedoeling zijn om daar een automatisme in te bouwen. Volgens Bouwtoezicht
.wordt ook dit dossier behandeld volgens de procedure, vastgesteld in de Codex Ruimtelijke Ordening en het Handhavingsplan 2010 van de Vlaamse Overheid.

1. Er wordt proces verbaal opgesteld met vermelding van de overtreding (dit is gebeurd).
2. De overtreder wordt aangemaand om zich in orde te stellen door de overtreding ongedaan te maken of door een regularisatiedossier in te dienen (dit is nog niet gebeurd).
3. Er wordt dan geoordeeld, door diverse diensten, aan de hand van de bestaande regelgeving, of de vastgestelde overtreding vergunbaar is of niet.

De dienst zegt dat het hier vastgestelde bouwmisdrijf niet direct zal verjaren omdat er een pv is opgemaakt dat aan het parket is overgemaakt. Het parket beslist, los van de administratieve, stedenbouwkundige procedure of het vervolging instelt of niet.Als herstelmaatregel kan de Stad een meerwaarde eisen voor de uitgevoerde werken, als ze vergunbaar zijn. Er kan ook het herstel naar de oorspronkelijke staat worden geëist indien de afwijking stedenbouwkundig niet vergunbaar is.
In dit concreet dossier zegt de Stad dat er nog geen regularisatiedossier is ingediend. Maar de procedure loopt nog, al zijn er, zegt de dienst nog heel wat dossiers die eerst moeten worden afgehandeld. Wij stellen vast dat de hele procedure zoals ze in de Codex Ruimtelijke Ordening is vastgelegd, samen met de acties die het parket kan ondernemen, nogal lang is. Zeker wanneer de overtreder niet wil meewerken. Maar alle nodige stappen zijn voorzien en zullen ook genomen worden, verzekert Bouwtoezicht.
Die lange weg kan bij de benadeelde de indruk wekken dat er niet gehandeld wordt en dat de regelgeving niet gerespecteerd wordt. Terwijl die lange procedure, waarbij ook termijnen voorzien zijn om de overtreder de gelegenheid te geven om de zaken in orde te brengen, net de garantie biedt voor de burger dat de zaken volgens de regels lopen en dat er mogelijkheid is voor de overheid om tegen de overtreders op te treden. Binnen de beperkingen van de geldende procedures natuurlijk.
In dit concreet dossier vinden wij geen aanwijzingen dat er niet wordt opgetreden. De zaken worden gerekt door het feit dat de overtreder zich niet spontaan in regel probeert te stellen en daardoor de Stad verplicht om de lange procedures van het handhavingsbeleid in gang te steken.
Wel hebben we kunnen vaststellen dat de dienst op dit ogenblik kampt met een grote hoeveelheid dergelijke dossiers waarbij dan bij de afhandeling vertraging optreedt.

Beoordeling: ongegrond
De dienst volgt de voorgeschreven procedures, waarbij de rechtszekerheid van beide partijen wordt bewaakt.

Aanbeveling:
Onderzoek of er geen maatregelen kunnen genomen worden om de afhandeling van de bouwmisdrijven, binnen de geldende procedures, sneller te laten verlopen.

adequate communicatie
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201009-320

Twijfelachtige veranda.

In 2002 hebben wij een vergunning gekregen voor de verbouwing van onze ééngezinswoning met oprichting van een veranda. Nu zijn wij gaan informeren bij de gemeente Sint-Amandsberg of we in de plaats van de berging een veranda mochten zetten. Volgens de gemeente mocht dat maar de veranda moest aan het huis vastgemaakt worden. Er is bij ons ook een controleur geweest van Stedenbouw omdat er een klacht was over onze verbouwingen. Aan het Zuid bij Stedenbouw heeft een ambtenaar ons gezegd dat onze vergunning verlopen was en dat de werken met de veranda nooit zouden vergund worden. Volgens Sint-Amandsberg kunnen wij 22m diep bouwen, volgens Stedenbouw 18m. Voor mij is die tegenstrijdige informatie nogal verwarrend. Hoe komt het dat onze vergunning vervallen is? De werken zijn wel al begonnen, maar inderdaad nog niet afgewerkt.

Onderzoek:
Uit een eerste onderzoek bij de Dienst Stedenbouw kunnen wij uitmaken dat de stedenbouwkundige vergunning van 2002 nog geldig is voor de verbouwingen aan het hoofdgebouw, maar vervallen is voor de bijgebouwen. Volgens de regelgeving is het immers zo dat een vergunning vervalt als men de werken niet aanvat binnen de twee jaar na afgifte van de vergunning, als de werken meer dan twee jaar onderbroken worden of als het gebouw drie jaar na aanvang der werken niet winddicht is. Dit is het geval voor de berging, waarvoor de vergunning dus vervallen is, maar niet voor de verbouwingen aan het hoofdgebouw, waarvoor de vergunning dus nog geldig is. Van een veranda is in die vergunning geen sprake.
Voor de verwarrende informatie tussen de centrale Dienst Stedenbouw en het Loket Stedenbouw in Sint-Amandsberg over de bouwdiepte, komen wij tot de vaststelling dat men in Gent-Centrum de juiste informatie gegeven heeft zoals in het Bijzonder Plan van Aanleg is vastgelegd: het perceel van verzoeker ligt deels in een zone voor gesloten bebouwing en deels in een zone voor koeren en tuinen, waar enkel bijgebouwen zoals bergingen en garages mogen gebouwd worden. In een zone voor gesloten bebouwing is de bouwdiepte vastgesteld op 18 meter. In Sint-Amandsberg heeft men echter ook gezien dat verzoeker in zijn vergunning een afwijking van 3,50 meter had gekregen voor de bouwdiepte. Hij mag dus in principe tot 21,50 meter gaan. Maar dan komt hij in de zone voor koeren en tuinen, waar een veranda verboden is, maar een berging wel toegelaten is. De bouwdiepte speelt voor de geplande veranda geen rol, want het is de bestemming, zoals bepaald door het BPA die de veranda verbiedt en niet regulariseerbaar maakt. Daarenboven is die veranda ook in strijd met de voorschriften van het Burgerlijk Wetboek dat bepaalt dat ramen die uitgeven op de buur op meer dan 1,90 meter van de grens moeten aangebracht worden, wat hier niet het geval is. De informatie die door beide diensten aan verzoeker gegeven werd, is volgens ons correct, maar Stedenbouw had geen rekening gehouden met de afwijking die was toegestaan
waardoor verzoeker dit als een tegenstrijdigheid zag. In feite was Stedenbouw voor zover wij hebben kunnen nagaan, correct maar onvolledig.

Opvolging:
Uiteindelijk beslist verzoeker om de wederrechtelijk geplaatste veranda af te breken.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De Dienst Stedenbouw heeft correct geoordeeld, aan de hand van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening dat de vergunning voor een deel vervallen was. De Dienst Stedenbouw heeft correcte, maar onvolledige informatie gegeven. Men had meer uitleg moeten geven, zeker wanneer men in het Loket van de deelgemeente afwijkende informatie over de bouwdiepte had gegeven. Beide diensten hadden elkaar kunnen contacteren en hun informatie aan elkaar toetsen zodat er voor verzoeker geen verwarring mogelijk was.

Aanbeveling:
Neem contact met de andere dienst wanneer blijkt dat er afwijkende informatie aan de burger wordt gegeven. De burger heeft recht op volledige, éénduidige informatie.

10.5. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

redelijke termijn
Verzoek: 201001-7
Oprit vergeten.

Betreffende onze nieuwbouw deden we maanden geleden een aanvraag tot het verlagen van de dorpel van het voetpad teneinde met onze auto op onze oprit te kunnen.
We weten dat we voor Oostakker naar loketsod.oostakker@gent.be moeten mailen, maar na dit herhaaldelijk te doen kregen we tot op heden zelfs niet de minste reactie op ons schrijven, alhoewel we telkenmale binnen het uur een leesbevestiging kregen. Dit getuigt niet direct van beleefdheid en respect voor de belastingbetaler. Kan men ten minste laten weten hoe lang de wachttijden zijn in plaats van de mensen te negeren? We tasten nu volledig in het duister, en ondertussen moeten we onze auto op straat laten staan terwijl we niet voor niets investeerden in een garage.

Onderzoek:
Wat er bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - Oostakker gebeurd is met de vraag van verzoeker kunnen wij niet achterhalen. In ieder geval zegt de verantwoordelijke, bij wie de vraag moest terecht komen, dat hij de aanvraag niet gezien heeft. Volgens hem krijgt een eerste aanleg van trottoir en oprit bij een nieuwbouwwoning altijd voorrang. Deze worden uitgevoerd met eigen personeel, maximum een maand na betaling door de aanvrager. Ondertussen wordt verzoeker door de dienst gecontacteerd en wordt hem een aanvraagformulier en een aanvraag tot betaling overgemaakt.
Onmiddellijk na de betaling wordt de gevraagde drempelverlaging uitgevoerd, tot grote tevredenheid van verzoeker, die bevestigt dat alles heel vlot verlopen is, na zijn klacht bij de ombudsvrouw.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
De vraag van verzoeker was blijkbaar verloren gegaan. Hoe dat kon is ons niet duidelijk, want zijn vraag was wel altijd terechtgekomen, want hij kreeg telkens een leesbevestiging. Zodra de bevoegde ambtenaar op de hoogte was van de klacht is er adequaat en prompt gereageerd, wat de burger ertoe gebracht heeft zijn mening te herzien over de efficiëntie van de stadsdiensten.

Aanbeveling:
Bekijk nog eens hoe het beheer van het mailverkeer efficiënter kan gebeuren om uit te sluiten dat vragen en meldingen van burgers verloren gaan.

redelijke termijn
Verzoek: 201001-8
Geen oprit in zicht.

Totaal ten einde raad zou ik graag uw advies willen vragen. Ongeveer twee jaar geleden

heb ik een aanvraag ingediend bij de technische dienst in Oostakker met betrekking tot het aanleggen en herstellen van een oprit in de Oude Holstraat, alsook het plaatsen van antiparkeerpaaltjes. Nu ongeveer twee jaar later en na herhaalde malen te vragen, telefonisch contact, word ik steeds met een belachelijk antwoord wandelen gestuurd. Het laatste contact is van vorig jaar, eind september, toen werd mij weer eens beloofd "uw aanvraag ligt nu de bovenste."
Ik stel mij de vraag wat ik verkeerd gedaan heb, was mijn aanvraag niet correct? Op mijn oprit aan nummer 15 heb ik zelf al enkele stenen gelegd, aan de oprit van 9a is nog totaal niets gedaan. Deze woningen zijn beide onze eigendom. Ik meen toch te mogen stellen dat ik geduldig genoeg geweest ben. Ik begrijp ook dat ik zeker niet alleen ben die deze aanvragen indiende en dat er een wachttijd is, aanvaard ik volledig, maar twee jaar vind ik toch net iets te lang.

Onderzoek:
Onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen leert ons dat de vragen van verzoeker dateren van eind juni 2008. Dat het zo lang duurt vooraleer de uitvoering komt, is volgens de dienst te wijten aan het feit dat men een overvloed aan aanvragen te verwerken heeft sinds de eerste aanleg van trottoirs en opritten gratis is geworden. Volgens de dienst dateert de nieuwbouw meergezinswoning van verzoeker van 2002. Toen moest men nog betalen voor de eerste aanleg en toen heeft verzoeker die aanleg niet aangevraagd. Voor zijn ander huis moest de bestaande oprit hersteld worden want de kasseien vertoonden ouderdomsverschijnselen. Nu is het wel zo dat er altijd voorrang gegeven wordt aan de eerste aanleg voor nieuwbouw: de mensen die voor hun nieuwe woning een eerste aanleg vragen worden dus eerst bediend. Dit is volgens de dienst ook duidelijk gezegd aan verzoeker, aan wie men ook beloofde om de aangevraagde werken uit te voeren, maar dat dit niet als een prioritair werk werd beschouwd. De dienst legt uit dat zij, om efficiënt te werken, de aanvragen groeperen om ze samen aan een aannemer toe te wijzen. De Dienst Wegen hoopt de zaken tegen eind februari 2010 rond te krijgen en wij brengen verzoeker daarvan op de hoogte.

Opvolging:
Begin maart 2010 dringt verzoeker nog eens aan, want er is nog niets gebeurd. De dienst antwoordt dat de opritten van verzoeker voor het bouwverlof van 2010 zullen uitgevoerd zijn. Dit betekent dat tussen de aanvraag en de uitvoering bijna twee jaar zullen verlopen zijn, wat ons toch een zeer lange termijn lijkt. Eind juni meldt verzoeker dat de werken. Wij kunnen echter begrijpen dat de dienst voorrang blijft geven aan de eerste aanleg na nieuwbouw en dat ze de laattijdige aanvragen niet als prioritair beschouwt.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Twee jaar lijkt een onredelijke termijn voor de uitvoering van de werken, al kan dit verklaard worden door een onverwachte toevloed aan aanvragen, die de verwerkingscapaciteit van de dienst overstijgt.

proactief handelen
Verzoek: 201001-10
Zonevreemd.

Allereerst wil ik vermelden dat we niet tegen de heraanleg van de Afsneekouter zijn.
Wij zitten met een vraag waar we bij niemand echt een antwoord krijgen. Onze woning is meer dan 100 jaar oud en staat "legaal" zonevreemd, we zijn daar nooit van verwittigd geweest en hebben dus ook geen protest kunnen aantekenen. Dat heeft ons bij onze verbouwingen veel ellende gegeven, nog steeds. We mogen enkel instandhoudingswerken doen.

De rooilijn ligt tot tegen de gevel van ons huis en mijn vraag is of Stad Gent een plaatsbeschrijving wil laten maken. Daar hebben ze eerst negatief op geantwoord. Na de vergadering hebben ze besloten het misschien toch nog eens te bekijken, aangezien we als enige woning op de rooilijn staan. Men zegt dat er niet echt diep moet gegraven worden, dat is misschien zo, maar dan is er ook nog het opbreken van de straat. De fundamenten zijn niet zo diep en het kloppen op de straat kan schade toebrengen. Wat als ons huis verzakt of scheurt? Volgens Stedenbouw mogen we structurele herstellingen doen. Wat we mogen doen, dat gaan ze dan bekijken als het zover is. Als het onbewoonbaar verklaard wordt, mag het dan terug opgebouwd worden? Ik weet dat het nogal negatief is, hopelijk gebeurt er niets en is dit alles een storm in een glas water, maar wat als er wel iets gebeurt? Wie moet de plaatsbeschrijving maken, Stad Gent, de aannemer, wij? Ik heb mij laten vertellen dat een eenzijdige plaatsbeschrijving niet rechtsgeldig is, ook enkele foto's niet. Hoe kan ik mij veilig stellen tegen eventuele schade?

Onderzoek:
Wij zoeken eerst uit of de vrees van de bewoners gegrond is. Loket Stedenbouw zegt dat volgens het geldend bijzonder plan van aanleg het perceel van verzoeker deels in een zone voor open bebouwing en deels in een zone voor woonpark ligt. Het huis zelf ligt volledig in de zone voor woonpark, bestemd enkel voor koeren en tuinen. Het huis staat dus zonevreemd. Afbraak en heropbouw is dus enkel mogelijk in de zone voor open bebouwing, maar die is te klein om een volwaardige woning op te trekken. De vrees van de bewoners is dus begrijpelijk: als een deel van het huis door de werken instort, kunnen ze die niet opnieuw optrekken, zegt het Loket Stedenbouw. Dus lijkt het logisch dat verzoekers vragen dat de Stad op voorhand een plaatsbeschrijving uitvoert.
Toch is de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, die de wegenwerken laat uitvoeren, niet geneigd om een plaatsbeschrijving te laten uitvoeren, omdat het volgens hen toch de expert is die achteraf de effectieve schade en het oorzakelijk verband opneemt. Wij winnen het advies van de Juridische Dienst in. Die zegt ons dat een plaatsbeschrijving vooral dient om oude schade uit te sluiten en dus meestal in het voordeel is van degene die de schade veroorzaakt. Een plaatsbeschrijving dient niet om de discussie over aansprakelijkheid uit te sluiten. De dienst zegt dat niets belet dat de verzoekers zelf een plaatsbeschrijving zouden laten maken: ook een eenzijdige vaststelling kan een bewijswaarde hebben. Maar er is natuurlijk het aspect: wie zal de kosten op zich nemen? Het is duidelijk dat de Stad hier geen initiatief zal in nemen, wat de Dienst Wegen ons ook bevestigt. Maar zij willen wel de plaatsbeschrijving die verzoekers misschien zullen opstellen, bij het dossier voegen. Wij brengen verzoekers op de hoogte, zowel van de stedenbouwkundige mogelijkheden als van de weigering van de Stad om een plaatsbeschrijving te laten opstellen. Wij begrijpen dat de Stad geen kosten zal maken om op voorhand verzoeker elementen voor een schadedossier te bezorgen. Maar uiteindelijk stellen we vast dat de Stad wel akkoord gaat dat verzoeker dit op eigen kosten doet en dat dit dan, met het akkoord van de projectingenieur, door de Stad zal ondertekend worden, op voorwaarde dat de plaatsbeschrijving strookt met de werkelijkheid.

B**eoordeling: ongegrond**
Niets verplicht de Stad om een plaatsbeschrijving te maken en het is begrijpelijk dat de Stad hiervoor geen kosten wenst te doen. Wat de Stad wel op voorhand wil doen is de plaatsbeschrijving van verzoeker ondertekenen, als ze strookt met de werkelijkheid.

actieve informatieverstrekking
Verzoek: 201002-59
Trage werken.

Ik wens toch eens iets onder de aandacht te brengen en mijn klacht gaat over werkelijk te

trage uitvoering van werken waardoor de overlast nodeloos blijft aanslepen. Met alle begrip voor de winterperiode.
Ik woon in Gentbrugge en breng buiten de vakanties mijn kleindochter naar school in de Jules Destréelaan in Gentbrugge op de grens van Melle. Het verkeer moet daar omrijden en dit sinds september vorig jaar. Daar ligt de baan open over de hele breedte. Men ziet een grote betonnen buis: van september tot het bouwverlof van het jaareinde is er niets aan gedaan, juist grond weggenomen. Dan is tijdens het kerstverlof één rijvak opengesteld. En nu, begin februari is het weer volledig afgesloten. Is dit nu normaal? Het gaat maar om twintig à dertig meter waar nu al maanden niemand nog doorkan, ook al omdat er gewoon niet aan werd doorgewerkt vorig jaar.
Wat is hier aan de hand? Niemand begrijpt waarom dit zo lang moet duren. Het is op 100 meter van de ingang van de school (300 leerlingen). Iedereen moet daar nu al maanden omrijden. De school is een school voor gehandicapte kinderen. Misschien wat meer informatie zou hier al kunnen helpen? Misschien is hier iets aan de hand?

Onderzoek:
De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen zegt dat er bij de uitvoering van de werken in de Jules Destréelaan een technisch probleem was. Men is verplicht moeten overstappen van een prefabtechniek naar een ter plaatse gestorte koker waardoor de uitvoeringstermijn langer was dan voorzien. De lange winterstop zorgde inderdaad ook nog eens voor een uitzonderlijke lange periode van de werkzaamheden en de bijhorende verkeershinder.
De nabije buurt kreeg van de bouwheer wel degelijk een brief met uitleg. Verzoeker valt echter buiten deze groep.

Beoordeling: geen oordeel
De bouwheer heeft de nabije buurt gecontacteerd. Verzoeker woont echter niet in de nabije buurt. Meer info via wijkwerking bijvoorbeeld had deze klacht kunnen voorkomen.
De vraag blijft of men het technische probleem op voorhand kon inschatten.

continuïteit
Verzoek: 201003-75
Puttenparking.

De ouders van onze leerlingen parkeren op de parking in de O.L.Vrouwstraat, die hoofdzakelijk gebruikt wordt door bezoekers aan de basiliek en de site van Lourdes. Deze parking is momenteel modderig, vol putten en bijna onberijdbaar. Dit leidt tot parkeren op straat of gebruik maken van de niet bestaande kiss-and-ridezone. Dit brengt onze leerlingen in gevaar, daarom nemen wij als school onze verantwoordelijkheid op en vragen u vriendelijk dit zo spoedig mogelijk op te volgen.

Onderzoek:
Het probleem met die parking kwam al bij ons in 2008. Toen heeft de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen de putten gevuld en de grond wat gefatsoeneerd. Maar in feite is het terrein eigendom van een familie die in het buitenland woont en niet veel interesse meer betoont. Deze parking wordt gehuurd door de Stad Gent en blijkt nu dat de overeenkomst een einde neemt op 31 oktober 2010. Tot dan is het dus aan de Stad om als gebruiker de parking te onderhouden. Blijft de vraag wie het moet doen: de Dienst Wegen of het Parkeerbedrijf. Er moeten hiervoor dus afspraken gemaakt worden, want de terugkerende klachten tonen aan dat er hier wel een probleem is. Uiteindelijk wordt er beslist dat de Groendienst het onderhoud op zich zal nemen tot het einde van de nieuwe huurovereenkomst, die dan in 2013 een einde neemt. Eigenlijk had men in 2008 al duidelijk moeten stellen voor wie deze periodieke opdracht was.

Beoordeling: geen oordeel
Dat er in het onderhoud van de parking geen continuïteit was, komt omdat er twijfel was over welke dienst voor het onderhoud moest instaan: de Dienst Wegen, het Parkeerbedrijf of de Groendienst.

Aanbeveling:
Bij herhaalde klachten is het aangewezen om uit te zoeken waarom die klachten terugkeren. Het is aangewezen om een structurele en definitieve oplossing te zoeken.

coördinatie
doorschuifgedrag
Verzoek: 201004-134
Niet voor ons.

Wij wonen aan de Nieuwbrugkaai. Het voetpad lag goed, maar het werd drie keer op een termijn van amper drie maanden opengegooid en weer dichtgegooid, maar heel slordig.
Wat is het probleem: nu is het trottoir lager komen te liggen dan de inrijdrempel van de twee garages. De stenen liggen los en de auto's van de bewoners (een tiental) riskeren schade aan de oliecarter. Wij hebben eerst de firma aangesproken die de kabels herlegd heeft en die zegt: niet voor ons, maar voor de andere firma. Dan spraken wij die firma aan en die zegt: niet voor ons. De derde firma werd ook aangesproken, want die kwam de aansluiting elektriciteit uitvoeren en die hadden het ook open gebroken. Maar ook zij zeggen dat het niet voor hen is. Vandaag zijn er ook werken, de vierde in de rij. Die zegt: ga eens naar de ombudsvrouw. Zij herleggen het voetpad, maar niet dat stuk dat verzakt is, want niet voor ons...

Onderzoek:
Navraag bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen leert ons dat de dienst zelf ook al een initiatief genomen had naar de aannemer toe. Het trottoir wordt na onze tussenkomst heel vlug in orde gebracht. Wij vragen ons echter wel af waarom het nodig was om de werken door vier verschillende bedrijven op telkens vier verschillende tijdstippen te laten uitvoeren en zodoende vier maal het trottoir open te breken en weer dicht te leggen. Dit zorgt voor onnodige hinder aan de omwonenden en getuigt zeker niet van een goede coördinatie.

Beoordeling: gegrond
De coördinatie tussen de verschillende werken is hier niet gebeurd.

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
duurzaamheid
Verzoek: 201004-141
Lawaaierige klinkers.

Bij de heraanleg van de Eeklostraat te Mariakerke, heeft men op drie plaatsen een wegvernauwing aangelegd. Op zich is dit goed omdat de gemiddelde snelheid in deze straat veel te hoog ligt. Deze wegvernauwingen zijn aangelegd in klinkers, terwijl de straat in asfalt is gelegd. De overlast voor de directe buren is hierdoor immens groot. De overgang van asfalt naar klinkers en terug naar asfalt zorgt voor een zeer grote geluidsoverlast en trillingsoverlast. En uiteraard hoe hoger de snelheid en hoe zwaarder het voertuig, hoe groter de overlast. Rond de jaarwisseling heb ik dit probleem gemeld via de website van Gentinfo. Kort daarop kreeg ik een vriendelijke telefoon van die dienst dat ze mijn klacht aan de bevoegde dienst zouden overmaken. Eind maart kreeg ik een brief van de schepen van

openbare werken. Daarin staat dat ze niet bereid zijn hier iets aan te doen, en dat ze gekozen hebben voor klinkers om een visueel accent te geven aan de wegversmalling. De wegversmallingen zijn ook afgebakend met struiken die volgens mij een beter visueel accent geven dan de klinkers. Bovendien is er in de Eeklostraat ook een verkeersdrempel, en is deze wel in asfalt doorgetrokken! Verschillende mensen hebben dit probleem gemeld, telkens zonder resultaat.

Onderzoek:
De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen gaat op onze vraag ter plaatse kijken en stelt vast dat de verharding van de wegvernauwingen niet meer in perfecte staat is. Er wordt dan ook beslist om de klinkers beter te leggen en speciaal de overgang van asfalt naar klinkers te verzorgen. Hierdoor zullen trillingen en lawaai dus afnemen. Maar het is een feit dat de overgang tussen verschillende soorten materialen niet geruisloos kan verlopen. De keuze van de gebruikte technieken en materialen is een beleidskeuze. Daarin kunnen wij als ombudsdienst geen standpunt innemen, behalve dat er eerst zorgvuldig moet uitgezocht worden welke materialen het meest geschikt zijn. De schepen heeft in haar antwoord aan verzoeker ook die keuze gemotiveerd.

Opvolging:
Uiteindelijk wordt de klacht van verzoeker nog eens besproken in de MOB(iliteitscel). Omdat deze straat nog maar onlangs is aangelegd en bovendien een busroute is, .beslist men om de zaken voorlopig zo te laten. Op termijn is men wel bereid, als er nog werken moeten uitgevoerd worden, om die klinkers weg te nemen. In de toekomst zal men rekening houden met de opmerkingen van verzoeker en de materialen niet meer afwisselen bij de heraanleg van straten.

Beoordeling: geen oordeel
Het ontwerp van de straataanleg is een beleidskeuze (weliswaar op advies van ambtenaren). Wel is het essentieel dat men het wegdek, dat zowel uit asfalt als klinkers bestaat goed onderhoudt zodat er voor de omwonenden een minimum aan hinder is.

Aanbeveling:
In de toekomst rekening houden dat afwisseling van deze materialen al problemen geven kort na aanleg zodat advies bij beleidskeuze zorgvuldiger kan gegeven worden

redelijke termijn
adequate communicatie
Verzoek: 201004-142
Te hoog trottoir.

Voor onze nieuwbouw in Oostakker hebben wij gevraagd om ons voetpad te verlagen bij de carport. Het voetpad was reeds verlaagd bij de ingang van onze berging en een beetje bij de voordeur. Wij hebben onze paadjes laten aansluiten op het bestaande voetpad. Zonder verwittigen heeft men het volledige voetpad vernieuwd en verhoogd waardoor de paadjes niet meer aansluiten. Men had ons dit op voorhand moeten laten weten zodat we hiermee rekening konden houden bij het laten aanleggen van onze paadjes. Onze architect heeft het verlagen van het voetpad aangevraagd bij de sector Oost- Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein. Ik heb de controleur zelf twee maal gemaild in december en in maart, maar kreeg nooit een reactie.

Onderzoek:
Over de hoogte van trottoirs bestaan strikte regels die ook in de stedenbouwkundige vergunning worden vermeld. In de vergunning van verzoekster staat ook volgende tekst

onder de titel 'Aanpassing trottoir en oprit': "Er zal slechts één oprit met een breedte van maximum 3,60 meter op het openbaar domein worden toegestaan." Met andere woorden, door een nieuwe oprit te leggen, moest de oude automatisch verdwijnen.
Dit ene zinnetje kan gemakkelijk over het hoofd gezien worden, maar eigenlijk komt het er op neer dat de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen alles correct heeft uitgevoerd zoals het omschreven staat in de stedenbouwkundige vergunning.
Het feit blijft natuurlijk dat er over de start van de aanleg niet gecommuniceerd werd. Toch zou dit niets veranderd hebben aan de situatie, enerzijds omdat de paadjes er toen al lagen, anderzijds omdat de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen zich aan de regels moet houden.
Sector Oost zegt dat ze de mail van 15 december 2009 niet ontvangen hebben. Waarschijnlijk omdat de mailbox vol zat. Op de mail van 5 maart 2010 werd volgens sector Oost niet gereageerd omdat er nog een aantal dingen onderzocht moesten worden. Toen het onderzoek was afgerond, was er via onze dienst een klacht gekomen op 14 april 2010 en daarom werd naar ons toe gereageerd, maar nog altijd niet rechtstreeks naar verzoekster.

Beoordeling: gegrond
De werken werden correct uitgevoerd, maar de architect van verzoekster had over het hoofd gezien dat door de aanleg van een nieuwe oprit, de andere moest verdwijnen. Dit kon echter sneller aan het licht komen mocht er beter gecommuniceerd zijn naar verzoekster toe. Maar vooral de communicatie achteraf, tussen verzoekster en Sector Oost, liep helemaal verkeerd door een slecht beheer van de mailbox en een te trage respons. Het is de derde klacht betreffende mankementen beheer mailbox in Oostakker.

Aanbeveling:
Zorg ervoor dat mails tijdig gearchiveerd worden zodat de mailbox niet vol geraakt en dus onbereikbaar wordt.
Stuur zeker een ontvangstmelding als er eerst een onderzoek moet gebeuren dat enige tijd in beslag neemt.

vertrouwen
Verzoek: 201005-171
Paaltjes Kolveniersgang.

Sedert 14 december 2009 heb ik een aantal keren een mailbericht gestuurd naar de TDWegen in verband met het herplaatsen van afsluitpaaltjes op de site gelegen tussen Kolveniersgang en Opgeëistenlaan.

- Verschillende afsluitpaaltjes ter hoogte van de garage-inritten tussen de Residenties Langs De Lieve 1 en 2 (Kolveniersgang 1- 63 en 65-127) zijn losgevezen (of bevestigingsmechanisme afgebroken), aangereden, of verdwenen.
- De palen liggen vaak op het pad en hinderen voetgangers of fietsers. Het wordt ook makkelijk voor auto's om de wandelpaden op te rijden.
- Op het pad tussen het Manchestergebouw en Residentie Langs De Lieve 2 is het bevestigingsmechanisme van een van de houten paaltjes afgebroken waardoor dit ook steeds op het pad omver valt.
- Tijdens de renovatiewerken aan het Manchestergebouw werden een aantal vaste paaltjes weggenomen waardoor langs de oude fabrieksschouw momenteel een ruime doorgang is voor auto's naar het binnenplein. De renovatiewerken liggen terug stil en de werfafsluitingen zijn weggenomen, maar de paaltjes werden niet teruggeplaatst. - Ook op verschillende andere plaatsen zijn de paaltjes die de wandelpaden in de Kolveniersgang afsluiten verdwenen.

Mijn vraag was of het mogelijk was de paaltjes te herplaatsen en/of te herstellen.

Ik ontving telkens een automatische leesbevestiging, maar heb nooit een antwoord op mijn mailbericht gekregen. Er werd ook geen gevolg gegeven aan mijn mails.
Afgelopen week heb ik mijn klacht dan doorgestuurd via het klachtenformulier op de website van de Stad (Gentinfo).
Ik ontving vrij vlug een antwoord van de TDWegen, waarover ik mij ten zeerste verbaas: volgens de kadastrale gegevens zou het hele terrein (gebouwen, binnenkoer, zijtoegangen) nog steeds tot de maatschappij Woningent behoren. Dat betekent dat de Stad geen eigenaar is en dus ook niet verplicht is tussen te komen in herstellingen allerhande op dat terrein.
Het plaatsen van de paaltjes, en de herstellingen gebeurden volgens de TDWegen enkel op basis van goodwill. Omwille van personeelstekort en materialen zal het echter in de toekomst niet meer mogelijk zijn het onderhoud verder te zetten, zolang het terrein privaat bezit blijft. Ik diende mijn opmerkingen te richten naar Woningent!
Ik begrijp niet dat de stadsdiensten in de afgelopen 10 jaar nadat deze site herontwikkeld werd, uit 'goodwill' zouden instaan voor het onderhoud van de wegenis en
de plantsoenen. De plantsoenen worden tot op vandaag nog steeds onderhouden door .de stadsdiensten, opruiming van zwerfvuil, onderhoud van de speelpleinen,... gebeurt door de stedelijke diensten, maar volgens de TDWegen is dit allemaal 'goodwill'.
Als het toch zou kloppen dat de betreffende omgeving nog volledig in eigendom is van Woningent, hoe kan het dan dat daarop openbare verlichting is aangebracht, dat de Stad parkeergeld vraagt voor het parkeerterrein naast het Manchestergebouw en voor de parkeerstroken die zich aan de kant Kolveniersgang situeren? Ikzelf ben eigenaar van een appartement in Residentie Langs de Lieve 2 aan de Kolveniersgang. De twee appartementsgebouwen zouden volgens de stelling van de Stad dus uitsluitend toegankelijk zijn via privé terrein? Men heeft mij altijd verteld dat het terrein (wegenis en plantsoenen) na de herontwikkeling ervan werd overgedragen aan de Stad. Ik kan mij niet inbeelden dat hierover geen enkele overeenkomst bestaat en dat de stadsdiensten al die tijd uit 'goodwill' voor het onderhoud ingestaan hebben. Er zijn destijds trouwens nog processen verbaal opgesteld door de politie omdat er wagens parkeerden op het binnenplein. Als het werkelijk om privé terrein gaat, dan heeft de politie toch ook geen recht om pv op te stellen voor parkeerovertredingen. En waarom werden vragen aan verschillende stadsdiensten (plantsoendienst, verwijdering graffiti, verwijdering zwerfvuil, herstel van afsluitpaaltjes,...) in de afgelopen 10 jaar wel steeds beantwoord en opgevolgd?
Ik heb in verband met deze zaak zelf nog geen contact genomen met Woningent, omdat ik niet begrijp dat zij vanaf heden plots zouden moeten instaan voor het onderhoud. Ik verzoek u met aandrang om deze zaak verder te onderzoeken aangezien de problemen die ik aangekaart had: herplaatsen van afsluitpaaltjes om doorrijden te verhinderen, losliggende klinkerrijen die als speelgoed gebruikt worden,... intussen ook niet opgelost geraken.

Onderzoek:
Uit navraag bij Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning en de Groendienst blijkt dat het terrein inderdaad nog eigendom is van Woningent. Het is echter niet duidelijk wie verantwoordelijk is voor het beheer van de voetpaden en de pleinen en of de verharding deel uitmaakt van de groenzone en zo de Groendienst moet instaan voor het onderhoud of niet. De Groendienst en Ivago hebben het terrein al eens onderhouden maar dit zou een éénmalige actie geweest zijn.
De Ombudsdienst raadt de klager aan om in eerste instantie contact op te nemen met de eigenaar: Woningent om de paaltjes te laten vervangen.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:
Schep hier duidelijkheid. Onduidelijke situaties leiden tot verwaarlozing.

inventieve houding
redelijke termijn
Verzoek:201005-193
Stinkend urinoir.

Sinds zaterdag zaten we met de warme dagen in de stank van dat overlopend urinoir in .de Belgradostraat. Dat werd vanmorgen, maandag, gekuist.
Nu, er was beloofd om dit ook tijdens weekends te doen, maar we merken dat dit toch niet gebeurt. Ik denk dat je eens met de mannen zou moeten praten die dit vanmorgen hebben opgekuist, want ook hygiënisch lijkt mij dit toch wel echt heel bedenkelijk...
Als men er niet in slaagt een gesloten zelfreinigend urinoir (tegen betaling) te plaatsen dan vragen we om het gewoon weg te doen, want nu komen ze van heinde en ver naar dat urinoir... Maar het kan echt niet meer op deze manier.
Ik hoor dat er ook problemen zijn met het urinoir aan Sint-Jacobs.

Onderzoek:
Dit is één van de vele terugkerende klachten over geurhinder van urinoirs, altijd tijdens het weekend. De enige oplossing lijkt ons dan ook dat de urinoirs ook tijdens het weekend gereinigd zouden worden en vooral dat er voldoende reinigingswater aanwezig is. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen laat ons weten dat het probleem gekend is, maar dat de ingrepen die ze al hebben uitgevoerd (de plaatsing van een reukloze sifon) niet geholpen hebben omdat de doorloop gehinderd werd door allerlei afval dat in het urinoir gedumpt werd. Men heeft dan de sifon vervangen door een rooster met gaatjes en er werd ook een prijs gevraagd voor ondergrondse waterputten voor een aantal probleemurinoirs. Ten slotte wordt, naast het zoeken naar technische oplossingen, ook beslist om de strategische urinoirs tijdens het weekend te laten schoonmaken door een extern bedrijf.
De uitvoering van die beslissing laat lang op zich wachten, vooral, zegt men ons, door de procedure van aanbesteding. Ook het organiseren van het werk vraagt blijkbaar wat tijd.
De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen verwijst naar de Dienst Schoonmaakbeheer die op zijn beurt laat weten dat de reiniging van de urinoirs vanaf het weekend van 2 oktober 2010 zowel op zaterdag als op zondag zal doorgaan.
We delen dit zo mee aan de klager die ons op de hoogte zal houden van het al of niet reinigen van de urinoirs.

Opvolging:
Af en toe moet verzoeker ons weer opbellen dat de urinoirs opnieuw verstopt zijn, door verkeerd gebruik. De dienst speelt dan meestal wel heel kort op de bal. Wanneer we verzoeker enkele maanden later naar een stand van zaken vragen zegt hij dat hij nu in Melle woont, maar dat de toestand de laatste tijd wel heel fel verbeterd was. Vooral het aanbrengen van een waterpunt maakt dat urinoirs grondiger kunnen worden schoongemaakt.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De klacht is gegrond voor wat betreft de lange termijn om uiteindelijk toch ook tijdens de weekends de urinoirs schoon te maken. Ongegrond voor de inventiviteit: de dienst heeft naar aanleiding van de klachten andere oplossingen gezocht en aanpassingen uitgevoerd, met weinig succes, maar in de meeste gevallen is de reden van de problemen te wijten aan het verkeerd gebruik. Maar vooral aanbrengen van een waterafnamepunt maakt dat er ook grondiger kan worden schoongemaakt door eigen diensten en door een extern bedrijf.

flexibiliteit
inventieve houding

Verzoek: 201005-195
Hinderlijke telefoonkasten.

Wij wonen sinds 1982 in ons eigen huis. Toen stond er een telefoonkast van Belgacom .voor de buren. Dat was voor ons een goeie zaak, want we hadden ook plannen om uit te breiden op het stuk achter de blinde muur van onze eigendom.
Maar vijf jaar geleden wordt die kast ontdubbeld en komen er twee kasten die ook worden verplaatst door Belgacom op advies van de Stad (die bepaalt de plaats volgens Belgacom) aan de blinde muur. Maar wij hadden plannen om daar in de nabije toekomst een garage te bouwen en die kasten zullen in de weg staan. Wij bellen naar Belgacom, die verwijst naar de Stad. We bellen naar de Stad en daar krijgen we een verwijzing naar Belgacom.
Onze bouwplannen zijn ondertussen goedgekeurd door Stedenbouw, maar voor de uitvoering staan die telefoonkasten in de weg.
Om alle discussies te vermijden vragen we toch al eens hoeveel die verplaatsing van die kasten moet kosten en krijgen als antwoord: 25.140,97 euro. Wij vallen allebei achterover.
Onze argumenten:

a) Toen wij het huis kochten, stonden die kasten daar niet en wij hebben net dat pand toen gekocht omdat we uitbreidingsplannen voor onze beide kinderen hadden. Op dat moment konden wij dit probleem van vandaag niet inschatten.
b) We hebben ons onmiddellijk verzet tegen de verplaatsing, maar niemand had daar toen oren naar.
c) We moeten twee garages voorzien van Stedenbouw.
d) De kostprijs voor die verplaatsing is onwezenlijk hoog.

Onderzoek:
Eerst steken wij ons licht op bij de Dienst Stedenbouw in verband met de verplichting om twee garages te voorzien. De dienst zegt dat zij normaal gezien één garage per woonentiteit vragen, maar ze kunnen ermee leven dat er enkel één garage zou zijn in dit geval. Maar volgens Stedenbouw is het de uitdrukkelijke wens van verzoeker om twee garages te hebben. Op de plannen had de architect duidelijk de twee garages en de telefoonkasten getekend. Hij had er dus geen rekening mee gehouden dat die kasten in de weg zouden staan. Het was ook duidelijk dat die telefoonkasten in de weg zouden staan: vandaar dat Stedenbouw in de vergunning ook die opmerking heeft opgenomen dat de verplaatsing van de telefoonkasten op rekening van de aanvrager zijn.
Vervolgens vragen wij aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen of er geen sporen meer zijn van de bezwaren van verzoekers tegen de plaatsing van de telefoonkasten, maar blijkt dat verzoekers hun bezwaren enkel telefonisch hebben geuit. Op het moment dat de kasten over het hele grondgebied van Gent werden geplaatst, hebben de Dienst Wegen en Belgacom aanpassingen uitgevoerd naar aanleiding van ingediende bezwaren. Maar in dit geval is er dus geen enkel document met bezwaarschrift dat wij eventueel aan Belgacom zouden kunnen voorleggen. Conclusie is dat als verzoekers doorgaan met hun plan om de twee garages op te richten, zij zullen moeten rekenen op de goede wil van Belgacom. Of anders moeten zij hun plan aanpassen, zoals Stedenbouw voorstelt, en slechts één garage oprichten.

Beoordeling: ongegrond
De Stad heeft niet de mogelijkheid om Belgacom te verplichten zijn telefoonkasten te verplaatsen. Er is geen schriftelijk bezwaar terug te vinden van verzoekers, omdat zij hun bezwaar volgens hen telefonisch hebben meegedeeld. Toen hadden de Stad en Belgacom nochtans veel bezwaren ingewilligd. Maar per slot van rekening kan men zeggen dat het niet de schuld van de openbare diensten is dat bouwplannen, die achteraf zijn opgesteld door een architect, niet kunnen gerealiseerd worden omwille van installaties van openbaar nut die er al eerder stonden. Het is dus niet het openbaar domein dat moet aangepast worden aan nog niet gerealiseerde privéprojecten. De Dienst Stedenbouw stelt dat zij ermee kunnen leven dat er slechtst één garage wordt uitgevoerd. Meer kan de Stad niet doen als

tegemoetkoming. De bal ligt verder in het kamp van Belgacom, en van verzoeker.

adequate communicatie
Verzoek: 201006-225
Toegeslibde gracht.

Naast het domein van mijn bejaarde ouders te Sint-Amandsberg wordt momenteel een nieuw zwembad gebouwd. Tussen het zwembadcomplex en het lager gelegen gebied, welke behoort tot de Stad Gent, een unieke broekzone waar in de winter houtsnippen komen en welke grenst aan ons domein, loopt een gracht. Al tientallen jaren is deze gracht een natuurlijke grens geweest tussen de recreatiezone en ons domein. Echter de laatste jaren door het dichtslibben van de gracht kwamen ongewenste bezoekers via deze weg ons domein binnen, zeker in de zomermaanden wanneer de gracht volledig droog staat.
Deze oude broeken gracht is voor ons domein van levensbelang gezien hij bij langdurige regen en in de wintermaanden ervoor zorgt dat ons gebied niet onderloopt. Het systeem is zo sinds de huizen gebouwd werden (1885) en maakt dat de lagergelegen woningen droog blijven.
Na inzage te hebben genomen in de plannen welke voor het publiek raadpleegbaar waren te Gentbrugge nam ik contact op met de dienst van de Stad Gent welke instaat voor het beheer van de grachten met de vraag om de gracht eens uit te kuisen. De vrouw aan de telefoonlijn kon mij niet verder helpen en gaf mij het nummer door van de technische dienst van Sint-Amandsberg waar men mij beloofde eens terug te bellen. In tussentijd heb ik nog altijd niks gehoord en voelt het alsof ik van het kastje naar de muur wordt gestuurd.
Gezien men begonnen is met de voorbereidende werken, richt ik mij tot de ombudsvrouw met de vraag wie mij kan helpen om de gracht te laten kuisen nu er zo ingrijpende werkzaamheden gebeuren waarbij de vegetatie langs de grachtkant met het zwembad reeds verdwenen is (gezien daar de nieuwe parking komt) en de mogelijkheid ontstaat om deze gracht uit te baggeren.
Het zou opnieuw een natuurlijke afbakening vormen tussen de toekomstige parking van het nieuwe zwembadcomplex en ons lager gelegen gebied en voor een betere afwatering zorgen in de wintermaanden naar de aangesloten rioleringsbuis.

Onderzoek:
Een duidelijk antwoord aan verzoeker is bemoeilijkt door de vele actoren, maar was hier op zijn plaats geweest, eventueel met een verwijzing naar Gentinfo. Van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen vernemen wij dat de gracht een niet geklasseerde waterloop is en volledig op het grondgebied van de Stad Gent loopt. Het onderhoud moet dus gebeuren door de Stad, meer specifiek door TMVW, die deze taken voor de Stad uitvoert.
Bij een overleg ter plaatse tussen de sector Oost van de Dienst Wegen, Groendienst, TMVW en verzoeker stelt men geen probleem van wateroverlast vast. De gracht is bovendien voor een deel ingebuisd om het overtollige water naar de Rozenbroekcollector af te voeren. Volgens de Groendienst zou het uitdiepen van de gracht geen goed idee zijn omwille van het feit dat ze dan onder de watertafel zal komen te staan. Gewoon onderhoud zou moeten volstaan om het water op te vangen.
Wat betreft de ongewenste bezoekers is de Groendienst bereid verzoeker te adviseren bij het afsluiten van het privé eigendom. Zij denken daarbij aan bepaalde stekelhoudende struiken.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Wat communicatie betreft

Aanbeveling:
Zorg ervoor, zeker wanneer er veel actoren betrokken zijn, dat er met de burger een

duidelijke communicatie is. Zorg er ook voor dat wanneer men belooft om terug te bellen, dit ook effectief gebeurt.

redelijke termijn
Verzoek: 201006-249
Vergeten belofte.

Hierbij moeten wij terugkomen op de zeer slechte toestand van het voetpad voor onze building aan de Nekkersberglaan te Gent. Daar tot op heden geen acties werden ondernomen na onze mail van 22 december 2009, zien wij ons verplicht ons verzoek via de Ombudsdienst van de Stad Gent te herformuleren.
Volgende gebreken doen zich voor:

- Voetpad ligt in zeer slechte toestand;
- Losliggende en gekantelde stenen;
- Gebroken en verwijderde stenen;
- Diepe spleten tussen stenen;
- Opspringend water vanonder de stenen.

Er werd van diverse bronnen vernomen dat er al mensen gevallen zijn en zich ernstig bezeerd hebben. Er werd echter nooit van deze ongevallen melding gemaakt aan de Politie van de Stad Gent. Van deze toestand van het voetpad werd al eind 2009 melding gemaakt aan de Stad Gent, doch werden er nog geen acties ondernomen. Blijkbaar moeten er nog ongevallen gebeuren om deze erbarmelijke toestand van het voetpad op te lossen.
Wij vragen hierbij de onmiddellijke herstelling van de voetpaden.
Wij zijn wel de mening toegedaan dat de grootste schade werd toegebracht door de aannemers die werken hebben uitgevoerd aan de building.
Blijkbaar voert de Stad geen controle op de staat van het openbaar domein.
Het lijkt alsof hier met twee maten en twee gewichten wordt gewerkt. Immers, andere buildings waar ook werken worden/werden uitgevoerd, herstellen onmiddellijk de schade aan het openbaar domein.

Onderzoek:
Van de schepen van Openbare Werken vernemen wij dat de klacht van de voetgangersvereniging van verzoeker inderdaad ontvangen werd, maar nog niet ten gronde behandeld werd. Wij informeren dan ook bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen naar een stand van zaken. Volgens de dienst zijn de trottoirs nog niet hersteld omdat men eerst aan de nutsmaatschappijen de gelegenheid wil geven om hun leidingen eventueel te vernieuwen. Ze hebben dan ook in totaal tien weken de tijd om ingrepen uit te voeren. Er zijn werken van Aquario en van Eandis gepland. De Dienst Wegen denkt de trottoirs begin oktober te kunnen herstellen. Wij brengen verzoeker op de hoogte.

Opvolging:
Na een nieuwe klacht van verzoeker, dringen we nog eens aan en ten slotte worden de trottoirs begin november aangepakt, vijf maanden na de klacht bij de ombudsvrouw en elf na de klacht aan het college. Al zijn er redenen voor de vertraging, toch lijkt ons de termijn onredelijk lang.
Maar toch is het positief dat hier wel rekening wordt gehouden met werken van andere actoren. Iets meer info naar burger hierover had meer begrip kunnen uitlokken.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Tracht de termijnen voor beloofde herstellingen binnen de perken te houden en houd de burgers op de hoogte van de redenen van vertraging.

redelijke termijn
Verzoek: 201007-261
Trottoirs.

Tijdens de eerste week van januari 2010 heeft men in de Peter Benoitlaan in Gentbrugge werken uitgevoerd in opdracht van TMVW. Door deze werken moest het zwaar vervoer (bussen, brandweerwagen en vrachtwagen van de NMBS) over het trottoir rijden gedurende twee dagen. Het gevolg: ons trottoir is kapot gereden over een lengte van ongeveer 15 meter. Onmiddellijk na de werken heb ik dit gemeld aan Gentinfo. Eind mei was er nog niets gebeurd. Ik heb begin juni gebeld naar de technische dienst van Gentbrugge, maar men zei me dat de verantwoordelijke niet aanwezig was en dat hij mij zeker terug zou bellen. Ik wacht nog altijd op dat telefoontje. Dat is niet zo erg, maar aan de erbarmelijke staat van het trottoir verandert er niets en ik vind dit wel gevaarlijk, zeker met de school in de buurt.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen blijkt dat de dienst na het telefoontje van verzoeker die opdracht had ingeschreven voor TMVW: door de werken van TMVW waren de trottoirs beschadigd door zware vrachtwagens die erover gereden waren. Omdat het echter wat lang duurde heeft de dienst beslist, na onze tussenkomst, om die werken zelf uit te voeren.

Opvolging
Begin januari 2011 krijgen wij een bericht van verzoeker dat de werken nog altijd niet uitgevoerd zijn. Wij informeren opnieuw bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen.
Dat het langer duurde dan voorzien, is volgens de dienst te wijten aan twee factoren:
1. Omdat er onder de trottoirs leidingen van Fluxys liepen moest aan hen eerst toestemming voor de werken gevraagd worden. Die werken zijn dan in november gestart.
2. Door het vriesweer heel de maand december heeft men de werken moeten onderbreken.

Uiteindelijk worden de werken in de tweede helft van januari afgewerkt, tot tevredenheid van verzoeker.

Beoordeling: geen oordeel
Externe factoren waren er de oorzaak van dat de werken niet zoals gepland konden uitgevoerd worden. Men had in dit geval verzoeker best op de hoogte gebracht van het oponthoud.

Aanbeveling:
Wanneer werken omwille van externe factoren niet uitgevoerd kunnen worden zoals gepland, is het aangewezen om verzoekers hiervan op de hoogte te brengen.

rechtszekerheid
Verzoek: 201007-271
Ingelijfde eigendom.

Ik heb een klacht over het feit dat de Stad bij de verharding van het trottoir in onze straat 16 vierkante meter van mijn eigendom heeft verhard zonder mij of mijn ouders daarin te kennen.
Toen mijn ouders bouwden, moesten ze een aantal meter achter de rooilijn blijven.

Daardoor kwam er een stuk van onze eigendom voor hun huis te liggen, meer bepaald voor de garage. Maar dit is niet het openbaar domein, dit is onze eigendom. Maar door de verharding door de Stad en de aanleg van het nieuw trottoir is dit nu precies openbaar domein geworden, ook al gaat het volgens Patrimonium om een verharde oprit (die ik gratis krijg). Ik wens die oprit als mijn eigendom te beschouwen en wens die ofwel te omheinen (maar dan sluit ik dat trottoirs af...) ofwel dat de Stad mijn stukje grond koopt…

Onderzoek:
Wij steken eerst ons licht op bij de Dienst Vastgoedbeheer om na te gaan wie eigenaar is van de bewuste 16 m². Deze dienst bezorgt ons een aantal documenten, o.a. een uittreksel uit het kadaster. Blijkt dat het stukje grond eigendom is van een sociale huisvestingsmaatschappij. Dit stukje grond maakt deel uit van de omgevingsaanleg van de huisvestingsmaatschappij, met wegen en trottoirs. Daarna worden die stukken overgeheveld naar het openbaar domein dat dan ook door de Stad zal beheerd worden. Nu is het wel zo dat het Kadaster altijd een tijdje achterhinkt met zijn gegevens. Het zou dus kunnen dat er recentere eigendomswijzigingen zijn gebeurd, maar dat kan verzoeker zonder probleem terugvinden in zijn eigendomsakte. Wij vragen dan ook aan verzoeker om eens langs te komen met zijn eigendomsakte. We maken telefonisch een afspraak en bevestigen dit per mail, maar verzoeker komt niet opdagen. Verzoeker reageert ook niet op de mail die wij hem sturen. Hier stopt dus ons onderzoek.

Beoordeling: ongegrond
Volgens de laatste kadastrale gegevens waarover de Stad beschikt, is het betwiste stuk grond helemaal geen eigendom van verzoeker. Wij kunnen een mogelijke fout niet verder onderzoeken want verzoeker reageert niet meer op onze vragen om met zijn eigendomsakte langs te komen.

redelijke termijn
Verzoek: 201008-285
Verkeerde verzakking.

Ik woon in de Braemstraat te Gentbrugge. Voor mijn woning is er een verzakking in het asfalt en telkens het regent en de auto's in die verzakking rijden, spatten het water en de modder omhoog zodat mijn hele voordeur telkens helemaal besmeurd is! Ook is het voetpad en de hele straat in slechte staat! Ik heb hiervoor al eens een mailtje gestuurd, maar er is nog steeds niks aan de situatie gedaan! De snelheid van de auto's en lijnbusssen is ook veel meer dan het toegestane! In de buurt is er vlakbij een kleuterschooltje! Wordt dit dan geen zone 30?
Hopelijk krijgen we eens gehoor na deze klacht. Ik heb dit vorig jaar en ook in 2008 al gevraagd, maar er gebeurt niets. Onlangs nog werden de voetpaden opengelegd en weer slordig dichtgelegd. Hopelijk komt er verbetering.

Onderzoek:
Wat de overdreven snelheid in de straat betreft beslist de Politie om eerst een preventief snelheidsbord te plaatsen om dan indien nodig over te gaan tot repressief optreden.
Wat de staat van het wegdek betreft, laat de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen weten dat het de bedoeling is dat de Braemstraat op dezelfde manier aangepakt wordt als de Schooldreef, maar men kan nog geen precieze datum geven omdat de nutsmaatschappijen eventueel nog saneringen moeten uitvoeren. Voor de verzakking aan de woning van verzoekster, zegt de dienst dat ze die zullen herstellen. Waarom dat niet eerder gebeurd is kunnen wij niet achterhalen.

Opvolging:
Twee maanden later is de beloofde herstelling nog altijd niet uitgevoerd. Blijkt nu dat de dienst wel verzakkingen heeft hersteld, maar op een andere plaats in de straat.
Onmiddellijk wordt dit rechtgezet.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond voor de herstelling aan de deur van verzoekster. Voor de heraanleg van de straat, daar kunnen wij ons niet over uitspreken: er was geen datum beloofd en ook nu kan de dienst niet zeggen wanneer de beloofde heraanleg precies zal gebeuren.

actieve informatieverstrekking
Verzoek: 201008-290
Onaangekondigde werken.

Vandaag 3 augustus 2010 nam ik de auto om te gaan werken. Gekomen in de Beekstraat waren er plotseling werken aan de gang die nergens vermeld waren. Je moet weten dat sinds november 2009 de Mariakerksesteenweg ook onderbroken is. Wanneer zal het gedaan zijn de goede burger lastig te vallen met niet aangekondigde werken.
Hier in Drongen moet je niet anders doen dan omrijden. De desbetreffende diensten moeten hun werken aankondigen en op tijd klaar zijn voor ze aan andere werken beginnen.

Onderzoek:
De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen laat ons weten dat de werken kaderen in heraanleg van de Mariakerksesteenweg. Over deze werken is er in het verleden een infovergadering geweest en een bewonersbrief gestuurd naar de omwonenden. De dienst geeft toe dat het wenselijk was geweest nu men effectief op het kruispunt Beekstraat/Mariakerksesteenweg aan het werken is, deze nieuwe fase en omlegging nog eens apart kenbaar te maken. De dienst geeft zijn fout toe en stuurt onmiddellijk een persbericht met meer uitleg over de aard en de duur van de werken.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:
Meer zorg om betere communicatie bij langdurige werken in deelgemeenten.

redelijke termijn
vertrouwen
Verzoek: 201009-327
Verwaarloosde Rietgracht.

Laatstleden hebben we hier terug tweemaal in één week tijd overstroming gehad. De Rietgracht is hier een open riool en met de laatste twee overstromingen kan het niet meer zijn. We hebben de media erbij gehaald, de tv en ook de kranten. We zijn nu al twintig jaar bezig om te vragen dat ze deze gracht regelmatig kuisen en onderhouden, maar we lopen hier met onze kop tegen de muur. Nu hebben ze terug gezegd dat ze terug alles nog eens op een brief gingen plaatsen wat ze gaan doen en welke werken: het zijn altijd maar beloftes zoals al die andere jaren. Wij hebben hier ook een schrijven gericht aan de schepen van Openbare Werken, aan de gouverneur van Oost-Vlaanderen en het Milieubeleid. Niets wordt er hier aan gedaan en waar ziet u nu nog een open riolering, in het jaar 2010? Door de overstroming van deze gracht hebben we nu ook terug te maken met ongedierte (ratten). De laatste keer dat ze de gracht zeer goed gekuist hebben, dateert van 2007. In 2009

hebben ze ook wat gekuist: ze hebben twee dode bomen weggehaald, maar ze hebben wel al het vuil achtergelaten. We hebben hier een gans dossier van met foto's van al die jaren, vanaf 1989. De diensten van de Stad weten ook dat ze fout zijn, want ze hebben langs de ene kant de gracht dichtgegooid maar de buizen die ze gestoken hebben veel te klein genomen. Ze geven het toe, maar ze willen er niets meer aan doen. Dus wij zitten met het vuil en al de rest die erbij komt kijken.
Nu, we hebben hier al die jaren schade opgelopen. Ik alleen al zit met deze 19 overstromingen in al die jaren al aan meer dan 2000 euro voor al het materiaal dat ik al verloren heb. Wie gaat dat vergoeden? Daar reageren ze ook niet op. Het enige wat wij vragen is dat er eens iemand kan komen kijken, want we zijn echt teneinde raad.

Onderzoek:
Dit stuk van de Rietgracht wordt beheerd door de Stad en TMVW, zegt de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. De dienst bevestigt ons ook dat ze de klacht van verzoeker in augustus ontvangen hebben, via de burgemeester, en dat er door TMVW aan alle omwonenden een bewonersbrief zal gestuurd worden. Hierin staat dat er bij de laatste recente ruiming van de Rietgracht ongeveer 500 ton slib werd weggevoerd. Er was echter ook meer dan 100 ton afval, het resultaat van sluikstorten. De ruiming kostte in totaal 16.000 euro. TMVW vraagt dan ook aan de bewoners om zelf zeker geen afval in de Rietgracht te storten en alert te zijn voor sluikstorters. Daarenboven worden ook werken aangekondigd, uitgevoerd door TMVW aan de ene kant en Aquafin aan de andere kant. Deze werken zouden ervoor moeten zorgen dat er minder rioleringswater naar de Rietgracht stroomt. TMVW zegt dat de eerste fase van die werken al gestart is. De knelpunten worden in kaart gebracht en worden eerst aangepakt. Deze brief valt echter niet in goede aarde bij verzoeker die ons laat weten dat de Rietgracht opnieuw overstroomd is en dat hij heel wat schade heeft in zijn atelier. Hij gelooft niet meer in de beloftes en wenst dat er nu direct iets gedaan wordt zodat hij en zijn buren geen verdere schade hebben. De Stad zal echter niet tussenkomen voor de geleden schade, waarop verzoeker zegt andere stappen te zullen zetten.

Beoordeling: geen oordeel
We kunnen de Stad en TMVW niet verwijten dat ze geen stappen ondernemen om de wateroverlast te voorkomen: er is onlangs een ruiming gebeurd en er is een nieuwe gepland. Daarenboven worden kleine en grote werken gepland die het probleem zouden moeten oplossen. Een eerste fase is al gestart. De overstroming is ook veroorzaakt door de uitzonderlijk hevige regenval, zegt men bij TMVW. Een derde element is het feit dat de doorstroming van de Rietgracht gehinderd wordt door sluikstorten.

gelijkheid
consequent handelen
Verzoek: 201009-353
Halve straat.

We komen van de Rodehoedstraat en we voelen ons werkelijk ongelijk en onrechtvaardig behandeld. Al jaren volgen we de geijkte weg om te klagen maar we worden al jaren met een kluitje in het riet gestuurd. De Rodehoedstraat wordt doorsneden door de Mariakerksesteenweg. Al jaren klagen we over de slechte staat van het wegdek en zijn we vragende partij voor riolering.
Enkele jaren geleden werd er plots in het andere gedeelte van de Rodehoedstraat riolering aangelegd, volledig nieuw, een mooi wegdek en nieuwe verlichting. En er stond daar één huis en nu wordt het tweede huis gebouwd.
Maar waarom zitten wij nu nog altijd in de miserie: we wonen in het andere deel van de Rodehoedstraat, met vier gezinnen, geen riolering en een heel slecht wegdek met putten

van meer dan 12 cm diep.
We verstonden het niet dat dezelfde straat een ongelijke aanpak kreeg temeer dat het straatje dat achter ons ligt, ook volledig werd vernieuwd en rioleringen heeft gekregen. Als we meer uitleg vroegen kregen we vreemde argumenten te horen: in de andere kant van de straat zouden meer fietsers komen door een stille weg die open is gesteld maar ook bij ons moeten ze komen om op die stille weg te geraken… We willen duidelijk vernemen waarom wij tot nu toe geen riolering en wegdek hebben gekregen en waarom niet terzelfdertijd? We behoren tot dezelfde straat. En we willen dezelfde behandeling.Ik heb al stappen gezet bij de Wegendienst en dan geschreven naar de schepen. Ik kreeg antwoorden zoals er zijn andere projecten en het past niet in de huidige werking. Maar waarom is het toen niet gelijktijdig uitgevoerd en waarom moeten wij het zonder riolering stellen aan één kant van de straat we hebben ook schrik dat wij gewoon uit de boot zullen vallen.

Onderzoek:
Volgens de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen is er voor de huidige legislatuur geen heraanleg voorzien voor het andere stuk van de Rodehoedstraat. De dienst geeft toe dat de straat niet in goede staat verkeert maar volgens hen was het deel, dat werd aangepakt, in veel slechtere staat en was er zelfs gevaar voor de weggebruikers. De andere straat, Leegte, werd ook heraangelegd omdat er verplichte rioleringswerken moesten worden uitgevoerd door Aquafin en men toen de heraanleg in dezelfde beweging heeft uitgevoerd. De dienst verduidelijkt nog eens dat er keuzes moeten gemaakt worden, want de budgettaire middelen zijn beperkt. Volgens de dienst gaat het zeker niet om een ongelijke behandeling, al begrijpt men dat het zo kan gepercipieerd worden. Het deel van de Rodehoedstraat dat wel is heraangelegd, ligt niet in het verlengde, maar aan de overkant van de Mariakerkesteenweg, waarbij ook de omgeving heel anders is. We kunnen niet anders dan de negatieve boodschap overbrengen, maar de weigering werd door de dienst uitvoerig gemotiveerd.

Beoordeling: ongegrond
Wij hebben geen aanwijzingen gevonden dat men hier de twee stukken van de straat ongelijk behandeld heeft. De weigering is degelijk gemotiveerd.

redelijke termijn
Verzoek: 201010-400
Grastrottoir.

Men is volop bezig met de heraanleg van onze straat, de Driesselstraat te Oostakker. We hebben nu vernomen dat het voetpad waar wij destijds meer dan 24.000 BEF voor hebben betaald nu zal worden weggebroken en vervangen door gras. Ik vind dit niet kunnen. We zijn vorige week donderdag naar het werfbureau geweest in Oostakker en daar waren er ook een aantal mensen van de Stad Gent. We hebben daar een klacht ingediend tegen de plannen om het voetpad niet in klinkers maar in gras heraan te leggen. De mensen die er waren van de Stad, zouden het bekijken en ons iets laten weten, maar tot hier toe hebben we nog niets vernomen. Ik wil me verzetten tegen de plannen om het voetpad in gras heraan te leggen want er wonen hier oudere mensen die op het fietspad zullen moeten lopen in plaats van op een verhard voetpad, waar we tenslotte ook voor betaald hebben.

Onderzoek:
De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen sector Noord bevestigt ons dat zij de klacht van verzoeker ontvangen hebben en dat er voor de omwonenden een schriftelijk antwoord is opgesteld, dat echter nog niet verstuurd is. Het hele ontwerp is uitvoerig besproken in de werkgroep, maar is ook aan bod gekomen tijdens een infovergadering waarbij de opmerkingen zijn genoteerd en aan het college voorgelegd. De dienst herhaalt in haar

antwoordbrief de grote principes die overal gehanteerd worden bij de aanleg van trottoirs:
1. men streeft naar een aaneengesloten voetpadennetwerk;
2. men bekijkt de loopintensiteit;
3. men houdt rekening met het gewenste landschappelijk beeld.

Om die reden legt men de trottoirs in de Drieselstraat slechts aan tot de Kamerijkstraat zodat een gesloten geheel ontstaat. In dit stuk is er ook een grotere loopintensiteit door de aanwezigheid van de bushalte. In het andere stuk worden ze vervangen door graspaden zodat ze mooier geïntegreerd zijn in het landschap. In die brief wordt ook gereageerd op het argument dat zij destijds voor hun trottoir hebben moeten betalen. De betaling, zegt men in de brief, is een retributie voor de aanleg en die retributie verleent in geen geval een eigendomsrecht: het trottoir blijft openbaar domein dat door de overheid wordt onderhouden, hersteld of heraangelegd. Verzoeker heeft in ieder geval een gemotiveerd schriftelijk antwoord ontvangen, ongeveer drie weken, na zijn mondelinge klacht, wat ons een heel redelijke termijn lijkt.

Beoordeling: ongegrond

De dienst heeft, na overleg, een duidelijk gemotiveerd antwoord bezorgd aan verzoeker en de andere buren, binnen een redelijke termijn.
Maar reactie van burger is zeer begrijpelijk…

coulance
Verzoek: 201011-428
Versmalde oprit.

Wij wonen in de Vercoulliestraat in Gentbrugge. Wij hebben al jaren een veilige oprit. Het gaat hier om een oprit die naar twee garages leidt. In augustus zijn er grote werken begonnen in onze straat. De straat is versmald en er is een brede groene strook aangelegd met boordstenen. Links komen die boordstenen voor ons muurtje van de oprit. De oprit is nu ook versmald tot 3 meter.
Onze twee overburen hebben de gemeentelijke diensten van Melle gecontacteerd en die zijn dadelijk de oprit komen aanpassen . Zij hebben dus weer een brede oprit zodat zij gemakkelijk en veilig kunnen op en af rijden. We hebben zelf ook direct de diensten in Gentbrugge gecontacteerd, maar ze konden ons niet helpen. Wij zijn de enige vier huizen op grondgebied Gent en daar is er een reglement van 3 meter zegt men ons, de andere huizen staan op grondgebied Melle. Als dat zo is, dan veronderstellen we dat er om gegronde redenen toch een afwijking mogelijk is van dat reglement? Wij willen wijzen op de veiligheidsaspecten en op de parkeerdruk in de straat. Als het gebruik van onze dubbele garage op deze manier bemoeilijkt wordt, zullen we ook geneigd zijn onze wagens op straat te parkeren, en dat kan toch niet de bedoeling zijn.
Wij begrijpen wel dat de Stad Gent en de gemeente Melle elk hun eigen autonomie hebben en dat reglementen van gemeente tot gemeente kunnen verschillen. Maar als een straat heraangelegd wordt die op het grondgebied van twee gemeenten ligt moet het toch mogelijk zijn om voor die specifieke situatie afspraken te maken die de eenvormigheid bevorderen?

Onderzoek:
Om het probleem van verzoekers beter te objectiveren vragen wij aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen om ter plaatse een onderzoek te voeren. De dienst bezorgt ons na plaatsbezoek een plan van de straat en foto's waarop duidelijk te zien is dat de oprit, aangepast door de Stad, even breed is al de eigen privé-oprit van verzoekers: 3 meter. Het gaat ook om een lange oprit zodat enige manoeuvreerruimte ons toch mogelijk lijkt. De 3 meter breedte voor de oprit op openbaar domein is vastgelegd in een stedelijk reglement en wordt dus over het hele grondgebied van Gent toegepast, ook hier. Er is voor de dienst geen enkele aanwijzing dat een uitzondering zich hier opdringt: volgens de dienst zou verzoeker

geen moeite mogen hebben om zijn oprit in te draaien. De breedte van de straat bedraagt 7 meter en als er aan de overkant een wagen van bijvoorbeeld 1,50 m geparkeerd staat dan rest er nog 5,50 m. Misschien moet hij dan in twee keer binnenrijden, maar dat is ook het geval bij veel smallere straten in het centrum. Die 3 meter regel wordt ook gemotiveerd: men wil het openbaar domein zo weinig mogelijk verharden (afvloei regenwater) en belasten (privatiseren) en zoveel mogelijk reserveren om de hoge parkeerdruk op te vangen. Verzoeker begrijpt de motivering, maar blijft erbij dat men in Melle veel soepeler is dan in Gent.

Beoordeling: ongegrond
De heraanleg van de straat en van de opritten is correct gebeurd, in overeenstemming met het in Gent geldend reglement. Er zijn geen technische aanwijzingen dat in dit geval een afwijking noodzakelijk is.

redelijke termijn
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 201011-434
Vergeten verkeersschraag.

Maanden geleden werden op de rijbaan in de Rasphuisstraat werken uitgevoerd (ik weet niet door welke dienst). Na het beëindigen van die werken bleven, gedurende een paar maanden, op het trottoir een afdekplaat en een verkeersschraag staan. Ik heb hierover op 20 september 2010 een e-mail gestuurd aan de Technische Dienst Wegen. Zonder dat ik daar een antwoord op kreeg, werd (enkel) die afdekplaat toch na een paar dagen weggehaald. Ik vermoed dus als gevolg van mijn e-mail.
We zijn nu 11 november 2010 en die verkeersschraag staat nog op dat trottoir, nota bene ter hoogte van een ontbrekende dal, met een put(je) van ca. 10 cm diepte! Voor elke voetganger een risico tot vallen, eventueel beenbreuk.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen blijkt dat zij al op 22 september 2010 de inzakking hadden gemeld aan TMVW en zelf zijn ze ter plaatse geweest. Ze ontdekten dat er een gat was in het trottoir, dat de ondergrondse afvoer was afgebroken en dat op die plaats een stuk van de regenpijp ontbrak. Er werd bij de bewoner in zijn brievenbus een briefje achtergelaten dat de regenpijp in orde gebracht moest worden door de eigenaar. TMVW wordt door de dienst zelf op de hoogte gebracht. Er wordt aangedrongen op spoed en enkele dagen later meldt verzoeker dat alles in orde is en dat de schraag werd weggenomen. Dat dit niet eerder was gebeurd, is te wijten aan het feit dat die herstelling door de aannemer niet als een prioriteit was ingeschat. Het was een gemetseld ondergronds putje zonder aansluiting aan het rioleringsnet, dat dan opnieuw is dichtgemaakt. De schraag bleef zo lang staan als waarschuwing voor de voetgangers.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De Dienst Wegen heeft de melding correct opgevolgd, heeft ook TMVW gecontacteerd .en aangedrongen op herstelling. Maar er was niet op de mail van verzoeker geantwoord zodat verzoeker niet wist of er gevolg werd gegeven aan zijn vraag.

Aanbeveling:
Geef een antwoord op alle meldingen zodat de burger weet dat er met zijn melding iets gedaan wordt, ook al ziet hij niet onmiddellijk resultaat.

redelijke termijn
efficiëntie en effectiviteit
Verzoek: 201011-452
Onbelangrijke Gentenaar.

Op 19 september 2010 richtte ik me tot Gentinfo via mail met de vraag om een tijdelijke parkeerplaats voor mindervaliden voor mijn deur. Dit omdat er straatwerken werden gedaan ter hoogte van mijn garage in Sint-Amandsberg, en ik niet meer van mijn garage zou kunnen gebruik maken. Ik heb een officiële parkeerkaart voor mindervaliden. Ik kan me heel moeilijk verplaatsen.
Op 20 september 2010 antwoordde de dienst dat ze mijn vraag hadden doorgestuurd naar de betrokken dienst. Op 28 september 2010 stuurde ik dezelfde aanvraag naar de Politie Verkeerstechnische Afdeling met de nodige bewijsstukken van de Dienst Mindervaliden.
Op 14 oktober 2010 kreeg ik antwoord dat mijn vraag gerechtvaardigd was en er een verkeersbord zou geplaatst worden. Bijgaande was er een aanvraag aan de technische dienst van de Stad.
Omdat er op 28 oktober 2010 nog geen verkeersbord geplaatst was, nam ik terug contact op met de Politie.
Ondertussen kan ik sporadisch mijn garage gebruiken in de week en bijna altijd in het weekend, dankzij de goodwill van de werfleider. Al maanden kan ik niet meer naar mijn noodzakelijke therapieën in het UZ Gent en moet mijn kinesist aan huis komen met een beperkte manier van therapie.
Boodschappen doen zonder mijn wagen is onmogelijk wegens mijn handicap. Vandaag 29 november 2010 staat er nog altijd geen verkeersbord en kan ik mijn plan
trekken. Ik heb er alle begrip voor dat dergelijke vragen de nodige tijd vergen, maar moet een dringende vraag echt zo lang duren? Men heeft er de mond vol van anderen te helpen en dat Gent een goede stad is om te wonen, maar vraag geen noodzakelijke hulp aan de Stad want dat is blijkbaar te moeilijk.
Ik krijg de indruk dat men zal wachten tot de werken voltooid zijn en dat verkeersbord niet meer nodig zal zijn.
Hebben de betrokken diensten dan geen enkele voeling meer met de realiteit of is een medemens in hun aanvoelen van ondergeschikt belang. Blijkbaar is een gehandicapte Gentenaar niet belangrijk genoeg.

Onderzoek:
Wij nemen contact op met de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, waarna het tijdelijke verkeersbord bijna onmiddellijk geplaatst wordt. Wij krijgen geen duidelijke reden waarom het meer dan anderhalve maand geduurd heeft. Wel is het zo, zegt de dienst, dat alle aanvragen, met de goedkeuring van de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie, chronologisch afgehandeld worden. Als de VTA dus niet vermeldt dat het gaat om een dringende aanvraag, die dus voorrang geniet, wordt de aanvraag pas behandeld na de vele eerder binnengekomen aanvragen. Er zou dus in de toekomst beter een onderscheid gemaakt worden tussen gewone en dringende aanvragen, zowel bij de VTA als bij de Dienst Wegen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De termijn tussen de aanvraag, de goedkeuring door de VTA en de uitvoering door de Dienst Wegen, is in dit dringende geval te lang geweest. De reden ligt volgens ons onderzoek niet in een gebrek aan efficiëntie maar eerder aan een onvolledige informatiedoorstroming tussen de twee diensten.

Aanbeveling:
Technische Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen: Pak de dringende aanvragen eerst aan, met dien verstande dat de VTA de dringende aanvragen ook aangeduid heeft.

Politie: geef duidelijk aan welke de dringendste aanvragen zijn zodat de Dienst Wegen ze met voorrang kan

redelijke termijn
proactief handelen
Verzoek: 201012-462
Woonwerf.

Wij hebben op 12 oktober gereageerd tegen de infrastructuuraanleg van het woonerf Jan Palfijnstraat. Het enige mondelinge antwoord van de werfleider en een dame van de Dienst Mobiliteit: "Het is met de computer uitgetekend en die vergist zich niet." Om alle misverstanden te vermijden: we zijn heel blij met het woonerf en we zijn heel positief over de opwaardering van onze straat.
Maar voor ons is het door dit model totaal onmogelijk om achterwaarts in onze garage te rijden, omdat de toegang tot de garage heel smal is. De straat is ook smal en ik zit op het smalste gedeelte, dus het moet nu altijd voorwaarts. Onze schriftelijke vraag wordt van de ene dienst naar de andere doorgeschoven. We hebben de Dienst Mobiliteit drie keer aangeschreven. Alleen de VTA heeft geantwoord en doorgeschoven.
Maar we zijn vooral bang dat er door de ruimte die gecreëerd is voor onze deur, we voordurend zullen geconfronteerd worden met verkeerd geparkeerde auto's. Het is nu nog een werf en ze staan er al. Wij verwachten van Dienst Mobiliteit dat ze de hinder zoveel mogelijk op voorhand beperkt. Het is het centrum van de stad en ik mag me verwachten aan agressiviteit en voortdurend tijdverlies voor Politie en mezelf.
Waarom die parkeerplaatsen voor de woning van de buren maken als het aan een blinde muur niemand zou hinderen? Misschien hebt u daar een verklaring voor, maar wilt u ze me dan meedelen? Want nu is er een halve meter tussen de woningen en de parkeerplaatsen: hoe kan nog iemand binnen met een rolstoel en een rolwagen in zijn eigen woning? En wie een fiets heeft, zal die voor zijn woning plaatsen: wie kan er dan nog door?
Wie heeft dit uitgedacht, de computer?
We zijn zeer gelukkig met het woonerf maar ongelukkig met de inplanting en vooral ongelukkig omdat we echt geen respons krijgen op een moment dat het wordt aangelegd. Wij wijzen op de hinder die dit in de toekomst kan meebrengen: het is toch niet zo dat de werkmensen nadien alles weer moeten openleggen omdat er gewoon te laat door de beslissers wordt gereageerd?

Onderzoek:
Dit is niet het eerste dossier waarin gesteld wordt dat er computersimulaties uitgevoerd zijn, waarvan achteraf blijkt dat er zich toch problemen stellen. Wij brengen dan ook onmiddellijk de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, die verantwoordelijk is voor het ontwerp en de uitvoering, op de hoogte van de ongerustheid van de burger. Het is volgens ons in ieder geval kosten- en tijdbesparend om onmiddellijk, nog voor de uitvoering, mogelijke problemen te onderzoeken en aanpassingen uit te voeren, in plaats van achteraf de zaken weer af of open te breken. Toch blijft de dienst bij zijn ontwerp dat er vooral op gericht is zoveel mogelijk parkeerplaatsen in het woonerf te creëren. Volgens de dienst zorgt dit ontwerp ook voor snelheidsbeperking, met de asverschuiving door de parkeerplaatsen aan beide kanten. Daarenboven is er volgens de dienst geen probleem om de verschillende garages in en uit te rijden, op voorwaarde dat men niet verkeerd parkeert. Het al uitgevoerde plantvak uitbreken, zoals gesuggereerd door verzoeker, wil de dienst niet, zolang niet proefondervindelijk is uitgemaakt dat dit plantvak hinderlijk staat. Wij begrijpen dat de dienst met zijn ontwerp in deze buurt met hoge parkeerdruk zoveel mogelijk parkeerplaatsen wil aanleggen, maar men zou, ondanks de computersimulaties, toch ook soepeler moeten kunnen inspelen op de bezorgdheid van de bewoners, wanneer die nog voor de uitvoering meegedeeld wordt.

Opvolging:
Na het uitvoeren van de werken wordt enkele weken later een proef uitgevoerd in aanwezigheid van verzoeker, met zijn eigen wagen. Blijkt dat er kan binnen gereden worden, al is het krap. Verzoeker bevestigt dit maar wijst er nogmaals op dat er voortdurend, aan de andere kant van de smalle straat, verkeerd geparkeerd wordt waardoor zijn garage niet toegankelijk is. Volgens de wegcode is het in een woonerf verboden te parkeren, tenzij op de aangebrachte parkeervakken, maar constant de Politie opbellen is geen afdoende oplossing. Na een nieuwe tussenkomst plaatst de dienst een antiparkeerpaaltje als ultieme maatregel om het verkeerd parkeren tegen te gaan.
Maar ook dat blijkt niet afdoend: men blijft verkeerd parkeren. Ons lijkt het niet mogelijk nog meer technische ingrepen uit te voeren zonder de bewoners zelf te hinderen.
Repressief optreden lijkt dan ook noodzakelijk. In de hoop dat dit resultaat oplevert.

Beoordeling: geen oordeel
De dienst heeft verzoeker een gemotiveerd antwoord bezorgd maar heeft de werken verder uitgevoerd zonder rekening te houden met de mogelijke problemen in de toekomst. Computersimulaties mogen geen uitvlucht zijn om met de opmerkingen van burgers geen rekening te houden en om proactief handelen uit te sluiten. In dit geval zijn de problemen ook grotendeels veroorzaakt door verkeerd parkeerders.
Anderzijds stellen we vast dat er diverse scenario's overwogen werden en het is niet aan burger om te bepalen hoe de aanleg moet gebeuren. Toch is het belangrijk om achteraf niet met klachten en problemen geconfronteerd te worden; dat de burger grondig wordt gehoord.

10.6. Dienst wonen

doorschuifgedrag
Verzoek: 201001-5
Methaangas.

Ik woon hier sinds vorige maand. Ik ben op die maand tijd al een paar keer opgenomen in het ziekenhuis waar ik heb moeten overnachten. Ik ben ook al bij familie moeten gaan slapen.
In het ziekenhuis heeft men CO in mijn bloed gemeten, meer dan er normaal toegelaten is.
Mijn huisarts heeft ook een deurwaarder ter plaatse laten komen. Hij heeft vastgesteld dat het bij mij stinkt naar methaangas.
Ik vraag mij af welke dienst bij mij kan komen om vast te stellen dat er in mijn woning CO en methaangas aanwezig zijn en dat het niet mogelijk is om hier op een gezonde manier te wonen. Ik heb ondermeer al naar de Cel Woonbeleid en de Dienst Milieutoezicht gebeld, maar de ene verwijst naar de andere en men komt niet kijken. Ik ben trouwens ernstig ziek en op deze manier gaat het hier niet.

Onderzoek:
De Dienst Milieutoezicht is hiervoor niet bevoegd en is blijkbaar niet op de hoogte van de vraag die zou gesteld zijn. Wij geven dit door aan de Gezondheidsdienst en de Dienst Wonen die ter plaatse gaan. Beide diensten stelden geurhinder vast, blijkbaar vooral in de keuken en de badkamer. De hinder zou afkomstig zijn van de afvoerbuizen. Om .hieraan te verhelpen is de tussenkomst van een loodgieter nodig.
.Volgens de Dienst Wonen wordt het appartement verwarmd met een condenserende ketel

van het gesloten type die werkt op aardgas en opgesteld is in een hermetisch afgesloten ruimte. Er is geen sprake van CO-gevaar. De Dienst Wonen wou overigens een controle uitvoeren aan de hand van de Vlaamse Wooncode. Echter, men vond geen enkele aanleiding om tot zo een controle over te gaan.
Er bestaat ook geen gevaar voor de openbare veiligheid. De dienst die hierover waakt, gaat daarom niet ter plaatse. De woning zal niet onbewoonbaar worden verklaard.
De problemen zijn een zaak tussen huurder en verhuurder. Mocht verzoekster met de verhuurder niet tot een vergelijk kunnen komen, dan kan zij zich altijd tot de vrederechter richten.

Besluit:
Uit de rapportering vanuit de diensten, na bezoek ter plaatse, blijkt dat er niets klopt van de vermeende gevaarlijke toestanden. Het is ook niet uit te maken of de vraag ooit is gesteld aan de Milieudienst.

Beoordeling: ongegrond

klachtenmanagement
proactief handelen
Verzoek: 201001-9
Moeilijke buren.

In naam van alle bewoners van het sociaal appartementsblok aan de Denderlaan meld ik u het volgende probleem: sluikstorten van één bepaalde inwoonster. Dit is algemeen gekend. Het gaat over een wasmachine in de inkomhall. De televisie staat ook al klaar om daar te worden gedumpt. Het tweede probleem: lawaaihinder door het rijden met skateboard door de hal en de gangen. Diezelfde personen veroorzaken hinder tijdens het uitlaten van hun honden. Beide problemen zijn reeds gemeld aan de Dienst Wonen maar er werd nog steeds niets ondernomen. Bij deze hoop ik in naam van alle bewoners dat hier een oplossing voor gevonden wordt. Wat het sluikstorten betreft: een aantal mensen lezen in het geheel de folders van Ivago niet, ook al omdat ze geen Nederlands verstaan; Ivago steekt de folders in onze brievenbus en dezelfde dag liggen er al op de grond of in de vuilniscontainer. Er is eens een controleur geweest en die heeft van alles opgeschreven maar er verandert niets.

Onderzoek:
De sociaal consulente, verantwoordelijk voor het gebouw, zegt niet op de hoogte te zijn van de problemen en neemt onmiddellijk contact op met verzoeker om de problemen te kaderen en te objectiveren. Verzoeker bevestigt ons dat hij zich vergist had en dat de consulente zelf niet op de hoogte was gebracht. Hij was wel tevreden over de aanpak na de tussenkomst van de ombudsvrouw: zowel de sociaal consulente als de buurtinspecteur hebben met de 'schuldigen' een gesprek gehad. Hierop zijn de zaken opgeruimd en heeft men beloofd zijn kinderen niet meer in de gangen te laten spelen. De problematiek wordt zowel door de buurtinspecteur als door de sociaal consulente verder opgevolgd.

Beoordeling: geen oordeel
Aan wie de problemen eerder zonder succes werden gemeld kunnen wij niet achterhalen. Feit is dat wanneer wij de klacht kenbaar hebben gemaakt zowel de Politie als de sociaal consulente efficiënt zijn opgetreden.

Aanbeveling:
Vermijd klachten door pro-actief handelen.

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
adequate communicatie
Verzoek: 201001-13
Hoger lager?

Wij wonen sinds januari 2008 in een pand van de Stad in de Fransisco Ferrerlaan. We betaalden in 2008 410 euro per maand voor de huur, de stedelijke toelage, het voorschot verwarming, twee bergplaatsen, waarvan één voor auto, en algemene diensten. Ons inkomen in 2007 was 23.238 euro. Nu krijgen we een brief met de vermelding dat de basishuurprijs gedaald is omwille van de dalende index: bij ons is de basishuurprijs gestegen zogezegd omdat die gedurende twee jaar niet is aangepast. Kan men met twee jaar een indexaanpassing invoeren als wij er maar 2 jaar wonen en is het wettelijk om die index met meer dan twee jaar terug aan te passen en geen enkele berekening daarbij te voegen? Het is ook vrij cynisch om een brief mee te sturen dat de basishuurprijs is gedaald terwijl die bij ons gestegen is. De korting op de huurprijs is ook verminderd alhoewel de gezinssamenstelling niet is veranderd. Er is een lichte stijging van het inkomen van ongeveer 1000 euro per jaar, maar verklaart dit de vermindering van de huurtoelage? We betaalden in 2009 413,61 euro. We betalen nu voor 2010 434,75 euro wat neerkomt op een huurverhoging van 20 euro.
Wij willen weten waar die verhoging vandaan komt. Wij hebben aan de dienst uitleg gevraagd maar ze hebben ons geantwoord dat de index al twee jaar niet was aangepast, maar we wonen er nog maar twee jaar en de index is toch gedaald?

Onderzoek:
Wat de indexatie van de huurprijs betreft zegt het reglement voor de stadswoningen dat de huurprijzen geïndexeerd worden op de eerste januari volgend op de verjaardag van het huurcontract. Van de Dienst Wonen vernemen wij dat het huurcontract getekend is in februari 2008. Dat betekent dat de eerste verjaardag valt in februari 2009 en dat de eerste indexatie gebeurt op 1 januari 2010. De indexatie is dus correct toegepast en de basishuur is volgens de vaste formule correct berekend.
Voor de huurtoelage: volgens het reglement op de huurtoelage is deze afhankelijk van de gezinssamenstelling en van het inkomen. Volgens de Dienst Wonen is er niets veranderd aan de gezinssamenstelling, maar is het inkomen wel gestegen met 1000 euro in 2007 (het referentiejaar voor de huur van 2010) en dat maakt het verschil volgens de dienst. De toelage wordt berekend volgens een vaste formule en als we die toepassen dan komen wij ook aan een huurtoelage van 32,72 euro voor de huur van 2010, dit is dus 9,05 % van de basishuur. In 2009 kreeg verzoeker een hogere huurtoelage van 38,97 euro, dit is 11,23 % van zijn basishuur. Dat de eerste brief waarin een daling van de index werd aangekondigd, door verzoeker als cynisch wordt ervaren, wordt door de dienst betreurd. Voor de meeste huurders is het wel zo dat de daling van de index zorgt voor een daling van de basishuur, maar in het geval van verzoeker is de basishuur gestegen door zijn persoonlijke situatie, namelijk een verhoging van het inkomen. Het is begrijpelijk dat de brief met het slechte nieuws van de huurverhoging, kort na de brief met de boodschap dat de index was gedaald, voor een grote ontgoocheling zorgt en de boodschap komt dan ook als verwarrend over. Er was dus in de tweede brief wat meer informatie nodig om die ogenschijnlijk tegenstrijdige boodschap uit te leggen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De regelgeving werd bij de berekening van de huur en de huurtoelage correct toegepast, maar de dienst had verzoeker moeten uitleggen waarom zijn huur verhoogd was terwijl een vorige brief een huurvermindering had voorgespiegeld.

Aanbeveling:

Zorg ervoor dat de burger duidelijk geïnformeerd wordt over een afwijkende boodschap: zeg hem waarom hij meer moet betalen, terwijl minder was aangekondigd.

efficiëntie en effectiviteit
redelijke termijn
Verzoek: 201001-18
Vochtig huis.

Wij wonen in een stadswoning op het Spaans Kasteelplein. Er zijn zeer ernstige vochtproblemen op het gelijkvloers. Ook onze buren hebben problemen. Wij dringen aan op een ander pand, want hierdoor hebben onze twee kinderen gezondheidsproblemen. Er is schimmelvorming op alle muren in elke plaats. Mijn vrouw is zwanger van een derde kind. De stad is op de hoogte van die nu al jaren aanslepende problematiek. Onze meubelen en het gerief in de kasten zijn aangetast door het vocht. Er zouden nu gaten geboord zijn in de living op 30 cm van het plafond en in de slaapkamers op 20 cm hoogte. Het water loopt gewoon uit de roosters. Die roosters zijn dan ook geen oplossing. Een attest van de huisdokter bevestigt dat het ongezond is. Op dezelfde plaats, maar hoger, staan minder vochtige appartementen leeg. Wij vragen dringend om te mogen verhuizen omdat het bijzonder ongezond is nu mijn vrouw zwanger is.

Onderzoek:
De Dienst Wonen ontkent de vocht- en schimmelproblemen niet en bevestigt dat ze op de hoogte zijn van de problemen maar dat er al initiatieven genomen zijn om eraan te verhelpen. Volgens hen was de Stad tot voor kort geen eigenaar van het appartement zodat ze tot nu toe slechts kleine ingrepen konden uitvoeren. Nu is het de bedoeling, zegt de Dienst Wonen, om het gezin tijdelijk te muteren naar een andere woning zodat de nodige werken kunnen worden uitgevoerd. De Dienst Onderhoud Gebouwen bevestigt dat zodra het gezin naar de tijdelijke woonst gemuteerd is, zij met het droogmaken van de muren kunnen starten via injecteren.

Beoordeling: geen oordeel
De Stad heeft hier als verhuurder duidelijke verplichtingen.

Aanbeveling:
Het valt op dat er herhaaldelijk klachten zijn over dergelijke problemen bij nieuwgebouwde sociale woningen. Een onderzoek naar oorzaken is aangewezen.

redelijke termijn
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201001-19
Zonder trappen.

Ik ben 81 jaar en woon samen met mijn gehandicapte 43 jarige zoon die in een rolstoel zit. Wij moeten onze woning van de maand verlaten wegens verkoop en grondige renovatie. Wij zijn al van 2003 ingeschreven in het Zuid bij de stadswoningen. Ik meen dat ik voldoe aan de criteria: meer dan 75 jaar en bovendien samenwonend met een zwaar gehandicapte zoon. Ik heb twee keer een aanbod van de Goede Werkmanswoning geweigerd omdat er immers 5 trappen te doen waren en ik niet met de rolstoel erop kon. Daarom hebben ze mij geschrapt terwijl ze zelf een fout hebben gemaakt. Ik zou heel graag in Steenakker wonen.

Onderzoek:

Volgens de Dienst Wonen is verzoekster pas sedert 2005 bij de Stad ingeschreven. Volgens de dienst is de vraag van verzoekster niet eenvoudig: omwille van de handicap van haar zoon is een specifieke woning nodig en dit soort woningen is niet terug te vinden in de wijk die de voorkeur van verzoekster geniet. Mevrouw kan daarenboven niet genieten van de voorrangsregeling voor 75-plussers die plots hun woning moeten verlaten want dit gaat enkel over woningen met één slaapkamer, terwijl verzoekster duidelijk twee slaapkamers nodig heeft. De dienst doet zijn best om een geschikte woning te vinden zo dicht mogelijk bij haar huidige woonomgeving. Er is nochtans een dringende oplossing nodig want binnenkort staat verzoekster met haar zoon op straat. Op korte termijn een aangepaste woning vinden op de privémarkt lijkt uitgesloten, ook al zou ze kunnen genieten van huursubsidie. Volgens de Dienst Wonen heeft de Stad amper acht aangepaste appartementen beschikt en dat er dus heel weinig kans is dat er één binnen de kortste keren vrijkomt. Dank zij de tussenkomst van een sociaal ingesteld advocaat heeft verzoekster van de vrederechter respijt gekregen maar dit kan niet blijven duren. Verzoekster heeft al enkele voorstellen van de sociale huisvestingsmaatschappij geweigerd omdat de woningen niet geschikt waren. Dit heeft voor haar echter geen gevolgen: ze werd dus niet geschrapt omdat de maatschappij vermoedde dat zij niet zou aanvaarden, maar ze deden het voorstel bij gebrek aan beter en omdat er toch een kansje was. Verzoekster zal zich op een bepaald moment toch soepeler moeten opstellen en bijvoorbeeld wel een huisje aanvaarden waarbij de zoon dan op het gelijkvloers kan slapen. Ofwel moet er voor de zoon een andere oplossing gevonden worden. Maar dit blijft haar beslissing en dat zeggen wij ook. In ieder geval zijn wij van mening dat de diensten hun best gedaan hebben en nog doen om een oplossing te vinden, maar dat dit tot nog toe niet gelukt is. Blijkt ook dat de andere zoon van verzoekster hulp biedt en dat misschien de oplossing van die kant zal kunnen komen.

Opvolging:
Enkele weken later vernemen wij dat verzoekster, op de valreep, van een sociale huisvestingsmaatschappij een appartement met één slaapkamer op het gelijkvloers heeft verkregen, in de buurt die haar voorkeur genoot. Haar zoon verblijft bij zijn broer in de buurt zodat zij ook met haar zoon, in de rolstoel naar het universitair ziekenhuis kan gaan. Onze conclusie in dit dossier is dat iedereen die er bij betrokken was, huisvestingsmaatschappij, consulenten van de Dienst Wonen, advocaat en vrederechter zich uiterst menselijk hebben opgesteld en alle nodige inspanningen hebben geleverd om een oplossing te vinden. Anderzijds was mevrouw al zeven jaar opgeschreven voor een aangepaste woning maar had ze ook enkele aanbiedingen afgewezen.

Beoordeling: geen oordeel
De Dienst Wonen heeft net zoals de andere huisvestingsmaatschappijen gezocht naar een geschikte woning, conform het toewijzingsreglement, zonder resultaat, al werden een aantal voorstellen gedaan, die echter van de hand werden gewezen omdat de voorgestelde woningen niet perfect aangepast waren. Een tijdelijk compromis werd dus ook niet aanvaard door verzoekster. Verzoekster ligt dus voor een deel zelf aan de basis van de lange termijn. Dat er uiteindelijk toch een geschikte oplossing is gevonden is te danken aan de inzet van iedereen die erbij betrokken geraakte.
Maar het bewijst nog maar eens de grote nood aan beschikbare en betaalbare panden die ook tegemoet komen aan de behoeften van de huurders.

redelijke termijn
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201003-94
Hulp gevraagd.

U bent mijn laatste hoop. Ik heb dringend nood aan een sociale woonst. Ik heb alle

mogelijke personen aangesproken, maar niemand doet iets! Ik ben ten einde raad, ik heb mijn huur waar ik nu woon moeten opzeggen, want ik kan het niet meer betalen. Zou heel graag in de wijk Antoon Van Hoorebekehof een appartementje toegewezen krijgen. Ik weet dat er daar negen leeg staan, en dat al meer dan één jaar, en ik zit hier te sukkelen. Ik heb wel regelmatig contact met de sociaal assistente. Ik sta nu ongeveer drie jaar op de wachtlijst, maar langer kan ik het niet meer aan.

Onderzoek:
Verzoekster is bekend bij de Dienst Wonen, die ons bevestigt dat betrokkene het financieel heel moeilijk heeft. Ze woont nu in een ruim appartement maar kan de bescheiden huur niet meer betalen en heeft haar appartement opgezegd. De sociaal consulente zegt dat mevrouw sinds april 2007 ingeschreven staat voor een appartement met één slaapkamer of een woning in een seniorencomplex. De wachtlijst is lang. Haar appartement is ondertussen opnieuw verhuurd. En eind maart trekt mevrouw tijdelijk in bij een vriendin.
In verband met de leegstand zegt de Dienst Wonen ons dat het correct is dat een aantal woningen en appartementen een hele tijd leeg staan voor ze (opnieuw) verhuurd worden. Dit is volgens de dienst te wijten aan:
1. Sommige woningen kunnen niet verhuurd worden omwille van problemen van bijvoorbeeld nalatenschap bij een overlijden. Het duurt soms lang voor die zaken geregeld zijn en ondertussen staan die woningen leeg.
2. Andere woningen kunnen niet verhuurd worden omdat ze moeten gerenoveerd worden of omdat er na opzeg herstellingen moeten uitgevoerd worden.
Dat er lange wachtlijsten zijn kan niet worden ontkend. Dit is ook het geval bij andere sociale huisvestingsmaatschappijen.

Beoordeling:geen oordeel
Het is een vaststelling dat wachttijden van drie à vier jaar geen uitzondering zijn. Er zijn gewoon te weinig sociale woningen. Daarom is het ook begrijpelijk dat leegstaande sociale woningen een doorn in het oog zijn van hen die zo lang moeten wachten .
We hebben reeds eerder gewezen op de leegstandsperiode tussen twee verhuurperioden in. Er zijn nog andere organisatorische redenen dan degene die opgegeven zijn waardoor die leegstand van verhuurbare panden te verklaren is.

Aanbeveling:
Analyse van alle oorzaken van leegstand tussen twee verhuurperioden in voor verhuurbare panden.

adequate communicatie
Verzoek: 201003-101
Ingeschreven of niet?

Ik woon op de Antwerpsesteenweg, in een studio, maar ik zal daar weg moeten want de huisbaas is overleden. Men heeft me al gezegd dat ik er niet zou kunnen blijven. Ik ben dus dringend op zoek naar een nieuwe woning, een sociale woning, de privé-markt kan ik niet meer betalen. Ik leef van een werkloosheidsvergoeding. Ik ben ingeschreven in een sociale huisvestingsmaatschappij sedert 2007. Ik ben ook ingeschreven bij de Stad.
Nu donderdag ben ik naar de Dienst Wonen gegaan en daar zei de bediende dat ik inderdaad op de lijst stond. Eens thuis kreeg ik het bericht dat het niet lang meer zou duren voor ik buiten vloog. Dat zei de man die de huishuur komt ophalen. De vrijdag ben ik dan terug naar de Dienst Wonen gegaan om te vragen of het lang zou duren voor ik iets kreeg en toen zei een andere bediende dat ik niet ingeschreven stond. Dat versta ik niet. De dame zei dat ze me wel wou inschrijven maar dat ik eerst mijn belastbaar inkomen van 2007 en 2008 moest komen tonen. Waarom zegt de ene iets anders dan de andere? Hoe komt dat?

Zal ik nu nog langer moeten wachten? Ik versta al die dingen niet.

Onderzoek:
Volgens de Dienst Wonen was verzoeker ingeschreven op de wachtlijst voor de stadswoningen. Bij de actualisatie van de gegevens werd hij in 2009 aangeschreven maar hij reageerde niet. Toen werd hij door de dienst aangetekend aangeschreven, maar opnieuw reageerde hij niet. Zodoende werd hij geschrapt, volledig conform het reglement. Verzoeker zegt ons dat hij die brieven helemaal niet ontvangen heeft. Uit onze gesprekken met verzoeker kunnen wij afleiden dat hij enorme problemen heeft met administratieve handelingen, hij heeft weinig inzicht in administratie en houdt belangrijke documenten niet bij. Vandaar waarschijnlijk zijn problemen. We trachten verzoeker telefonisch te adviseren maar krijgen geen antwoord. Na enige tijd vragen we de Dienst Wonen naar de stand van zaken en horen we dat verzoeker is ingeschreven voor een stadswoning.

Beoordeling: geen oordeel
Waarschijnlijk gaat het om een misverstand bij verzoeker.

coulance
Verzoek: 201003-103
Mogelijk compromis.

Ik ben het niet eens met de onbillijke manier waarop ik behandeld word door de Dienst Wonen. Ik huur in Sint-Baafsdorp en heb mijn opzeg gegeven midden februari 2010 omdat ik een andere woning had gevonden die ik ook onmiddellijk moest betrekken
omdat ik ze anders kwijt was. Ik ben blij dat ik als jongeman een tijd een woning van de Stad heb kunnen huren. Nu krijg ik eindelijk uitzicht op een nieuwe woning. Ik weet dat er een grote wachttijd is voor een sociale woning en denk dus dat er geen probleem zal zijn om zo vlug mogelijk te verhuizen, want het huis is volledig in orde en er kan vlug iemand
in. Neen dus: ik moet drie maanden blijven betalen en drie maanden mijn sleutel blijven .houden want het spreekt vanzelf dat ik die niet afgeef zolang ik moet betalen. Op 31 mei .komt er een staat van bevinding. Maar het is toch te gek! Ik kon mijn opzeg maar geven als ik een papier had ondertekend dat ik drie maand zou blijven betalen terwijl het in de privé toch dikwijls de gewoonte is dat als er iemand anders intrekt je niet meer hoeft te betalen in overeenkomst met de verhuurder.
Ik meen dat er hier toch een compromis mogelijk is waar alle partijen voordeel aan hebben. Toen ikzelf indertijd het bericht kreeg van de Stad dat mij een woning was toegewezen moest ik er drie weken later in. Gelukkig kon ik met mijn toenmalige privé huisbaas wel een compromis bereiken. Is hier echt geen compromis mogelijk? Ik had ook de bemiddeling van het kabinet van de schepen gevraagd, maar kreeg het antwoord dat het onmogelijk was. Mijn vriendin en ik zijn op zijn minst teleurgesteld en interpreteren dit als pertinente onwil van de dienst die in een grote machtspositie zit. Op papier hebben ze natuurlijk gelijk, maar zelf ben ik altijd heel correct geweest. Maar dat kan ik niet altijd zeggen van de dienst. Er zijn problemen geweest: drie keer heb ik de volledige huur moeten betalen zogezegd omdat ik mijn papieren niet had binnengebracht. Ik heb altijd mijn papieren tijdig binnengebracht, soms aan de balie, soms bij de dienst. Nooit heb ik spontaan een ontvangstbewijs gekregen. Het is altijd in orde gekomen, maar ik vraag me af waarom dit gebeurt. Ik begrijp niet waarom er niet korter op de bal wordt gespeeld: iedereen klaagt over woningtekort en iedereen kan zien dat er maanden panden leeg staan.

Onderzoek:
Uit verschillende dossiers blijkt dat er sociale woningen, ook van de Stad, leeg staan terwijl de aanvraaglijsten altijd maar langer worden. Het gaat om woningen, beschikbaar op korte termijn, die niet omwille van grote renovaties leeg staan. Vermits verzoeker onmiddellijk uit

de woning zal gaan, is het dan ook in het voordeel van de Stad en van de burger die een sociale woning wenst, dat deze woning zo rap mogelijk vrij is. En voor verzoeker zou het billijker zijn. Volgens de normale procedure is er een opzegperiode van drie maanden, tenzij anders overeengekomen. Na onze bemiddeling gaat de dienst ermee akkoord dat verzoeker enkel twee maand huur moet verder betalen. De dienst slaagt er ook in om de opmaak van de uitgaande staat van bevinding een maand vroeger te laten doorgaan. Op die manier kan ook de waarborgsom vroeger vrij komen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
De dienst heeft de regels strikt toegepast. Maar het was klantvriendelijker en redelijker geweest om enige coulance te tonen, gezien het nijpend tekort aan sociale woningen.
Het is trouwens ook in het voordeel van de Stad om een overdracht van de ene huurder naar de andere zo rap mogelijk af te handelen.

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek:201003-109
Stedelijke toelage.

Ik voel me zeer onrechtvaardig behandeld sinds de Dienst Wonen mijn stedelijke huursubsidie niet meer in rekening brengt, maar enkel nog mijn subsidie van de Vlaamse overheid waarvoor ikzelf de nodige stappen heb gezet. Ik heb per maand maar 778,45 euro inkomen: rustpensioen werknemer (178,29 euro), rustpensioen zelfstandige (178, 42 euro) en inkomensgarantie voor ouderen (468,45 euro). Daar moet ik het mee doen. Dit wil zeggen, ik moet daarop nog eens 46,71 terugbetalen. Omdat ik onwettig in Duitsland was (ik had een heel zwaar ongeval en werd gedurende twee jaar in Duitsland verzorgd) moet ik een deel terugbetalen. Na tussenkomst van de ombudsman pensioenen moet ik in plaats van 10 procent maar 5 procent terugbetalen.
Mijn probleem: jaarlijks kreeg ik van de Stad een stedelijke huurtoelage van 20,37 euro.
Ik heb al jaren een huursubsidie van het Vlaams gewest en tot dit jaar werden beide subsidies in rekening gebracht. Nu verlies ik mijn stedelijke toelage van ongeveer 20 euro, want de subsidie van de Vlaamse overheid wordt mij als een stedelijke toelage verkocht. Dit klopt dus niet. Op mijn vraag waarom krijg ik als antwoord dat mijn stedelijke toelage is weggevallen omdat mijn inkomsten verhoogd zijn namelijk van 5.251,90 euro naar 8.355 euro in 2007. Dit klopt niet met de werkelijkheid want ik heb een inkomen zelfs onder het levensminimum. Volgens de Dienst Belastingen heeft de Pensioenkas de verkeerde gegevens. Ik krijg niet meer dan 4.459,71 euro. Vanaf 2009 zijn de fiches weer correct opgesteld. Ik voldoe aan de voorwaarden om geen belastingbrief meer te moeten invullen. Ik overweeg naar de Vlaamse ombudsman te stappen maar ik kom toch eerst even bij de ombudsvrouw. Hun motivering waarom ik de stedelijke toelage zou verliezen, is omdat ik plots een veel hoger inkomen zou hebben. Dit is onjuist want mijn wettelijk pensioen is maar 4.9854 euro en daarbovenop heb ik mijn gewaarborgd inkomen. Waarom wordt dit jaar de stedelijke toelage niet in rekening gebracht overeenkomstig artikel 4 van het huurcontract? Volgens het Vlaams gewest mogen beide subsidies in rekening gebracht worden. Ik vraag hier de motivering van.

Onderzoek:
Volgens het Reglement vaststelling van de voorwaarden tot het bekomen van een stedelijke huurtoelage wordt, indien de huurder een individuele huursubsidie krijgt van de Vlaamse gemeenschap, de stedelijke huurtoelage beperkt tot het verschil tussen het bedrag van de stedelijke toelage waarop huurder recht heeft en het bedrag van de individuele huursubsidie. Verzoekster krijgt een individuele huursubsidie van 213 euro per maand. Dit is, volgens de Dienst Wonen, meer dan wat ze als maximale huurtoelage van de Stad kan krijgen. Het

inkomen van verzoekster is in het referentiejaar (2007) immers gestegen met 3000 euro. Dit is vastgesteld aan de hand van de pensioenfiches en het aanslagbiljet. Vroeger had verzoekster een subsidie van de Vlaamse gemeenschap en een toelage van de Stad. Nu niet meer, omwille van het gestegen inkomen. De dienst legt ook uit dat men nu één term gebruikt voor alle 'kortingen' die gegeven worden, namelijk 'stedelijke huurtoelage'. Deze term dekt dus zowel de subsidie van de Vlaamse gemeenschap als de huurtoelage van de Stad. Wij leggen de berekening van de toelage uit aan verzoekster en geven haar ook de reden waarom de toelage verminderd is.

Beoordeling: ongegrond
De dienst heeft de geldende regelgeving correct toegepast. Men kan zich wel afvragen of men niet beter de moeite had genomen om verzoekster een uitgebreide uitleg met de berekening te geven in plaats van haar enkel te zeggen dat het kwam door haar gestegen inkomsten.

overeenstemming met regelgeving
adequate communicatie
Verzoek: 201003-112
Gepeperde rekening.

Ik woon in een sociale woning van de Stad en heb dit jaar een grote afrekening ontvangen voor mijn verwarming. Waar ik in 2006 233,15 euro moest opleggen en in 2007 197,72 euro, moet ik voor 2008 een rekening betalen van 597, 96 euro. Ik begrijp niet hoe men aan dergelijke som komt. Ik heb op 19 februari een brief ontvangen van de Dienst Wonen met een hele uitleg hoe het bedrag berekend wordt. Aan hun brief zouden ze de technische fiche als bijlage ingesloten hebben, maar dit klopt niet en ondanks aandringen heb ik die nog altijd niet. Ik heb ook eens informatie ingewonnen bij het OCMW, maar dat viel bij de Dienst Wonen niet in goede aarde. Ik heb nog altijd niet betaald omdat ik niet begrijp hoe men aan dit bedrag komt en op 15 maart 2010 krijg ik dan toch wel een rappel over een “openstaande schuld”. Bijna iedereen in ons gebouw moet minder betalen dan andere jaren. Slechts één appartement moest ook meer betalen. Dit is toch niet logisch.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij de Dienst Wonen blijkt dat men gestart is met een nieuw systeem voor het opnemen van de meters. Het gaat om een radiogestuurd systeem waarbij men draadloos en gecentraliseerd de verbruiksgegevens registreert. Dit betekent dat men bij de mensen niet meer binnen moet zijn. Het is begrijpelijk dat dit voor sommigen als eigenaardig en dus onbetrouwbaar overkomt. Nochtans, zegt de Dienst Wonen is dit een zeer accuraat systeem. Alle nodige uitleg staat in de technische fiche, die inderdaad door de dienst, ondanks haar herhaalde vraag, niet naar verzoekster werd opgestuurd. Wij bezorgen haar dan ook de fiche. Ook is de manier van de verdeling over de verschillende wooneenheden lichtjes gewijzigd, waarbij men wat meer gewicht heeft gegeven aan de vaste kosten ten opzichte van eigenlijke verbruikskosten. Dit betekent dat de vaste kosten voor 30 % worden in rekening gebracht, tegen 25 % vroeger, en dat de eigenlijke verbruikskosten slechts voor 70% meetellen, tegen 75 % vroeger. Dit maakt dus zo geen groot verschil. Van waar dan die hogere afrekening? Uit het detail van haar afrekening blijkt duidelijk dat er vooral in de badkamer een hoger verbruik is geregistreerd. Om een defect aan de meter uit te sluiten stellen wij verzoekster voor om gedurende een hele periode de verwarming in haar badkamer af te zetten en dan te controleren of er verbruik is aangetekend. Dit blijkt niet het geval. Wij kunnen dus niet anders dan besluiten dat zij inderdaad het afgelopen jaar in de badkamer een heel hoog verbruik heeft gehad, voor haar dus een aandachtspunt. Waar ze wel een punt heeft is dat men haar de technische fiche van het meetsysteem had beloofd en dan niet heeft opgestuurd, wat haar sterkte in haar overtuiging dat de metingen niet op een

correcte manier gebeurden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Ongegrond wat de toepassing van de regelgeving betreft: de dienst heeft het geldende systeem voor de afrekening van de verwarmingskosten correct toegepast. Toch zijn er twee elementen in dit dossier die verklaren waarom de burger de zaak niet vertrouwt, zeker als hij vaststelt dat hij een hogere factuur moet vereffenen. In eerste instantie wordt een nieuw registratiesysteem in gebruik genomen, zonder veel uitleg en wanneer verzoekster om uitleg vraagt, namelijk de technische fiche, krijgt zij die niet. Ten tweede is ook de verrekening van de gebruikskosten over de wooneenheden lichtjes gewijzigd en uit ons onderzoek blijkt dat men pas een brief met grondige uitleg krijgt als men er om vraagt. Er wordt hier duidelijk niet actief geïnformeerd.

Aanbeveling:
Wanneer een nieuw registratiesysteem en een aangepaste kostenverdeling worden ingevoerd, is het aangewezen, om duidelijke en uitvoerige informatie hierover te geven, bij de start.

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201004-131
Dakloos.

Ik ben al zeven maanden dakloos. Op aanraden van mijn maatschappelijk assistente heb ik overal gezocht, en mijn domicilieadres is nu op het OCMW. In de privé kom ik nergens aan bod als men hoort dat ik leefloon heb. Ik wens gebruik te maken van mijn voorrang als dakloze als ik er recht op heb. Het is voor mij niet erg duidelijk. Mijn vroegere woning is ongeschikt verklaard niet onbewoonbaar. Ik heb zelf al wat initiatief genomen om aan een woning te komen. Nu ik al zeven maanden dakloos ben, kan ik dan geen aanspraak maken op een voorrangsregeling? In de Verpleegsterstraat, waar mijn moeder woont zijn er zes appartementen al zeker zes jaar leeg. Kan hier dan geen oplossing uit de bus komen?

Onderzoek:
Van het OCMW vernemen wij dat verzoeker ook bij hen staat ingeschreven voor een woning, maar dat heel wat mensen beter gerangschikt staan. Van de Dienst Wonen vernemen wij dat er inderdaad een groot aantal woningen voor het ogenblik leeg staan, waarvan het grootste deel wacht op renovatie. Dit zou op korte termijn kunnen gebeuren, indien men over voldoende vaklui kan beschikken. In ieder geval wordt men hier opnieuw geconfronteerd met het probleem van de langdurige leegstand in de sociale woningen. Het moet dan ook dringend worden aangepakt, als men denkt aan de lange wachtlijsten voor een sociale woning.
Voor het specifieke probleem van verzoeker vernemen wij van het OCMW dat hij, conform de reglementering, voorrang geniet als dakloze en drie maanden later vernemen wij dat hij via het Woonfonds een woning heeft toegewezen gekregen en dat voor hem het probleem dus opgelost is, binnen een redelijke termijn.

Beoordeling: ongegrond
Verzoeker was correct ingeschreven als dakloze bij het OCMW en nadat hij zes maanden dakloos was, heeft verzoeker, conform de regelgeving een woning gekregen, zij het dank zij de tussenkomst van het Woonfonds.

overeenstemming met regelgeving

actieve informatieverstrekking
Verzoek: 201004-144
Verwaarloosd.

Mijn vriendin is eigenares van een huis in de Ballenstraat. Dit huis staat op de lijst van verkrotting. Ik vind het raar dat zij geen bericht heeft ontvangen dat zij de tijd kreeg om dit pand in orde te stellen. Men stelt u toch niet onmiddellijk op de lijst, niet? Men moet toch een kans krijgen om iets te ondernemen? Hoe komt het dat dit pand op de lijst werd gezet? Wie heeft daar het initiatief toe genomen? Ik twijfel of alles hier correct is gebeurd. Het pand naast dat van mijn vriendin is even verwaarloosd. Staat dit dan ook op de lijst?

Onderzoek:
Volgens de Dienst Wonen is het een controleur van hun dienst die een proces verbaal heeft opgesteld voor het betrokken pand, op basis van wat hij van buiten af heeft vastgesteld. De dienst bevestigt ons ook dat op dezelfde dag ook administratieve aktes van verwaarlozing zijn opgemaakt en aangetekend verstuurd voor de aangrenzende panden. Volgens het belastingreglement op verwaarloosde woningen en gebouwen, heeft de aangeschrevene drie maand de tijd om de aktes te betwisten bij de Dienst Wonen. Binnen de drie maanden, na ontvangst van het verweerschrift, moet de dienst een beslissing nemen: ofwel de betwisting inwilligen en dan stopt de procedure, ofwel niet inwilligen en dan wordt het pand op de lijst van verwaarloosde woningen geplaatst, wordt de eigenaar op de hoogte gebracht via een registratieattest en moet hij de belasting betalen. Uit de briefwisseling die de dienst met verzoekster gevoerd heeft blijkt duidelijk dat de dienst verzoekster correct geïnformeerd heeft over haar betwistingsmogelijkheden.

Beoordeling: ongegrond
Verzoekster is duidelijk en volledig geïnformeerd. De regelgeving is correct toegepast.

actieve informatieverstrekking
redelijke termijn
Verzoek: 201005-189
Beloofde premie.

Ik heb een brief gekregen dat op 1 maart 2010 de premie van 550 euro die ik zou krijgen van de Dienst Wonen van de Stad Gent, goedgekeurd was.
Tot hier toe heb ik echter nog niets ontvangen. Ik heb al enkele keren naar de dienst gebeld en telkens krijg ik een ander antwoord. Eerst zou ik de premie binnen de twee maanden na de brief krijgen, nu spreekt men al van drie maanden. We zijn nu eind mei en ik heb nog steeds het geld niet gekregen. Kunt u eens nagaan bij de dienst wanneer ik nu de premie zal ontvangen

Onderzoek:
De Dienst Wonen zegt dat, volgens het geldend reglement, het college van burgemeester en schepenen na ontvangst van het aanvraagformulier en/of bijkomende bewijsstukken binnen de twee maanden beslist of de verhuispremie al dan niet wordt toegekend. De effectieve betaling gebeurt binnen de drie maanden na de beslissing van het college van burgermeester en schepenen.
In het geval van verzoeker: hij heeft zijn premie begin maart 2010 aangevraagd en begin april 2010 heeft het college van burgemeester en schepenen de betaling goedgekeurd.
.Bovendien meldt de Dienst Wonen ons dat de uitbetaling zal plaats vinden begin juni 2010. Alles is binnen de reglementaire bepalingen gebeurd. Maar de dienst heeft heel die procedure aan verzoeker niet uitgelegd. Verzoeker was dus niet op de hoogte van deze regelgeving.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De goedkeuring van de aanvraag en de effectieve uitbetaling verlopen volgens de reglementaire bepalingen maar de Dienst Wonen had de procedure en de geldende termijnen niet meegedeeld aan verzoeker. De dienst had verzoeker op de hoogte moeten brengen van het verdere verloop van zijn aanvraag en van de uitbetaling.

Aanbeveling:
Zorg ervoor dat de burger volledig geïnformeerd wordt over het verder verloop van zijn dossier. Breng hem op de hoogte van het geldende reglement.

overeenstemming met regelgeving
redelijke termijn
Verzoek: 201006-237
Vijf jaar wachten.

Ik ben een Syrische vrouw en moet met mijn man en vier kinderen (van 3 tot 9 jaar) verhuizen. Wij staan al vijf jaar ingeschreven bij de Scheldevallei. De kinderen slapen nu allemaal in één kamer. In de Sleepstraat moeten wij buiten tegen 1 juli. Al geruime tijd staat een woning leeg in Gentbrugge in de Ibisstraat en daar zijn voldoende kamers. Ik weet niet of dit een pand van de Stad is. We zoeken dus een woning met minimum twee of drie kamers, misschien vier. Er is al een brief geschreven naar de huisbaas om ons toch nog iets langer te laten wonen. Wij zijn in grote paniek… omdat we na vijf jaar nog altijd geen enkel uitzicht hebben op een wat ruimer pand. Vooral het meisje van 9 zou toch een aparte kamer willen. Onze andere kinderen zijn drie jongetjes.

Onderzoek:
Navraag bij de Dienst Wonen - Sociale Cel leert ons dat wachtlijsten voor sociale woningen met meer dan twee slaapkamers tergend lang zijn. Bovendien moet er altijd rekening worden gehouden met twee aspecten: ten eerste hebben interne mutaties voorrang en ten tweede hebben huurders van onbewoonbaarverklaarde woningen ook voorrang. Uit verder onderzoek blijkt ook dat dergelijk groot gezin volgens de rationele bezettingsregels enkel een woning met vier slaapkamers kan toegewezen worden waarvoor de wachttijd al een hele tijd langer is dan vijf jaar. Er werd conform de Vlaamse regelgeving gehandeld en dergelijke wachttijden zijn helaas niet ongewoon. De woning waarnaar zij verwezen, blijkt niet leegstaand te zijn: volgens de betrokken huisvestingsmaatschappij is ze nog altijd verhuurd.
De familie in kwestie wordt opnieuw uitgenodigd door de ombudsvrouw om eventuele verdere stappen te bespreken maar wij krijgen geen reactie meer, ook niet na verschillende telefoontjes.

Beoordeling: ongegrond
De bevoegde dienst heeft de regelgeving correct gevolgd en de lange termijnen zijn niet uitzonderlijk of ongewoon.

zorgvuldigheid – fouten
redelijke termijn
Verzoek: 201007-252
Vergeten afrekening.

Ik woon in een appartement van de Stad en heb sedert 2008 geen afrekening meer

ontvangen voor de verwarming. Die afrekening in 2008 was voor het verbruik van 2007. Ik heb gedurende die twee jaar altijd mijn maandelijkse bijdrage voor de verwarming betaald, zoals bepaald door het contract via een domiciliëring bij de bank. Verleden jaar, in 2009, is er ook geen opname geweest van de caloriemeters en we werden ook niet verwittigd. Nu, in april 2010 hing er een bericht dat men op 8 april 2010 tussen 8 uur en 12 uur de meters zou komen opnemen. Ik ben tot 15 uur thuis gebleven maar heb niemand gezien. Ik heb dat per brief gemeld, in het Frans want ik spreek jammer genoeg geen Nederlands. Ik kreeg een brief terug dat er digitaal werd opgenomen. Ik denk niet dat er bij mij digitale meters zijn. Mijn boekhouder heeft gebeld naar de Dienst Wonen en daar heeft men hem gezegd dat alles geblokkeerd is. Ik begrijp het niet goed. Wat ik vraag: dat er een afrekening komt voor 2008 en voor 2009 zodat ik weet of ik moet bijbetalen of terugkrijgen. Waarom dit niet gebeurt, begrijp ik niet.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij de Dienst Wonen blijkt duidelijk dat er een probleem is van doorgeven van gegevens. Sedert de plaatsing van digitale meters, in de plaats van de bitubes die ter plaatse moesten afgelezen worden, heeft de betrokken firma alle moeite om de geregistreerde verbruiksgegevens op tijd door te geven. Nochtans hebben die digitale meters meer dan één voordeel: ze zijn nauwkeurig en er moet niemand meer ter plaatse komen om het verbruik af te lezen, want dit gebeurt in de centrale van het bedrijf. Toch heeft de nieuwe werkwijze enkele kinderziekten die maken dat er voor het complex waar verzoeker woont, sedert 2008 geen gegevens werden bezorgd aan de Dienst Wonen, waardoor er dus ook geen afrekeningen kunnen worden opgemaakt voor de bewoners. De dienst bevestigt ons dat er in de appartementen digitale meters zijn geïnstalleerd. Het klopt dat men de bewoners op voorhand verwittigt wanneer de opname gebeurt, niet omdat men binnen moet zijn, maar opdat de mensen als controle hun verbruik zelf ook zouden kunnen noteren. Het uitblijven van de afrekeningen zorgt voor heel wat ongerustheid en irritatie, zeker bij de mensen die overtuigd zijn dat de
betaalde voorschotten voor hen te hoog liggen en zij dus geld tegoed hebben. Alhoewel de dienst ons verzekert dat zij regelmatig aandringen bij de firma en de firma ook in gebreke heeft gesteld, waarop deze dan belooft het nodige te doen, zijn twee maanden later nog altijd geen afrekeningen doorgestuurd. Wij vragen ons af of de Stad hier, bij de onderhandelingen van een nieuw contract met het bedrijf hier ook geen stok achter de deur moet kunnen inbouwen.

Opvolging:
In november, vier maanden na de klacht, vernemen wij van de Dienst Wonen dat verzoeker een bedrag van bijna 350 euro terug krijgt. Dit versterkt onze mening dat men ernaar moet streven om de afrekeningen binnen een redelijke termijn aan de bewoners te bezorgen.

Beoordeling: geen oordeel
Facturen kunnen niet worden opgemaakt omdat de gegevens door de betrokken firma niet worden doorgestuurd. De onzorgvuldigheid ligt dus bij het bedrijf dat de metingen uitvoert en moet doorgeven. Neemt niet weg dat de Dienst Wonen zich zou kunnen wapenen tegen dergelijke onzorgvuldigheid.

Aanbeveling:
Zorg ervoor dat bij de onderhandelingen voor een nieuw contract er sluitende afspraken worden gemaakt voor het doorgeven van gegevens, met penaliteiten indien de afspraken niet worden nagekomen. In ieder geval moet dit probleem nader bekeken worden.

redelijke termijn
hoffelijkheid

Verzoek: 201007-267
Uitgekafferd.

Ik woon in een stadswoning. De plank aan mijn aanrecht is volledig verzakt en daar komt nu, bij elke gebruik van mijn gootsteen, water in. Ik kan niet anders dan het te gebruiken maar ik vrees dat het binnenkort volledig zal kapot zijn. Daarbij komt dat de woning al heel vochtig is.
Ik heb dit defect overgemaakt aan de technische dienst op woensdag 7 juli. Daar werd mij gemeld dat er een werkfiche zal opgemaakt worden maar dat deze bovenaan de "hoop" wordt gelegd.
Omdat ik vorige keer ook al acht maanden heb moeten wachten tot wanneer men een defecte ventilator is komen maken, belde ik een dag later terug naar de technische dienst om te vragen om hier toch zeker vlug werk van te maken. De persoon die ik toen aan de lijn had, heeft me werkelijk uitgekafferd.
Ik bel nu naar de ombudsvrouw omdat ik niet wil dat het terug zo lang duurt vooraleer er iets gedaan wordt aan mijn aanrecht. Als deze situatie nog lang aansleept, zal het aanrecht volledig kapot zijn. Ik vraag me ook wel af of dit nu voor de eigenaar is of voor de huurder?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat huurders van stadswoningen defecten dienen te melden aan een meldnummer van de Dienst Wonen. Deze dienst geeft de melding dan door aan de Dienst Onderhoud Gebouwen. De Dienst Wonen kan nooit een afspraak noteren voor herstelling.
Wij ontvangen deze vraag op 12 juli, dus vijf kalenderdagen nadat verzoeker haar melding heeft doorgegeven. Volgens de Dienst Wonen werd de melding op 8 juli aan de Dienst Onderhoud Gebouwen doorgegeven. De Dienst Wonen ontkent dat bij de intake werd gecommuniceerd op de wijze waarnaar verzoekster verwijst. De Dienst Onderhoud Gebouwen meldt op 15 juli dat men al ter plaatse ging, maar dat niemand thuis was en dat de opdracht zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.
Over het gebrek aan hoffelijkheid sluiten de versies van verzoekster en diensten niet aan op elkaar. De opdracht wordt binnen een redelijke termijn uitgevoerd.

Beoordeling: geen oordeel
Geen oordeel wat betreft het gebrek aan hoffelijkheid.
Ongegrond wat betreft het niet houden aan een redelijke termijn.
Burger is hier onredelijk.

coördinatie
Verzoek: 201009-330
Aanvraag lege stadswoning.

Ik ben 67 jaar en zal binnenkort op straat komen te staan. Ik ben al vijf jaar weduwe met klein pensioen en 66 procent invalide. Nu moet ik mijn huurhuis na 28 jaar verlaten omdat het verkocht is. Ik ben pas sinds juli 2009 bij de Stad ingeschreven maar al langer bij de Volkshaard en Woningent. Ik heb diverse plaatsen opgegeven: Rooigemlaan, Malpertuus, Goudvinkstraat, Briel en Violierstraat, Brugsepoort en Bloemekenswijk, Ferrerlaan, Muide, Malem. Ik ben werkelijk ten einde raad en heb nooit in een sociale woning gewoond. De zoektocht is dus ook vrij onbekend.
Ik weet dat er in de Thuishaven appartementen leeg staan. Ook in de Roggestraat, in de Kogelstraat en de Suikersteeg staan er appartementen leeg. Waarom kan ik zo'n leeg appartement niet krijgen?
Ik heb zeer weinig mogelijkheden op de privé-markt met mijn klein pensioen van een kleine 1000 euro.

Onderzoek:
De Dienst Wonen bevestigt ons haar inschrijving, maar voegt eraan toe dat het niet gemakkelijk zal zijn om op korte termijn een oplossing te vinden. Verzoekster geniet van geen enkele voorrangsregel. Wat de leegstaande appartementen betreft, zegt de Dienst Wonen dat alles wat kan verhuurd worden, ook zo rap mogelijk wordt toegewezen. Nu blijkt toch uit het onderzoek dat er bij één appartement een fout geslopen is bij het doorgeven van een werkorder. Na onze tussenkomst wordt dit rechtgezet, maar dit verandert natuurlijk niets aan het feit dat verzoekster haar beurt zal moeten afwachten, conform het toewijzingsreglement. Gelukkig krijgt verzoekster een toewijzing via een andere huisvestingsmaatschappij.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Eén van de leegstaande appartementen stond niet op de lijst voor herstelwerken. Dit is dus niet het eerste dossier waar we een aanwijzing krijgen dat het soms fout loopt bij het doorgeven van werkorders in Planon.

Aanbeveling:
Het is aangewezen om in samenwerking met de Dienst Onderhoud Gebouwen een controlesysteem uit te werken voor het doorgeven en opnemen van defecten en herstellingswerken voor de sociale woningen van de Stad.

consequent handelen
redelijke termijn
Verzoek: 201009-342
Ingeschreven.

Ik ben zes jaar ingeschreven in Stad Gent dienst woningen. Ik heb echt een woning .nodig. Ik woon op een appartement met een slaapkamer en niets van comfort. Ik heb al meerdere malen gebeld naar dienst woningen. Ook naar daar geweest maar ze hebben keer op keer geen woning. Ik heb ook evenveel recht als alle anderen die ingeschreven zijn. Mijn dochter is bijna zes jaar en slaapt ook bij mij op de kamer en ze kan nergens haar taken maken voor school. Ik heb ook een tweeling van 24 maanden. Het is hier veel te klein. Als ik beroep doe voor dat er iemand zou komen kijken hoe ik leef, zeggen ze dat het niet nodig is dat er iemand komt kijken. Van zodra er een woning is zou ik die krijgen maar ik heb nog niets gezien. Die belofte is gedaan in mei 2010. We zijn september en nog niets. Ik hoop dat er iemand begrip kan opbrengen voor mijn situatie en me kan verder helpen.

Onderzoek:
Volgens de Dienst Wonen voldoet het huidige appartement van verzoekster aan de woonnorm. Er is wel sprake van ‘feitelijke overbewoning’ sinds het gezin werd uitgebreid met een tweeling.
De dienst bevestigt dat verzoekster sinds 2004 een sociale woning van de Stad vraagt. Bij de actualisatie van de kandidaten voor 2009 stelde de dienst vast dat het inkomen van het gezin te hoog was om een toewijzing te krijgen. Op dat moment bestond het gezin nog uit beide ouders en één kind. Verzoekster kon dus tot dan geen toewijs krijgen. Op 16 juli 2009 werd het dossier geactualiseerd na de geboorte van de tweeling. Vanaf dan komt verzoekster wel weer in aanmerking voor een toewijzing. Er zijn voldoende personen ten laste waardoor het gezinsinkomen onder het toegelaten maximum valt. Op 1 maart 2010 deed de echtgenoot ook afstand van de inschrijving ten voordele van verzoekster.
Nog volgens de dienst moet, gelet op de gezinssamenstelling, het gezin een woning krijgen met minstens drie slaapkamers. De vraag voor dit soort woningen is groot en het verloop is heel erg klein: dit zou wel eens 15 jaar kunnen duren.

Op de lijst van alle actieve kandidaten die geïnteresseerd zijn in een woning (appartement of huis) met drie slaapkamers (of meer) staat verzoekster op plaats 205 qua chronologie. Er is een grote wachttijd voor grote woningen. Er zijn in onze stad te weinig sociale woningen om aan de aanvragers sneller een woning te kunnen toewijzen.
Verder deelt de dienst mee dat verzoekster bij de inschrijving heeft gemeld: 'ligging: geen voorkeur'. Toch zou zij in praktijk haar keuze uitsluitend laten vallen op de ruime huizen in de Bloemekenswijk.
Nog volgens de dienst is het niet evident dat een eerst vrijkomende woning aan haar toekomt. De dienst kan geen engagement toezeggen.
Verzoekster kan zich best ook inschrijven bij de sociale huisvestingmaatschappijen en bij het Vlaams Woningfonds.
Dat verzoekster niet binnen een redelijke termijn aan een woning geraakt, heeft heel duidelijke materiële redenen. Het is daarom ook niet mogelijk dat de dienst aan verzoekster een woning zou hebben beloofd.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn
Verzoek: 201010-361
Piepend bed.

Mevrouw, ik kom ten einde raad bij u want ik weet niet meer wie het probleem kan oplossen. Ik woon nu twee jaar in De Horizon en ik heb in die twee jaar nog geen enkele nacht kunnen doorslapen. Oorzaak is mijn bovenbuur, die heel de nacht door voor lawaaihinder zorgt. Die man slaapt blijkbaar in een kramiekel bed en zo hoor ik heel de nacht dat bed piepen en kraken, hij staat op en loopt rond en dan ploft hij weer in zijn bed, om dan verder te woelen. Ik word er gek van. Ook zijn bovenbuur en nog een andere buur hebben er al over geklaagd. We hebben het probleem al met hem besproken maar hij ontkent het. We hebben al verschillende keren de consulente van de Dienst Wonen hierover aangesproken. Ze zegt dat ze met die man eens zal spreken. Maar er verandert niets. Ik ben 87 jaar en zou toch eens een nachtje rustig willen slapen. Het kan toch niet zijn dat ik omwille van die man nu slaappillen moet nemen.

Onderzoek:
De consulente van de Dienst Wonen, verantwoordelijk voor het complex, zegt dat ze op de hoogte is van de problemen en dat ze al verschillende gesprekken gehad heeft met de persoon over wie geklaagd wordt. Het probleem is echter dat de man het financieel niet breed heeft en dus geen nieuw bed kan kopen. Er is contact opgenomen met de karweidienst van het OCMW, maar het was even wachten tot zij het bed komen herstellen, tot tevredenheid van de gebruiker en zijn buren. Het is dus niet zo dat de consulente geen initiatief genomen had na de klachten, maar men moest dus even (meer dan 1,5 jaar) wachten tot de karweidienst kon komen.

Beoordeling: ongegrond
De oplossing heeft wel heel lang op zich laten wachten maar hier is deze burger met het piepend bed diegene die zijn verantwoordelijkheid had moeten nemen.

adequate communicatie
zorgvuldigheid - procedure
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201012-478

Premie pelletkachels.

Ik heb twee pelletkachels aangekocht. De eerste heb ik bij ons beneden in de woning geplaatst en heb hiervoor op 5 november een premieaanvraag voor pelletkachels ingediend bij de Dienst Wonen. Ik heb daar dan ook al een premie van 250 euro voor gekregen.
Ondertussen hebben we de verbouwingen aan de zolder afgerond en hebben we terug een pelletkachel aangekocht om deze zolder te verwarmen. Deze kachel werd pas besteld nadat we de eerste premieaanvraag al hadden ingediend.
Aangezien deze verbouwing diende om onze nog thuiswonende zoon van 26 jaar wat meer privacy te geven, werd de aankoop van deze kachel dan ook op zijn naam geregistreerd. Het adres blijft uiteraard hetzelfde.
Net als de eerste keer heb ik op 9 december een premieaanvraag ingediend. Groot was mijn verbazing dan ook toen we begin deze week een telefoontje kregen van de Dienst Wonen met de mededeling dat de aanvraag geweigerd was omdat het om een gezamenlijke aankoop moet gaan. Volgens de dienst zou dit duidelijk vermeld staan in de formulieren maar ik kan dit er niet uit opmaken.
Ik kan me niet voorstellen dat je enkel een premie kan krijgen als de aankoop gezamenlijk wordt gedaan. Ik kon toch moeilijk al een kachel kopen zonder deze te kunnen gebruiken.

Onderzoek:
Het uitbetalen van een premie voor een pelletkachel valt onder het reglement op de Stedelijke Verbeteringspremie voor Elektriciteit, Verwarming en Opstijgend Vocht. In artikel 2 van dit reglement staan de voorwaarden wat de woning betreft. Hierbij staat in §2 dat de premie, die gekoppeld is aan de woning, maar éénmaal per onderdeel kan uitbetaald worden en met 'onderdeel' bedoelt men het onderdeel van de premie: elektriciteit of verwarming of vocht, voor éénzelfde woning. Aangezien de klager reeds een premie voor verwarming heeft gekregen voor zijn woning, kan hij voor datzelfde onderdeel dus geen premie meer krijgen.
De Dienst Wonen heeft dus terecht de tweede premieaanvraag geweigerd op basis van dit reglement.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De Dienst Wonen kan op basis van het reglement op de Stedelijke Verbeteringspremie voor Elektriciteit, Verwarming en Opstijgend Vocht slechts éénmaal de premie voor de pelletkachel uitbetalen maar de terminologie kan veel duidelijker.

Aanbeveling:
Gebruik klare en duidelijke taal in de reglementen. Zeg bv. wat je met 'onderdelen' bedoelt. Geef het kind een naam dat iedereen kan begrijpen.

10.7. Parkeerbedrijf

Verzoek: 201002-70
Ontoegankelijke garages.

Wij hebben een vraag tot bemiddeling naar aanleiding van de werken in de Sint-Niklaasstraat. Wij huren in die straat een garage maar wij zijn geen bewoners, dus hebben wij geen bewonerskaart. Door die werken zullen wij gedurende enkele maanden onze garage niet meer kunnen gebruiken.
De huur van deze garages (en dat gaat toch om 100 euro in de maand) loopt gewoon door

en bovendien moeten we dan ook nog betalen bovengronds of voor een andere parking. In de binnenstad is dit ook hoog. Als het om kortstondige werken gaat, is dat iets anders, maar nu gaat het om langdurige werken die toch een drietal maand kunnen duren; naast de overlast in onze winkels. Vandaar de vraag om voor de duur van de werken bovengronds een soort tijdelijke parkeerkaart aan te bieden of een alternatieve goedkope plaats in een ondergrondse garage.

Onderzoek:
Dit probleem gaat over tientallen garages die tijdens de werken niet meer bereikbaar zullen zijn. Vandaar dat wij bij de schepen van Mobiliteit bemiddelen om toch tot een redelijke tegemoetkoming te komen. Uit de besprekingen met het Parkeerbedrijf komt een oplossing uit de bus: wie een garage heeft of huurt in de Sint-Niklaasstraat heeft de keuze uit drie mogelijkheden:
1. een gratis parkeerkaart voor het centrum;
2. een abonnement bewonerstarief voor de Sint-Michielsparking;
3. een tijdelijk abonnement van De Lijn.

Verzoekster is tevreden over het voorstel van compensatie.

Beoordeling: geen oordeel

adequate communicatie
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201001-2
Onrechtmatig kerstgeschenk.

Op 24 december 2009 bezorgde een parkeerwachter mij een niet zo aangenaam, maar .wel onrechtmatig parkeerbiljet om 12u48 op de voorruit van mijn wagen op de Franklin Rooseveltlaan 235 te Gent. Vermits ik het volle bedrag van 6 euro cash betaald had op parkeermeter 243 had ik recht op parkeertijd tot 15u01. Dit biljet was duidelijk leesbaar achter mijn voorruit geplaatst aan de bestuurderszijde.
Ik zag me bijgevolg genoodzaakt dit ‘kerstgeschenk’ van 50 euro niet te betalen, vermits ik volledig in mijn recht was, en dit te wijten moest zijn aan een vergissing van de controleur. Het Parkeerbedrijf zei mij echter dat ik op een voorbehouden bewonersplaats stond en dat ik de retributie toch moet betalen.
Als niet-inwoner van Gent kan men moeilijk van mij verwachten dat ik de lokale regeling volledig ken en er rekening mee houd. De parkeermeter stond nauwelijks een vijftigtal meter van de plaats waar ik geparkeerd stond. Ik zie nog steeds niet in waarom een geldige bijdrage in de parkeermeter, binnen de voorziene parkeertijd, nog eens extra bestraft wordt met 50 euro.
Ik kan zeer goed begrijpen dat een bewonerskaart bepaalde faciliteiten biedt, maar dan dien je de Franklin Rooseveltlaan af te sluiten voor niet-bewoners en moet je nietsvermoedende burgers niet de illusie bezorgen dat er op democratische wijze geparkeerd kan worden. Ik wens deze uiterst dubbelzinnige situatie aan de kaak te stellen, zonder hiervoor een ingewikkelde juridische procedure te starten, zoals de administratie parkeercontrole suggereert. Ik wens evenmin het slachtoffer te zijn van verwarrende verkeersborden die onduidelijkheid doen ontstaan en in tegenspraak zijn met parkeermeters die hierover niets vermelden. Transparantie is toch wat elk openbaar bestuur nastreeft.
Ik hoop dat ik een goed gevoel kan blijven behouden over de prachtige en aangename stad die Gent is, en ik deze volgens mij volkomen onterechte bijdrage van 50 euro, die me extra werd aangerekend, niet hoef te betalen.

Onderzoek:
We gaan ter plaatse: de voorbehouden bewonersplaatsen zijn duidelijk aangegeven met

een begin- en eindbord. Vanaf de plaats waar verzoeker geparkeerd stond tot de parkeerautomaat die hij gebruikte is het ongeveer 40m. Om aan de parkeerautomaat te geraken, moet men echter een straat oversteken. Vanaf de automaat is het beginbord van de voorbehouden bewonersplaatsen ook heel duidelijk te zien.
De verkeersborden zijn duidelijk en de parkeerautomaat staat niet verwarrend. De retributie werd dus terecht en correct uitgeschreven.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201001-15
Verdwaalde bewonerskaart.

Aanleiding voor mijn contactname is een brief (dd. 5 januari 2010) die ik van het .Parkeerbedrijf ontvangen heb. Het gaat om een aanmaning om een “retributie van 25 euro” te betalen. Kennelijk werd op 3 december 2009 een retributieformulier onder de ruitenwissers van onze wagen gestopt omdat we niet in orde waren “met het parkeerregime”.
We waren met verstomming geslagen. Zo’n formulier hebben we nooit gezien. Ik kan me voorstellen dat dit excuus wel vaker aangewend wordt, maar ik kan alleen naar waarheid stellen dat noch ikzelf, noch mijn partner of buren zoiets hebben vastgesteld. En hoewel we heel veel burgerzin aan de dag leggen (we zijn erg actief in de wijk), en we boetes niet doen verdwijnen en normaliter gerust zouden betalen bij een gemaakte fout, wil ik hier toch schetsen waarom ik principieel de grootste moeite heb met deze boete. Ik blik hieronder even terug op een aantal maanden van problemen met het Parkeerbedrijf…In juni 2009 verviel de geldigheid van onze bewonerskaart. Omwille van verbouwingswerken en hospitalisaties ontging ons (voltijds werkenden met drie kinderen) dit feitje volledig. Tot we eind augustus of begin september ons dat – met een schok – realiseerden. We hebben toen meteen een aanvraag voor verlenging via internet (e-loket) gedaan. We ontvingen een aantal dagen nadien een standaardbrief, waarin stond dat er wat scheelde met onze aanvraag en we de gevraagde kaart niet konden krijgen en dat we contact moesten opnemen met het Parkeerbedrijf.
Toen we dat deden legde men uit dat we niet in aanmerking kwamen voor een verlenging, aangezien we al even geen geldige kaart meer hadden. We moesten gewoon de procedure aanvatten om een nieuwe bewonerskaart te verkrijgen. Dat we de gebruikelijke kattebel voor verlenging van hunnentwege niet gekregen hadden, vertelde men, lag aan ict-problemen bij het Parkeerbedrijf in die periode. Soit. We vroegen vervolgens een compleet nieuwe bewonerskaart aan en kregen daags nadien opnieuw de zelfde standaardbrief als hierboven beschreven. We probeerden het toen nog maar eens, maar kregen voor de derde keer op rij dezelfde standaardbrief in de bus… Dat moet dan al oktober (november?) geweest zijn. Omdat ik deze onbegrijpelijke en ontmoedigende toestanden echt wou stoppen, heb ik op een zaterdagochtend met Gentinfo gebeld om mijn verhaal te doen en hen te vragen of zij ons wél konden verder helpen in dit wanhopige dossier. We wilden immers geen boete oplopen. Ze vonden het erg vreemd, maar moesten ons (begrijpelijkerwijze) doorverwijzen naar de collega’s van het Parkeerbedrijf.
Kort nadien heb ik het Parkeerbedrijf gebeld (enkel op weekdagen mogelijk) met een schets van de vele stappen die we de voorafgaande tijd al ondernomen hadden, en dit zonder succes. En om hen met aandrang te vragen voor eens en voor altijd onze aanvraag voor de nieuwe bewonerskaart te willen regelen en toesturen. De vrouw aan de lijn toonde veel begrip en verzekerde ons dat dit nu écht in orde zou gaan komen: de kaart zou eerstdaags in de bus vallen.
Het bleef zonder vervolg; we konden nog altijd geen kaart achter de voorruit van onze enige wagen schuiven… We wachtten toch nog even verder af, je wist maar nooit. Op onze oude

kaart had ik al een hele tijd “in behandeling” geschreven voor eventuele parkeerwachters.
Op woensdag 16 december 2009 wilde ik de koe bij de horens vatten en persoonlijk langsgaan in de kantoren van het Parkeerbedrijf voor een bewonerskaart. Een half jaar pogingen tot ons in orde stellen met de parkeerregeling voor bewoners, zonder succes: we waren het moe. De man aan de balie aanhoorde ons – toegegeven – vreemde verhaal van vruchteloze pogingen, en kon in zijn pc zien dat er inderdaad een aantal stappen gezet waren. De laatste fase was wanneer een bewonerskaart zou zijn opgestuurd (eind oktober of november, precieze datum weet ik niet meer), inderdaad na mijn laatste telefonisch contact met de medewerkster, voor die aanvraag. Daaruit leidde hij af dat we de bewuste kaart gewoonweg verloren hadden, of tenminste, dat het Parkeerbedrijf ons nu op die manier beschouwt (“want onze pc toont dat de kaart hier vertrok”, luidde het. En “heel wat mensen misleggen die kaart”). Ik kon de “vervanging voor de verloren bewonerskaart” meekrijgen in ruil voor 20 euro. Toen ik zei dat we de kaart (nog steeds) niet gekregen hadden en dat er misschien toch iets misgelopen was bij de diensten van Parkeerbedrijf of De Post, en dat ik bezwaar had tegen het betalen voor iets waar wij als Gentse burgers/belastingbetalers gratis recht op hoorden te hebben, bleef de diagnose dat de fout bij ons lag.
Dat botst met mijn rechtvaardigheidsgevoel en ik kon wel beginnen huilen. Zelf in een administratie werkende, heb ik begrip voor procedures, maar het blijft mijns inziens toch zaak om ook oog te hebben voor ‘de geest’ van een regelgeving.
Vandaar dat ik graag een beroep had willen doen op uw dienst voor bemiddeling. De boete begin december was er nooit geweest als het bedrijf in de maanden voordien bij een of andere van onze aanvragen z’n werk had gedaan. Alvast onze dank voor uw tijd en moeite.

Onderzoek:
Normaal gezien moest verzoekster automatisch een nieuwe bewonerskaart krijgen. Door technische problemen is dat echter niet gebeurd.
Toen verzoekster haar bewonerskaart wou verlengen was haar oude kaart echter al zo lang vervallen dat ze een nieuwe kaart moest aanvragen. Dat werd haar ook meegedeeld, maar blijkbaar was daar een misverstand over waardoor ze nog twee keer een verlenging aanvroeg via het e-loket in plaats van een nieuwe bewonerskaart. Daardoor kreeg ze telkens opnieuw de boodschap dat deze actie niet mogelijk was en dat ze contact moest opnemen met het Parkeerbedrijf.
Toen verzoekster dat deed, was bij het Parkeerbedrijf duidelijk geworden welke impact de technische problemen hadden en de bediende aan de telefoon heeft daarom de aanvraag voor verzoekster in orde gebracht. De bewonerskaart werd opgestuurd, maar blijkbaar is die verloren gegaan bij De Post.
Toen verzoekster opnieuw contact opnam met het Parkeerbedrijf omdat ze nog steeds geen bewonerskaart had, heeft de bediende de procedure correct gevolgd door 20 euro aan te rekenen voor een duplicaat. Gezien de omstandigheden was dit eerder ongelukkig, maar wel correct.
Aan de oorsprong van de klacht lag een technisch probleem en daarna kwamen daar nog eens misverstanden en overmacht bij waardoor verzoekster zich onrechtvaardig behandeld voelde. Verzoekster had eigenlijk automatisch een bewonerskaart moeten ontvangen en dan waren er helemaal geen problemen ontstaan. Het Parkeerbedrijf verontschuldigt zich hier dan ook voor. Zij nemen contact op met verzoekster om alles in

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Aan de basis lag een technisch probleem. Door een samenloop van omstandigheden is dit echter uitgegroeid tot een klacht. Het Parkeerbedrijf verontschuldigt zich hiervoor en brengt alles in orde.

Coulance

Verzoek: 201001-16
Vervangwagen voor Nieuwjaar.

Op 2 januari 2010 stelde mijn zoon vast dat zijn auto defect was, hij moest dus een vervangwagen hebben en omdat het een moeilijke periode was, hij kon het Parkeerbedrijf noch de garage bereiken, vroeg hij dus aan ons, zijn ouders, om onze auto als vervangwagen te gebruiken.
In de straat waar hij woont, kon hij niet parkeren, dus hij moest naar de Sint-Lievenspoortstraat waar de parkeerdruk groot is en waar er bewonersplaatsen zijn. Hij besliste dus om zijn vervangwagen op een bewonersplaats te zetten, zijn bewonerskaart erin te stoppen en zelf nog een ticketje te kopen.
De parkeerdruk is daar zeer groot en hij vond geen plaats op een niet-bewonersplaats en dacht als bewoner toch in orde te zijn. We waren ons niet van enig kwaad bewust en we wisten niet dat we ook nog een mail naar het Parkeerbedrijf hadden moeten sturen. Niemand is toch verplicht om een vervangwagen van de garage te nemen? Zeker als je weet dat het 2 januari is.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf zegt dat ze via het e-loket een gebruiksvriendelijke procedure hebben om een bewonerskaart voor een vervangwagen aan te vragen. De zoon kon hier gebruik van maken, ook al was het Parkeerbedrijf zelf gesloten. Volgens het Parkeerbedrijf geldt het moment waarop een bericht hen bereikt als kennisgevingsmoment en eventueel later uitgeschreven retributies worden geannuleerd.
Het Parkeerbedrijf zegt dat het de nodige moeite heeft gedaan om een gebruiksvriendelijke procedure uit te werken en dat het dit ook communiceert naar de burger via verschillende kanalen. Volgens het Parkeerbedrijf ligt er ook een verantwoordelijkheid bij de burger om actief op zoek te gaan naar deze informatie en om zich in orde te stellen.
Een bewonerskaart is nummerplaatgebonden en de parkeercontrole is hier op gebaseerd. Omdat de zoon het Parkeerbedrijf niet op de hoogte bracht over de vervangwagen was er geen link tussen zijn bewonerskaart en de nummerplaat van de vervangwagen. Daarom is het Parkeerbedrijf niet bereid om te annuleren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Aan de ene kant moet het Parkeerbedrijf zich aan de regels houden: er moet een band zijn tussen bewonerskaart en nummerplaat. Aan de andere kant heeft de bewoner recht op een bewonerskaart waarmee hij in zijn buurt kan parkeren, was het 2 januari en heeft hij ook nog een ticket gekocht.
Volgens ons is er een meer coulante houding mogelijk, maar de zoon kon inderdaad het Parkeerbedrijf ten minste op de hoogte brengen. Maar ja, het was wel 2 januari en het bedrijf was gesloten. Niemand is verplicht om een computer te bezitten

klachtenmanagement
Verzoek: 201001-26
Administratieve kosten.

.Op 21 januari 2010 haalde ik bij De Post een aangetekende zending op van de Stad Gent - cel Parkeercontrole. Hierin las ik dat ik 45 euro moest betalen aangezien ik op 17 november 2009 geen parkeerticket had gestoken. Ik heb die bewuste dag geen retributieformulier onder mijn ruitenwisser gevonden, zoals vermeld in de brief. Hierdoor kon ik dus niet weten dat ik moest betalen.
In deze aangetekende brief staat ook dat er mij een eerste herinneringsbrief is gestuurd. Hier is geen datum ingevuld.
Ik heb deze herinnering nooit gekregen, anders zou ik die zeker betaald hebben, want ik

besef ook dat er anders kosten bijkomen. Als ik geen herinnering krijg kan ik die natuurlijk niet betalen!
Aangezien ik dus die herinnering niet heb gekregen en betaald, is de retributie verhoogd met 20 euro. Ik weiger deze extra kost te betalen aangezien ik deze herinnering nooit heb gehad en dus niet eerder kon betalen. Ik betaal enkel 25 euro.
Ik nam contact op met de cel Parkeercontrole en heb mijn situatie uitgelegd. Ik weet de persoon met wie ik contact had haar naam niet meer. Hierop kreeg ik het antwoord dat er mij een herinnering is gestuurd en dat ik sowieso 45 euro moet betalen. Men zei me dat deze kost niet kan wegvallen omdat dit allemaal vaststaat in reglementen. Er werd geen gehoor gegeven dat ik deze herinnering nooit heb gekregen. Er werd gezegd: ”Het is jouw verantwoordelijkheid, bij ons is er het bewijs dat de herinnering verstuurd is”. Het is natuurlijk wel vreemd dat er bij mijn brief geen datum van herinnering is ingevuld.
Toen ik zei dat ik deze extra kost niet wilde betalen aangezien ik deze herinnering nooit heb gehad, zei ze dat het mijn verantwoordelijkheid was en dat die 20 euro extra sowieso als schuld in de computer ging blijven zitten. Ze vermeldde ook nog dat deze extra kosten er zijn om zo de wanbetalers aan te pakken en dat dikwijls de brave burger hierdoor ook gestraft wordt. Maar dat er geen uitzondering gemaakt kan worden.
Ik betaal dagelijks mijn parkeerticket, wat een kostelijke zaak is en ik ben geen wanbetaler. Die tweemaal op een jaar dat ik geen ticket had, kwam omdat ik geen klein geld bij me had. Die ene boete (26 november 2009) heb ik betaald toen er een herinnering kwam, dus dat bewijst dat ik niet van kwade wil ben.
Ik vroeg dan zelf wat ik kon doen, want dat ik niet akkoord ging en ze zei dat ik desnoods klacht kon neerleggen bij De Post en dat die dit maar moeten uitzoeken. Dit is een onbegonnen spel in mijn ogen waar ieder zijn staart zal intrekken en waarvan ik de dupe ben. Dan heb ik dus naar het nummer van de ombudsdienst gevraagd.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf zegt dat de retributie werd uitgeschreven op 17 november 2009 en dat de eerste aanmanig werd verstuurd op 18 december 2009. De tweede aanmaning werd dan via een aangetekend schrijven verstuurd op 19 januari 2010. Op dat moment kwam er 20 euro administratiekost bij.
We gaan ook zelf kijken bij het Parkeerbedrijf hoe het softwaresysteem voor aanmaningen werkt. Het systeem kan pas een tweede aanmaning genereren als er effectief een eerste aanmaning werd verstuurd. Zolang er dus geen eerste aanmaning was, kan er nooit een tweede aanmaningsbrief gemaakt worden en kunnen er dus ook geen kosten bijkomen.Er kan natuurlijk altijd iets misgaan tussen het Parkeerbedrijf en de geadresseerde, maar daar is De Post verantwoordelijk voor en niet het Parkeerbedrijf. Er zijn voldoende aanmaningen om te betalen voor er kosten aangerekend worden: de retributie zelf en de herinneringsbrief.
Bij verzoekster zijn die blijkbaar allebei verloren gegaan, maar het Parkeerbedrijf kan niet zomaar de administratieve kosten laten vallen. Ten eerste is er nu eenmaal de procedure die het Parkeerbedrijf moet volgen en ten tweede zijn er ook effectief kosten gemaakt (werkuren, eerste herinnering, aangetekend schrijven, …). Daarnaast is er ook het gelijkheidsbeginsel: als het Parkeerbedrijf voor verzoekster zou annuleren, moet het dat doen voor iedereen die zegt dat ze geen aanmaningen hebben ontvangen.

Beoordeling: ongegrond
De boodschap die het Parkeerbedrijf moest brengen is allesbehalve aangenaam en we begrijpen de reactie van verzoekster, maar het Parkeerbedrijf kan wel degelijk aantonen dat de nodige herinneringen verstuurd zijn. Het Parkeerbedrijf kan hier geen uitzondering maken voor verzoekster.

zorgvuldigheid - fouten
klachtenmanagement

adequate communicatie
Verzoek: 201002-31
Onbeantwoorde mails.

Ik richt me tot u aangaande een parkeerboete die me gegeven werd op 5 december 2009. Mijn wagen heeft een duidelijk zichtbare bewonerskaart aan de voorruit vastgeplakt die geldig is voor zone 9 tot 29 juli 2011.
Mijn auto stond op 5 december om 11u00 geparkeerd op de Charles De Kerchovelaan. De site van het Parkeerbedrijf vermeldt dat deze straat zich in mijn bewonerszone bevindt.
Op de aanmaning die ik per post kreeg, schreef ik een mail op 7 januari 2010. Op 9 januari heb ik naar het Parkeerbedrijf gebeld en gevraagd naar het antwoord op mijn mail en herhaald waar het om ging. Het antwoord was dat de mails nog niet beantwoord waren. Daarna heb ik niets ontvangen.
Vandaag, 1 februari 2010, kreeg ik een retributie om 45 euro tegen morgen uiterlijk over te schrijven.
Is het mogelijk dat u deze zaak kunt onderzoeken en rechtzetten aub? Tevens waardeer ik een (totnogtoe uitblijvend) antwoord van het Parkeerbedrijf.

Onderzoek:
Op de foto's van het Parkeerbedrijf is niet te zien of er een bewonerskaart voorlag omdat de vaststeller enkel een foto van de nummerplaat nam. Verzoekster heeft echter wel degelijk een geldige bewonerskaart voor die zone en haar retributie wordt dan ook geannuleerd. Het Parkeerbedrijf zegt dat ze de mail van verzoekster niet terug vinden. Vermoedelijk is hij nooit toegekomen omdat hij door het computersysteem als spam werd beschouwd. Daardoor werd de aanmaningsprocedure ook niet stopgezet.
Het telefoontje naar de cel Parkeercontrole is volgens het Parkeerbedrijf moeilijk te achterhalen, maar ze zeggen dat daar duidelijk iets is misgelopen in de communicatie.

Beoordeling: gegrond
De retributie mocht in de eerste plaats nooit uitgeschreven worden. Als de vaststeller een foto van de voorruit had genomen, zou een rechtzetting ook veel sneller verlopen zijn.
De behandeling van de klacht bij het Parkeerbedrijf liet ook te wensen over. De non respons op de mail is waarschijnlijk te wijten aan technische redenen, maar bij het telefoontje kon er wel degelijk opgetreden worden. Pas na onze tussenkomst wordt de retributie geannuleerd.

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201002-45
Supplementair parkeerticket.

Op 7 december 2009 hadden we een vergadering om 13u00 op de Vlasmarkt. We parkeerden onze auto reglementair op het pleintje voor de Sint-Jacobskerk en staken er een parkeerbiljet in ter waarde van 3 euro, dus voor een duur tot 14u30.
Ongelukkig liep deze meeting uit tot circa 15u30 en we kregen een parkeerbon. We gingen hiermee niet akkoord en we schreven 2 euro supplementair op de rekening van het Parkeerbedrijf voor het niet betaalde uur.
Men eist nu van ons nog 23 euro zogenaamde retributiebelasting.
Ik merkte op, en ik merk dit eveneens aan u op, dat sinds maanden het parkeren met behulp van de gsm niet meer werkt en ons dus in dergelijke omstandigheid geen kans wordt gegeven om een gepast parkeerbedrag te betalen: ofwel is dit bedrag te hoog, ofwel te laag.
We vragen u dan ook beleefd tussen te komen om niet alleen de retributiebelasting teniet te doen, maar eveneens te zorgen dat binnen de kortste keren het gsm-parkeren wordt hersteld. Iets wat trouwens in alle grotere en minder grotere steden functioneert.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf zegt dat het gsm-parkeren in Gent werd stopgezet wegens technische problemen. Er wordt volgens het Parkeerbedrijf ook zo snel mogelijk naar een nieuw systeem gezocht. De afwezigheid van gsm-parkeren is volgens het Parkeerbedrijf echter geen reden om de retributie van verzoeker te annuleren. De resterende 23 euro blijft dus verschuldigd.
Artikel 27.3.1.1° van de wegcode zegt: “Op plaatsen met parkeermeters of parkeerautomaten geschiedt het parkeren op de wijze en onder de voorwaarden die op deze toestellen zijn vermeld.” Op de parkeerautomaten staat onder andere: "Parkeerbiljet (tarief 1). Uitgereikt door een vaststeller. 5 uur parkeertijd = € 25,00 (ondeelbaar). Betaling binnen de vijf dagen."
Verzoeker zegt zelf dat zijn ticket verlopen was en op het moment van de vaststelling beschikte hij dus niet over een geldig parkeerbewijs. Op de automaat staat dat er dan een retributie tarief 1 wordt aangerekend door de vaststeller en dat dit ondeelbaar is. Verzoeker moet dus nog 23 euro betalen.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:
Speel korter op de bal wat het gsm-parkeren betreft.

zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201002-55
Wachten op… retributies.

Mijn vriendin en ik verhuisden eind vorig jaar binnen Gent. We deden onze aanvraag tot adreswijziging via het e-loket op 4 december 2009. Diezelfde dag nog is mijn vriendin langs geweest bij het Parkeerbedrijf om onze bewonerskaarten te vernieuwen. Ze kreeg echter de mededeling dat we daarmee moesten wachten tot de wijkagent was langs geweest. Geen nieuwe bewonerskaart dus.
Die woonstvaststelling bleef maar op zich wachten en toen we zelf de politie contacteerden, bleek de wijkagent overleden te zijn. Een andere agent kwam dan op 24 december 2009 de woonstvaststelling doen en we brachten zo snel mogelijk alle papierwerk in orde.
Ondertussen hadden we echter een aantal parkeerboetes gekregen. Toen mijn vriendin hierover een verweerbrief schreef aan het Parkeerbedrijf kregen we als antwoord dat de bewoners vragende partij zijn voor continue controle en dat het Parkeerbedrijf niet kan toestaan dat er andere wagens parkeren. Wij zijn weliswaar nieuwe bewoners, maar toch bewoners... Verderop stond er dan dat we vanaf het doorgeven van onze adreswijziging een tijdelijke bewonerskaart kunnen aanvragen... Aan het loket van het Parkeerbedrijf, op 4 december 2009, werd hier nochtans niets over gezegd. Integendeel zelfs, er werd haar verteld dat ze moest wachten op een woonstvaststelling vooraleer ze de bewonerskaarten kon vernieuwen.
Ik begrijp dat de parkeerwachters tijdens de vaststelling niet konden weten dat wij bewoners zijn, maar dat kunnen we wel aantonen. Als we de juiste uitleg hadden gekregen, had mijn vriendin ook direct alles in orde gebracht. Nu zitten we echter met een heel wrang gevoel en daarom vragen wij u ook of u hier kunt bemiddelen.

Onderzoek:
De loketbediende die verzoekster te woord heeft gestaan was een interimair. Daarom is het niet meer mogelijk hem te bevragen, maar het Parkeerbedrijf is ervan overtuigd dat hij correcte informatie heeft meegegeven. Dit kan echter niet meer achterhaald worden. Hoe het ook zij, verzoekster heeft in eerste instantie moeite gedaan om zich in orde te stellen, maar er was duidelijk een misverstand. Na de eerste retributies heeft verzoekster echter

geen contact meer opgenomen met het Parkeerbedrijf, ook niet nadat de eerste aanmaningen kwamen en ook niet nadat er administratieve kosten bijkwamen. In deze zin was zij toch nalatig.
Omdat er mogelijk sprake is van verkeerde informatie en omdat verzoekster als bewoner recht heeft op een bewonerskaart en in eerste instantie daar ook de nodige stappen voor ondernam, vraagt de ombudsvrouw aan het Parkeerbedrijf om de administratieve kosten te laten vallen en de helft van de retributies te annuleren. Het Parkeerbedrijf gaat hiermee akkoord. De andere openstaande retributies worden door verzoekster nog betaald.

Beoordeling: geen oordeel
Het is niet meer te bepalen of er verkeerde informatie werd gegeven. Er was alleszins een misverstand en op basis daarvan komt er ook een compromis.
zorgvuldigheid - fouten
klachtenmanagement

Verzoek: 201002-64
Wet van Murphy?

Naar aanleiding van een discussie met het Parkeerbedrijf van Stad Gent schrijf ik deze brief. Op 11 december 2009 stond ik geparkeerd in de Charles de Kerchovelaan. Toen ik buiten kwam, zag ik dat ik een retributie had terwijl ik wel degelijk had betaald. Als reactie heb ik een mail gestuurd naar de parkeercel, maar hierop heb ik een nietszeggend, ontwijkend antwoord gekregen. Aangezien ik de boete 's middags had opgemerkt, heb ik dezelfde dag nog kunnen reageren. Hierbij had ik eigenlijk verwacht dat ze de fout persoonlijk gingen komen vaststellen aangezien er een aankoopuur op het ticket staat. De boete zat letterlijk bovenop mijn betalend, duidelijk leesbaar ticket. Ik heb er zelfs mijn collega's bijgeroepen omdat ik eerst dacht dat het om een grap ging.
Het is echter niet de eerste keer dat ik een onterechte boete heb gekregen. Gedurende vier jaar heb ik dit reeds zeven maal gehad. Hierbij was het steeds voldoende om het ticket na te sturen.
Als was het niet telkens de schuld van de parkeerwachters. Ik denk dat ikzelf drie keer in de fout ben gegaan door eens een bumbaboek op mijn ticket te leggen, of doordat de wind het ticket omwaaide bij het dichtslaan van mijn deur. Ik was hierdoor volledig verbaasd toen ik thuis een brief kreeg met de vermelding dat mijn ticket niet aanvaard werd terwijl het nu helemaal buiten mijn doen lag. Als respons op mijn mail had een medewerker van de parkeerdienst geschreven dat ze slechts eenmalige onoplettendheden of vergissingen aanvaarden. Hoeveel keer kan ik dit aanvaarden? Ook de vermelding dat ze "misbruiken willen vermijden", is niet in goede aarde gevallen bij mij. Jaarlijks betaal ik 500 à 600 euro voor mijn parking. Ik ga dit hoge bedrag niet onnodig verhogen door enerzijds foute boetes te betalen of anderzijds het risico te nemen om niet te betalen.
Ik had die dag juist met proton betaald. Daarom heb ik een mail gestuurd naar mijn bank met de vraag of de mogelijkheid bestaat een overzicht van mijn elektronische betalingen te bezorgen. Blijkbaar is dit niet mogelijk voor protongegevens. Die mail stond ook in kopie naar de parkeercel, zonder antwoord.
Nu heb ik een aangetekend schrijven ontvangen waarbij de boete verhoogd is met 20 euro administratieve kosten. In de brief staat letterlijk: "Dit geeft de Stad de mogelijkheid om onbetwistbare en opeisbare niet fiscale vorderingen in te vorderen met een dwangbevel…" Persoonlijk interpreteer ik dat als niet op mij van toepassing. Aangezien ik het wel betwist, kunnen ze in principe niet overgaan tot invordering, maar de parkeercel reageert niet op mijn vragen of voorstellen. Ook staat onderaan op de brief dat er steeds een mogelijkheid bestaat tot verdere info of klachten (???).
Om thuis verdere discussies te vermijden, heb ik dit betaald. Toch verwacht ik dat de parkeercel dit bedrag volledig zal terugstorten omdat de fout volledig bij hun ligt.

Ikzelf ben verantwoordelijk voor 250 personeelsleden en kan me helemaal niet veroorloven om zulke fouten te maken zonder verontschuldiging en rechtzetting. Niet het feit dat er fouten gemaakt zijn, maakt me kwaad, maar de aanhoudende beschuldigingen zonder enig moment van zelfreflectie.

Onderzoek:
Van december 2008 tot en met december 2009 kreeg verzoekster vijf parkeerretributies die volgens haar onterecht waren. Vier van de vijf werden al geannuleerd, de vijfde is de retributie van 11 december 2009 waarvoor zij een bemiddeling vraagt.
Een vaststeller kan natuurlijk altijd een fout maken, maar in dit geval gaat het om vijf verschillende parkeerwachters waarbij er in 100% van de gevallen een fout gemaakt zou zijn. Dat is toch opvallend.
Wanneer een parkeerwachter een fout maakt, moet dit natuurlijk rechtgezet worden, maar dan nog moet het Parkeerbedrijf motiveren waarom er geannuleerd wordt. In een paar gevallen was er een mededeling dat het om een verstreken ticket ging, soms ging het over een omgedraaid ticket en soms werd er geen ticket gezien. Telkens bezorgde verzoekster achteraf toch een correct parkeerticket. Volgens het Parkeerbedrijf ging het bij minstens één van de omgedraaide tickets echter om een ander ticketnummer. Dit ticket werd echter niet bijgehouden, dus er kan ook niets meer met zekerheid gezegd worden.
Volgens de regelgeving moet een parkeerticket duidelijk achter de voorruit liggen. Bij een omgedraaid ticket is dit alleszins niet het geval en dan hoeft het Parkeerbedrijf ook niet te annuleren. Doet het Parkeerbedrijf dat toch omdat iemand een geldig ticket opstuurt, dan is dat eigenlijk een vorm van goodwill. Ook dat moet echter gemotiveerd worden en afwijkingen mogen geen regel worden. En er moet altijd controle zijn, dat wil zeggen: het nummer op de achterkant van een omgedraaid ticket moet overeenstemmen met het binnengebrachte ticket. Die controle ontbrak nu!
Bij het annuleren van de retributies van verzoekster werd er eigenlijk heel gemakkelijk geannuleerd zonder dat de fout van de parkeerwachters werd aangetoond, en zonder een degelijke controle van de ticketnummers.
Ook werd er aan de hand van de foto's van de voorruit niet uitgemaakt of de versie van verzoekster wel klopte. Er zijn toch aanwijzingen dat er ondermeer te vlug geannuleerd werd omdat men hier te maken had met een zeer mondige burger die ook erg goed op de hoogte blijkt te zijn van het klachtenmanagement.
Bij de retributie van 11 december 2009 stelde de politieagent vast dat het ticket verstreken was. Verzoekster verklaarde zelf dat het ticket misschien niet zo zichtbaar was omdat er nog andere tickets lagen. Dat het Parkeerbedrijf niet annuleert in dit geval is dus terecht.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Het Parkeerbedrijf past de regelgeving toe door in dit geval niet te annuleren. In het verleden werd er te gemakkelijk geannuleerd zonder dat er echt fouten aangetoond werden en terwijl er mogelijke aanwijzingen van fraude waren. Ook de betwiste dossiers moeten worden bijgehouden want anders is er een totaal gebrek aan overzicht.

Aanbeveling:
In de toekomst moet het Parkeerbedrijf meer zorgvuldigheid aan de dag leggen bij de controle van bijvoorbeeld omgedraaide tickets en altijd in het dossier vermelden wanneer het binnengebrachte ticket niet overeenstemt met het nummer van het ticket dat effectief voor de voorruit lag.
Foto's van de hele voorruit blijven zeer belangrijk en moeten zorgvuldig genomen worden.
Wanneer uit foto's blijkt dat er geen ticket of een vervallen ticket achter de voorruit lag, kan er niet geannuleerd worden. Bij twijfelgevallen: één keer opdat de afwijking niet de regel zou worden en dit sluit willekeur en fraude uit.
Bij bewezen fouten van controleurs of bij omgekeerde tickets waar het nummer overeenstemt met het binnengebrachte ticket, moet mijns inziens altijd geannuleerd worden. Het ticket lag zichtbaar achter de voorruit, weliswaar omgekeerd, maar het kan aan de hand

van het nummer geïdentificeerd worden. Bovendien kan de burger hierdoor objectief bewijzen dat hij zijn vergoeding heeft betaald en is het redelijk en billijk om hier te annuleren. Bewezen fraude moet aangepakt worden. Het is aangewezen om dit te voorzien in het parkeerreglement.

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201002-65
Onjuiste datum?

Al meer dan een maand geleden liepen (en lopen nog steeds) de parkeermeters verkeerd van datum. Toeval wou dat ik daar op een dag stond met mijn wagen en ik nam een ticket voor lange parkeerduur. Ik kijk anders nooit naar de datum maar toeval wou nu dat ik keek en zag dat de datum al op de dag erop sprak. Dus 1 december neem je een ticket en de datum spreekt op 2 december. Ergens was ik verontrust en heb ik van op mijn werk gebeld naar het Parkeerbedrijf om te melden dat de datum van de parkeerautomaten niet juist liepen. Ik kreeg te horen dat ze iemand gingen sturen om dit euvel te verhelpen.
Op 8 januari 2010 stond mijn wagen geparkeerd op de Kasteellaan te Gent. Ik nam die .morgen een parkeerticket voor "lange parkeertermijn", dus ik betaalde 3 euro. Na mijn werk kwam ik terug en zag ik een boete tussen mijn ruitenwissers zitten met de melding "ticket verstreken".
Sorry, het ligt niet aan mij om het Parkeerbedrijf constant eraan te herinneren dat hun parkeerautomaten nog steeds niet in orde zijn. Ik heb de goedheid gehad om hen op de hoogte te brengen meer kan ik niet doen, als zij dan niemand sturen, sorry, dat is niet mijn probleem.
Maar dat ik dan achteraf beboet word voor een ticket dat verstreken is. Voor mij spreekt dit ticket op 8 januari 2010, de datum klopt, ik kan in principe het ticket twee keer gebruiken.
Ik weet niet wat de bedoeling hiervan is en weet nu ook niet wat mij te doen staat, in ieder geval betaal ik dit niet! Ik leg een geldig parkeerbiljet achter mijn voorruit en dan krijg ik nog een boete.

Onderzoek:
Er werd destijds nagekeken of er een defect was aan de parkeerautomaat, maar dat was niet het geval.
Een langparkeerticket is 10 uur geldig. Binnen een parkeerregime van 9u00 tot 19u00 geldt het ticket dus automatisch tot de volgende dag, want na 19u00 moet men pas opnieuw betalen vanaf 9u00 de volgende dag.
Uit het mailverkeer tussen het Parkeerbedrijf en verzoekster blijkt dat deze laatste hierdoor in de war is. Op een parkeerticket staat duidelijk vermeldt: “parkeertijd eindigt op”, met daaronder de dag en het uur. Het ticket van verzoekster eindigde op 8 januari 2010 om 9u00. Verzoekster keek blijkbaar enkel naar de datum op het parkeerticket en was daardoor in de veronderstelling dat ze op 8 januari 2010 nog de hele dag mocht parkeren. Dat was echter niet het geval. De retributie werd dus terecht en correct uitgeschreven en wordt dus niet geannuleerd.

Beoordeling: ongegrond
De retributie werd terecht en correct uitgeschreven. De informatie op een parkeerticket is ook duidelijk.

toegankelijkheid en bereikbaarheid
coulance
Verzoek: 201002-72

Retributie na verhuis.

Bij deze wil ik een parkeerboete aanklagen die ik ontving op 16 januari 2010 om 9u22. Vaststelling: "Geen bewonerskaart."
Ik was op het moment van de boete reeds twee weken verhuisd naar mijn nieuw adres. Op mijn vorige adres was ik in het bezit van een bewonerskaart, maar blijkbaar zijn deze enkel geldig in bepaalde zones en ligt de scheidingslijn tussen de 500 meter die zich bevindt tussen mijn huidige en mijn vorige adres.
Ik was op dat moment ook reeds naar de bevoegde diensten geweest, maar wegens de sluiting van deze diensten tussen kerst en nieuw, en verplichtingen in het buitenland in verband met mijn job, was de nieuwe bewonerskaart nog niet in orde.
Sedert 7 januari, ruim voor de datum van de boete, ben ik reeds ingeschreven bij de .Dienst Burgerzaken op mijn huidig adres. Dit toont aan dat ik zeker geen misbruik trachtte te maken van een ongeldige bewonerskaart. Zoals ik al vermeldde kon ik evenmin vermoeden dat de geldigheid ging verlopen op amper een paar straten afstand.
Het Parkeerbedrijf zelf een bezoek brengen is voor mij al helemaal uitgesloten. Wegens mijn job buiten Gent is het voor mij niet mogelijk om tijdens de openingsuren van het Parkeerbedrijf daar langs te gaan. Aangezien zij in het weekend niet werken is dit dus ook geen mogelijkheid.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf zegt dat de burger momenteel heel veel acties kan uitvoeren ofwel door langs te gaan op het Parkeerbedrijf zelf, ofwel door te telefoneren naar Gentinfo, ofwel via het e-loket.
De enige gevallen waarin men nog echt moet langskomen op het Parkeerbedrijf is wanneer er tijdens de looptijd van een geldige bewonerskaart iets wijzigt, meer bepaald als men definitief verandert van nummerplaat of wanneer men verhuist naar een andere zone en zijn huidige bewonerskaart dus wenst aan te passen. Reden hiervoor is dat de geldige lopende bewonerskaart, die nog spreekt op een andere nummerplaat of andere zone, ingeleverd en omgeruild moet worden. Daarnaast vraagt het Parkeerbedrijf ook aan bewoners om langs te komen in die gevallen, waarvoor er een afwijkende regeling van de geldende wetgeving voorzien is, namelijk: voor het afleveren van tijdelijke bewonerskaarten en voor het afleveren van een gratis tweede bewonerskaart tijdens werken.
Volgens het Parkeerbedrijf is de huidige dienstverlening reeds vrij uitgebreid. De bijkomende personeelsinzet die nodig zou zijn om ook op zaterdag te openen staat volgens hen niet in verhouding tot het beperkte meeraanbod aan dienstverlening of tot het aantal te verwachten bewoners. De uitbreiding van de dienstverlening naar zaterdag zou volgens het Parkeerbedrijf neerkomen op aanwerving van één tot twee bijkomende personeelsleden.
Verzoekster moest wel degelijk langskomen omdat ze verhuisde naar een andere parkeerzone en haar oude bewonerskaart dus moest inleveren. Het Parkeerbedrijf bood volgens verzoekster wel het alternatief aan dat iemand in haar plaats langs zou komen. Voor verzoekster was dit echter geen optie omdat ze geen familie heeft in de buurt van Gent en omdat haar vrienden ook niet tijdens de openingsuren naar het Parkeerbedrijf kunnen gaan.
Het Parkeerbedrijf merkt ook op dat het kantoor tussen kerst en nieuw wel open was van 28 december tot en met 31 december. Het Parkeerbedrijf blijft er bij dat het voldoende bereikbaar was voor verzoekster en het is dus niet bereid om de retributie te annuleren.
De huidige openingsuren van het loket bieden volgens de ombudsvrouw toch te weinig ruimte aan burgers om langs te komen, zeker als die buiten Gent werken. Zij vindt dat dit standpunt ook wordt ondersteund door de klachten die zij hierover krijgt. Door het loket ook op zaterdagvoormiddag te openen, zou het grootste deel van deze klachten volgens haar verdwijnen. Kortom: binnen de huidige openingsuren was het Parkeerbedrijf niet voldoende toegankelijk voor verzoekster. De ombudsvrouw vindt dan ook dat een annulering van de retributie zeker op zijn plaats zou zijn. Het Parkeerbedrijf blijft echter bij zijn standpunt.

Beoordeling: gegrond

Het Parkeerbedrijf en de ombudsvrouw blijven van mening verschillen. Volgens het Parkeerbedrijf voldoen de huidige openingsuren en middelen. Volgens de ombudsvrouw moeten de openingsuren uitgebreid worden naar zaterdagvoormiddag of 's avonds laat. In dit concreet geval was de bereikbaarheid voor verzoekster onvoldoende. Ook het uitgangspunt dat de computer een loketfunctie vervangt, is verkeerd. Niet iedereen heeft een computer of is verplicht die te gebruiken; Een loketfunctie is inherent aan een 'openbare' dienstverlening.

Aanbeveling:
Open het loket ook op zaterdagvoormiddag.

coulance
Verzoek: 201003-77
Recht om te parkeren.

Eind december 2009 ben ik verhuisd naar Gent. Na mijn aanvraag voor een domicilie heb ik voor deze periode met een tijdelijke bewonerskaart voor mijn huis kunnen parkeren (een kaart die drie maanden geldig was; tot in maart).
Sinds vorige week ben ik ook officieel inwoner van stad Gent. Op maandag 8 januari 2010 heb ik echter ook een nieuwe auto gekocht en heb ik een nieuwe nummerplaat gekregen. Maandag en dinsdag kon ik, omwille van professionele verplichtingen, niet tot in het Parkeerbedrijf geraken om mijn nieuwe bewonerskaart aan te vragen. Vandaag, woensdag 10 januari 2010 heb ik dan mijn vaste bewonerskaart (twee jaar geldig) gekregen.
Toen ik echter gisteren, 9 januari 2010, een kwartier voor mijn huis parkeerde om mijn boodschappen uit te laden en hiervoor aan de automaat betaalde, werd mij een parkeerbiljet geschreven omdat ik in de "tariefzone voorbehouden voor een gemeentelijke parkeerkaart" geparkeerd stond en deze bedraagt 50 euro.
Ik ben mij bewust dat ik op een plaats stond waar ik een bewonerskaart moet kunnen voorleggen. Deze regel wordt gesteld om de plaatsen van bewoners te kunnen vrijhouden. Aangezien ik hier officieel woon, vind ik dat ik het recht heb om daar te parkeren.
Ik vind het jammer dat ik, omwille van een moment van onoplettendheid hier zo hard voor gesanctioneerd word, terwijl ik jarenlang plichtsbewust parkeer. Ik had gehoopt via deze weg deze sanctie ongedaan te kunnen maken.

Onderzoek:
Eerst en vooral merken we dat er verwarring is over de data. Verzoeker stuurt zijn klacht namelijk naar ons op 10 februari 2010 (en niet op 10 januari). Volgens het Parkeerbedrijf had verzoeker zijn nieuwe auto al voor 8 februari 2010 omdat zijn auto al voor die datum tot het verkeer werd toegelaten door DIV. Volgens hen had hij dus voldoende tijd om zich in orde te stellen.
De nieuwe auto van verzoeker is echter de oude auto van zijn vader. Deze laatste brengt alles in orde waardoor de nieuwe nummerplaat naar hem wordt opgestuurd en niet naar verzoeker zelf. Ook hierdoor ontstaat er enige verwarring.
De ombudsvrouw pleit hier toch voor coulance en na lange bemiddelen is het Parkeerbedrijf bereid om de retributie van verzoeker te annuleren.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Strikt volgens de regels werd de retributie correct uitgeschreven. Verzoeker is echter bewoner en hij heeft zich zo snel mogelijk in orde gesteld. Daarom vraagt de ombudsvrouw ook coulance en na een lange bemiddeling gaat het Parkeerbedrijf hiermee akkoord.

flexibiliteit

Verzoek: 201003-84
Kaartwissel.

Ik ben verhuisd en daardoor woon ik in een andere parkeerzone. Ik woon nu in zone 2, maar daar vind ik zelden plaats. In zone 1 daarentegen (waar ik vroeger woonde) vind ik wel regelmatig plaats en dat is evengoed vlak bij de deur, want ik woon op de grens van die twee parkeerzones.
Daarom vroeg ik aan het Parkeerbedrijf of ik mijn bewonerskaart kon inwisselen voor die aanpalende zone. Dat kon niet, maar zij hebben mij wel naar u doorverwezen zodat ik nog een beroepsmogelijkheid heb.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf zegt dat zone 2 een betere parkeerzone is voor bewoners dan zone 1. Er zijn namelijk minder bewonerskaarten dan parkeerplaatsen in zone 2. In zone 1 zijn er juist meer bewonerskaarten dan parkeerplaatsen en daar zou de parkeerdruk dan juist toenemen.
Volgens het Parkeerbedrijf zijn er verhoudingsgewijs ook meer voorbehouden bewonersplaatsen in de zone ven verzoekster. De voorbehouden bewonersplaatsen in zone 1 liggen volgens het Parkeerbedrijf bovendien vrij ver van het huis van verzoekster. Vanuit dit standpunt vindt het Parkeerbedrijf het niet opportuun om een kaart zone 1 toe te kennen aan bewoners van zone 2.

Beoordeling: ongegrond
Het Parkeerbedrijf argumenteert waarom het in dit geval niet flexibel is. Voor verzoekster is dit misschien een teleurstelling, maar het Parkeerbedrijf moet ook oog hebben voor het algemeen belang.

adequate communicatie
Verzoek: 201003-89
Waarom betalen?

Elke woensdagvoormiddag volg ik lessen Turks en dan parkeer ik in de Sassevaartstraat. Dat is een vrij rustige doodlopende straat waar niemand elkaar iets in de weg legt. Tot woensdagvoormiddag, 10 maart 2010, er plots een ticket tussen de ruitenwissers zit van betalend parkeren. Ik had het begod nog niet opgemerkt dat daar een betalende zone was omdat het zo afgelegen is. Bovendien is daar nergens een betaalautomaat te vinden.
Ik ben ook even gaan kijken waarom betalend parkeren wordt ingevoerd en wat lees ik op de website: “Zeer lokaal en verspreid over Gent zijn nog enkele straten die het regime van blauwe zone kennen. Dit is meestal in een winkelstraat en dient om de parkeerrotatie te verhogen. Omdat de grootschalige blauwe zone het langparkeren onmogelijk maakt en er in een buurt steeds behoefte bestaat aan langparkeren (plaatselijke werknemers, langdurige bezoeken, ...) worden in een blauwe zone steeds enkele straten van een betalend regime voorzien. Dit zijn meestal de hoofdassen of pleinen waar steeds een ruim parkeeraanbod bestaat of straten in de buurt van bedrijven.”
Dit is zeer raar omdat enerzijds die fameuze grote bedrijven niet meer bestaan en er bovendien geen winkels zijn in die doodlopende straat. In de tijdspanne van zes maanden staan daar maximaal een paar auto's zodat men moeilijk kan spreken van rotatie.
Met andere woorden je mag gaan werken voor de staat en de Stad, maar je moet dan wel parkeergeld betalen ook al is er van overlast geen sprake. Dit lijkt mij een beetje van het goede teveel. Niet? Vooral als het een stille, doodlopende straat betreft. Ik denk dat het hoog tijd wordt dat de Stad zijn betalend parkeerplan grondig herziet.

Onderzoek:
De Sassevaartstraat ligt aan de rand van de blauwe niet-centrumzone met onder andere de Sint-Salvatorstraat, Muidelaan, Dok-Noord, enzovoort. Daar geldt een betalend regime van 9 tot 19 uur.
We gaan zelf ter plaatse en het parkeerregime wordt ook duidelijk aangegeven door een zonebord aan beide ingangen van de straat. In het midden van de straat staat er ook een parkeerautomaat. De retributie werd dus terecht uitgeschreven.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - fouten
klachtenmanagement
Verzoek: 201003-90
Onterechte retributie.

Op 9 maart 2010 kreeg ik een retributie voor mijn deur. Misschien was er verwarring omdat mijn blauwe schijf op het dashboard lag (ik laat die daar altijd liggen voor als ik ze eens nodig heb). Ik heb namelijk een bewonerskaart en die hangt op mijn voorruit.
In het verleden kreeg ik al drie keer onterecht een retributie, maar die werden telkens geannuleerd. Deze keer wil het Parkeerbedrijf echter niet annuleren. Nochtans zie je op de foto's van de parkeerwachter mijn kaart hangen: in de linker bovenhoek.
Kunt u hier tussenkomen?

Onderzoek:

Op de foto die de parkeerwachter nam, is te zien dat er in de linker bovenhoek van de voorruit wel degelijk een bewonerskaart hangt. Na onze tussenkomst wordt de retributie van verzoekster dan ook geannuleerd.
Beoordeling: gegrond
Eerst en vooral was de parkeerwachter onzorgvuldig. De klacht van verzoekster hierover wordt niet correct behandeld: er wordt in eerste instantie niet geannuleerd. Op de foto is de bewonerskaart nochtans goed te zien.

consequent handelen
professionaliteit
Verzoek: 201003-98
Inschrijvingsbewijs.

Mijn bewonerskaart was vervallen en ik moest dus een nieuwe aanvragen. Toen ik langs ging bij het Parkeerbedrijf wou men mij die echter niet geven omdat ik het originele inschrijvingsbewijs van mijn wagen niet bij had. De wagen staat nochtans op mijn naam ingeschreven.
Als ik mijn bewonerskaart via het e-loket zou aanvragen, dan zou ik mijn inschrijvingsbewijs helemaal niet nodig hebben. De controle wordt dan namelijk gedaan door de DIV.
Waarom kan dat dan niet als ik aan het loket sta zonder inschrijvingsbewijs?

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf zegt dat ze de aanvraag aan de balie niet via het e-loket ingeven, als ze de nummerplaat gewoon uit de mond van de bewoner moeten overnemen. Het is, volgens hen, beter dat dit gebeurt met de nodige documenten bij de hand, want een kleine

vergissing in bijvoorbeeld de nummerplaat leidt na vijf werkdagen dan tot een automatisch gegenereerde brief waarin gemeld wordt dat de aanvraag mislukt is.
De verantwoordelijke van de balie kan zich bijna niet voorstellen dat de baliemedewerk(st)er verzoeker op dat moment niet op de twee andere mogelijkheden gewezen heeft, zodat deze verzoeker niet per se hoefde terug te keren met zijn inschrijvingsbewijs, maar zijn aanvraag ook via het e-loket of telefonisch via Gentinfo kon regelen.

Beoordeling: gegrond
Het is weinig klantvriendelijk om de burger terug te sturen in plaats van hem onmiddellijk verder te helpen. Fouten kunnen trouwens ook via het e-loket of via de telefoon gebeuren…

adequate communicatie
Verzoek: 201003-116
Misleidende parkeersituatie.

Vorige woensdag 24 maart 2010 zijn we naar een infodag geweest op de universiteit en gedurende heel de namiddag werd er lof gesproken over de stad Gent. Toffe stad, veel te doen, na de examens geen spookstad, … m.a.w. 'the place to be' voor studenten en voor anderen.
Waarschijnlijk zal dat ook wel zo zijn en dat mogen we eigenlijk ook wel hopen. Maar na de info werd ik geconfronteerd met de andere kant van de medaille. Een parkeerbon van 50 euro. Ik weet niet wat 50 euro voor u betekent, ik vind dat in ieder geval veel geld en bovendien vind ik die boete, retributie niet in verhouding tot het 'vergrijp'. Ik moet zelfs zeggen dat ik het niet eens wil hebben over 'vergrijp'.
Te goeder trouw heb ik plichtsbewust een parkeerticket genomen (3 euro via een meter op de Kantienberg). Dit ticket gaf me parkeertijd tot 16u50. Om 16u41 is er echter een retributie uitgeschreven wegens 'verkeerde zone'. Ik heb het Parkeerbedrijf aangeschreven.
Hun uitleg was dat de plaats waar ik stond voorbehouden was voor bewoners. Op mijn opmerking waarom er dan een parkeermeter stond, was het antwoord: u ziet toch dat die is afgeplakt. Op de bemerking dat de parkeermeter daar schuin over niet was afgeplakt was het antwoord: dat is een parkeermeter die voor een andere straat is bedoeld. Op Google Earth heb ik de juiste plaats opgezocht waar ik stond (Kantienberg 8). Ik zie geen enkele aanwijsbare reden om aan te nemen dat de parkeermeter waar ik mijn geld heb ingestoken zou behoren tot een andere straat. Die Kantienberg loopt zelfs voorbij die parkeermeter verder in de richting van het water. Dat deze situatie op zijn minst verwarrend is, kan men niet ontkennen. Dat bovendien het straatbeeld omwille van de foor ook een andere aanblik had dan gewoonlijk kan men ook niet ontkennen. In Lokeren waar ik werk zijn er ook zones voor bewoners. Normaal staat daar dan bij: uitsluitend voor bewoners. Dat bewoners hun bewonerskaart mogen gebruiken en niet steeds geld in de meter moeten stoppen, lijkt me logisch, maar de aanwezigheid van parkeermeters doet alleen maar besluiten dat die voor diegenen zijn zonder bewonerskaart.
U moet weten dat ik fervent voorstander ben van duidelijke regels, dat ik mij dooderger aan bewust foutparkeren, aan overdreven snelheid, … Ik probeer het verkeersreglement minutieus te volgen, maar in deze vind ik dat heel de situatie misleidend was.

Onderzoek:
We gaan zelf ter plaatse: de signalisatie voor het bewonersparkeren is ondertussen al verwijderd, de parkeerautomaat is wel nog afgeplakt, het zonebord van betalend parkeren is niet afgeplakt. Dit doet vermoeden dat het zonebord niet was afgeplakt, wat verwarring in de hand kan werken. Hoewel de automaat wel afgeplakt was, staat er een beetje verder nog een automaat duidelijk in het zicht. Ook dit werkt verwarring in de hand.
Met deze informatie gaan we ook naar het Parkeerbedrijf. Omdat er vorige jaren ook al verwarring was over deze situatie en er toen werd geannuleerd, beslist het Parkeerbedrijf

om de retributie van verzoeker te annuleren. Dit met de bemerking dat de situatie wel degelijk wettelijk in orde is, maar dat ze inderdaad verwarrend kan zijn.
Volgend jaar zullen deze bewonersplaatsen niet meer ingericht worden omdat ze blijkbaar voortdurend voor verwarring zorgen. Voor dat stuk van de Kantienberg is er

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Hoewel de verkeerssituatie wettelijk in orde is, zorgt ze ieder jaar opnieuw voor verwarring bij bestuurders. Kortom: hoe wettelijk is een zeer verwarrende situatie? Het Parkeerbedrijf annuleert daarom en onderneemt ook acties naar volgend jaar toe.

coulance
Verzoek: 201004-123
Onderweg…

Op 23 maart 2010 parkeerde ik mijn wagen aan de Jubileumlaan, dicht bij de Neermeerskaai. Door mijn handicap begaf ik me moeizaam naar de betaalautomaat die naar schatting 150m verder stond. Terug bij mijn wagen gekomen, vond ik tot mijn ontsteltenis al een parkeerbiljet van 25 euro.
Ik heb het Parkeerbedrijf aangeschreven, maar ze willen niet annuleren omdat mijn ticket na de vaststelling werd genomen. Dat kwam omdat ik moeizaam stap en omdat ik even moest zoeken naar kleingeld. Ik was dus gewoon onderweg. Ik heb toen geen parkeerwachters meer gezien, die waren waarschijnlijk de hoek al om. Ik kon er ook niet achterlopen omdat ik zo moeilijk stap.
Ik ben geenszins in gebreke geweest en ik weiger de boete dan ook te betalen.

Onderzoek:
Verzoekster legde wel een ticket voor aan het Parkeerbedrijf, maar dat werd zeven minuten na de vaststelling genomen.
Het Parkeerbedrijf zegt dat de parkeerwachters de Jubileumlaan ingingen via de Neermeerskaai. Op het moment van de vaststelling zat verzoekster niet in de auto. Wanneer de parkeerwachters verder gingen, passeerden ze aan de automaat waar verzoekster haar ticket nam. De parkeerautomaat staat ongeveer 50m verder aan dezelfde kant van de weg. Zij hebben verzoekster echter niet gezien en verzoekster zegt dat zij ook de parkeerwachters niet gezien heeft. Die waren volgens het Parkeerbedrijf na de vaststelling nochtans nog meer dan een uur aanwezig in de Jubileumlaan.Aanvankelijk wil het Parkeerbedrijf de retributie daarom ook niet annuleren. De ombudsvrouw dringend echter aan om toch te annuleren om billijkheidsredenen: verzoekster stapt inderdaad heel traag. In het verleden kreeg verzoekster ook nog nooit een retributie. Na overleg tussen het Parkeerbedrijf en de bevoegde schepen wordt de retributie van verzoekster dan toch geannuleerd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Verzoekster is inderdaad slecht te been en het halen van een ticket kan dan wat langer duren.
Uit een latere klacht, bleek dat mogelijks de parkeerwachters tijdens hun pauze een drankje nuttigden in het buurtcentrum en het best mogelijk is dat de burger deze parkeerwachters niet heeft gezien.

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201004-124
Schoonvader ophalen.

Op 1 april 2010 rond 14u45 ging ik mijn schoonvader ophalen in rusthuis Poel. Na een kort verblijf van twee maanden mocht hij terug naar huis.
Door het feit dat mijn schoonvader een longprobleem heeft en maar maximum honderd meter kan stappen, rekening houdende dat er voor het rusthuis een bushalte is, en ik mij toch zo dicht mogelijk bij de uitgang van het rusthuis wou parkeren had ik plaats genomen in Ramen vlak achter de parkeerplaatsen voor invaliden die bezet waren. Toen ben ik zijn spullen gaan halen die al klaar stonden aan de receptie, en dan nog eens terug gegaan om hem naar de wagen te begeleiden, alles samen ongeveer een vijf minuutjes.
Terug aan de wagen gekomen, was er een parkeerboete van 50 euro geplaatst. Ik heb de parkeerwachter aangesproken die ondertussen ter hoogte van de Hoogstraat was, en die persoon zei dat hij enkel de vaststelling kon doen van de parkeerovertreding. Daar hij mij ook geen andere pasklare oplossing voor het probleem kon geven raadde hij mij aan om jullie diensten daar over te raadplegen.

Onderzoek:
De vaststeller blijft erbij dat zij geen handeling van laden en lossen gezien heeft. Volgens de ombudsvrouw zijn de parkeerwachters echter niet lang genoeg in de buurt gebleven om dit effectief te kunnen vaststellen. Daarom vraagt ze om hier te annuleren.
Het Parkeerbedrijf heeft verzoeker uiteindelijk het voordeel van de twijfel en annuleert eenmalig zijn retributie.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Volgens de ombudsvrouw was er niet voldoende observatietijd om te kunnen vaststellen of het hier om laden en lossen ging, of over parkeren. Het Parkeerbedrijf geeft het voordeel van de twijfel en annuleert de retributie.

adequate communicatie
Verzoek: 201004-125
180 Graden gedraaid.

Op 23 maart 2010 om 13u07 kreeg ik een parkeerbiljet in Ramen. Ik was hierover vrij verbolgen. Ik had namelijk een ticket gekocht voor de periode tot 10u41 (3 euro) en tot 13u50 (6 euro). In totaal had ik dus 9 euro betaald en de periode was nog niet verstreken.
Bij nader toezien bleek echter dat ik op een zone geparkeerd stond waar bewonerskaart geldend is. Ik was hiervan totaal niet op de hoogte. De aanduiding van bewonerszone is ook totaal niet duidelijk. Zelfs het hotel in de buurt (waar ik training aan het geven was) was hiervan niet op de hoogte. Ik ben de straat ingereden en heb me onmiddellijk 180 graden gedraaid om me te parkeren. Op die manier kom je het plakkaat bewonerszone zelfs niet tegen.
Ik vind het bedrag van 50 euro een overdreven hoog bedrag, zeker omdat ik me totaal niet van enig kwaad bewust was. Integendeel, ik heb al 9 euro betaald! De boete is nu al 59 euro. Ik ben dan ook niet bereid om het bedrag te betalen. Blijkt dat er nog klachten zijn over verkeerd parkeren in de buurt. Als klachten structureel zijn, dan verwacht ik ook structurele maatregelen.

Onderzoek:
We gaan zelf ter plaatse om er de parkeerborden te bekijken. Verzoeker reed Ramen binnen vanuit de Poel. Aan de rechterkant komt hij dan eerst een bord tegen dat een voorbehouden gehandicaptenplaats aangeeft en dan een zonebord voor bewonersparkeren. Dan is hij gedraaid in de straat en heeft hij de wagen geparkeerd ter hoogte van nr.1, van daaruit ziet hij het zonebord dat het betalend parkeren aangeeft dat begint na het bord, dus in de Poel en niet in Ramen.

Aan het kruispunt Ramen-Brouwersstraat, 50m verder, staat echter een zonebord dat duidelijk het bewonersparkeren in Ramen aangeeft. Door in de straat zelf nog te draaien, is verzoeker dat bord inderdaad niet gepasseerd. Het Parkeerbedrijf kan hier echter geen rekening mee houden. Verzoeker had zich moeten informeren over het geldende parkeerregime.
Verzoeker stond inderdaad op een voorbehouden bewonersplaats zonder geldig parkeerbewijs voor die zone. Deze voorbehouden parkeerplaatsen worden wel degelijk correct en duidelijk aangeduid en er staat geen parkeerautomaat in de straat die voor verwarring zou kunnen zorgen. We raden verzoeker dus aan om de retributie alsnog te betalen.

Beoordeling: ongegrond
Maar het gaat hier duidelijk om een behoorlijke burger die zicht heeft vergist en dus zowel de extra retributie als het ticket zal betalen. Blijft pijnlijk.

Aanbeveling:
Blijkbaar rijden veel bestuurders Ramen in en draaien zich in de straat zelf waardoor ze het zonebord voor het bewonersparkeren niet zien. Plaats daarom een eindebord zone bewonersparkeren ter hoogte van het kruispunt Ramen-Poel.

vertrouwen
coulance
Verzoek: 201004-126
Laattijdige fax

Op 22 maart 2010 werd mijn wagen, die op straat geparkeerd stond, vernield door een veegwagen van Ivago die tegen de rijrichting de straat was ingereden. Diezelfde morgen heb ik mijn wagen laten wegslepen naar de garage en ik heb daar een vervangwagen gekregen, die ik op dezelfde plaats als mijn wagen heb geparkeerd.
Even later zag ik parkeerwachters de wagens in de straat opschrijven. Ik ging naar hen toe: zij hadden dus ook mijn vervangwagen opgeschreven omdat ik geen bewonerskaart had, maar die zat in mijn vernielde wagen en kon toch niet dienen voor die vervangwagen. De parkeerwachters zeiden mij dat ik direct naar de garage moest gaan en een bewijs moest vragen dat dit een vervangwagen was voor mijn auto die wel een bewonerskaart had en dat ik dit onmiddellijk moest faxen, samen met de retributie, naar het Parkeerbedrijf.
Het zou volgens hen in orde komen. Dit gebeurde tussen 11 en 12 uur. Diezelfde dag nog heeft de garage de gevraagde documenten doorgefaxt.
Vandaag 1 april werd ik opgebeld door het Parkeerbedrijf en daar zeggen ze me dat ze de boete niet gaan annuleren omdat de fax later binnengekomen is. Dat vind ik straf. Die parkeerwachters hadden nochtans gezegd dat het in orde zou komen. En ik heb precies gedaan wat ze me gezegd hebben.

Onderzoek:
De retributie werd uitgeschreven op 23 maart 2010 om 12u26. Het attest van de garage werd doorgestuurd op 23 maart 2010 om 13u08, kort na het uitschrijven van de retributie.
Het attest vermeldt echter dat de vervangwagen reeds in ontvangst genomen werd op 22 maart 2010.
Het attest werd volgens het Parkeerbedrijf dus pas doorgestuurd naar aanleiding van de retributie, terwijl het eigenlijk bij ontvangst van de vervangwagen doorgestuurd moet worden zodat er een link kan gelegd worden tussen de bewonerskaart en de nummerplaat van de vervangwagen. Op die manier kunnen de vaststellers geen retributie uitschrijven aangezien de link dan op hun handterminals te voorschijn komt bij het intikken van de nummerplaat.
Het Parkeerbedrijf zegt dat het niet kan annuleren met terugwerkende kracht. Verzoekster

had volgens het Parkeerbedrijf de dag dat ze de vervangwagen in ontvangst nam contact kunnen opnemen om na te gaan hoe ze zich in regel kan stellen.
Volgens het Parkeerbedrijf waren de vaststellers van mening dat verzoekster pas met de vervangwagen reed op de dag van retributie. De vaststellers hebben haar toen naar eigen zeggen enkel aangeraden om contact op te nemen met het Parkeerbedrijf. Zij hebben daarbij nooit beloofd dat de retributie geannuleerd zal worden.

Beoordeling: geen oordeel
Tijdens het gesprek tussen verzoekster en de parkeerwachters waren er aan beide zeiden een aantal misverstanden. Over wat er juist gezegd is kunnen we echter niet oordelen. De ombudsvrouw pleit hier toch voor coulance: als je wagen in de prak wordt gereden, gaat je aandacht niet direct naar je bewonerskaart. Toen verzoekster op de hoogte was over de juiste procedure heeft ze ook alles heel snel in orde gebracht. Aan de andere kant hebben we er ook begrip voor dat het Parkeerbedrijf ergens een grens moet trekken.

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201004-132
Kindse parkeerwachter.

Ik vraag mij af wat men kan doen indien men niet akkoord gaat met een verkregen 'parkeerbiljet' van het Parkeerbedrijf Gent.
De situatie verliep als volgt: ik kom aan en parkeer mijzelf. Ik zie dat de dame van het Parkeerbedrijf ziet hoe ik daar aankom alsook hoe ik uitstap en even de krantenwinkel binnenstap. Drie minuten later keer ik terug en zie hoe zij snel een boete aan mijn venster bevestigd en zich snel uit de voeten maakt. Waardoor zij precies te kennen geeft dat zij ook weet dat dit een redelijk fletse manier van werken is. Een beetje geven en nemen kan toch geen kwaad.
Als zij er enkel zijn om de stadskas te spijzen, en geen menselijkheid tonen vind ik dat deze mensen niet op hun plaats zijn om deze job uit te voeren. Ik weet niet wie deze mensen opleidt maar dit is toch wel een bedenkelijke manier van hoe zij zich gedragen. Redelijk kinds vind ik dat.
Dus had ik graag geweten of er een manier bestaat deze parkeer'boete' aan te vechten, gezien ik niet akkoord ga met de deze beslissing en dus ook niet geneigd ben om deze dan te betalen.

Onderzoek:
De parkeerwachter zegt dat zij al enkele wagens verder bezig was met het uitschrijven van een retributie toen verzoeker zijn wagen kwam ophalen met iets onder de arm. Haar collega heeft toen een opmerking gemaakt over het nemen van een ticket, waarop verzoeker is weggereden.
Volgens het Parkeerbedrijf is het niet evident om een onderscheid te maken tussen lossen en laden, en kortparkeren voor een kleine boodschap. Laden en lossen mag gratis, voor kortparkeren moet men een ticket nemen. Wanneer gaat laden en lossen over in parkeren? Is het voldoende om een kleine boodschap te tonen?
Volgens het Parkeerbedrijf is het praktisch ook niet mogelijk om aan ieder voertuig 10 minuten te blijven staan. Ook dan zou er trouwens discussie mogelijk zijn over hoe lang de parkeerwachters al staan te wachten. Het Parkeerbedrijf merkt ook op dat het wachten aan een voertuig al eens tot fysieke agressie leidde omdat de bestuurder zich geviseerd voelde.
In dit geval beslist het Parkeerbedrijf om het als laden en lossen te kwalificeren en ze annuleren de retributie van verzoeker dan ook. Zij raden hem wel aan om in de toekomst toch een ticket van 10 cent te nemen zodat er geen onnodige discussies zijn.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Parkeerwachters kunnen niet altijd inschatten of er sprake is van laden en lossen.
Verzoeker had hen vooraf kunnen aanspreken om discussie te vermijden.

zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201004-151
Verlopen bewonerskaart.

Wij zijn bewoners van de Koningin Fabiolalaan, het deel tussen de Aaigemstraat en de De Potterstraat.
Ik schrijf u deze mail met betrekking tot boetes van het Parkeerbedrijf. Zoals u wel weet is parkeren in onze buurt een hele onderneming geworden!
Mijn bewonerskaart was verlopen, en dit heb ik pas vastgesteld na 29 maart en dit omdat ik dan pas mijn wagen nodig had, en tot de conclusie kwam dat ik drie boetes gekregen had.
Als bewoner, had ik de laatste dag dat ik de wagen gebruikt heb, geen plaats gevonden op de plaatsen voorbehouden aan bewoners. De wagen stond dus geparkeerd op een plaats waar 'beperkt' parkeren van toepassing is, en dus ook geen mogelijkheid bestond om een langparkeren tarief te nemen. Zoals u waarschijnlijk ook wel weet is dit in onze buurt enkel nog mogelijk in het begin van de De Potterstraat, maar zoals wel te verwachten is in zo'n geval is daar zelden parkeerplaats.
Punt is dat ik dus als bewoner drie boetes, telkens van 25 euro heb ontvangen. Ik heb geen herinneringsbrief gekregen van het Parkeerbedrijf, en werd ook niet gecontacteerd. Ik kan verstaan dat ik zelf op de datum moest letten, maar jammer genoeg heb ik dit niet gedaan.
Wat me eigenlijk het meest verwonderd is dat ondanks het feit dat het Parkeerbedrijf in bezit is van al onze gegevens, tot en met gsm-nummer, kopij inschrijvingsbewijs, etc. zij niet automatisch de parkeerkaart verlengen. Er was geen enkel nieuw element: de wagen en persoon zijn dezelfde gebleven.
Denkt u dat er enige mogelijkheid bestaat deze boetes te annuleren, temeer daar de omstandigheden in de buurt wel allesbehalve bewonersvriendelijk zijn, en zeker voor de bewoners in het deel van de Fabiolalaan gelegen op de werf. In ons deel is het al twee maand niet meer mogelijk om op een normale manier met de wagen aan de woning te komen!

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf zegt dat verzoekster geen automatische verlenging van haar bewonerskaart kreeg toegestuurd omdat het voertuig ingeschreven stond op haar naam terwijl de bewonerskaart op naam van haar echtgenoot stond. In zo een geval mag het Parkeerbedrijf niet automatisch verlengen, want dan moet er eerst aangetoond worden dat degene die de bewonerskaart krijgt ook 'bestendig' over het voertuig beschikt. Dat is zo bepaald door de wet. Wanneer de auto en de bewonerskaart op dezelfde naam staan, is dit eigenlijk automatisch aangetoond en kan er dus ook een bewonerskaart opgestuurd worden. Bij verzoekster was dat echter niet het geval.
Het Parkeerbedrijf stuurde wel een herinneringsbrief op 1 maart 2010 gericht aan de eigenaar van de bewonerskaart, de echtgenoot van verzoekster. Dat is drie weken voor het vervallen van de oude bewonerskaart.
Daarnaast zegt het Parkeerbedrijf dat zij een zo goed mogelijke dienstverlening willen verlenen, maar dat het eerst en vooral toch aan de burger is om zijn verantwoordelijkheid op te nemen en ervoor te zorgen dat de bewonerskaart tijdig vernieuwd wordt. Vanuit deze visie zijn zij ook niet bereid om de retributies van verzoekster te annuleren.

Beoordeling: ongegrond
De procedure werd correct gevolgd. Omdat de auto en de bewonerskaart op verschillende namen stonden, moest er eerst een controle komen en kon de nieuwe bewonerskaart dus niet automatisch doorgestuurd worden.

zorgvuldigheid - fouten
klachtenmanagement
Verzoek: 201004-152
Onopgemerkte parkeerschijf.

Op 20 maart 2010 heb ik ten onrechte een boete gekregen. Mijn wagen stond geparkeerd langs de Elyzeese Velden (nummer 9) met de parkeerschijf die zich achter de voorruit van mijn wagen bevond, langs de kant van de bestuurder tussen het boordje van de ruit gestoken.
De parkeerwachter heeft vermoedelijk - zie mogelijke redenen hieronder - de parkeerschijf niet gezien. Ik heb getelefoneerd met de parkeerdienst, de situatie uitgelegd en gevraagd wat ik kon doen. Een mevrouw zei me dat ik naast dat telefoongesprek de klacht ook nog eens schriftelijk moest melden. Dat heb ik gedaan, maar we komen niet uit het conflict(je). Ik heb voorgesteld - maar op mijn voorstel gaat men niet in - om naar de parkeerdienst te komen om samen te kijken waar mijn parkeerschijf zich bevond en hoe het komt dat dit niet zichtbaar zou zijn op de foto.

1. Ik vermoed dat de parkeerwachter langs de straatzijde gewandeld heeft, daar er in het midden een berm is waarlangs de auto's geparkeerd staan en zo de schijf die langs de bestuurderskant stak niet gezien heeft.
2. Ik ben nog eens terug gaan kijken naar de Elyzeese Velden en vermoed dat de schaduw van de bomen misschien ook mee een rol gespeeld heeft. De schaduw valt op de voorruit ook juist aan de kant van de bestuurder.

Ik heb na wat heen en weer schrijven terug getelefoneerd met de parkeerdienst en nog eens mondeling aangedrongen op een bemiddeling. Deze keer had ik een heer aan de telefoon die me zei dat ik nog de mogelijkheid had om naar u te schrijven. Dit heb ik dus nu gedaan!
Ik kan begrijpen dat men mij zomaar niet geloofd - iedereen kan zo wel afkomen! Ik heb evengoed begrip voor een parkeerwachter die zich (niet moedwillig) vergist heeft. Maar ik vraag een billijke regeling, want ik ben niet in fout.

Onderzoek:
We vragen de foto op bij het Parkeerbedrijf. Na aandringen krijgen we meer dan een maand later de foto. De foto van het dashboard is onduidelijk door de weerkaatsing van het licht en het stuk waar de parkeerschijf volgens verzoekster lag is sowieso niet zichtbaar. Ondertussen is het ook al te laat om nog eens verdere navraag te doen bij de betrokken parkeerwachter.
Daarom stellen we aan het Parkeerbedrijf voor om verzoekster hier het voordeel van de twijfel te geven (op voorwaarde dat ze in het verleden nog geen retributies kreeg), en de retributie eenmalig te annuleren.
Het Parkeerbedrijf wil hier niet op ingaan. Zij zeggen dat de wettelijke bepalingen heel strikt zijn: de parkeerschijf moet duidelijk zichtbaar voorliggen. Volgens het Parkeerbedrijf kan er hier geen betwisting zijn op dat punt, want als de parkeerschijf er lag, was ze alleszins niet duidelijk zichtbaar.

Opvolging:
Wij delen dit mee aan verzoekster. Zij vindt dit onterecht, maar heeft begrip voor de situatie. Zij heeft echter geen begrip voor de starre houding en de stroeve communicatie van het Parkeerbedrijf. In haar communicatie heeft ze er zelf namelijk speciaal op gelet om geweldloos te schrijven en een open houding aan te nemen.
We kunnen enkel bevestigen dat het Parkeerbedrijf niet inging op de inhoud van de mails, maar telkens antwoordde met wetgeving en standaard antwoorden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

We kunnen niet oordelen of er nu al dan niet een fout werd gemaakt door de vaststeller.
Wij zouden hier echter eenmaal het voordeel van de twijfel geven.
De communicatie na de klacht van verzoekster verliep echter allesbehalve vlot. Er werd niet ingegaan op de voorstellen van verzoekster en de mails van het Parkeerbedrijf stralen een heel negatieve boodschap uit: "Wij hebben gelijk en u niet.

Aanbeveling:
Besteed meer aandacht aan het nemen van de foto's. Wanneer de foto's maar een deel van het dashboard tonen, werkt dit juist twijfel in de hand in plaats van die weg te nemen.
Geef opleidingen voor een betere, positieve communicatie naar klagers toe. Negatieve boodschappen brengen is nooit gemakkelijk, maar de manier waarop het nu gebeurt, zet heel veel kwaad bloed.

toegankelijkheid en bereikbaarheid
coulance
Verzoek: 201004-161
Parkeerboetes zorgen voor stress.

Wij zijn een koppel dertigers die in Gent zijn komen studeren, gevallen zijn voor haar vele charmes en er zijn ‘blijven plakken.’ Een tijdje terug verhuisden wij van de Kasteellaan naar de Sint Denijslaan (beiden te 9000 Gent). In de Kasteellaan beschikten we over een bewonerskaart. Toen ik telefoneerde naar het administratief centrum om te vragen hoe ik het best mijn verhuis administratief in orde bracht, legde men mij dit piekfijn uit. Deze adreswijziging werd verder via internet geregeld. Wanneer ik tijdens bovenvermeld telefoongesprek vroeg hoe ik deze adreswijziging met betrekking tot de bewonerskaart diende te regelen, vertelde men me dat ik er pas om kon gaan zodra de adreswijziging officieel was doorgevoerd.
Hierdoor bevonden we ons plots in een vervelend parket, aangezien er in de buurt waar wij wonen (Sint-Pietersstation) volstrekt geen mogelijkheid is tot niet-betalend parkeren.
Waardoor er af en toe een boete onder de ruitenwisser hing.
Toen begon het wachten op de wijkagente. Aangezien wij beiden veel werken en onze wijkagente ongetwijfeld een drukke job heeft, ging er ook hier enige tijd over, alvorens zij bij ons thuis even mee aan tafel kon zitten. Het was zij die er ons attent op maakte dat er een mogelijkheid bestaat om in dit soort gevallen een ‘tijdelijke bewonerskaart’ aan te vragen, bij het Parkeerbedrijf. Hiervoor diende ik me met de papieren van de wagen en mijn identiteitskaart bij het Parkeerbedrijf aan te bieden. Nu is het zo dat de uren dat ik werk veelal overeenkomen met de openingsuren van het Parkeerbedrijf én dat mijn vriendin voor haar werk erg vaak weg was met de wagen; waardoor ik de benodigde papieren onmogelijk kon voorleggen in geval ikzelf er wel kon geraken.
Wij hebben beiden jobs met veel verantwoordelijkheden waarvoor we er vaak moeten staan. Het is in drukke periodes (zieke collega’s, deadlines) soms quasi onmogelijk om tijdens de kantooruren ergens te geraken. Hierdoor was de officiële adreswijziging ondertussen al door de kerk eer ik daar goed en wel stond met alle papieren en boetes bij de hand. Daar vertelde men me dat ik me tot u diende te richten om deze kwestie te regelen; aangezien het zo was, dat alle uitgeschreven boetes klopten. Het was immers echt zo dat ik geen correcte legitimatie kon voorleggen om te parkeren, op het moment dat deze werden uitgeschreven.
De parkeercontroleur heeft zijn/haar werk goed
uitgevoerd.
Alleen is het zo dat wij als Gentenaars recht hebben op één bewonerskaart en dat de overzetting hiervan van de ene naar de andere wijk teveel voeten in de aarde heeft gehad. Maar in principe waren wij dus effectief woonachtig in de Sint-Denijslaan op het moment dat deze boetes werden uitgeschreven.
Ik kan u oprecht zeggen dat wij ons uiterste best gedaan hebben deze kwestie zo goed en

efficiënt mogelijk te regelen. Via deze weg zou ik u dan ook vriendelijk willen vragen om ons te helpen dit achter ons te laten en deze boetes kwijt te schelden. Want mevrouw, wij zitten hier echt heel erg mee in, dit is een zeer vervelende bron van onrust en stress geweest deze laatste maanden.

Onderzoek:
Verzoeker weet niet wij hij bij Dienst Burgerzaken aan de lijn had, we kunnen dus ook niet uitzoeken wat er al dan niet gezegd werd. Bij een adreswijziging via het e-loket krijgt men echter ook een bevestigingsmail waarin staat dat men een bewonerskaart kan krijgen en dat men daarvoor een bewijs van aangifte kan aanvragen (eveneens via het e-loket). Wanneer we aan verzoeker vragen of hij deze mail ontvangen heeft, bevestigt hij dat en merkt hij ook dat daar de nodige informatie in staat. Volgens hem is dit echter te moeilijk wanneer men hier niet op voorhand van op de hoogte is.
Bij verder onderzoek stellen we vast dat verzoeker zijn aanvraag deed op 4 januari 2010, de wijkagente deed de woonstvaststelling op 25 januari 2010 en op 5 februari 2010 kreeg hij een brief van de Dienst burgerzaken.
De retributies die verzoeker kreeg, dateren echter van 3 en 6 maart 2010. Op 16 maart 2010 vroeg hij uiteindelijk een nieuwe bewonerskaart aan.
Dat betekent dat verzoeker zeker meer dan een maand op de hoogte was dat hij een tijdelijke bewonerskaart kon krijgen vooraleer hij de eerste retributie kreeg.

Opvolging:
Later blijkt dat er nog vier andere openstaande retributies zijn waarvan het Parkeerbedrijf ons niet op de hoogte had gebracht. Ze dateren van 2, 12, 23 en 30 januari 2010.
Bij de eerste retributie had verzoeker nog geen aanvraag tot adreswijziging gedaan en hij kon dus zeker geen bewonerskaart krijgen voor deze parkeerzone. Officieel woonde hij daar namelijk nog niet.
Bij de laatste retributie van 30 januari 2010 was verzoeker dan weer op de hoogte dat hij wel degelijk een bewonerskaart kon krijgen.
De ombudsvrouw beslist om toch te bemiddelen en stelt aan het Parkeerbedrijf een compromis voor: betalen van de retributies zelf, maar annulering van de administratieve kosten. Het Parkeerbedrijf wil hier echter niet op ingaan omdat zij een nieuwe invorderingsprocedure via dwangbevel aan het opstarten zijn, waarbij er een strikte richtlijn is om geen administratieve kosten kwijt te schelden. De kosten zijn immers gemaakt en hadden in dit geval door de burger vermeden kunnen worden.

Beoordeling: ongegrond
Bij de eerste retributie woonde verzoeker officieel nog niet op zijn nieuwe adres. Na zijn adreswijziging kreeg hij de nodige informatie via mail, maar hij had dit blijkbaar niet begrepen.
Tijdens de woonstvaststelling was hij echter duidelijk op de hoogte en dan heeft het nog meer dan een maand geduurd voor hij zich in orde stelde. Ook na de eerste retributies heeft hij nooit contact opgenomen met het Parkeerbedrijf.

zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201005-175
Andermans auto.

Ik ben een dagelijkse bezoeker van de Vlaschaard aan de Jubileumlaan. Ik parkeerde om 16u30 in de Neermeerskaai en ik zette mijn parkeerschijf dus tot 18u30. Ik rij al vijftig jaar met de auto en ik weet perfect hoe ik hiermee om moet gaan.
Ik heb in de Vlaschaard twee parkeerwachters iets zien drinken, maar ik was mij van geen kwaad bewust. Toen ik echter buiten kwam, zat er een retributie onder mijn ruitenwisser,

uitgeschreven om 17u23. Ik heb de parkeerwachter nog aangesproken in de Jubileumlaan en die zei dat de foto's het wel zouden uitwijzen. Hij is helemaal niet terug gegaan naar mijn auto om te gaan kijken.
Ik dus naar het Parkeerbedrijf met mijn retributie en wat zie ik: een foto van een 'anonieme' parkeerschijf en een foto van een andere auto. Wie zegt dat dit niet over andermans auto ging? Ik heb dit ook gemeld aan de balie, maar die mevrouw kon niets voor mij doen. Daarom kom ik nu bij u.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf bezorgt ons de foto's die bij de retributie horen. Er zijn vier foto's: een foto van de nummerplaat, een close-up van de parkeerschijf, een foto van de voorruit en een foto van de omgeving.
Op die laatste foto staat inderdaad een andere auto. Deze foto wordt namelijk gebruikt om de overtreder te plaatsen in de omgeving. In dit geval heeft de parkeerwachter een foto van de overkant getrokken omdat verzoeker recht over de bibliotheek stond. Op die manier kon de auto van verzoeker dus perfect geplaatst worden.
Op de close-up van de parkeerschijf is te zien dat verzoeker zijn parkeerschijf op 18u30 had gezet en niet op 16u30. Op het moment van de vaststelling lag er dus geen geldig parkeerbewijs voor en de retributie werd dus correct uitgeschreven.

Beoordeling: ongegrond
De foto van de omgeving zorgde bij verzoeker voor verwarring, maar het gaat wel degelijk om de juiste auto. De retributie werd dus correct uitgeschreven.

overeenstemming met regelgeving
coulance
Verzoek: 201005-182
Gehoorzame burger betaalt meer.

Ik stuur u deze brief naar aanleiding van een parkeerboete die werd uitgereikt op zaterdag 3 april 2010. Ik heb inmiddels al telefonisch contact gehad met de Cel Parkeercontrole Gent op dinsdag 12 mei 2010. De receptioniste vertelde mij u te schrijven.
Op dinsdag 12 mei 2010 ontving ik een aanmaning tot betaling van een parkeerboete die, zoals ik hierboven al heb vermeld, werd uitgereikt op zaterdag 3 april 2010. Graag had ik via deze weg mijn bemerkingen en klachten geuit omtrent deze boete.
Eerst en vooral wil ik vermelden dat ik op de bewuste dag geen boete onder mijn ruitenwisser heb teruggevonden, zoals in de aanmaning wordt vermeld. De receptioniste van de Cel Parkeercontrole vertelde dat het in Gent wel vaker voorvalt dat studenten boetes van onder de ruitenwissers weghalen. Ik denk dat mij, noch het Parkeerbedrijf daar schuld treft.
Verder had ik op de dag van de boete wel degelijk een parkeerticket gekocht ter waarde van ongeveer 4 euro, als ik me goed kan herinneren. Ik nam die dag immers deel aan een schaaktoernooi. Ik wilde graag een dagticket kopen, maar ik had daarvoor onvoldoende wisselgeld op zak. Graag wilde ik hier even de bemerking maken dat ik een stijging van 800% op vijf jaar voor een dagticket bijzonder veel vind. In 2005 betaalde ik voor de volledige dag 2,5 euro, waar ik nu (amper vijf jaar later) 10 euro moet betalen voor een halve dag. De laatste keer dat ik aan het schaaktoernooi deelnam was in 2005. Ik ging er dan ook van uit dat ik met vier euro zou toekomen om een dagticket te kopen. Dit was niet het geval.
Verder probeerde ik per sms te betalen, maar de sticker waarnaar in de instructies op drie verschillende toestellen wordt verwezen, was niet terug te vinden op geen van de drie toestellen. Jammer genoeg maak ik geen gebruik van proton en kon ik dus op deze manier niet betalen. Kort samengevat zou ik willen besluiten dat ik zeker niet onwillig was om te betalen. Na het betalen van een ticket van vier euro ben ik gaan schaken.

Meteen na mijn eerste partij (rond 12 uur) en na 10 euro te hebben gewisseld in de schaakclub, ben ik naar mijn wagen gegaan om bij te betalen. Ik heb daar geen boete .gevonden en heb betaald voor de rest van de dag.
Vandaag (39 dagen na de vaststelling!) wordt mij een eerste aanmaning thuis gestuurd. De receptioniste van de Cel Parkeercontrole vertelde me dat dit normaal binnen de twintig dagen gebeurt. De parkeerticketjes die ik op 3 april kocht, heb ik inmiddels niet meer. De receptioniste vertelde me dat ik mijn parkeerticketjes twintig dagen dien bij te houden. Bizar, aangezien ik daar 39 dagen later ook niet veel meer mee ben.
Rekening houdende met de hierboven opgesomde bemerkingen en klachten zou ik het bijzonder onrechtvaardig vinden dat ik bovenop de reeds betaalde 14 euro nog eens vijfentwintig euro extra zou moeten betalen. Vindt u het immers niet oneerlijk dat ik als 'gehoorzame burger' meer zou moeten betalen dan iemand die helemaal niet betaalt en de retributie van vijfentwintig euro aanvaardt? Ik zou immers naar schatting 39 euro moeten betalen (25+4+10), terwijl er voldoende feiten zijn die mijn welwillendheid tot betaling aantonen.

Onderzoek:
De vaststelling gebeurde om 12u15. Op dat moment lag er bij verzoeker een parkeerticket van 2,50 euro voor dat slechts geldig was tot 11u41. De retributie werd met andere woorden correct en terecht uitgeschreven.
Of de retributie nog onder de ruitenwisser zat toen verzoeker terug kwam, en of verzoeker inderdaad een dagticket van 10 euro kocht, is niet meer na te gaan. Punt blijft dat verzoeker op het moment van de vaststelling niet beschikte over een geldig parkeerbewijs.
De eerste aanmaning is gratis en brengt de burger in elk geval op de hoogte.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201005-184
Twee parkeerschijven.

Mijn onenigheid met het Parkeerbedrijf gaat over een retributie van 25 euro die mijn vrouw kreeg toen onze auto geparkeerd stond in Godshuishammeke op 30 maart 2010.
De discussie gaat om het volgende. Mijn vrouw heeft steeds twee soorten kaarten in de auto liggen: een parkeerkaart, geldig in gans België en een 'gratis kwartier' kaart van de Stad Aalst.
Beide kaarten zijn weliswaar allebei blauw, toch zijn er wezenlijke verschillen. Die bewuste dag lagen beide kaarten op het dashboard. De officiële kaart was ingesteld op een geldig aankomstuur (namelijk 10u55, ze kon dus geldig parkeren tot 12u55), de kaart van Aalst stond op 15u.
Het Parkeerbedrijf beweert nu dat er twee parkeerkaarten (geldig in Gent) lagen in de auto, vandaar de overtreding. Zij hebben een foto genomen van de bewuste kaart van Aalst als bewijsmateriaal. Ik heb reeds verschillende malen contact opgenomen met het Parkeerbedrijf om aan te geven dat er eigenlijk maar één echte parkeerkaart lag, maar zij beweren dat dit niet het geval is omdat volgens hen de kaart van Aalst een geldige parkeerkaart is voor gans België.
.Hoe de bewuste kaart van Aalst er uitziet kan u vinden op volgend adres : http://www.aalst.be/default.asp?siteid=1&rubriekid=208&artikelid=3449 . U zal zien dat er expliciet op de achterkant van deze kaart vermeld wordt dat deze kaart enkel in Aalst geldig is.
Bovendien staat in het Belgisch Staatsblad duidelijk waaraan een geldige parkeerkaart moet voldoen (zelfs met een tekening). Het is duidelijk dat de kaart van Aalst niet aan de specificaties van het Staatsblad voldoet.

Ons standpunt is dan ook dat er maar één parkeerkaart in de auto lag met een geldig uur. Het Parkeerbedrijf volgt deze redenering niet en zei dat ik maar contact diende op te nemen met de ombudsdienst. Kunt u aub bemiddelen in dit conflict?

Onderzoek:
Er is geen discussie over de parkeerschijf van de Stad Aalst: die is niet geldig in Gent. Dus de initiële opmerking van het Parkeerbedrijf dat de schijf van Aalst niet juist stond, is overbodig.
Blijft nog over, de tweede (reglementaire) parkeerschijf. De ombudsvrouw kan niet objectief vaststellen dat die reglementaire schijf er - zoals verzoeker beweert - ook effectief lag. Op de foto's van het Parkeerbedrijf is niet te zien of er inderdaad een tweede parkeerschijf lag. Ook al wordt er gevraagd om het volledige dashboard te fotograferen, is dit hier niet gebeurd. Volgens de vaststellers lag er alleszins geen tweede schijf. Het gaat hier dus eigenlijk om woord tegen woord. Maar het is het woord van de burger tegenover dat van een beëdigde controleur.
Volgens de ombudsvrouw moet de parkeerschijf duidelijk zichtbaar achter de voorruit geplaatst worden. Wanneer er twee parkeerschijven op het dashboard liggen (ook al is een daarvan niet reglementair), is er volgens de ombudsvrouw niet meer voldaan aan deze voorwaarde, want dit zorgt voor verwarring. Daarom volgt zij het Parkeerbedrijf en raadt zij aan verzoeker aan om de retributie alsnog te betalen en om in de toekomst zeker geen twee parkeerschijven meer te laten liggen.

Beoordeling: ongegrond
De motivering die het Parkeerbedrijf in eerste instantie gaf, deed eigenlijk niet ter zake.
Ook al werd intern afgesproken dat er foto's genomen moeten worden van het hele dashboard, is dit hier niet gebeurd. Dit doet echter niets af aan het feit dat er onvoldoende bewijzen waren om de retributie te annuleren.

Aanbeveling:
Neem een duidelijke foto van het volledige dashboard zodat er geen onnodige twijfel gecreëerd wordt.
Motiveer op een correcte manier de weigeringen om te annuleren.

coulance
Verzoek: 201005-185
Vervangwagen.

Op 30 april 2010 heb ik ‘s avonds mijn auto naar de garage gebracht en hebben ze mij daar een vervangwagen gegeven. Eens thuis heb ik mij geparkeerd in de Burgstraat op een bewonersplaats. Gezien ik op dat moment niet in het bezit was van mijn bewonerskaart heb ik op het dashboard een document geplaatst met al mijn gegevens erop en de reden waarom ik geen bewonerskaart had. Ook was het duidelijk aan de wagen te zien dat dit een vervangwagen (publiciteit NAM) was.
Toen ik de dag erop mijn wagen wou nemen zag ik dat er een boete tussen mijn wissers zat.
Op dinsdag 11 mei is mijn vrouw naar het Parkeerbedrijf gegaan met de vraag of we deze boete konden annuleren maar ze heeft daar geen antwoord gekregen. Het enigste wat men daar zei, was dat ik dat op voorhand had moeten vragen. Gezien ik hier niet van op de hoogte was en de garage me waarschijnlijk niet op voorhand kon zeggen welke vervangwagen ik zou meekrijgen, is dit dus ook niet gedaan.
Mijn enigste overtreding is dat ik daar stond met een vervangwagen en niet met mijn wagen. Tenslotte ben en blijf ik een bewoner van de Burgstraat en indien ik die plaats niet had ingenomen met die vervangwagen had ik ze ingenomen met mijn eigen wagen.
Niemand, maar dan ook niemand heeft enig nadeel van mijn actie gehad.

Als centrumbewoner is het al niet gemakkelijk om een plaats te vinden, dus het enigste wat ik vraag is een klein beetje begrip en daarmee gepaard de annulering van deze boete...
Op 16 mei heb ik dus nog eens een mail gestuurd naar het Parkeerbedrijf, maar zij zijn niet bereid om te annuleren. Hun antwoord: "Wij kunnen enkel annuleren op wettelijke basis. Uw retributie werd terecht uitgeschreven aangezien er geen geldig parkeerbewijs zichtbaar achter de voorruit lag. Wij kunnen geen uitzondering toestaan en daarmee een precedent scheppen."
Ik heb het er heel moeilijk mee dat de Stad Gent er zich met zo'n antwoorden van af wil maken. En dat terwijl mijn auto voor de zoveelste maal bij de garage was omwille van vandalisme in Gent.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf vindt dat zij verzoeker correct geantwoord hebben. Zij vinden ook dat verzoeker contact had kunnen opnemen met hen toen hij een vervangwagen kreeg. Dan had hij volgens hen ontdekt dat er op een heel gemakkelijke manier een tijdelijke wijziging van zijn nummerplaat kon gebeuren.
Het Parkeerbedrijf blijft erbij dat zij de regels correct toepassen: verzoeker beschikte op het moment van de vaststelling niet over een geldig parkeerbewijs. Zij vinden de retributie dus terecht en zijn dan ook niet bereid om te annuleren.
De eenvoudiger manier om een vervangkaart te bekomen is er ondermeer gekomen na tussenkomst van de ombudsvrouw.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Aan de ene kant kon verzoeker zich informeren en dan had hij ontdekt dat hij zich gemakkelijk in orde kon stellen. Dat heeft hij echter niet gedaan.
Aan de andere kant is verzoeker wel degelijk een bewoner die recht heeft op een bewonerskaart waarmee hij gratis in zijn buurt mag parkeren. Daarom besefte verzoeker ook niet dat hij voor zijn vervangwagen contact moest opnemen met het Parkeerbedrijf.
Enige toegeeflijkheid, met name een eenmalige annulering, zou hier toch een meer klantvriendelijke oplossing geweest zijn. We blijven hier dus voorstander om één keer te annuleren.

Aanbeveling:
Wat voor het Parkeerbedrijf vanzelfsprekend is, is dat voor veel burgers duidelijk niet. Geef daarom in de media regelmatig informatie over tijdelijke bewonerskaarten, vervangwagens, vernieuwen van bewonerskaarten, enzovoort.
Bouw hier toch de coulance in om één keer te annuleren.

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201005-186
Zwijg en betaal.

Ik ben reeds een paar dagen in discussie met Parkeerbedrijf Gent. Op 11 mei 2010 stond mijn wagen schuin tegenover mijn winkel geparkeerd. Ik had die middag een bestelling moeten halen en ik was bezig met uitladen. Mijn winkel is 20 meter van die plek.
De blauwe schijf ligt altijd (!) in het midden van mijn dashboard. Ik ben zodanig onoplettend, of noem het slordig, dat ik sinds de invoering (ik denk januari dit jaar) mijn blauwe kaart constant laat liggen op het dashboard. Op de foto van het Parkeerbedrijf zie je echter het midden van de ruit nauwelijks.
Ik ben zeer verontwaardigd over hoe het Parkeerbedrijf Gent ‘zomaar’ een onduidelijke foto gebruikt om mij valselijk te beschuldigen van het niet voorleggen van mijn blauwe schijf! U kunt zich inbeelden dat ik hier een gevoel heb van: zwijg en betaal.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf zegt dat wettelijk gezien de vaststelling van de parkeerwachters volstaat. Toch worden er ook nog eens foto's genomen en op de twee foto's die de parkeerwachters van de voorruit namen is geen parkeerschijf te zien.
Enerzijds is er dus de vaststelling van de parkeerwachters zelf, anderzijds de twee foto's van de voorruit en niets wijst erop dat er een parkeerschijf voorlag.

Beoordeling: ongegrond

coulance
Verzoek: 201005-187
Verwarrend langparkeren.

Ik stond op 17 mei 2010 om 5 minuten voor 10 in de Dampoortstraat en ik had via de automaat die daar staat gekozen voor langparkeren, maar er kwam niets uit. Er staat wel een knop op die automaat voor langparkeren dus ik ging er vanuit dat die knop kapot was. Er kwam immers ook geen bericht: “langparkeren hier niet mogelijk”. Ik ging dus naar een andere automaat – ook in zone 2 – op het plein een beetje verder en nam een ticket langparkeren, want ik moest de hele dag weg en kon dus ook niet tijdig mijn ticket verlengen.
Toen ik terugkwam had ik tot mijn verwondering een boete van 25 euro, vaststelling: forfaitaire verkeersretributie.
Ik wist op dat moment niet waarom ik ze had gekregen en heb mij tot het Parkeerbedrijf gewend, want ik begreep er niets van: ik had toch in dezelfde parkeerzone een ticket genomen. Op het Parkeerbedrijf meldden ze me dat je in de Dampoortstraat niet kan langparkeren en dat dit ook vermeld wordt.
In elk geval is het toch duidelijk dat ik me hier heb vergist, het was zeker niet mijn bedoeling om hier te knoeien. Ik vraag dan ook enige clementie. Ik zal mij daar effectief niet meer zetten. Het is toch wel verwarrend dat men net om de hoek wel kan langparkeren.

Onderzoek:
Volgens de wegcode gebeurt het parkeren op plaatsen met parkeerautomaten “op de wijze en onder de voorwaarden die op deze toestellen zijn vermeld” (art.27.3.3.1°). De automaat aan de parkeerplaats van verzoekster heeft eerst en vooral geen gele knop voor langparkeren en op de automaat staat expliciet vermeld: “In deze straat is het langparkeertarief niet van toepassing.” Ook bij de andere automaten in de Dampoortstraat is dit zo.
De retributie die verzoekster kreeg was dus terecht en wordt niet geannuleerd.

Beoordeling: ongegrond
Op de parkeerautomaat staat duidelijk dat er geen langparkeren is in deze straat.

zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201006-201
(Niet) in orde.

Ik moest mijn bewonerskaart verlengen, dus op 12 mei 2010 meldde ik mij bij het Parkeerbedrijf. Daar deelde een vriendelijke dame mij mee dat ik een stempel nodig heb op mijn verzekeringspapier, want ik ben wel de bestuurder, maar niet de verzekerde.
Mijn verzekeraar woont in Sint-Gillis-Waas en tijdens de week werk ik in Wallonië, dus het duurt wel even voor ik die papieren in orde krijg. Maar het Parkeerbedrijf weet dat mijn

bewonerskaart verlengd moet worden, dus ik denk dat alles in orde is. Toch krijg ik op 29 mei 2010 een retributie omdat ik voor mijn deur op een bewonersplaats sta.
Op 2 juni 2010 ga ik opnieuw langs bij het Parkeerbedrijf en er wordt zelfs niet gevraagd naar mijn verzekeringspapieren, want de vriendelijke dame (een andere deze keer) ziet in de computer dat het in orde is van vorig jaar…
Ben ik dan onnodig naar mijn verzekeraar gestuurd en had die eerste dame al in de computer kunnen zien dat het in orde was?

Onderzoek:
De eerste baliemedewerkster werkte nog maar een paar dagen bij het Parkeerbedrijf en zij heeft zich inderdaad vergist. Zij ging er vanuit dat de bewoner ook effectief de verzekeringnemer moet zijn, maar het is voldoende om als mede- of hoofdbestuurder opgenomen te staan.
Het Parkeerbedrijf annuleert de retributie en biedt ook zijn verontschuldigingen aan.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201006-203
Aangevraagde bewonerskaart.

Naar aanleiding van een geschil met het Parkeerbedrijf, had ik graag een redelijke oplossing gevonden voor een probleem. Ik heb een boete gekregen, terwijl de aanvraag voor de bewonerskaart in aanvraag was.
Feiten:
- Wagen voor verkoop laten keuren (dat weet ik zeker van de goede koop) op 27 april 2010.
- Wagen gekocht op 27 april 2010.
- Wagen officieel ingeschreven bij de DIV op 30 april 2010.
- Nummerplaat ontvangen op 3 mei 2010.
- Wagen geleverd op 4 mei 2010.
- Aanvraag bewonerskaart ingediend op 6 mei 2010.
- Parkeerboete ontvangen op 8 mei 2010.
- Verzekering van de wagen in orde op 17 mei 2010.

En net bij deze laatste wringt het schoentje. Het Parkeerbedrijf zei me dat ik de wagen maar ergens anders had moeten zetten, maar dat mag ik niet aangezien mijn verzekering nog niet in orde was.
De zone waar ik woon is een blauwe zone, dus parkeerschijf verplicht. Dat snap ik, maar als mijn aanvraag binnen is denk ik dat ik niet meer om de drie uur aan mijn buurman moet vragen (terwijl ik op het werk ben) om de parkeerschijf aan te passen.
Mag ik u aub vragen om te bemiddelen in deze absurde situatie. Als een goede huisvader heb ik de nodige procedures gevolgd, en toch krijg ik de bon.

Onderzoek:
Volgens het 'KB betreffende de inschrijving van voertuigen' van 20 juli 2001 moet er een verzekeringscontract zijn vooraleer een voertuig ingeschreven kan worden bij DIV. Toen verzoeker op 3 mei 2010 zijn nummerplaat en inschrijvingsbewijs ontving, moet hij op dat moment dus correct verzekerd geweest zijn, want anders kon hij nooit een inschrijvingsbewijs krijgen. Hij mocht dan ook op straat parkeren en de nieuwe verzekering van 17 mei 2010 is voor het Parkeerbedrijf dus helemaal niet ter zake. Het Parkeerbedrijf heeft in het computersysteem ook nagetrokken wanneer verzoeker zijn aanvraag voor een bewonerskaart deed en dat gebeurde volgens hen op 8 mei 2010 (nadat hij een retributie kreeg).
Op het moment van de vaststelling door de parkeerwachter beschikte verzoeker volgens het

Parkeerbedrijf dus niet over een geldige bewonerskaart en had hij die ook nog niet aangevraagd.
Los daarvan staat er op de website van het Parkeerbedrijf dat de bewonerskaart binnen de vijf werkdagen wordt opgestuurd. Er moet namelijk eerst onderzocht worden of de aanvrager wel recht heeft op een bewonerskaart. Voor het Parkeerbedrijf betekent een aanvraag dus niet automatisch een goedkeuring en de aanvraag zelf is dus geen reden om te annuleren.

Beoordeling: ongegrond
Het Parkeerbedrijf volgt de procedure correct.

coulance
Verzoek: 201006-213
Onrechtvaardig beboet.

Op woensdag 12 mei 2010 heb ik mij op een bewonersplaats moeten parkeren om mijn zoon dringend op te halen. Ik stond namelijk al 25 minuten in de file aan het Laurentplein om slechts 10 meter vooruit te geraken. Het zit zeker niet in mijn gewoonten om dit te doen, daar ik in het centrum van Gent werk en een abonnement heb in de parking van de Korte Meer waar ik naartoe ging, maar dit was overmacht, ik geraakte gewoon niet vooruit. Ik vind het daarom onrechtvaardig dat ik daarvoor beboet word, ik had geen keuze, of ik moest mijn zoon op straat laten! Gent wordt momenteel langs alle kanten verhinderd door werkzaamheden waardoor men soms in ongewenste situaties terecht komt. Hopend op uw begrip teken ik met de meeste hoogachting.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf zegt dat overmacht alleen kan voortvloeien uit omstandigheden buiten de wil van de burger, die deze omstandigheden niet heeft kunnen voorzien, noch voorkomen (Cass. 8 april 2009).
Volgens het Parkeerbedrijf is dat hier echter niet het geval. De werken in het centrum zijn al lang bezig en hebben dus zeker geen onverwacht of onaangekondigd karakter. Volgens het Parkeerbedrijf kon verzoekster de omstandigheden dus voorzien, en voorkomen door tijdig te vertrekken.
Gezien er niet voldaan is aan de wettelijke voorwaarden van overmacht, is het Parkeerbedrijf ook niet bereid om de retributie te annuleren.

Beoordeling: ongegrond

vertrouwen
coulance
Verzoek: 201006-221
Achter de voorruit.

Ik ben woonachtig te Gent centrum en heb een wagen (met geldige parkeerkaart).
.Nu moest mijn auto vorige week dinsdag [8 juni 2010] naar de garage en ik heb een vervangwagen ter beschikking gekregen. Ik had op voorhand al eens gebeld naar het Parkeerbedrijf om me te informeren wat ik dan moet doen om in orde te zijn in verband met parkeerkaart/bewonerskaart. Ze hebben me gezegd dat ik een papier moest laten opmaken door de garage met vermelding van nummerplaten en de periode van vervanging. Dit papier moest ik dan achter de voorruit bij mijn huidige parkeerkaart leggen.
Dit heb ik dus gedaan. Ik kom vrijdagavond aan mijn vervangwagen en ik zie dat ze toch een parkeerbon hebben uitgeschreven. Ik bel naar het Parkeerbedrijf van kijk dat is mijn

vervangwagen en ik heb jullie richtlijnen nagevolgd. Waarom heb ik dan toch een parkeerbon?
En ineens beweren ze dat ik mijn huurcontract zou moeten doorgefaxt hebben. Dit hebben ze mij nooit verteld. Ze hebben verteld dat een papier achter de voorruit voldoende was. Ik zou dus graag willen dat mijn parkeerbon geannuleerd wordt. Ze hebben mij niet de juiste informatie gegeven.
Zij beweren dat dit niet kan omdat iedereen van hun mensen de richtlijnen kent. Maar ik vind dit dus niet kunnen dat ik nu de gevolgen moet dragen (betalen van een parkeerbon) omdat zij mij de verkeerde informatie hebben doorgegeven. Als ze direct hadden gezegd het huurcontract door te faxen dan had ik dat toch gewoon gedaan. Ik ga mezelf toch niet het risico laten lopen een parkeerbon op te lopen wanneer ik dit risico niet hoef te lopen.
Want het huurcontract doorfaxen is geen enkel probleem.
Ik heb hun inmiddels mijn huurcontract doorgefaxt met een duidelijke startdatum (vorige week) en toch willen ze mijn parkeerbon alsnog niet annuleren. Maar ik weiger deze te betalen daar ik hun richtlijnen heb opgevolgd. Ik heb me zelfs op voorhand ingelicht. Dit doe ik juist om een boete te vermijden. Dan volg je hun richtlijnen op en dan krijg je alsnog een boete… is dat even balen.

Onderzoek:
Bij een vervangwagen is er een document van de garage nodig met een verklaring over het gebruik van de vervangwagen. Het Parkeerbedrijf zegt dat je dit echter niet zomaar achter de voorruit kan leggen. Het document moet bezorgd worden aan het Parkeerbedrijf en dan wordt er een digitale link gelegd met de huidige bewonerskaart zodat die ook in de vervangwagen gebruikt kan worden.
Volgens het Parkeerbedrijf is dit pure basisinformatie die de medewerkers van het loket door en door kennen. De baliemedewerkers worden namelijk dagelijks met vragen omtrent de vervangwagen geconfronteerd en volgens het Parkeerbedrijf kennen ze deze materie dan ook zeer goed. Uit andere klachten blijkt dit inderdaad ook zo te zijn.
De verantwoordelijke zegt dat hij dit verzoek aan elk van de medewerkers voorgelegd heeft en zij bevestigden volgens hem hun kennis van de materie en uitten hun verwondering en twijfel dat dit gezegd zou zijn en dat zij deze info zo verstrekt zouden hebben.
Waarschijnlijk gaat het hier dus om een misverstand. Op basis hiervan wil het Parkeerbedrijf niet annuleren.
De ombudsvrouw vindt echter dat toegeeflijkheid hier op zijn plaats zou zijn.
1. Verzoeker heeft een bewonerskaart.
2. Verzoeker kan aantonen vanaf wanneer hij een vervangwagen heeft.
3. Verzoeker kreeg nooit eerder een retributie.

Op basis van deze drie punten vindt de ombudsvrouw dat er eenmalig geannuleerd kan worden. Dit zou het gelijkheidsbeginsel niet schenden, want voor iedere burger die aan deze voorwaarden voldoet zou de retributie geannuleerd kunnen worden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Volgens het Parkeerbedrijf heeft geen enkele medewerker meegedeeld dat verzoeker zijn document achter de voorruit moet leggen. Het is dan ook niet bereid om te annuleren.
Los van welke informatie verzoeker gekregen heeft, vindt de ombudsvrouw dat hier toch coulance getoond zou moeten worden. Verzoeker is uiteindelijk bewoner en hij kreeg in het verleden nog nooit een retributie.

Aanbeveling:
Evalueer grondig de procedure voor vervangwagens en dan specifiek het annuleren van retributies. Er zijn meer klantvriendelijke oplossingen mogelijk.

coulance

Verzoek: 201006-235
Mindervalide op bewonersplaats.

Ik heb de raad gekregen van het Parkeerbedrijf om mij naar uw dienst te wenden.
Mijn vrouw, die invalide is, diende op 22 juni 2010 bij de dokter op de Koning Albertlaan te gaan. Ik vond nergens een parkeerplaats behalve aan de Prosper Claeysstraat. Ik had niet opgemerkt dat ik op een bewonersparkeerplaats stond en heb mij daar geparkeerd met de mindervalidenkaart van mijn vrouw. Toen ik terug kwam had ik een retributie van 50 euro. Ik vind dat toch erg hoor.
Ik vond nergens anders een parkeerplaats en kon ook onmogelijk verder parkeren want mijn vrouw is mindervalide en dient met een rolstoel verplaatst te worden.
Kan deze retributie geannuleerd worden aub?

Onderzoek:
We gaan zelf ter plaatse en we stellen vast dat de voorbehouden bewonersplaatsen duidelijk zijn aangegeven met een begin- en eindebord. De retributie werd dus terecht uitgeschreven en kan niet geannuleerd worden.
Een gehandicaptenplaats is specifief voorbehouden voor personen met een gehandicaptenkaart. Ditzelfde criterium geldt voor een bewonersplaats waar enkel personen met een bewonerskaart mogen parkeren. Bovendien kon verzoeker zeker eerst zijn gehandicapte vrouw afzetten en dan de auto verplaatsen. Het ging hier niet om overmacht.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - fouten
efficiëntie en effectiviteit
Verzoek: 201007-253
Misverstand.

Een tijdje geleden hebben ze een retributie geschreven aan mijn wagen.
Ik heb contact opgenomen met het Parkeerbedrijf in verband met de retributie om mee te delen dat mijn parkeerschijf goed stond en toen hebben ze gezegd dat ik naar het kantoor van het Parkeerbedrijf kon komen om daar naar de foto's te kijken.
Ik zag daar dat de foto niet volledig was; de helft van de voorruit was niet te zien. Ik toonde mijn foto op mijn gsm waarop te zien was dat de parkeerschijf juist stond.
Aangezien mijn parkeerschijf goed stond, wil ik dat dit misverstand terug recht gezet wordt.

Onderzoek:
De ombudsdienst vraagt de foto's op van de vaststelling en kan inderdaad vaststellen dat er slechts een gedeelte van de voorruit zichtbaar is. De foto werd genomen door de zijruit. Volgens de klager lag de parkeerschijf net op het gedeelte van het dashboard dat niet zichtbaar is op de foto van de vaststeller.
De ombudsdienst vraagt hierop aan het Parkeerbedrijf om het dossier van de klager te herzien, rekening houdend met de onduidelijkheid van de foto.
Het Parkeerbedrijf wenst echter niet in te gaan op de vraag van de klager en wel om volgende redenen:

- De foto wordt genomen door een beëdigde vaststeller en is in principe ook niet nodig. De vaststelling wordt verondersteld juist te zijn.
- De klager is pas 26 dagen na het uitschrijven van de parkeerretributie bij hen langs geweest om zijn ongenoegen te uiten. Het is ook pas na het zien van de foto's van het Parkeerbedrijf dat hij met eigen foto's op de proppen kwam.
- De klager was verbaal agressief bij het bekijken van de foto's.
- De klager heeft, slechts twee dagen na de eerste retributie, opnieuw een retributie

ontvangen waarbij hij de vaststellers opnieuw verbaal agressief heeft benaderd.
Het Parkeerbedrijf wenst bijgevolg niet in te gaan op de vraag om te annuleren.
De ombudsdienst velt hierover geen oordeel, maar beklemtoont nogmaals de belangrijkheid van duidelijke foto's van de vaststelling. De ombudsdienst wijst klager ook op zijn recht op een bewonerskaart. Hiermee kan hij gratis en onbeperkt parkeren in zijn buurt.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De foto wordt genomen door een beëdigd vaststeller en wordt verondersteld juist te zijn. De foto is dus in principe niet nodig. Maar in praktijk merken we toch vergissingen op en behoorlijk bestuur is rechtvaardig bestuur. Burger heeft immers anders geen voldoende bewijsvoering.
Het Parkeerbedrijf laat wel foto's nemen dus dienen deze wel duidelijk en niet voor interpretatie vatbaar te zijn.

Aanbeveling:
Indien er foto's genomen worden, moeten deze duidelijk zijn en moet de volledige voorruit zichtbaar zijn. Onduidelijke foto's laten ruimte voor interpretatie en discussie.

klachtenmanagement
adequate communicatie
Verzoek: 201007-256
Dure 10 cent.

Op 3 december 2009 kreeg ik een parkeerretributie. Per vergissing betaal ik 45,10 euro .in plaats van 45 euro. In onderneem geen verdere stappen om deze 0,10 euro terug te vorderen omdat ik meen dat de kosten voor een telefoongesprek of de redactie van een brief met als doel het teveel betaalde bedrag terug te vragen meer zou kosten dan 0,10 euro.
Niettemin hoop ik dat het Parkeerbedrijf zelf zal overgaan tot het terugbetalen van het teveel betaalde bedrag, maar dat gebeurt niet.
Op 4 mei 2010 krijg ik opnieuw een parkeerretributie van 25 euro. Omdat ik nog steeds 0,10 euro tegoed heb van het Parkeerbedrijf betaal ik geen 25 euro, maar slechts 24,90 euro. De 0,10 euro die ik in december 2009 teveel betaald heb, heb ik nu in mindering gebracht.
Op 26 mei 2010 krijg ik een herinneringsbrief van het Parkeerbedrijf om nog 0,10 euro te betalen. Op 3 juni 2010 antwoord ik dat ik dit reeds betaald heb in december 2009. Zo wordt er nog een paar keer over en weer geschreven. Het Parkeerbedrijf vraagt telkens om te betalen; ik antwoord steeds dat de 0,10 euro reeds betaald is.
Op 17 juni 2010 krijg ik ten slotte een brief van het Parkeerbedrijf dat het openstaande bedrag verhoogd is met 20 euro administratiekosten.
Ik contacteerde het Parkeerbedrijf dat het verschuldigde bedrag reeds betaald was in vorm van het teveel betaalde bedrag bij de vorige retributie, maar het Parkeerbedrijf houdt geen rekening met dit argument. Men heeft nooit een bewijs van betaling gevraagd, maar fixeert zich op het recupereren van 0,10 euro. Mocht het Parkeerbedrijf destijds het teveel betaalde bedrag terugbetaald hebben, was er nu geen probleem geweest.

Onderzoek:
In zijn brief van 31 mei 2010 aan het Parkeerbedrijf zegt verzoeker dat de 10 cent "reeds vereffend is en dit langere tijd geleden". Hij zegt echter niet concreet dat hij vorig jaar 10 cent te veel betaalde, dat doet hij pas in zijn brief aan ons op 24 juni 2010. In zijn brief heeft verzoeker het ook over de wettelijkheid van de parkeerretributies en de inning ervan, en hij vraagt aan het Parkeerbedrijf ook administratieve kosten te betalen voor de brief die hij moet versturen. Hiermee wil verzoeker de stijl van het Parkeerbedrijf pasticheren.
Het Parkeerbedrijf gaat op 3 juni 2010 dieper in op de wettelijkheid van de parkeerretributies

met ondersteuning van heel wat wetteksten, maar nooit vragen zij wanneer verzoeker die 10 cent dan wel betaald heeft.
Op 5 juni 2010 stuurt verzoeker opnieuw een brief met de mededeling dat hij het bedrag van 10 cent vereffend heeft. Ook nu verwijst hij niet naar het teveel betaalde bedrag van vorig jaar en ook nu vraagt hij voor deze brief administratiekosten met vermelding van een uiterste betalingsdatum. Het Parkeerbedrijf reageert op 14 juni 2010 met het bericht dat de schuld van verzoeker blijft openstaan. Ook nu wordt er niet gevraagd wanneer verzoeker die 10 cent dan wel betaald heeft.
En de polemiek is begonnen: verzoeker wil niet betalen, want dat heeft hij al gedaan in de vorm van een teveel betaald bedrag vorig jaar. Hij blijft ook administratiekosten aanrekenen. Het Parkeerbedrijf wil het dossier niet sluiten zolang verzoeker niet betaalt en ondertussen blijft het administratiekosten aanrekenen…
Na lang bemiddelen beslist het Parkeerbedrijf uiteindelijk om het dossier te sluiten en verzoeker moet de 10 cent niet meer betalen. Het Parkeerbedrijf vindt echter dat verzoeker hen bewust misleid heeft. Daarbij moeten we echter opmerken dat het Parkeerbedrijf nooit gevraagd heeft wanneer verzoeker de 10 cent dan wel betaald had. Die ene vraag zou de hele polemiek vermeden kunnen hebben. Met zijn pastiche heeft verzoeker alles inderdaad moeilijker gemaakt, maar het Parkeerbedrijf moet professioneel genoeg zijn om daar niet in mee te gaan. Door middel van een open, klantvriendelijke communicatie zou dit vermeden kunnen worden. Door zelf 'in de aanval te gaan', hebben ze echter alles erger gemaakt ook al zijn er aanwijzingen dat de burger.

Beoordeling: gegrond
Door zijn pastiche heeft verzoeker de situatie moeilijker gemaakt dan zij eigenlijk was. Alles wijst er op dat hij opzettelijk toch teveel heeft betaald om één en ander duidelijk te make. Inclusief zijn eigen frustratie. Toch heeft klager ons inziens een punt wat het niet terugbetalen van 0,10 euro betreft. Het Parkeerbedrijf had dit alles kunnen vermijden door gewoon terug te betalen.

Aanbeveling:
Betaal elk teveel betaald bedrag, hoe klein ook, terug. Als het bedrijf dit toch niet doet, moet ze dit op elke betaaldocument extern bekend maken. Dat burgers teveel betalen komt zo zelden voor dat het goedkoper is om terug te storten dan interne regel, extern bekend te maken.

coulance
Verzoek: 201007-259
Plaats voor marktkramers.

Ik wil verweer aantekenen tegen de twee parkeerretributies die mijn man en ik hebben ontvangen omdat onze wagens geparkeerd stonden op de voorbehouden parkeerplaatsen voor marktkramers in de Bibliotheekstraat.
Door de hoge parkeerdruk is het vaak lang zoeken om een parkeerplaats te vinden. Wij wonen in het centrum van de stad en moeten, nadat we de boodschappen al hebben afgezet aan onze woning, nog vaak een half uur zoeken om de wagen te parkeren. Het gebeurt dan ook vaak dat we onze wagens parkeren op de voorbehouden parkeerplaatsen voor marktkramers in de Bibliotheekstraat. We weten dat men daar niet mag parkeren op vrijdag, zaterdag en zondag tot 14u00, maar we riskeren het ons toch omdat er gewoon geen andere plaats is. Soms vergeten we 's morgens dan ook om de wagen te verplaatsen.
In al die tijd dat we daar al parkeren hebben we nog nooit een parkeerretributie gekregen. Ik dacht dat dit was omdat we toch ook een bewonerskaart hebben.
We hebben nu dus twee parkeerretributies gekregen (mijn man en ik) van elk 50 euro.
Dit is een aanzienlijk bedrag voor bewoners die gewoon geen andere parkeermogelijkheid

hadden.
Ik vraag u dan ook of het mogelijk is om te bemiddelen bij het Parkeerbedrijf om deze parkeerretributies te annuleren want zij houden het been stijf.

Onderzoek:
Beide voertuigen stonden geparkeerd in de Bibliotheekstraat op parkeerplaatsen die voorbehouden zijn voor marktkramers met een geldige parkeerkaart voor marktkramers op vrijdag, zaterdag en zondag van 06u00 tot 14u00. Deze parkeerplaatsen staan duidelijk aangeduid met een signalisatiebord. Het Parkeerbedrijf wil dan ook niet ingaan op de vraag om de parkeerretributies te annuleren.
Verzoekster meldt ons dat ze de parkeerretributies al betaald heeft en dat ze zich nu vaak parkeren aan het Baudelopark waar ze vaak nog de nodige parkeerplaats vinden.

Beoordeling: ongegrond
Verzoekster en haar echtgenoot wisten dat ze daar niet mochten staan en blijkbaar is er toch nog parkeergelegenheid in de directe buurt.

coulance
Verzoek: 201007-263
Verhuisperikelen.

Ik heb op 30 juni 2010 de melding gekregen dat er een aangetekende brief op me wacht in het postkantoor, en ik ben dit de dag erna gaan halen. Mijn verbazing was groot toen ik een boete onder de neus kreeg voor het niet respecteren van het parkeerregime in de Maaltebruggestraat te Gent op 15 mei 2010, bedrag 25 euro + 20 euro administratiekosten. Bijkomende administratiekosten voor het negeren van een eerste reminder op 7 juni 2010.
Probleem: de reminders werden geadresseerd op mijn oude adres, en deze komen niet tot bij mij, aangezien ik sinds 28 maart 2010 verhuisd ben. Ik ben dit in april gaan aangeven bij de Dienst Burgerzaken. Ik ben 19 juni 2010, na een brief van de wijkagent, langs geweest bij de Dienst Burgerzaken om mijn registratie te verplaatsen. Ik was van mening dat ik na deze stappen pas een nieuwe parkeerkaart kon gaan halen, maar heb me hier blijkbaar vergist…
Na correspondentie met het Parkeerbedrijf blijven zij er bij dat ik deze 20 euro administratieve kosten nog steeds moet betalen, en denk ik dat ze bedoelen dat de bewijslast van niet-ontvangst van reminder en origineel ticket bij mij ligt, maar ik heb geen idee hoe ik dat mogelijk kan bewijzen, en ik vind dit sterk onrechtvaardig… Het is overigens niet dat ik geen moeite gedaan heb, ik heb De Post 20 euro betaald om van de dienst 'do my move' te genieten die al mijn mail die toekomt op mijn oud adres doorstuurt naar mijn nieuw adres, maar ik heb echt niets ontvangen.
Kan u me hierbij helpen aub, ik heb schrik dat mijn boetes nog verder gaan oplopen en dat ik geen nieuwe parkeerkaart kan halen zolang dit niet opgeklaard raakt…

Onderzoek:
Een retributie onder de ruitenwisser kan altijd weggenomen worden door voorbijgangers en daarom stuurt het Parkeerbedrijf ook een herinneringsbrief. Dat gebeurde volgens het Parkeerbedrijf bij verzoeker op 4 juni 2010, geadresseerd op zijn oud adres.
Het Parkeerbedrijf baseert zich namelijk op de gegevens van de Dienst Inschrijving Voertuigen (DIV) en zolang verzoeker zijn adresgegevens niet officieel aanpast bij de Dienst Burgerzaken blijft het oude adres in het systeem zitten. Volgens de Dienst Burgerzaken werd er op 10 mei 2010 een uitnodiging verstuurd naar verzoeker om zijn gegevens aan te passen, maar blijkbaar was dat op 4 juni dus nog niet gebeurd.
Aangezien verzoeker bij De Post gebruik maakte van ‘do my move’ zou dat eigenlijk geen probleem mogen zijn, want briefwisseling wordt dan doorgestuurd naar het nieuwe adres. Blijkbaar is hier echter iets misgelopen, want verzoeker zegt dat hij niets ontvangen heeft.

De tweede herinnering (waar administratieve kosten aan verbonden zijn) werd op 26 juni 2010 aangetekend verstuurd, opnieuw naar het oude adres. Dit heeft verzoeker wel ontvangen.
Volgens het Parkeerbedrijf werd de retributie correct uitgeschreven en ook de aanmaningsprocedure werd correct gevolgd. Het Parkeerbedrijf stuurde de brieven naar het (op dat moment) officiële adres. Het Parkeerbedrijf zegt dat zij begrip hebben voor de situatie van verzoeker, maar zij kunnen geen uitzondering maken voor verzoeker. De administratieve kosten worden dus niet geannuleerd.

Beoordeling: ongegrond
De aanmaningsprocedure werd hier correct gevolgd en het Parkeerbedrijf kan hier geen uitzondering maken.

coulance
Verzoek: 201008-275
Oneerlijk

Mijn wagen ging op herstel voor normaal een dag op 17 juni 2010 bij de garage in Ninove, waar ik de wagen gekocht heb. Nu is deze veel langer in herstel geweest.
Ik had een formulier van de garage dat dit een vervangwagen is, mijn bewonerskaart en nog een persoonlijk briefje aan de voorruit gelegd. Dit ging voldoende zijn, zeiden de mensen van de garage. De vervangwagen zelf had ook belettering van de garage op zich. Wat echt toonde dat dit een vervangwagen was.
Ik heb al verschillende boetes gekregen en correct betaald, doordat ik wist dat het mijn fout was, maar dit hier, vind ik niet eerlijk.
Als jarenlange bewoner van Gent, weet ik dat parking soms bij momenten een probleem is, maar nu heb ik niks misdaan. Ik heb de papieren toonbaar geplaatst, betaal steeds mijn bewonerskaart, al gaat dit nu wel veranderen, aangezien ik nu enige en eerste bewoner ben.
Ik ben freelance grafisch ontwerper, wat nu enorm in de crisis zit, weinig tijd tijdens het werk, en nu heb ik sinds de Gentse Feesten verlof waardoor ik mijn administratieve zaken kan doen. Vandaar dat ik nu pas kan reageren. Verleden week was het Parkeerbedrijf ook een weekje in verlof.
Ik hoop dat u mij kan helpen, om deze boete te crediteren.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf zegt dat verzoekster zich in orde kon stellen via het e-loket, via fax of gewoon via mail. Ook tijdens de Gentse Feesten kon dat, want verzoekster hoefde helemaal niet langs te komen.
Volgens het Parkeerbedrijf wordt deze informatie ook meegegeven bij de aanschaf van een bewonerskaart. Verzoekster kan zich dat echter niet meer herinneren. De informatie staat daarnaast ook op de website van het Parkeerbedrijf, maar verzoekster zegt dat ze niet wist dat die website bestond.
Het Parkeerbedrijf heeft van verzoekster nooit een aangifte van de vervangwagen ontvangen en zij zeggen dat zij dan ook geen wettelijke basis hebben om te annuleren.
Tijdens ons onderzoek werden er onterecht administratieve kosten aangerekend, die worden wel geannuleerd.

Opvolging:
Na de afronding van ons dossier betaald verzoekster de retributie. Op 22 oktober 2010 contacteert zij ons opnieuw: de garagist van haar vervangwagen heeft een deurwaarder op bezoek gekregen en moet 171 euro betalen.
Het Parkeerbedrijf zegt dat er een fout is opgetreden in de software. Het brengt de

deurwaarder onmiddellijk op de hoogte dat hier geen kosten meer betaald moeten .worden. Er worden ook aanpassingen gedaan in het computersysteem om dit soort .toestanden in de toekomst te vermijden.

Beoordeling: ongegrond
Het Parkeerbedrijf geeft voldoende informatie aan de burger en voor deze bewerking was het ook toegankelijk voor verzoekster. Zij heeft echter zelf geen stappen ondernomen om zich beter te informeren, maar ging af op de uitleg van een garagist in Ninove.

toegankelijkheid en bereikbaarheid
coulance
Verzoek: 201008-288
Geen mogelijkheid.

Op 22 juli 2010 rond 18u parkeerde ik mijn wagen in de Smidsestraat, Gent. Dit in de zone voorbehouden aan bewoners. Momenteel rijd ik met aanloopwagens (leasingwagens telkens voor enkele weken) dus legde ik mijn bewonerskaart samen met een briefje "vervangwagen" goed zichtbaar achter de voorruit. Op 23 juli stelde ik vast dat een parkeerwachter om 00u27 mij een parkeerbiljet ter waarde van 50 euro uitschreef met de melding: “Retributie Parkeerkaart”.

- Sinds 2 juli ben ik in het bezit van deze wagen. De nodige documenten van mijn werkgever voor de aanvraag heb ik verkregen op 9juli.
- Tijdens de week van 12 juli tot 16 juli was het voor mij onmogelijk om dit te regelen daar ik momenteel voltijds in Anderlecht werk.
- Maandag 19 juli tot en met vrijdag 23 juli zijn de kantoren gesloten wegens Gentse Feesten.
- Via het e-loket kan men de wissel van een firmawagen niet ingeven.
- Op 12 juli nam ik reeds contact op via telefoon en men bevestigde mij dat de overdracht enkel kon door mij persoonlijk aan te bieden aan de loketten van het Parkeerbedrijf. (Zie punt 1: momenteel onmogelijk wegens voltijds werk.)

Sinds vorig jaar zijn er werken aan de gang in de Elisabethlaan, op donderdag 22 juli van 13u00 tot 00u00 was er feest en avondmarkt in de omgeving Sint-Pietersstation en van 17 juli tot 26 juli zijn het Gentse Feesten waardoor het aantal plaatsen zeer beperkt is voor ‘niet-bewoners’.
Ik ben van mening dat dit parkeerbiljet onterecht is, aangezien ik, zoals hierboven aangegeven, de mogelijkheid niet had om langs te gaan en er geen systeem bestaat via de website van het Parkeerbedrijf.
Graag had ik dit dan ook laten bekijken door u, om hiervoor een gepaste oplossing te vinden.

Onderzoek:
Verzoeker heeft pas een nieuwe job en hij zit in zijn proefperiode. Hij kan dus geen verlof nemen en binnen de uren die het Parkeerbedrijf aanbiedt, kan hij niet langs gaan omdat die te beperkt zijn.
Hij moet wel degelijk persoonlijk langs gaan op kantoor omdat hij steeds met andere leasingwagens rijdt. Zijn nummerplaat verandert dus steeds en hij moet daarom de oude bewonerskaart (die nummerplaatgebonden is) telkens teruggeven.
.Na lang bemiddelen, beslist het Parkeerbedrijf om eenmalig te annuleren. Aan de openingsuren van het Parkeerbedrijf wordt er intern gewerkt, maar daarvoor is er een herorganisatie nodig. Wij stellen vast dat sinds het bestaan van het Parkeerbedrijf, de openingsuren ondermaats zijn en dat al jaren aansleept.
Tijdens de contacten tussen Parkeerbedrijf en verzoeker bedreigde deze laatste een van de medewerkers. Dit soort gedrag is niet te tolereren volgens de ombudsvrouw en zij vraagt

dan ook aan verzoeker om zijn verontschuldigingen aan te bieden aan de betrokken medewerker.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Het Parkeerbedrijf is onvoldoende toegankelijk voor wie persoonlijk aan het loket moet komen. Ook burger heeft hier steken laten vallen.
Het Parkeerbedrijf toont in dit geval coulance, ook al uitte verzoeker bedreigingen ten opzichte van de medewerkers.
Toch had dit alles kunnen vermeden worden door echte publieksgebonden openingsuren.

klachtenmanagement
vertrouwen
Verzoek: 201008-292
Willekeurig en eenzijdig.

Op 7 mei om 18u20, kreeg ik in de Abrahamstraat een verkeersbiljet ad 25 euro.
De feiten: ik ontving op de groene knop geen biljet voor gratis 15 minuten parking (inmiddels is gebleken dat dit niet het geval is in Gent). Ik heb vervolgens 2 x 20 cent in het toestel ingebracht daar ik slechts ca. 15 minuten hoefde te parkeren (gewoon ophalen van mijn studerende kleindochter voor haar huis). Ik verkreeg opnieuw geen biljet en geen teruggave van geld; de vermelde toegestane tijd was 18u35 (ik kwam aan ca. 18u10) wat voor mij voldoende was.
Ik bracht opnieuw 20 cent in het toestel: geen ticket en de vermelde toegestane tijd was inmiddels 18u40. De groene knop gaf opnieuw geen reactie en ik kreeg ook het ingevoerde geld niet terug. Ik ben ca. 18u25/18u35 vertrokken en vond genoemd parkeerbiljet op mijn voorruit.
Het Parkeerbedrijf beweert dat de technische controle uitwees dat apparaat 378 wel degelijk werkte. Daar ik dit betwistte, werd mij meegedeeld dat men kon nagaan of er op 7 mei tussen 18u00 en 18u10 u driemaal 20 cent werd ingevoerd op het moment dat men de munten uit het apparaat zou ophalen, daar op een bandje tijd en bedragen worden geregistreerd. Inmiddels moest ik, volgens het Parkeerbedrijf, het parkeerbiljet niet betalen.
Op 28 mei werd ik evenwel aangemaand te betalen wat ik dan ook – onder protest – heb gedaan. Op mijn verzoek werd mij later gezegd, dat men “wegens technische moeilijkheden” niet heeft kunnen achterhalen of de door mij vermelde betalingen wel degelijk hebben plaatsgevonden en dat mijn dossier – samen met twee andere betwiste zaken – aan de directie werd voorgelegd. Later werd mij, opnieuw op mijn verzoek, aangeraden het dossier aan u over te maken daar intern geen beslissing kon genomen worden.
Zoals u merkt heb ik lang geaarzeld u met deze banaliteit lastig te vallen en indien u dit verzoek zonder verder gevolg zou klasseren, heb ik daar alle begrip voor en beschouw ik deze kwestie als afgehandeld.
Als ik mij toch tot u heb gewend, is het omdat het eigenlijk niet kan – los van de omvang .van het probleem - dat een overheidsdienst blijkbaar geen afdoend controlesysteem invoert en aldus willekeurig en eenzijdig sancties kan opleggen, ook al zijn die ten onrechte.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf zegt dat er na de klacht van verzoeker een technicus langs ging om de parkeerautomaat te testen. De automaat bleek goed te werken. Dat werd volgens het Parkeerbedrijf ook meegedeeld aan verzoeker en op dat moment werd de aanmaningsprocedure opnieuw in gang gezet.
Toen verzoeker meer details vroeg, was dat inderdaad niet mogelijk door een technisch defect. De parkeerautomaten sturen namelijk alle informatie naar een dataserver. Een centraal beheersysteem haalt dan de informatie uit de dataserver. Toen verzoeker meer details vroeg was er een probleem met de verbinding tussen de dataserver en het

beheersysteem. Aangezien de drie systemen onafhankelijk van elkaar werken, kon die informatie later wel nog opgevraagd worden. Het Parkeerbedrijf bezorgt die informatie ook aan de ombudsvrouw.
Uit die informatie blijkt dat er op 7 mei 2010 geen ticket werd afgedrukt tussen 17u19 en 20u14. Uit onderzoek naar het gebruik van de automaat op andere dagen blijkt het normaal dat er rond de avond minder tickets worden genomen in de Abrahamstraat. Op dat moment parkeren namelijk heel veel bewoners daar.
Op 7 mei 2010 was er ook voldoende papier in de automaat en er was geen enkele melding van een technisch defect aan de automaat.
Tot slot werd het geld en het aantal munten dat de automaat registreerde vergeleken met de telling door de bewakingsfirma. De telling van deze firma gebeurt trouwens volledig onafhankelijk, zij weet dus niet niet hoeveel geld er in de automaat zou moeten zitten. Bij de vergelijking van gegevens van de automaat en van de bewakingsfirma was er geen verschil.
Conclusie: Op 7 mei 2010 was er geen defect aan de automaat, werd er geen ticket genomen rond 18u10 en werd er ook geen geld te veel in de automaat gestoken. Alles wijst er dus op dat de retributie correct en terecht werd uitgeschreven.
Daarnaast stellen we vast dat er bij de behandeling van de klacht een aantal misverstanden waren tussen verzoeker en het Parkeerbedrijf. Enerzijds door een technisch probleem, anderzijds door gebrekkige communicatie. Het Parkeerbedrijf had bijvoorbeeld moeten zeggen dat de aanmaningsprocedure opnieuw gestart zou worden. Daarnaast konden ze er ook duidelijker over zijn dat zij zich baseerden op een controle door een technicus en dat het latere technisch defect van een heel andere aard was. Door de slechte communicatie ontstond er bij verzoeker wantrouwen. Anderzijds is het ook mogelijk dat verzoeker zich wou informeren of er wel controle bestond op het al dan niet betalen. In elk geval vroeg hij aan de ombudsvrouw om het dossier te sluiten en hij bedankte voor het grondige onderzoek.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De retributie werd wel degelijk correct uitgeschreven. Tijdens de behandeling van de klacht werd er echter slecht gecommuniceerd waardoor er wantrouwen ontstond bij verzoeker.

Aanbeveling:
Communiceer duidelijk over procedures en motiveer je beslissingen. Als je burgers 'bestraft', moet je ze ook de nodige feedback geven. Anders wek je alleen maar frustratie en wantrouwen.

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201008-297
Muggenziften.

Jaren heb ik een bewonerskaart gehad. Na de verkoop van mijn auto en overname auto van mijn ouders is het nog in verwerking.
Aangezien ik mijn auto in de straat Zuiderdoorgang (= twee straten van mijn huis) parkeer om geen ticket te betalen; dacht ik dat ik gerust even op vakantie kon gaan. Bij terugkomst zaten er drie retributietickets onder de voorruit en dit zou ik graag betwisten. De vaststellers hebben twee keer een andere straatnaam (Gordunakaai) ingegeven; terwijl mijn auto onder het straatnaambord stond. Deze straat bevindt zich op een vork-splitsing en het verkeersbord parkeerzone-vrij staat op +/- 2 meter van deze splitsing.
De reactie van het Parkeerbedrijf is formeel: de vaststellers zouden hebben gekeken op het kadaster in welke straat precies de wagen geparkeerd zou staan; terwijl dat voor een 'gewone' burger onverklaarbaar is.
Bij terugkomst van het Parkeerbedrijf parkeerde ik nogmaals in deze straat; (voorbij het straatnaambord met mijn neus onder het zonebord ‘parkeervrije zone’) en de dag daarop kreeg ik opnieuw een ticket.

De Gordunakaai is een parkeerzone; het begin van de Zuiderdoorgang is een parkeervrije zone; vandaar dat er daar altijd veel auto's staan.
Het Parkeerbedrijf reageerde formeel dat volgens de letter van de wet de wagen dient geparkeerd te zijn volledig na het einde zonebord.
Hier zou ik dus graag via uw medewerking om billijkheid willen vragen. Ik ben niet van slechte wil en begrijp de overijverige parkeerwachters, maar keur het wel degelijk af dat er in de Zuiderdoorgang (één van de weinige parkeerticketvrije zones) als het ware gemuggenzift wordt over een meter links of rechts van het zonebord. Dit bord staat (+/- 2 m) voorbij het splitsingsbord en zorgt dan toch voor velen voor onduidelijkheid.
Ik vind dat de retributies (= 4x 25 euro) er ver over zijn en ik vraag dus een annulering van deze overijverige exploitatie. Met grote hoogachting doe ik een beroep op uw bemiddeling.

Onderzoek:
We vragen de gegevens en foto's van de verschillende retributies op bij het Parkeerbedrijf. De eerste retributie van 27 juli 2010 vermeldt inderdaad Zuiderdoorgang als locatie, de twee andere (29 juli en 2 augustus 2010) vermelden Gordunakaai. Verzoeker stond geparkeerd op de scheiding van die twee straten, dus dat verschil is begrijpbaar. Toch is dit hier niet echt van belang, want bij al deze retributies staat verzoeker duidelijk voor het eindebord van de blauwe zone. Hij voldeed dus niet aan het parkeerregime. De retributies werden met andere woorden correct en terecht uitgeschreven.
Bij de vierde retributie van 9 augustus 2010 is op de foto's te zien dat verzoeker nu met de neus van zijn wagen ter hoogte van het eindebord staat. Het achterste gedeelte staat echter nog steeds in de blauwe zone. We informeren hiervoor ook eens bij de Verkeertechnische Afdeling van de Politie en zij zijn hier heel duidelijk in: verzoeker staat in de blauwe zone en moet dus een parkeerschijf zetten. Ook hier werd de retributie dus terecht uitgeschreven.

Beoordeling: ongegrond

klachtenmanagement
Verzoek: 201009-313
Bewijzen.

Op 25 juli 2010 om 15u53 schrijft het Parkeerbedrijf een parkeerbiljet omdat ik parkeerde aan de Baudelokaai. Op 25 juli om 16u41, dus binnen het uur, protesteer ik dit biljet, met als argumentatie: "Aangezien op de Baudelokaai de parkeerautomaat buiten gebruik was (hij was overtrokken door zwarte plastic), en er geen signalisatie aanwezig was die andere instructie geeft, geldt artikel 27.1.1. van de wegcode. Het parkeerbiljet is uitgeschreven op een zondag, niet op een werkdag. Derhalve is het parkeerbiljet niet verschuldigd."
Pas op 3 augustus om 9u55 (dus 10 dagen na mijn protest) antwoordt het Parkeerbedrijf, argumenterende dat ik op 25 juli 2010 mijn voertuig parkeerde op de Baudelokaai op een voorbehouden bewonersplaats, zijnde een plaats waar ik hoegenaamd niet mag parkeren zonder geldige bewonerskaart, en dat deze regeling 24u op 24u, 7 dagen op 7 van kracht is; ook op zon- en feestdagen. Dat is niet waar, ik weet dat, en op 10 augustus ga ik ter plaatse, bekijk en fotografeer de situatie, en toon aan dat hier geen sprake is van permanente bewonersplaatsen. Op 17 augustus antwoordt het Parkeerbedrijf dat er tijdens de Gentse Feesten extra bewonersplaatsen zijn ingevoerd aan de Baudelokaai.
Doordat de Gentse Feesten al waren afgelopen op 3 augustus (het Parkeerbedrijf antwoordt pas na 10 dagen op mijn eerste, zéér snelle protest), kan ik niet meer bewijzen dat er op 25 juli geen signalisatie stond, met andere woorden door hun trage antwoord ontneemt het Parkeerbedrijf mij de mogelijkheid te bewijzen dat de vaststelling niet overeenstemt met de werkelijkheid op 25 juli, maar ik bewijs wel degelijk dat hun argumentatie van 3 augustus niet overeenkomt met de werkelijkheid. Ik vraag verschillende keren aan het Parkeerbedrijf om mij het positieve bewijs van de signalisatie op 25 juli te leveren, maar zij schrijven dat

hun vaststellingen de waarde van het vermoeden hebben en dus overeenstemmen met de werkelijkheid tenzij ik het tegendeel kan bewijzen. Ik kan natuurlijk vandaag niet meer bewijzen dat er op 25 juli geen signalisatie aanwezig was, ik kan dat negatieve bewijs niet leveren. Als het Parkeerbedrijf nog tijdens de Gentse Feesten geantwoord had, dan kon ik dat wel, want dan was ik direct foto's gaan nemen.
Ondanks het feit dat ik onmiddellijk geprotesteerd heb, bewijzen en foto's heb aangereikt, voorgesteld heb om voor de vrederechter te komen om tot verzoening te komen, vraagt het Parkeerbedrijf aan de Juridische Dienst van de Stad Gent om over te gaan tot gerechterlijke invordering.
Mevrouw de ombudsvrouw, zou u zo vriendelijk willen zijn om hierin te bemiddelen? Ik lees in hun mail van 2 september dat het Parkeerbedrijf mijn betaling uiterlijk op 15 september moet ontvangen hebben, of dat ze mij gaan dagvaarden. Wat de kosten "in mijnen hoofde aanzienlijk zal doen stijgen".
Ik wil dat alles niet, wat ik wil is een oplossing. Ik meen toch voldoende, en binnen de beperkingen van mijn mogelijkheden, aangetoond te hebben dat ik mijn wagen op 25 juli conform de wegcode parkeerde aan de Baudelokaai, en dat het parkeerbiljet onterecht werd uitgeschreven. Ik heb zelfs voorgesteld om voor de vrederechter tot verzoening te komen, en nu vraag ik u om te bemiddelen.

Onderzoek:
Tijdens de Gentse Feesten worden de borden die het betalend parkeren aangeven .vervangen door signalisatie 'voorbehouden bewoners'. Die vervanging gebeurt een .aantal dagen voor het begin van de Gentse Feesten. Op de werkopdracht is te zien dat er verschillende borden geplaatst werden in de Baudelokaai en bij controle op 14 juli 2010 was de signalisatie volgens het Parkeerbedrijf ook volledig in orde. Vanaf 16 juli 2010 werd er dan effectief gecontroleerd.
Tijdens de Gentse Feesten is er permanente controle op die borden en toen de borden na de Gentse Feesten terug verwijderd werden, hingen alle borden nog op hun plaats.
Alles wijst er dus op dat er wel degelijk een bord stond dat de voorbehouden bewonersplaats aangaf. Op basis hiervan kunnen we dus enkel besluiten dat de retributie correct werd uitgeschreven.
Daarnaast onderzochten we ook het aspect klachtenmanagement bij het Parkeerbedrijf.
Het Parkeerbedrijf stelt voor de retributies zelf een betalingstermijn van vijf dagen.
Verzoeker kreeg echter pas antwoord na negen dagen. Het antwoord op zijn klacht was dan ook niet binnen een redelijke termijn en dit heeft zijn verweer inderdaad bemoeilijkt.
Het Parkeerbedrijf kon tijdens de behandeling van zijn klacht ook beter argumenteren dan zij nu gedaan hebben, bijvoorbeeld door te verwijzen naar de werkopdracht.
Conclusie is dus dat de retributie correct was, maar dat de behandeling van de klacht te wensen overliet. Dat laatste is zeker een werkpunt voor het Parkeerbedrijf, maar dat verandert niets aan de retributie van verzoeker.

Beoordeling: gegrond
De klacht werd niet behandeld binnen een redelijke termijn en de motivatie van het Parkeerbedrijf beperkte zich eigenlijk tot: "Wij hebben gelijk en jij niet." Er kon nochtans beter geargumenteerd worden.

Aanbeveling:
Neem de klager serieus en zorg voor de nodige argumenten als dat kan.
Tijdens de Gentse Feesten worden er wel retributies uitgeschreven, maar kan de burger niet terecht bij het Parkeerbedrijf. Daardoor komt zijn verweer in het gedrang. Zorg dus voor permanentie.

zorgvuldigheid - procedure

coulance
Verzoek: 201009-316
Verlenging mislukt.

Radeloos en zonder verder antwoord op m'n klacht mail ik naar ombudsteam Gent voor m'n klacht. Ik weet dat de kans bestaat dat ik een herinneringsbrief en extra kosten kan ontvangen voor betaling van de retributies, maar ik wacht op een opvolging van m'n klacht. Ik ben geen stilzwijgende wanbetaler die niets laat weten om een betaling te vermijden. Zolang m'n klacht niet is opgelost, betaal ik geen retributie en verlenging van de bewonerskaart. En ik zou graag snel m'n bewonerskaart willen verlengen. Korte schets: ik woon al 34 jaar in m'n straat en pas enkele jaren is die betalend geworden. Ik betaal al enkele jaren een bewonerskaart omdat ik nog in het ouderlijke huis woon, werkzaam ben en over een eigen wagen beschik. M'n vader heeft recht op een gratis bewonerkaart, waar ik geen recht op heb.
M'n bewonerskaart verviel op vrijdag 13 augustus 2010 en ik heb daarvoor een bericht gekregen om die te verlengen voor de vervaldatum. Op 30 juli 2010 heb ik die proberen te verlengen en ik was ervan overtuigd dat dit in orde ging komen. Na bericht op 18 augustus bleek dit niet het geval te zijn.
Na enkele dagen afwezigheid, ben ik pas op de woensdag 18 augustus 2010 naar m'n wagen teruggekeerd. Die dag heb ik vastgesteld dat reeds op de volgende werkdag van .de vervaldatum van de bewonerskaart een retributie van 50 euro aan de voorruit hing. Niet alleen op datum van 16 augustus, maar ook een tweede retributie die dateert van 17 augustus 2010.
U begrijpt m'n verrassing en onbegrip over deze situatie. Ik heb op dezelfde dag, woensdag 18 augustus 2010, gebeld naar Parkeerbedrijf Gent om daarover te praten. Ik heb m'n situatie uitgelegd dat er een vergissing is gebeurd. Het enige antwoord dat ik kreeg, was dat er geen vaststelling was van een aanvraag verlenging bewonerskaart en dat ik dus beide retributies moet betalen. De persoon heeft me uitgenodigd om ter plaatse te komen en dit op te lossen. Het heeft me eerlijk gezegd geërgerd dat ik geen begrip kreeg en alles moet betalen, terwijl het toch om een informaticafout en een duidelijk misverstand gaat. Ik ben ingegaan op z'n voorstel en ik ben onmiddellijk naar de kantoren aan de Sint-Michielshelling gereden om dit verder uit te praten.
Bij aankomst heb ik die persoon gevraagd om een verantwoordelijke door te geven. Een dame heeft naar me geluisterd en ze heeft eigenlijk enkel herhaald wat meneer aan de telefoon al had gezegd. Ze geeft toe dat als het bedrijf een fout maakt, ze de fout snel herstellen. Ik zat al te denken waarom zij fouten mogen maken en ik, een klant, dit niet mag maken.
Ik moet bewijzen leveren dat ik wel degelijk op 30 juli 2010 een aanvraag heb ingediend. Ik wist al onmiddellijk dat dit onmogelijk was, hoe moet ik dat nu doen? Dus ik voelde me onbegrepen en eigenlijk in de kou gelaten door het bedrijf, ik zou 100 euro retributie voor een fout en 100 euro voor een verlenging moeten betalen. Deze situatie heeft me wel ongemakkelijk gebracht en tegen een muur gezet.
Moest ik nu een maand na het vervallen van de bewonerskaart retributies ontvangen, zou ik toegeven dat ik in fout ben en m'n verantwoordelijkheid nemen. Ik ben niet van slechte wil, maar met deze situatie ben ik niet akkoord.
Ik heb m'n ontevredenheid neergeschreven en doorgemaild naar de burgemeester en Gentinfo. Zowel onze burgemeester als Gentinfo hebben snel geantwoord en uitgelegd dat de schepen van Mobiliteit daarvoor de contactpersoon is. De burgemeester heeft de schepen in kopij gezet en Gentinfo heeft haar gegevens doorgemaild. Ik was hen ook dankbaar voor het snelle antwoord. Na een week heb ik dan een mail verzonden naar de schepen en Gentinfo dat ik nog in afwachting was van een antwoord. Vandaag 3 september 2010, opnieuw een week later, heb ik het ombudsteam gecontacteerd om te weten wat te doen. Ik wil graag dat u m'n situatie bespreekt met het Parkeerbedrijf om een oplossing te bespreken. Ik vraag begrip voor dit ongemak en annulering van de retributies ten bedrage van een totaal van 100 euro.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf weet niet wat er exact is misgelopen bij de aanvraag: een fout in het programma, een fout van verzoeker, … Zij zijn echter bereid om de retributies te annuleren, want verzoeker heeft wel degelijk recht op een tweede bewonerskaart.
Om dat te kunnen doen, moeten ze wel een wettelijke basis hebben en zolang verzoeker geen geldige bewonerskaart heeft, kan dat niet. Daarom vragen ze aan verzoeker dat hij langs komt om zijn betalende bewonerkaart te verlengen en die laten ze dan ingaan op de vervaldatum van 13 augustus 2010. Vanaf dan kunnen zijn retributies ook geannuleerd worden.

Beoordeling: geen oordeel
Het is niet duidelijk of verzoeker al dan niet een correcte aanvraag deed voor een tweede bewonerskaart. Het Parkeerbedrijf is echter bereid om te annuleren als verzoeker zich in orde stelt met zijn bewonerskaart.

zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201009-323
Blijven liggen.

Zo een drie weken terug is de wijkagent langs gekomen voor een adreswijziging. Ik had immers online een aangifte hiervan gedaan.
Een week hierna zijn mijn vriendin en ikzelf enkele dagen op reis geweest. Wij hadden verwacht reeds een voorlopige bewonerskaart te ontvangen in de dagen na aangifte (zoals onze buren ons gezegd hadden), maar dit was niet zo. Ondertussen hebben we al drie boetes ontvangen...
Gisteren ben ik naar de Politie en Stad Gent gestapt om duidelijkheid te krijgen. Volgens de mevrouw van Stad Gent was mijn dossier 'blijven liggen' en was er 'geen enkele vorm van collegialiteit bij de Politie' om dit op te volgen. Ik had volgens haar inderdaad een brief moeten ontvangen voor een voorlopige bewonerskaart direct na de aangifte en als dit zou gebeurd zijn, zou ik geen boetes gekregen hebben.
Hoe moet ik dit opvolgen?

Onderzoek:
Op 23 juli 2010 deed verzoeker zijn aanvraag tot adreswijziging via het e-loket. Op 27 juli kreeg hij hier een ontvangstmelding van. Daarin staat onder andere: "Indien u een bewonerskaart wenst, kunt u voor meer info terecht op de website van het Parkeerbedrijf; het voor te leggen bewijs van aangifte van adresverandering kunt u aanvragen via ons e-loket (aanvraag bewijs van aangifte)." Vanaf dan kon verzoeker dus een tijdelijke bewonerskaart aanvragen. De stappen die hiervoor ondernomen moeten worden staan op de website van het Parkeerbedrijf, waarnaar ook verwezen wordt in de ontvangstmelding.
Op 17 augustus 2010 deed de Politie een woonstvaststelling bij verzoeker en Dienst Burgerzaken ontving de papieren op 21 augustus. Op 8 september ging verzoeker langs bij Dienstencentrum Nieuw Gent en daar zou de opmerking over gebrek aan collegialiteit gemaakt zijn. Zo een opmerking zou niet alleen onprofessioneel, maar ook helemaal onterecht geweest zijn. Verder doet de opvolging van de adreswijziging door Politie of Dienst Burgerzaken echter niet ter zake.
Uit een mail van verzoeker aan het Parkeerbedrijf maken we trouwens op dat de buurtinspecteur meegedeeld heeft dat verzoeker een tijdelijke bewonerskaart kon krijgen, maar dat hij daarvoor moest langs gaan bij het Parkeerbedrijf.
Op 20 augustus 2010 kreeg verzoeker dan zijn eerste retributie en op 24 augustus zijn tweede. Op 30 augustus nam verzoeker uiteindelijk contact op met het Parkeerbedrijf.
In de communicatie tussen verzoeker en Parkeerbedrijf duidt het Parkeerbedrijf een en

ander en zij delen ook mee dat de retributies niet geannuleerd worden omdat daar geen wettelijke basis voor is: verzoeker voldeed op het moment van de vaststelling namelijk niet aan het parkeerregime. Verzoeker reageert boos en zegt dat hij op 31 augustus een dag verlof heeft en dat hij dan de tijdelijke bewonerskaart zal komen halen. Dat doet hij echter niet, want op 4 september 2010 krijgt hij een derde retributie.
Op 8 september vraagt verzoeker dan zijn bewonerskaart aan en dient hij ook een klacht in bij de ombudsvrouw.
Uit heel dit verhaal blijkt dat verzoeker op 27 juli en op 17 augustus op de hoogte werd .gebracht dat hij een tijdelijke bewonerskaart kon aanvragen. Dat heeft hij echter niet gedaan, Ook niet nadat hij twee retributies en nog eens uitleg van het Parkeerbedrijf kreeg. Pas na een derde retributie onderneemt verzoeker actie. Het Parkeerbedrijf en de andere stadsdiensten hebben de procedure correct gevolgd. Verzoeker was zelf nalatig waardoor hij nu drie retributies heeft.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201009-329
Aanhangwagen.

Ik woon in een rijhuis met op de benedenverdieping een garage. Links van mij bevindt zich een wijnhandel en rechts een gebouwencomplex met twintig studio's. Zowel de klanten van de wijnhandelaar als de bewoners van de studio's en hun bezoekers azen op de parkeerplaats voor mijn garage. Het gaat om autobestuurders die geen bewonerskaart hebben, geen parkeergeld betalen, maar wel de parkeerplaats voor mijn garagepoort in beslag nemen.
Jarenlange klachten bij de politie hebben hierin geen verbetering gebracht. Integendeel, de laatste tijd word ik bij het opeisen van de parkeerplaats voor mijn garagepoort zelfs bedreigd en mijn vriend werd twee keer fysiek aangevallen. De politie is hiervan op de hoogte.
Sinds 10 jaar gebruik ik een aanhangwagen in een poging om mijn garagepoort zo veel mogelijk vrij te houden. Als ik thuis ben, staat mijn aanhangwagen in mijn garage en staat mijn wagen voor mijn garagepoort. Als ik de wagen gebruik, staat mijn aanhangwagen voor mijn garagepoort.
Onlangs werd ik op de hoogte gebracht van het nieuwe retributiereglement voor reclamevoertuigen en aanhangwagens. Om aan dit nieuwe reglement tegemoet te komen, doe ik het volgende: ik haal nu, telkens ik vertrek en de aanhangwagen voor mijn poort parkeer, mijn parkeerkaart uit mijn wagen en hang die duidelijk zichtbaar achter mijn (glazen) voordeur. Zodoende dek ik mijn aanhangwagen, die dezelfde nummerplaat heeft als mijn wagen.
Ik heb nu een retributie van 25 euro gekregen. Ik ben met het hoofd van het Parkeerbedrijf gaan praten en als ik het goed begrijp, komen we nu tot het volgende kafkaiaanse scenario: als ik mijn wagen samen met mijn aanhangwagen voor mijn garagepoort parkeer – waarbij ik een extra betalende parkeerplaats in beslag neem – kost mij dit niets. Immers, als mijn aanhangwagen vastgekoppeld is aan mijn wagen dekt de bewonerskaart van mijn wagen ook de aanhangwagen. De maatregel zou genomen zijn om de parkeerdruk te verlichten. Ik zie niet in hoe dit kan als ik twee parkeerplaatsen in beslag neem (wagen en aanhangwagen) in plaats van één (enkel de aanhangwagen voor mijn garagepoort).
Als ik mijn aanhangwagen voor mijn garagepoort parkeer – waarbij ik niemand hinder – moet ik parkeertickets kopen. Immers, als mijn aanhangwagen niet vastgekoppeld is aan mijn wagen, geldt de bewonerskaart niet voor mijn aanhangwagen. De maatregel zou genomen zijn om te verhinderen dat mensen hun aanhangwagen dagenlang ergens. laten staan. Maar mijn aanhangwagen staat uitsluitend voor mijn garagepoort en wel gedurende

de tijd dat ik mijn wagen gebruik, anders staat hij in mijn garage.
Het hoofd van het Parkeerbedrijf stelt voor een tweede bewonerskaart (100 euro per jaar) te kopen voor mijn aanhangwagen, op voorwaarde dat die een andere nummerplaat krijgt. Maar dat kan alleen voor zware aanhangwagens, terwijl die van mij juist superlicht is omdat ik hem voortdurend moet binnen- en buitensleuren (ook geen pretje, hoor!).Ik ben de wanhoop nabij. Ik heb een huis met garage gekocht, precies om geen parkeerproblemen te hebben. En nu zou ik parkeertickets moeten kopen om de plaats voor mijn garagepoort vrij te houden.
Het Parkeerbedrijf heeft mijn retributie een maand 'on hold' gezet en heeft mij tot 6 oktober de tijd gegeven om een oplossing te vinden. Daarom wend ik mij tot u.

Onderzoek:
Een aanhangwagen onder de 750kg wordt volgens de wegcode niet als een apart voertuig gezien en moet dan ook niet ingeschreven worden bij DIV. Dat betekent dat zo een aanhangwagen ook geen eigen nummerplaat heeft en dat men dan de nummerplaat van de wagen moet gebruiken. Wanneer dit soort aanhangwagens vastgekoppeld zijn, worden auto en aanhangwagen als één voertuig beschouwd en er is op dat moment dus maar één bewonerskaart nodig.
Een bewonerskaart voor een auto dekt volgens het Parkeerbedrijf echter geen losgekoppelde aanhangwagen met dezelfde nummerplaat. Als de aanhangwagen losgekoppeld is, neemt hij een aparte parkeerplaats in en moet hij op zich voldoen aan het parkeerregime door middel van een parkeerticket.
Aanhangwagens boven de 750kg moeten wel ingeschreven worden bij DIV en krijgen een aparte nummerplaat. Deze kunnen dus ook een eigen bewonerskaart krijgen.
Verzoekster kan haar lichte aanhangwagen ook inschrijven en er een eigen nummerplaat voor aanvragen, maar dan moet ze daar ook voor betalen. Ook voor de bewonerskaart zou ze nog eens moeten betalen, want het gaat dan om een tweede bewonerskaart.
We bemiddelen nog bij het Parkeerbedrijf om hier toch eenmalig te annuleren, maar verzoekster kreeg op 3 juli 2010 al eens een retributie en die werd toen al geannuleerd. Er werd toen aan haar ook meegedeeld dat zij een retributie riskeert als zij niet voldoet aan de regels. Het Parkeerbedrijf wil deze keer dus niet annuleren. Zij begrijpen dat de situatie heel vervelend is voor verzoekster, maar zij kunnen niet toelaten dat verzoekster als enige niet zou moeten voldoen aan de regelgeving.
De oorsprong van het probleem ligt echter bij de foutparkeerders. We vragen dan ook aan de Politie om hierin tussen te komen en de Wijkpolitie zal hier op controleren.
Het Parkeerbedrijf past de regelgeving correct toe. Zoals verzoekster opmerkt, leidt dit inderdaad tot een situatie die op het eerste zicht absurd lijkt: een losgekoppelde aanhangwagen die één parkeerplaats inneemt moet een ticket hebben en een aanhangwagen die vastgekoppeld is (en dus twee parkeerplaatsen inneemt) heeft geen ticket nodig. Het reglement is echter gemaakt om te voorkomen dat aanhangwagens overdreven lang op straat gestald worden en zo parkeerplaatsen innemen. Binnen dit kader is het reglement wel logisch.
Het Parkeerbedrijf volgt ook de procedure. Er werd eerder al eens geannuleerd en verzoekster was dus op de hoogte van de mogelijke gevolgen.

Beoordeling: ongegrond
De regelgeving en de procedure worden correct gevolgd. Op het eerste zicht leidt dit inderdaad tot een absurde situatie, maar binnen het denkkader van het reglement is dit toch logisch.
Verzoekster wist wat de gevolgen zouden zijn als ze niet aan de regels zou voldoen. Het Parkeerbedrijf kan geen uitzondering maken omdat verzoekster problemen ondervindt omdat anderen zich niet aan de regels houden.

toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 201009-333
Aangevraagde bewonerskaart.

Graag wil ik u in kennis brengen van het volgende: ik ben woonachtig in de Ketelpoort te 9000 Gent. Naast het appartementsgebouw bevindt zich de Tiebaertsteeg alwaar ik op 10 september 2010 mijn auto geparkeerd had. Achter mijn voorruit had ik een groot papier gelegd met daarop mijn adres, mijn naam en de mededeling: “Een bewonerskaart is in aanvraag."
Groot was dan ook mijn verbazing toen ik op zaterdagmorgen een boete (50 euro) onder mijn ruitenwisser ontwaarde. Mijn wagen stond op dat moment op vijf meter van mijn voordeur. De parkeerwachter had zich altijd kunnen vergewissen door even aan te bellen waarna ik het bewijs kon voorleggen dat mijn aanvraag nakende was.
Dat ik nu een bewonerskaart aanvraag, ligt aan het feit dat ik sinds 1 september 2010 aan de slag ben als vertegenwoordiger bij een nieuwe werkgever. Op 8 september kreeg ik mijn bedrijfswagen. Ik heb meteen naar de website van het Parkeerbedrijf gekeken wanneer de openingsuren waren waarop ik mijn nieuwe bewonerskaart kon afhalen. Spijtig genoeg kan dit slechts elke werkdag tussen 8 en 13 uur (op woensdag van 14 tot 18 uur).
Aangezien ik elke dag vanaf 7u30 vertrek en 's avonds pas tussen 18 en 19 uur terug thuis ben, kon ik mij onmogelijk tijdens de openingsuren van het Parkeerbedrijf aanbieden voor de afhaling van mijn bewonerskaart. Daarenboven neem ik niet graag verlof in de eerste dagen en weken dat ik bij een nieuwe werkgever aan de slag ben.
Hoe los ik dit op? Mijn partner heeft nu op maandagvoormiddag 13 september verlof genomen om in mijn plaats de bewonerskaart op te halen.
Verder zal ik mijn boete van 50 euro betalen, maar ik vind dat ik door deze parkeerwachter niet correct behandeld werd. Tot slot zou ik wensen dat u uw invloed kunt aanwenden om bij het Parkeerbedrijf een langer of extra tijdslot (bijvoorbeeld zaterdagvoormiddag) kunt aanbevelen om werkende mensen de kans te geven om zich buiten de kantooruren in het bezit te stellen van een bewonerskaart.
In de hoop dat u begrip kunt opbrengen voor mijn standpunt en een gunstig gevolg kunt geven aan mijn bovenstaande vraag, dank ik u bij voorbaat.

Onderzoek:
Verzoeker had bij het Parkeerbedrijf nog geen aanvraag gedaan voor een nieuwe bewonerskaart. De aanvraag waar hij naar verwijst, is de aanvraagbrief van zijn werkgever voor de leasingwagen.
Het Parkeerbedrijf zegt hierover dat deze aanvraagbrief van geen enkele waarde is voor de parkeerwachters. Los daarvan is een aanvraag van een bewonerskaart op zich ook nooit voldoende, want er moet dan altijd nog onderzocht worden of de bewonerskaart wel effectief uitgereikt mag worden.
Verder zegt het Parkeerbedrijf dat het de taak is van de parkeerwachters om parkeerplaatsen te controleren en niet om overal te gaan aanbellen om te onderzoeken .of iemand al dan niet over een geldig parkeerbewijs beschikt. Volgens het Parkeerbedrijf werd verzoeker zeker niet onheus behandeld en hebben de parkeerwachters hun taak correct uitgevoerd.
Tot slot zegt het Parkeerbedrijf dat de klacht over de ontoegankelijke openingsuren terecht is. Er wordt intern ook al gekeken om dit op te lossen. Op basis van dit aspect - samen met het feit dat verzoeker een bewonerskaart had die niet meer geldig was omdat ze niet meer overeenkwam met de nieuwe nummerplaat - beslist het Parkeerbedrijf om hier toch eenmalig te annuleren. De 50 euro die verzoeker al betaalde zal dus terug gestort worden.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Verzoeker ging er te gemakkelijk vanuit dat alles wel in orde was omdat hij kon aantonen dat hij bestendig over de leasingwagen beschikte.
Omdat verzoeker voor een nieuwe bewonerskaart moest langs gaan op kantoor en de

toegankelijkheid van het Parkeerbedrijf toch te wensen overlaat, beslist het Parkeerbedrijf om hier eenmalig te annuleren.

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201009-334
Italiaanse nummerplaat.

I am Italian, and I am resident in Ghent. I've lived in Ghent since February 2008 and I work in Ghent University as PhD student.
I have a car now and I have gone to ask for a 'bewonerskaart'. The lady has given to me a temporary card valid up to 1st October 2010. Just one month. She explained me that from 1st October on I can not have a bewonerskaart as all inhabitants of the city because my car has the Italian plate.
It has indeed an Italian insurance and it is registered in my country, but I do not think that the city of Ghent has made a fair decision. I am a legal European resident of the city of Ghent and I want to have the same rights as all the others.

Onderzoek:
Volgens het KB van 20 juli 2001 betreffende de inschrijving van voertuigen is men verplicht om zijn wagen in België te laten inschrijven, zelfs als het voertuig al in het buitenland is ingeschreven. Er zijn een paar uitzonderingen, maar verzoekster voldoet daar niet aan.
Gevolg is dat het Parkeerbedrijf geen bewonerskaart kan afleveren aan verzoekster omdat ze niet in orde is met het inschrijvingsbewijs van haar voertuig. Zij moet volgens het KB namelijk een Belgische nummerplaat aanvragen.
Wij delen dit ook aan verzoekster mee, maar zij wil haar wagen niet inschrijven bij DIV omdat ze dit te duur vindt. Wij raden haar aan om dit toch te doen, want anders is zij wettelijk niet in orde en zij kan in dit geval natuurlijk ook geen bewonerskaart krijgen. Wij krijgen echter geen reactie meer van haar.
Het Parkeerbedrijf stuurt wel nog een brief naar alle bewoners met een buitenlandse nummerplaat waarin het de nodige uitleg geeft. Om de mogelijkheid te bieden zich in .regel te stellen, krijgen deze bewoners nog een bewonerskaart die geldig is tot 1 november 2010.

Beoordeling: ongegrond
Het Parkeerbedrijf moet zich houden aan de (hogere) regelgeving. Het inschrijvingsbewijs van verzoekster is niet in orde en zij kan dan ook geen bewonerskaart krijgen.

coulance
Verzoek: 201009-335
Ouderlijke vervangwagen.

Op 18 augustus 2010 kreeg ik een parkeerbiljet op de Huidevetterskaai. Ik had nochtans een briefje op het dashboard gelegd met de duidelijke melding dat het een vervangwagen betrof voor mijn eigen wagen, waarvoor ik wel een bewonerskaart heb, meer bepaald voor de zone rond Nieuwland.
Ik was mij wel degelijk bewust van de regeling voor vervangvoertuigen van het Parkeerbedrijf, maar door omstandigheden verkeerde ik in de onmogelijkheid om dit in orde te brengen. De auto werd namelijk in een garage te Brugge binnengebracht op vrijdag 13 augustus, met de belofte dat hij diezelfde dag klaar zou zijn.
Door complicaties bleek dit niet mogelijk waardoor de auto maandag klaar zou zijn, indien de garage maandag niet dicht was door de feestdag van Onze-Lieve-Vrouw-Hemelvaart. Dinsdag bleken er opnieuw complicaties opgetreden zodat ik de auto niet kon ophalen in de ochtend. Dat is uiteindelijk pas woensdagnamiddag kunnen gebeuren.

Al die tijd gebruikte ik de wagen van mijn ouders. Maar aangezien die in Brugge wonen en ik in de hoop leefde dat ik de auto dinsdagochtend terug zou hebben, was het bijna onmogelijk om voor die tijd een kopie van hun identiteitskaart te verkrijgen.
Omwille van deze onvoorziene en op zijn minst verzachtende omstandigheden, meen ik niet in overtreding te zijn.

Onderzoek:
Verzoeker zegt zelf dat hij zich bewust is van de regelgeving. Hij ondervond echter problemen om hieraan te voldoen. Toch nam hij geen contact op met het Parkeerbedrijf voor een oplossing.
Als hij dat wel had gedaan, kon het Parkeerbedrijf echter geen echte oplossing aanbieden. Privé voertuigen worden namelijk niet aanvaard als vervangwagen. Het Parkeerbedrijf zegt dat ze dit probleem wel op korte termijn intern zullen bespreken.
Ofwel moest verzoeker zich dus op de verzekeringspapieren van zijn ouders laten zetten als bestuurder. Wat toch enige tijd duurt en dus geen optie was in dit geval. Ofwel moest hij zijn parkeerschijf zetten of in een naburige straat parkeren (vb. Nieuwland) en een parkeerticket kopen.
Conclusie is dat verzoeker wist dat hij niet in orde was, en dat hij geen moeite heeft gedaan om zich te informeren. Vanuit dit standpunt is zijn klacht dan ook ongegrond. Als bewoner heeft hij echter wel recht op een 'gratis' parkeerplaats in zijn buurt, maar hij heeft natuurlijk ook plichten en daaraan heeft hij dus niet voldaan.
.Vanuit de filosofie dat iedereen een tweede kans verdiend, adviseren we aan het .Parkeerbedrijf om verzoeker duidelijk te wijzen op zijn nalatigheid, maar toch coulant te zijn. Eén keer en daarna niet meer? Het Parkeerbedrijf gaat hier op in en beslist om eenmalig te annuleren omdat verzoeker achteraf kon aantonen dat hij wel degelijk met een vervangwagen reed.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

coulance
Verzoek: 201010-357
Een beetje menselijkheid.

Afgelopen weekend is mijn auto in panne gevallen, waardoor ik noodgedwongen een vervangwagen heb moeten gebruiken. Mijn bewonerskaart zat nog in mijn eigen voertuig dat getakeld moest worden. Omdat ik mijn bewonerskaart niet had, heb ik een briefje achter de autoruit gehangen, met daarop mijn nummerplaat en autotype. Twee gegevens waarmee het Parkeerbedrijf perfect kan achterhalen of die bewonerskaart bestaat of niet. Daarenboven was de vervangwagen van VAB, wat wil zeggen dat in koeien van letters "vervangwagen" op de zijkanten van de auto stond.
Blijkbaar was dit niet duidelijk genoeg voor de persoon die de controles uitvoerde in onze straat, want toch zat er een parkeerretributie achter de ruitenwisser (dinsdag 28 september). Ok, ik kan erin komen dat de persoon in kwestie geen zin had om op te zoeken of die bewonerskaart wel echt bestond. Dus ben ik deze ochtend naar het Parkeerbedrijf gegaan, om dit op te lossen. Geen lachertje, want ik moet ook voltijds werken, maar goed. Ik heb de situatie duidelijk uitgelegd aan de balie, ik ben in het bezit van de officiële documenten van VAB, die aantonen dat ik met de vervangwagen reed én ik ben in het bezit van een officiële bewonerskaart (echter nog steeds in mijn wagen in de garage).
Ondanks deze documenten, werd mij geweigerd om deze administratieve fout recht te zetten. Daarom probeer ik nogmaals via deze weg om duidelijk te maken dat ik wel degelijk recht had om mijn vervangwagen in mijn eigen straat te parkeren. Dat er een administratief detail niet in orde was, heb ik intussen begrepen, maar het gaat hier slechts om papieren. Net zoals je bij een politiecontrole ook nadien je rijbewijs mag gaan tonen indien je het niet

op zak hebt, heb ik hier aangetoond dat op het moment van de feiten alles in orde was.
Ik vraag dus dat het Parkeerbedrijf op zijn minst een beetje menselijkheid aan de dag legt en deze onterechte parkeerretributie annuleert.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf benadrukt dat de retributie terecht werd uitgeschreven. Verzoeker had geen geldige bewonerskaart in de auto. Hij kon zich nochtans op een gemakkelijke manier in orde stellen. Het Parkeerbedrijf is echter bereid om hier eenmalig te annuleren.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Verzoeker was niet in orde, maar het Parkeerbedrijf stelt zich hier één keer toegeeflijk op. Dit is een klantvriendelijke reactie die verzoeker tegelijk ook wijst op zijn plichten.

redelijkheid en evenredigheid
Verzoek: 201010-358
Onevenredig.

U krijgt waarschijnlijk regelmatig klachten zoals deze.
Ik kreeg een dreigende brief van de politie in verband met een niet-betaalde parkeerretributie. Laat ik maar beginnen met zeggen dat ik dat niet-betalen helemaal op mij neem en dat ik begrijp dat op tijd betalen veel dingen aangenamer en gemakkelijker zou maken. Ik ben me ervan bewust, al is het in mijn hoogst-onregelmatige beroep van muzikant helemaal niet evident om enkele keren per week op een vast momentje achter de pc te gaan zitten om rekeningetjes te gaan zitten betalen. Ik verzamel ze dus meestal over een langere periode zodat het de moeite waard is. En ja, dan gaat er al eens een over tijd. Maar daarover wil ik het hier dus niet hebben.
Waar ik wel graag een antwoord op zou krijgen is op de volgende vragen:
1. Wat is in hemelsnaam de "service" waarvoor ik hier hoor te betalen?
Ik heb er absoluut geen probleem mee om in het centrum van de stad parkeergeld te betalen. Het is mij duidelijk welke service ik daarmee koop: een parkeerplaatsje vlak bij de winkel waar ik moet zijn, en een bedrijf dat deze betalingen allemaal regelt en een team de baan opstuurt om te checken of iedereen zich netjes aan de afspraken houdt, kwestie dat iederéén er zijn boodschappen kan komen doen. En de stad pikt een graantje mee, het is dus eigenlijk een belasting en geen retributie, laten we daarover eerlijk zijn, maar allez, ze moeten hun geld ergens halen, en als poging om het verkeer in de stad wat in de hand te houden (niet dat het veel uithaalt) kan ik me met zo'n belasting ook nog wel verzoenen.
Maar niét in de Rijsenbergstraat. Daar kan ik me er niet mee verzoenen. Dat is een residentiële buurt waar altijd plaats is, waar dus al om te beginnen niemand komt die er niet moet zijn, want er is in de wijde omtrek geen winkel te bekennen, en waar ik ook niemand de gelegenheid ontneem om zelf te parkeren. Mijn vraag is dus: voor welke service moet ik daar betalen? Waarom is het feit dat mijn vriendin daar woont geen reden genoeg voor de stad om me toe te laten mijn auto daar te parkeren? En waarom laat de stad toe dat een op winst (niet op veiligheid, niet op milieu, op géén van die zaken, wel op winst) belust bedrijf daar mensen gaat bestelen? Want 25 euro, mevrouw, dat is in Belgisch geld 1000 frank, ik zou eens willen weten in welke verhouding dat staat tot een niet geleverde service.
2. Wat kost hier 20 euro?
Ik vind het bovendien nog gortiger dat daar voor de – toegegeven – laattijdige betaling 20 euro bijkomt, de zogenaamde administratiekost. Als ik kosten maak, dan moet ik die bewijzen. Ik verwacht van iemand die mij kosten aanrekent niet minder. Ik betaal dus in tweede instantie in totaal 45 euro ofte 1800 Belgische franken voor het parkeren van mijn auto op een lege plaats waar niemand er last van heeft.
3. Ben ik een crimineel?
En als klap op de vuurpijl krijg ik dan een brief van de politie. Wat is het nu, is het

Parkeerbedrijf autonoom of niet? Als ik mijn telefoonrekening te laat betaal, dan krijg ik rappelberichten van de telefoonmaatschappij, niét van de politie (die rekenen dan .overigens 'slechts' 7 euro administratiekosten aan, wat ik nog altijd schandalig vind, maar dat is slechts 30% van het Parkeerbedrijf. Waarom, waarom?) Het heeft er echt alle schijn van dat ik een misdadiger ben omdat ik mijn auto parkeerde bij de woning van mijn lief: niet alleen word ik financieel gestraft (45 euro dat is zo ongeveer de helft van mijn wekelijks leefbudget), ik word ook nog eens door de politie bedreigd. Ben ik deze ochtend wakker geworden in een politiestaat? Ik ben geen foertmens, ik kan voor heel veel dingen – ook dingen die ik niet leuk vind – begrip opbrengen, en parkeerretributies is er daar een van, maar men kan ook gewoon overdrijven. Volgens mij is dit het punt waar mensen in hun begrip afhaken.
Dank voor uw reactie en om mijn schrijven door te geven aan betrokken verantwoordelijken.

Onderzoek:
De meeste vragen van verzoeker gaan over beleidskeuzes. Daarom geven we zijn vragen door aan de bevoegde schepen. Via het kabinet krijgt verzoeker ook een antwoord op zijn vragen.
Het is zeker niet de normale procedure dat de Politie parkeerretributies afhandelt. Het kan natuurlijk dat verzoeker het Parkeerbedrijf verwart met de Politie. Daarom vragen we meer uitleg, maar we krijgen geen enkele reactie meer.
We kunnen dan ook geen verder onderzoek voeren en we kunnen dus ook niet oordelen over de klacht van verzoeker.

Beoordeling: geen oordeel
Wegens gebrek aan bronnen.

zorgvuldigheid - procedure
hoorplicht
klachtenmanagement
Verzoek: 201010-362
Administratiekosten.

Op 18 juli 2010, de eerste zondag van de Gentse Feesten zijn we met een paar vrienden naar het jaarlijkse middeleeuws ontbijt geweest. Groot was onze verwondering dat er na ons ontbijt een boete onder de ruitenwisser zat voor fout parkeren.
Ik ben dus gaan kijken naar de parkeermeter, doch deze was geheel ingepakt in zwarte plastic. Moest het dus weekdag geweest zijn, kon ik geen ticket kopen.
Op 28 augustus kreeg ik een aanmaning om 50 euro te storten en ik heb diezelfde dag een bezwaarschrift geschreven. Op 13 september kreeg ik een aangetekend schrijven om 70 euro te betalen. Na telefonisch contact hebben ze mijn brief zogezegd niet ontvangen en delen ze mij mede dat ze ook niet reageren op aangetekende zendingen.
Mijn laatste hoop stel ik nu op u om een eventuele reactie te krijgen vooraleer de deurwaarder komt op 1 oktober.
Onderzoek:
Verzoeker stond geparkeerd op een voorbehouden bewonersplaats die speciaal voorzien was voor de periode van de Gentse Feesten om de buurtbewoners meer parkeergelegenheid te bieden. Op bewonersplaatsen mag men enkel parkeren met een geldige bewonerskaart.
De voorbehouden bewonersplaatsen werden correct gesignaleerd en de retributie was dus terecht.
Op 13 augustus 2010 stuurde het Parkeerbedrijf een eerste herinnering naar verzoeker.
Als uiterste betaaldatum werd 1 september 2010 opgegeven. Verzoeker zegt dat hij op zaterdag 28 augustus aangetekend een verweer stuurde. Die brief wordt op 2 september ontvangen op het stadhuis. Op dat moment werd bij het Parkeerbedrijf een tweede

aangetekende herinnering verstuurd en de kosten werden dus gemaakt voor het verweer van verzoeker terecht kwam.
Na onze bemiddeling worden de administratiekosten toch geannuleerd omdat de klacht nog in behandeling was en de klager toch recht heeft om gehoord te worden binnen een redelijke termijn (in dit geval was dat tot de betalingstermijn was afgelopen). De retributie zelf moet wel nog betaald worden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Verzoeker wachtte heel lang om een verweer in te dienen, waardoor het de tweede aangetekende herinnering van het Parkeerbedrijf kruiste.

zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201010-368
Verkeerde informatie.

Wij hebben twee wagens. Eén parkeerkaart is betalend, een andere parkeerkaart is gratis. De auto met de betalende parkeerkaart hebben we verkocht, maar ondertussen is onze wagen met de gratis parkeerkaart stuk. Ondertussen gebruiken we de wagen van mijn zus (die niet in Gent woont) als vervangwagen.
Ik ben in augustus naar het Parkeerbedrijf geweest om mijn gratis parkeerkaart over te zetten naar de vervangwagen. Aan het loket vroeg men mij een papier aan te leveren van mijn zus waarin zij verklaart dat ik met de vervangwagen rij. Alle retributies die ik ondertussen zou ontvangen diende ik op te sturen en deze zouden vervallen.
Ik heb mijn zus een verklaring laten opmaken dat ik met haar wagen reed, zoals mij werd gevraagd. Ik heb deze onmiddellijk opgestuurd met de post naar het Parkeerbedrijf. Omdat mijn nieuwe bewonerskaart maar op zich liet wachten en ik ondertussen retributies kreeg, ben ik vanochtend [5 oktober 2010] naar het Parkeerbedrijf geweest.
Daar zei men niets van mij ontvangen te hebben en bovendien dat een dergelijke verklaring van mijn zus niets betekent. Men meldde mij dat ik een "gedeelde verzekering" nodig had van mijn zus haar verzekeraar. Ondertussen moet ik de retributies dus ook blijkbaar betalen.
Ik ben helemaal niet tevreden over de verkeerde informatie die ik verkregen heb. Dat ik hierdoor als hardwerkende zelfstandige (logopediste) in Gent-Centrum nog eens retributies moet betalen is al helemaal proper te noemen. Dat ik dan nog eens onheus behandeld werd door de loketbediende die mij letterlijk zei dat ik mijn verhaal uit mijn duim zoog, want dat dergelijke verklaring (die men eerst vroeg) niet bestaat. Ik lieg echter niet en ga nog minder naar mijn zus in Brugge rijden om een papier te laten opmaken dat onvoldoende is.

Onderzoek:
De communicatie met verzoekster verloopt heel moeilijk: herhaaldelijk moeten we aandringen op een reactie, de informatie die we krijgen, is meestal vaag en af en toe merken we ook dat haar verhaal verandert naar aanleiding van detailvragen. Het onderzoek sleept hierdoor lang aan.
Tijdens het onderzoek komen er ook steeds meer retributies tevoorschijn. Op de nummerplaat van de verkochte wagen staan nog 9 retributies open. Op de nummerplaat van de wagen die stuk is (en waarvoor verzoekster een gratis bewonerskaart heeft), staan er 140 retributies open. Op de wagen van de zus staan er 21 retributies open. Voor die laatste wagen heeft verzoekster op 30 oktober 2010 nog altijd geen aanvraag gedaan voor een tijdelijke link met haar bewonerskaart omdat ze dat de moeite niet meer vind. In december gaat ze namelijk een nieuwe wagen kopen. Op 25 januari 2011 rijdt ze nog steeds rond met de wagen van de zus. Voor het Parkeerbedrijf kan er ondertussen al lang geen sprake meer zijn van een vervangwagen.
Over het contact aan het loket van het Parkeerbedrijf kan verzoekster geen verdere informatie geven: ze weet niet wanneer dat was, ze weet niet wie het was (en kan ook geen

beschrijving geven). De verklaring van haar zus heeft verzoekster naar eigen zeggen doorgemaild naar het Parkeerbedrijf, maar die mail heeft ze niet meer. In haar oorspronkelijke klacht had ze dit nog per post verstuurd. Het Parkeerbedrijf zegt dat zij nooit iets ontvangen hebben.
Tijdens het gesprek zou meegedeeld zijn dat verzoekster haar retributies maar moet opsturen en dat die dan geannuleerd zouden worden. Als we daar later meer over vragen, heeft verzoekster nooit iets opgestuurd naar het Parkeerbedrijf ondanks de vele retributies.
Tot slot zegt het Parkeerbedrijf dat geen enkele medewerker de informatie gegeven heeft die verzoekster beschrijft. Dit ligt volgens het diensthoofd ook zover af van de standaardinformatie die meegegeven wordt in dit soort situaties dat zij moeilijk kan geloven dat dit verhaal juist is.

Beoordeling: ongegrond
Het verhaal van verzoekster rammelt aan alle kanten.

coulance
toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 201010-371
Gestolen nummerplaat.

Betreffende: een boete die werd uitgeschreven op 6 augustus 2010 door het .Parkeerbedrijf.
Even de feiten op een rijtje:
Op 7 juli 2010 werden onze nummerplaten gestolen. Mijn vriend heeft daarvoor een proces verbaal laten opmaken.
Op 12 juli 2010 ontvingen wij het attest dat we moesten toevoegen bij onze ‘aanvraag tot schrapping van een nummerplaat’.
Hierna hebben wij een nieuwe nummerplaat aangevraagd en ik meen mij te herinneren dat we de nieuwe platen tussen 16 en 21 juli hebben ontvangen.
Tussen de boete en het ontvangen van de nieuwe nummerplaten zitten dus minimum 12 en maximum 15 dagen.
Eerlijkheidshalve geven wij toe dat we de aanmaningen hebben genegeerd en pas later het Parkeerbedrijf hebben gevraagd de boete te annuleren. Aangezien dit om een situatie gaat uit pure overmacht, veronderstelden wij dat dit geen probleem zou zijn.
De aanmaningen ontvingen wij op 3 en op 21 september. In de herinneringsbrief van 21 september staat eveneens dat er een deurwaarder wordt aangesproken indien we niet betalen.
Mijn vriend heeft toen inlichtingen genomen bij het Parkeerbedrijf wat te doen in dergelijke situatie. Na het bekomen van de info, hebben wij een kopie van het pv en de boete opgestuurd (zoals gevraagd). Toen wij dachten dat deze situatie eindelijk voorbij was, kregen we opnieuw telefoon van het Parkeerbedrijf. Bij de medewerkster van het Parkeerbedrijf die ik aan de telefoon heb gekregen, kreeg ik vervolgens te horen dat:- Mensen die hun nummerplaten zijn gestolen maar elke dag een parkeerticketje moeten betalen tot zolang ze hun nieuwe nummerplaten hebben.
- Dat we lang genoeg tijd hebben gehad om een nieuwe bewonerskaart aan te vragen. (De openingsuren zijn niet evident voor iemand die om 7u15 vertrekt naar Vilvoorde, en pas om 19u terug thuis is.) Logischerwijze zou je denken dat je pas na ontvangst van de nieuwe plaat je nummer weet en pas dan een kaart kan aanvragen. Zodoende gaat het om 15 werkdagen tussen diefstal en boete en geen maand zoals de mevrouw van het Parkeerbedrijf beweert.
- Wanneer ik vraag om de tijdslimiet bij het aanvragen van een nieuwe kaart na diefstal van de nummerplaat, kan mevrouw mij geen duidelijk antwoord geven. Het reglement is enkel in te kijken in het Parkeerbedrijf, en staat niet te lezen op de website.
- Wanneer ik vraag waar ik een klacht kan indienen, vertelt mevrouw mij dat ik

eenvoudigweg geen klacht kan indienen en gewoon de boete moet betalen.
Na zelf wat onderzoek te hebben verricht, kwam ik terecht op een webpagina van Stad Gent waar een gemeenteraadslid in april 2010 vragen stelt omtrent nummerplaatdiefstal. Er staat: 'Tijdens de eerste 4 maanden van 2010: 75 nummerplaten gestolen (19 gemiddeld per maand met een max. van 26 in maart 2010).'
Toch een behoorlijk aantal mensen die de dupe zijn van een erg vervelende en belastende diefstal, die heel wat administratieve rompslomp met zich meebrengt. Indien dit niet werd opgenomen in de clausule van het Parkeerbedrijf, meen ik dat dit toch vlug moet gebeuren, want aangezien dit om pure onmacht gaat, kan ik niet anders constateren dat er een sfeer heerst van totale onwil, gebrek aan transparantie en geldbejag bij het Parkeerbedrijf. Ten eerste dat er ook geen rechtstreekse lijn is tussen Politie en Parkeerbedrijf (ik veronderstel dat met een gemiddelde van 19 per maand, dit geen overdreven extra takenpakket is) om dergelijke situaties en nog eens administratieve rompslomp te vermijden.
Ik hoop dat mijn vastberadenheid deze boete niet te willen betalen, begrijpelijk is. Om dan nog te zwijgen van de dienstverlening van het Parkeerbedrijf. Daarnaast hoop ik dat de procedure met deurwaarder kan worden uitgesteld, want het vooruitzicht om zelf als crimineel (lees: wanbetaler) bestempeld te worden na zelf slachtoffer te zijn van een criminele daad, is toch te gek voor woorden.

Onderzoek:
Eerst en vooral werd de retributie correct uitgeschreven. Op het moment van de vaststelling beschikte verzoekster niet over een geldige bewonerskaart.
Naar eigen zeggen ontving verzoekster de nieuwe nummerplaat tussen 16 en 21 juli 2010. De retributie kreeg ze op 6 augustus 2010. Hier is toch te veel tijd tussen om nog te kunnen spreken van overmacht. Dit is dan ook geen argument om de retributie te annuleren.
Op 3 september 2010 kreeg verzoekster een eerste aanmaning van het Parkeerbedrijf, maar daar heeft ze toen niet op gereageerd. Op 7 september schafte ze zich wel een nieuwe bewonerskaart aan, maar ook dan informeerde ze niet naar de retributie.
Ondertussen was het al anderhalve maand mogelijk om een nieuwe bewonerskaart aan te vragen. Na de tweede aanmaning van het Parkeerbedrijf op 20 september 2010 tekent verzoekster wel verweer aan tegen de retributie van 6 augustus. Bijna twee maanden na de retributie neemt ze dus voor de eerste keer contact op met het Parkeerbedrijf in verband met de retributie.
Volgens het Parkeerbedrijf had verzoekster genoeg tijd om een nieuwe bewonerskaart aan te vragen of ten minste contact op te nemen. De openingsuren, die voor sommige burgers moeilijk zijn, zij dan ook geen argument meer om te annuleren.
Tot slot zegt het diensthoofd nog dat zij zich niet kan inbeelden dat één van de medewerkers zou zeggen dat er geen klacht meer ingediend kan worden en dat er sowieso betaald moet worden. Volgens haar wordt er bij dit soort vragen namelijk steeds doorverwezen naar de ombudsvrouw.

Beoordeling: ongegrond
De openingsuren zijn te beperkt, maar dat is hier niet doorslaggevend.

coulance
Verzoek: 201010-390
Parkeren aan de schoolpoort.

Graag had ik u op de hoogte gesteld omtrent een klacht die ik neergelegd heb bij het Parkeerbedrijf.
Alles begint op dinsdag 14 september 2010 in de dichte (100m) nabijheid van Sint-Pietersinstituut basisschool. Ik stond geparkeerd van 16u10 tot 16u20 in de Meersstraat te Gent. Ik ben mijn kinderen, een kind in de kleuterschool en twee kinderen in de basisschool,

in 10 minuten tijd gaan afhalen in de Sint-Pietersbasisschool.
Indien ik een bekeuring zou krijgen omdat ik foutief (volgens de wegcode) geparkeerd stond, zou ik dit kunnen aanvaarden. Maar dit was niet het geval. Ik stond gedurende 10 minuten, op het moment van het schooleinde, op een plaats met bewonerskaart. In de Meersstraat zijn veel parkeerplaatsen met bewonerskaart. Voor deze overtreding, krijg ik een parkeerbiljet van maar liefst 50 euro!!! Daar heb ik het zeer moeilijk mee. Ik heb naar mijn weten geen enkele bewoner gehinderd, evenmin voetgangers, fietsers of bestuurders.
Ik vind dit een heel gemakkelijke manier om geld te verdienen. Want vóór mij en na mij hebben zeker en vast nog andere ouders zich op die plaatsen geparkeerd.
Zou het niet tijd zijn om overleg te organiseren met de Gentse scholen om op een constructieve manier zo'n praktijken uit de weg te helpen. Op die manier kan een leefbare omgeving gecreëerd worden voor bewoners, ouders en scholen.
Op 15 september richtte ik hierover een mail aan het Parkeerbedrijf, op 24 september kreeg ik een reactie. Waar ik op 25 september opnieuw op reageerde omdat ik mij niet kon verzoenen met het antwoord. Op deze mail hebben ze niet geantwoord, waarop ik een rappel stuurde op 11 oktober. Daarop volgde een laatste reactie van het Parkeerbedrijf op 12 oktober waarmee ik mij spijtig genoeg nog steeds niet kan verzoenen. Zij blijkbaar wel.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf zegt dat zij een gedoogbeleid voeren in de buurt van scholen bij start en einde van de schooluren, maar er moet wel een duidelijke activiteit zijn en er mag nooit op voorbehouden bewonersplaatsen geparkeerd worden zonder een geldige bewonerskaart.
Aan het Sint-Pietersinstituut in de Meersstraat is er een hele lange strook voorzien speciaal voor het afzetten en ophalen van de kinderen. Daar kunnen bijna 20 auto's stationeren. Deze strook kon verzoekster volgens het Parkeerbedrijf gebruiken.
De parkeerwachters die de vaststelling deden, hoorden trouwens bij een speciaal team dat enkel bewonersplaatsen controleert. Dit team werd volgens het Parkeerbedrijf in het leven geroepen op massaal verzoek van bewoners om extra controle te doen op voorbehouden bewonersplaatsen net omdat weinig bestuurders daar rekening mee houden.
Op basis van deze twee elementen is het Parkeerbedrijf dus niet bereid om te annuleren.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure
zorgvuldigheid - onvolledig dossier
Verzoek: 201010-392
Deurwaarder.

Ik heb op 14 juni 2010 een parkeerretributie ontvangen. Omdat ik er toen nogal financieel slecht voorstond heb ik de retributie pas op 23 augustus 2010 kunnen betalen. Na de betaling heb ik contact opgenomen met de cel parkeercontrole om dit te melden en mij te verontschuldigen en men (een man) heeft me toen gezegd dat alles in orde was.
Nu is mijn verbazing groot dat ik een brief van een deurwaarder krijg en dat ik 106 euro moet betalen.

Onderzoek:
Het Parkeerbedrijf vindt niets terug over het contact met verzoeker. Bij telefonische contacten wordt er namelijk niets genoteerd in het dossier. Het is dus ook niet duidelijk wat er afgesproken werd met verzoeker. Het Parkeerbedrijf blijft er wel bij dat de administratieve kosten gemaakt zijn en dat ze dus verschuldigd zijn.
In het deurwaardersexploot dat verzoeker kreeg, staat dat hij een laatste mogelijkheid krijgt om het bedrag van 20 euro administratiekost onmiddellijk in de handen van de deurwaarder te betalen. Verzoeker kreeg die kans echter niet en er werden dus wel deurwaarderskosten

aangerekend.
Na een overleg tussen de deurwaarders, het Parkeerbedrijf en de ombudsvrouw worden die kosten terugbetaald aan verzoeker. Deze formule wordt ook geschrapt uit de deurwaardersexploten zodat er geen verwarring meer mogelijk is.

Beoordeling: gegrond
De inningsprocedure werd niet helemaal correct gevolgd, maar dit wordt na bemiddeling rechtgezet.
Het dossier bij het Parkeerbedrijf was niet volledig in orde. Daardoor blijft er jammer genoeg een zeker wantrouwen bestaan: was er inderdaad telefonisch contact? Wat werd er toen afgesproken?
Als het om een misverstand tussen verzoeker en het Parkeerbedrijf ging, kan dit nu ook niet meer achterhaald worden.

Aanbeveling:
Noteer bij mondelinge contacten (telefoon en loket) altijd wat er afgesproken werd. Dit is in het belang van de burger én het Parkeerbedrijf.

zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201010-404
Handje Contantje.

Ik had een parkeerretributie gekregen in Gent en uiteindelijk heb ik die 50 euro betaald op 26 augustus. De 20 euro administratieve kosten heb ik echter niet betaald.
Op 19 oktober kreeg ik dan plotseling een deurwaarder op bezoek. Toen ik het deurwaardersexploot grondig gelezen had, merkte ik dat ik eigenlijk de kans niet gekregen heb om onmiddellijk te betalen wat ik nog moest: 20 euro. Dat zou ik zeker gedaan hebben en op 21 oktober heb ik ook effectief die 20 euro overgeschreven.
Ik heb hierover naar de schepen van Mobiliteit gebeld, maar die zei dat ik naar het Parkeerbedrijf moest schrijven. Dat heb ik ook gedaan en die zeggen dat ik nog 85 euro deurwaarderskosten moet betalen, want dat anders de procedure wordt verder gezet en dat ik dan nog meer kosten zal hebben.
Ik ben het daar helemaal niet mee eens. Ik heb nooit de laatste kans gekregen om onmiddellijk te betalen om zo deurwaarderskosten te vermijden. Daarom kom ik ook bij de ombudsvrouw.

Onderzoek:
De gerechtsdeurwaarder heeft een 'aanmaning-dwangbevel' betekend. Daarin staat letterlijk dat de burger een laatste mogelijkheid krijgt om het tegoed in handen van de deurwaarder te betalen.
Door deze clausule ontstaat de indruk dat de deurwaarderskosten in extremis nog vermeden kunnen worden en in het geval van verzoekster wordt daarom beslist dat zij niets meer verschuldigd is. De gerechtsdeurwaarders nemen de kosten dus voor hun rekening.
In de toekomst zal deze clausule uit de exploten verwijderd worden en zal er een zuiver 'dwangbevel' betekend worden.

Beoordeling: gegrond
In het deurwaardersexploot stond inderdaad dat het tegoed in de hand betaald kon worden. Zonder deurwaarderskosten dus.

overeenstemming met regelgeving

klachtenmanagement
Verzoek: 201010-406
Laden en lossen.

Op 8 september 2010 stelde ik mij enkele minuten op een bewonersplaats in de .Burgstraat om een meubelstuk in te laden dat ik de zaterdag ervoor had gereserveerd.
Aangezien half op de stoep stilstaan - om in- en/of uit te laden - niet kon door de paaltjes, en men op de rijbaan de tram blokkeert, wat zeker niet kan, dacht ik dat - van de drie kwaden - deze optie het minst zou storen.
Aan de overkant liep een parkeerwachter en die wees mij op het feit dat ik daar niet mocht parkeren. Ik heb hem toen zeker driemaal gezegd dat ik niet wou parkeren, maar dat ik een meubelstuk kwam ophalen.
Uiteindelijk ben ik weg gereden om mij in de Jan Breydelstraat te stellen om van daaruit het meubelstuk in te laden. Waardoor het hele gebeuren niet een paar minuutjes, maar ietwat langer heeft geduurd.
Ik heb geen parkeerbon gekregen, maar later kreeg ik wel een brief van het Parkeerbedrijf omdat ik op een bewonersplaats geparkeerd had. Ik heb toen gebeld en een mail gestuurd op 8 oktober 2010, maar het Parkeerbedrijf blijft erbij dat ik niet aan het laden en lossen was omdat de parkeerwachter niets gezien heeft. Ik heb toen terug gemaild op 21 oktober dat dat kan, want ik ben uiteindelijk naar de Jan Breydelstraat gereden om te laden. Ik vind dat ik die retributie niet verdiend heb. Mij is altijd gezegd dat, in- en uitladen mag, op voorwaarde dat men niemand stoort, of men niet in de weg staat. En dat was bij mij zeker niet het geval.
Op 25 oktober kreeg ik een antwoord op die mail, maar op 22 oktober werd er wel al een aangetekend schrijven verstuurd met 20 euro administratieve kosten.

Onderzoek:
De versie van het Parkeerbedrijf klinkt enigszins anders. Volgens het Parkeerbedrijf kwam verzoekster naar buiten toen de de parkeerwachter zijn handterminal bovenhaalde. Ze zei dat ze net ging beginnen met laden en lossen. De parkeerwachter heeft haar toen gezegd dat ze een ticket moet kopen. De parkeerwachter stapte verder en gaf verzoekster de tijd om een ticket te kopen. In plaats daarvan stapte ze echter in de wagen en reed weg. De parkeerwachter heeft dan een foto genomen van de wegrijdende auto en heeft alsnog een retributie uitgeschreven. Later is verzoekster terug de straat ingereden en heeft ze zich weer geparkeerd. De parkeerwachter heeft tijdens zijn controleronde in de Burgstraat (24 minuten) geen enkele beweging van laden en lossen gezien.
We vragen aan verzoekster of ze op deze versie van het voorval wil reageren, maar we krijgen geen enkele respons meer.
Dan is er nog de klacht over het aanrekenen van administratieve kosten. Op 1 oktober 2010 kreeg verzoekster een eerste aanmaning en daarop heeft ze op 8 oktober 2010 een mail gestuurd naar het Parkeerbedrijf. Op 13 oktober 2010 kreeg ze een reactie: de retributie wordt niet geannuleerd omdat er volgens het Parkeerbedrijf geen sprake was van laden en lossen.
Op de avond van 21 oktober 2010 reageert verzoekster dan dat ze hier niet akkoord mee gaat, maar dan is de tweede, aangetekende aanmaning volgens het Parkeerbedrijf al opgemaakt en moeten de kosten dus ook betaald worden.

Beoordeling: ongegrond
Volgens de versie van het Parkeerbedrijf is er inderdaad geen sprake van laden en lossen, maar van parkeren. Verzoekster spreekt deze versie niet tegen.
Omdat verzoekster telkens een tijd wacht om te reageren, zijn de kosten al gemaakt vooraleer haar verweer ontvangen wordt. Het Parkeerbedrijf moet ergens een grens trekken.

Aanbeveling:
Communiceren met burgers over verschil tussen laden en lossen en tussen kortparkeren.

coulance
Verzoek: 201010-407
Nieuwe bewonersplaatsen.

Sinds eind september ben ik tewerkgesteld in de Keizer Karelstraat in Gent. Om de kosten van het parkeren tot het minimum te beperken parkeer ik mijn voertuig in de omgeving van het Sint-Pietersplein, aangezien het daar zone 3 is, en ik neem dan de fiets tot het werk.
Op 26 oktober was ik dan ook verrast toen ik 's avonds een retributie achter mijn voorruit vond, ondanks het feit dat ik een geldig parkeerticket achter mijn voorruit had geplaatst. Na telefonisch contact met het Parkeerbedrijf zou het te maken hebben met het feit dat mijn voertuig geparkeerd stond op een plaats die voorzien is voor bewoners.
Vermoedelijk gaat dit om een zeer recente wijziging want de dichtstbijzijnde automaat was bedekt met een zwarte plastic zak, dus ging ik ervan uit dat deze defect was. Dus heb ik een ticket genomen aan een andere automaat. Als de zone gewijzigd is zoals medegedeeld aan de telefoon is dit zeker niet duidelijk aangeduid, en raad ik aan dit beter aan te duiden zodat misverstanden vermeden kunnen worden!
Kan u, rekening houdend met de pas gewijzigde situatie, ervoor zorgen dat de retributie als nietig wordt beschouwd?

Onderzoek:
In het verleden waren er al verschillende klachten over deze tijdelijke bewonersplaatsen. Hoewel de signalisatie inderdaad conform de wetgeving was, zorgde de omgeving en de aanwezigheid van andere parkeerautomaten in de buurt telkens voor verwarring.
Daarom werd er in maart 2010 al overeengekomen om hier bij evenementen in de buurt geen tijdelijke bewonersplaatsen meer in te richten. In oktober 2010 werden ze dan toch weer ingericht naar aanleiding van het Filmfestival… met het gekende gevolg.
Omdat de situatie telkens opnieuw, jaar na jaar, duidelijk voor verwarring zorgt, beslist het Parkeerbedrijf dus om de retributie van verzoeker eenmalig te annuleren.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:
Maak eindelijk eens een einde aan die verwarrende situatie rond het Kramersplein en het Sint-Pietersplein.

toegankelijkheid en bereikbaarheid
coulance
Verzoek: 201011-411
Eén dag.

We hebben een retributie gekregen op maandag 20 september 2010, onze voorlopige .bewonerskaart liep tot de 19de en wij konden die enkel laten verlengen door naar het Parkeerbedrijf te gaan. De 19de was een zondag en de maandag moesten wij beiden gaan werken. Het Parkeerbedrijf is echter enkel toegankelijk tijdens de kantooruren. Ik werk buiten de stad en kan dus ook de woensdag niet tijdig in het Parkeerbedrijf zijn.
Deze uren zijn beneden alle peil en niet waardig voor een publieksgebonden dienst. Toegankelijk zijn, betekent op zijn minst toch één dag in de week open zijn zodat ook mensen die buiten Gent werken van de dienst gebruik kunnen maken zonder dat ze verlof hoeven te nemen. Ook mijn partner werkt ondermeer in Brussel en ik kon haar dus ook niet in mijn plaats opsturen.

Ik moest dan ook vakantie nemen om er naar toe te gaan, wat ik ook gedaan heb de volgende dag, dat was trouwens de eerste dag dat ik verlof kon opnemen omdat mijn agenda dit dan enigszins toeliet. Ik ben inderdaad druk bezig en ook mijn vrouw doet twee halftijdse jobs.
Het Parkeerbedrijf weigert te annuleren en nu krijg ik zelfs op mijn ouderlijk adres een aanmaning voor deze retributie. Toch meen ik dat ik werkelijk onrechtvaardig wordt behandeld omdat ik wel degelijk recht had op een verlenging en omdat mijn kaart op een zondag verviel en ik niet op maandag in de mogelijkheid was mij tijdens de kantooruren aan te bieden. Ik vind dat, aangezien ik verplicht ben mijn kaart via het loket te verlengen, dit loket op zijn minst ook bereikbaar moet zijn voor mensen die buiten Gent werken.
Een beetje redelijkheid lijkt mij hier op zijn plaats.

Onderzoek:
Het loket van het Parkeerbedrijf is iedere werkdag open van 8u00 tot 13u00, en op woensdag ook van 14u00 tot 18u00. Voor bewoners die buiten Gent werken, is het loket dus inderdaad weinig toegankelijk. Het Parkeerbedrijf bekijkt ondertussen intern om de openingsuren te verruimen.
Het Parkeerbedrijf merkt op dat verzoeker echter vroeger langs kon komen en niet hoefde te wachten tot zijn bewonerskaart effectief was vervallen. Hij kon ook een derde langs sturen. Toch beslist het Parkeerbedrijf, na onze bemiddeling, om de retributie eenmalig te annuleren. Het loket is weinig toegankelijk, vooral voor bewoners die buiten Gent werken. Het Parkeerbedrijf stelt zich toch klantvriendelijk op door hier eenmalig te annuleren.

adequate communicatie
Verzoek: 201011-417
Wel een ticket.

Ik bel eigenlijk voor iemand anders die een parkeerretributie heeft gekregen op een .bewonersparkeerplaats in de Smidsestraat. Ze was met haar grootmoeder tot bij mijn moeder gekomen en ze heeft zich zo dicht mogelijk proberen te parkeren omdat haar grootmoeder van hoge leeftijd is en zo ver niet meer kan stappen. Ik had haar gezegd dat ze zich daar mocht parkeren maar had er zelf niet op gelet dat het
bewonersparkeerplaatsen waren. Ik ben zelf bewoner en mag daar dan wel staan. Ze heeft wel een ticket gekocht om daar te staan. Ik begrijp wel dat ze moeten controleren op deze bewonersparkeerplaatsen en alle andere betalende plaatsen, maar ik vind toch dat men in de omgeving van het station waar ze nu toch al maanden aan het werken zijn en het niet evident is om een parkeerplaatsje te vinden, wat soepeler zouden mogen zijn. Oké, ze mocht er niet staan, maar ze heeft wel een ticket gekocht.

Onderzoek:
Een medewerker van de ombudsdienst gaat ter plaatse. Op de hoek van de Van Monckhovenlaan en de Smidsestraat staat een verkeersbord dat de voorbehouden bewonersplaatsen duidelijk aangeeft.
Op de tegenoverliggende hoek staat een parkeerautomaat. Wanneer men van de automaat naar de voorbehouden plaatsen stapt, moet men langs het verkeersbord passeren.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201011-424
’s Morgens niet, ’s avonds wel.

Op 18 oktober 2010 om 16u trof ik een parkeerboete aan. Deze zou zijn omdat ik op een plaats stond waar alleen bewoners mogen parkeren. Nu, die morgen stond het verbodsbord niet op deze plaats! Ik ging werken zoals elke dag (mits betaling van 3 euro voor een parkeerticket) met de veronderstelling dat ik correct geparkeerd stond. 's Avonds stond er dan plots een signalisatiebord 'enkel bewoners' naast mijn auto en vond ik dus een boete terug.
Ik schreef het Parkeerbedrijf hierover aan, maar zij zijn niet bereid om te annuleren, want de borden staan wettelijk. Ik betwist echter niet dat die borden wettelijk geplaatst zijn. Ik betwist enkel dat die borden die morgen op de plaats stonden waar ik mij geparkeerd heb. Waarom zou ik anders een ticketje van 3 euro kopen als ik toch foutief geparkeerd sta?
Wat als ik morgen rond 12u die borden 200 meter verder zet? Ik kan mij voorstellen dat enkele slimme studenten het leuk vinden om deze borden te verplaatsen of dat de bewoner die de dag daarvoor geen plaats had het recht in eigen handen genomen heeft en die borden wat verder geplaatst heeft?
Ik ben 100% zeker dat die borden er 's morgens niet stonden.

Onderzoek:
De tijdelijke signalisatieborden in de Kattenberg werden geplaatst vanaf 11 oktober 2010 tot en met 27 oktober 2010 om extra bewonersplaatsen te creëren tijdens het Gentse Filmfestival. Het beginbord werd geplaatst ter hoogte van de huisnummers 16-18 en het eindbord ter hoogte van de eerstvolgende straathoek. De vaststellers schreven de .retributie van verzoekster uit op 18 oktober 2010 om 9u56 's ochtends.
.Vooraleer parkeerwachters hun ronde beginnen in straten met tijdelijke/verplaatsbare signalisatie, controleren zij volgens het Parkeerbedrijf alle borden zodat ze zeker zijn dat deze nog op de correcte plaats staan. Zijn de borden verplaatst dan geven de parkeerwachters dit door aan de medewerkers van de Cel Parkeercontrole. Op het moment van de controle om 9u56 stonden de borden correct opgesteld.
Volgens het Parkeerbedrijf was er ook geen enkele andere klacht over verplaatste signalisatieborden en ten opzichte van andere periodes werden er ook niet meer retributies uitgeschreven op die voorbehouden bewonersplaatsen (wat zou kunnen wijzen op verplaatste signalisatieborden). Integendeel, er werden zelfs minder retributies uitgeschreven.
Aangezien de signalisatieborden correct stonden opgesteld op het moment van de vaststelling, en aangezien er geen aanwijzingen zij, dat de borden verplaatst werden, zal de retributie van verzoekster niet worden geannuleerd.
Toch stellen wij vast dat er opvallend veel klachten zijn over neergelegde of verdwenen mobiele borden. Het is voor de burger ook heel moeilijk om te bewijzen dat er iets niet staat. Ook wij hebben geen aanwijzingen gevonden.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:
Voordeel van de twijfel?
Maak mobiele borden minder mobiel (bijv. door gebruik van ketting of gewicht).

adequate communicatie
coulance
Verzoek: 201011-425
Enkele straten verder.

Ik kreeg een parkeerboete in de Sint-Juliaanstraat in Gent. Noch in het begin van de straat, noch aan het einde van de straat staat er een bord dat ik daar niet mag parkeren zonder

parkeerschijf. Hoe kan ik dan een boete krijgen?
De omwonenden vertelden mij dat het bord (dat je een parkeerschijf moet gebruiken en bijgevolg slechts twee uur mag parkeren) enkele straten verder staat. Het kan toch niet de bedoeling zijn dat je eerst de hele wijk doorkruist om de borden te zoeken en waar gelden de borden dan en waar niet?

Onderzoek:
We gaan zelf ter plaatse. Verzoeker reed via de Ottergemsesteenweg de Stropstraat in en zo verder tot de Sint-Juliaanstraat. Daar draaide hij zich en parkeerde hij.Aan het begin van de Stropstraat staat er inderdaad een beginbord van de blauwe zone. Het bord staat echter onder een uitstekend balkon en kan al snel over het hoofd gezien worden. Tussen dat bord en de Sint-Juliaanstraat ligt meer dan 115m en er is ook nog eens een haakse bocht waardoor het verkeersbord niet meer te zien is. Tot slot zijn er ook nergens herhalingsborden voor de blauwe zone.
De blauwe zone is dus wel correct aangegeven, maar de signalisatie is volgens ons niet adequaat. Daarom vragen wij aan het Parkeerbedrijf om de retributie te annuleren.
Het Parkeerbedrijf gaat hier niet op in. Zij vinden dat verzoeker had moeten doorrijden tot aan het volgende kruispunt om zich te draaien en dan had hij een zonebord gezien. Het Parkeerbedrijf zal wel de signalisatie herbekijken en eventueel herhalingsborden plaatsen.
.Wij vinden de motivatie van het Parkeerbedrijf heel zwak, maar juridisch gezien is de retributie correct uitgeschreven. Er kan dan ook geen annulering afgedwongen worden.

Opvolging:
In april 2011 worden er twee extra herhalingsborden geplaatst in de buurt.

Beoordeling: gegrond
De signalisatie was volgens ons niet adequaat en enige coulance was hier zeker op zijn plaats.

zorgvuldigheid - fouten
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201011-427
Bewonerskaart (on)leesbaar.

Ik heb een bewonerskaart welke me recht heeft op parkeren in Gent Zone 2 en de Dampoortparking. Deze is geldig tot juni 2011.
Woensdag laatstleden [10 november 2010] heb ik een ‘boete’ van 25 euro gekregen op de Dampoortparking.
Deze morgen bel ik naar het Parkeerbedrijf Gent om uitleg te vragen en het parkeerticket te laten annuleren. Als uitleg wordt gegeven:

1. Mijn parkeerkaart hangt voor de helft los van de ruit (is correct).
2. Op de genomen foto is alleen een blanco papier te zien. Alleen, ik heb visueel geverifieerd van op een halve meter afstand en de zone is duidelijk leesbaar. Was de dienstdoende parkeerwachter dronken, is hij blind, of is dit gewoon pestgedrag, of moet de parkeerwachter zijn quota halen?
3. Het is de tweede maal dat dit voorkomt, vorige keer in oktober, en toen is mijn parkeerticket geannuleerd via het Parkeerbedrijf.
4. Verder ben ik overtuigd dat de parkeerwachter via mijn nummerplaat kan constateren dat ik recht heb om daar te staan, waarom dan een ‘boete’ en bijvoorbeeld geen briefje met de melding van de problemen met mijn parkeerkaart. Zou dit geen menselijker imago geven aan het Parkeerbedrijf?
5. De telefoniste van het Parkeerbedrijf zegt dat ze niets kan doen en dat ze volgens de voorschriften handelt, en daarmee is voor haar de kous af. “Een prettige dag nog.”

Mijn vraag, wat verder te doen?

Onderzoek:
Zowel in de Wegcode, het Retributiereglement inzake het straatparkeren, en de brochure die samen met de bewonerskaart wordt meegegeven, staat dat de bewonerskaart duidelijk zichtbaar moet voorliggen om geldig te zijn.
De vaststellers hebben volgens het Parkeerbedrijf hun taak correct uitgevoerd. Zij moeten niet alleen de zone kunnen zien, maar ook het kaartnummer, de nummerplaat en de vervaldatum. De vaststellers kunnen zelf niet checken of iemand recht heeft om daar te parkeren.
Op 4 oktober 2010 kreeg verzoeker al een eerste keer een retributie omdat zijn bewonerskaart niet zichtbaar voorlag. Op 8 oktober nam hij hierover contact op met het coulanceParkeerbedrijf. Omdat hij eerder nog geen retributie had gekregen, besliste het Parkeerbedrijf om eenmalig te annuleren. Volgens het Parkeerbedrijf werd er toen ook expliciet gezegd dat verzoeker zich in orde moest stellen en zijn bewonerskaart zichtbaar moet voorleggen.
Op 10 november 2010 krijgt verzoeker opnieuw een retributie omdat zijn bewonerskaart niet zichtbaar voorligt. Omdat het Parkeerbedrijf al eerder annuleerde om deze reden, is het niet bereid om nog eens te annuleren.

Beoordeling: ongegrond
De vaststellers hebben hun taak correct uitgevoerd. Het Parkeerbedrijf heeft eerder al eens een gelijkaardige retributie eenmalig geannuleerd. Er werd toen ook duidelijk gemaakt dat verzoeker zich in orde moet stellen om nieuwe retributies te vermijden.

coulance
Verzoek: 201011-441
Invalide bewoner.

Mijn echtgenoot en ik wonen in de Fabiolalaan. Mijn echtgenoot is sinds 2004 zeer ernstig visueel gehandicapt. Wij hadden vroeger een parkeerplaats voor gehandicapten vóór onze deur. Omwille van de werken in de stationsbuurt werd deze parkeerplaats opgeheven. Er werden echter twee nieuwe plaatsen gecreëerd in de Frans De Potterstraat, het hoekje om, maar wij stellen vast dat deze twee plaatsen dikwijls ingenomen worden door niet-invaliden, zodat wij verplicht zijn verderop te parkeren, bijvoorbeeld in de Aaigemstraat.
Dit was ook het geval toen we op 11 november 's avonds arriveerden. We parkeerden in de Aaigemstraat (bewonerszone). We waren ons van geen kwaad bewust: we zijn in het bezit van een invalidenkaart en we dachten dat we met deze kaart zonder problemen in de bewonerszone mochten parkeren. Nu moet u weten dat we tot voor kort – juli 2010 – wél een bewonerskaart hadden, die we hadden aangevraagd toen mijn echtgenoot nog niet invalide was. We kochten in juli echter een nieuwe auto met een nieuwe nummerplaat. Vermits we ervan uitgingen dat een invalidenkaart in de bewonerszone geldig is, hebben we toen geen nieuwe bewonerskaart aangevraagd!
Het argument van het Parkerbedrijf is: 'u nam andermans plaats in', maar dat klopt niet, vermits we zelf buurtbewoner zijn en we dus recht hebben op die plaats. We hadden alleen niet de juiste kaart.
Ik ben meteen naar het Parkeerbedrijf van de Stad Gent gestapt en ik ben nu opnieuw in het bezit van een bewonerskaart. Voortaan kunnen we dus, telkens de invalidenparkeerplaats ingenomen is, wél reglementair parkeren in de Aaigemstraat, ook al is dat voor mijn invalide echtgenoot verder van huis en al is hij, met een witte stok, al een paar keer gevallen door de werkzaamheden in de buurt. U kan zich de toestand hier in onze straat niet voorstellen…
Ik begrijp dat er geverbaliseerd werd, maar er is de letter van de wet en de geest van de wet. Ik hoop dan ook dat u begrip hebt voor het feit dat het hier om een onwetendheid gaat

en dat ik niemand benadeeld heb door op 12 november, als bewoner, geparkeerd te hebben in de Aaigemstraat. Ik zou u bijgevolg willen vragen om de boete kwijt te schelden.

Onderzoek:
Met een gehandicaptenkaart mag men niet parkeren op een voorbehouden bewonersplaats. Dat mag enkel met een geldige bewonerskaart. Het Parkeerbedrijf vindt ook niet dat je 'het recht hebben' op een bewonerskaart kan gelijkstellen met 'in het bezit zijn' van een bewonerskaart.
Het Parkeerbedrijf beseft echter dat de bewoners van de stationsbuurt heel veel hinder ondervinden van de werkzaamheden daar en daarom hebben ze beslist om eenmalig te annuleren wanneer de werkzaamheden aan de basis liggen van een retributie. De retributie van verzoekster wordt in dit geval dus geannuleerd.
Zowel het Parkeerbedrijf als wijzelf vragen ook nog eens aan de Politie om extra controle te doen op de onterechte inname van de gehandicaptenparkeerplaatsen in de Frans De Potterstraat.

Beoordeling: ongegrond
Met een gehandicaptenparkeerkaart mag men niet parkeren op een bewonersplaats. Het Parkeerbedrijf toont echter begrip voor de situatie en kiest voor een klantvriendelijke oplossing door eenmalig te annuleren.

zorgvuldigheid - fouten
klachtenmanagement
Verzoek: 201011-443
Mijn probleem.

Graag had ik toch even mijn beklag gedaan over het Parkeerbedrijf van Stad Gent.
Ik begrijp dat deze mensen er zijn om boetes uit te schrijven, maar dan wel als je een overtreding doet!
Ik heb op 19 november 2010 een boete gekregen omdat ik zogezegd mijn parkeerschijf niet correct heb gelegd. Dit klopt niet, ik heb de parkeerschijf samen gelegd met een vriendin die op dat moment ook met haar wagen is toegekomen. Ik heb het ook gecontroleerd of mijn schijf correct lag.
Ik heb in het verleden altijd mijn boetes correct betaald, maar ga dit nu niet doen.
Ik heb op 19 november een mailtje gestuurd naar de desbetreffende diensten, maar hierop kreeg ik geen antwoord. Daarnet [23 november 2010] heb ik dan maar zelf gebeld naar de parkeerdienst. Daar kreeg ik een meisje aan de lijn dat zei dat ik een schriftelijk antwoord moet afwachten. Maar dat dit wel nog even kan duren omdat er een grote achterstand is (wat hadden we natuurlijk verwacht!?).
Als je haar dan vraagt wat er gebeurt met bijkomende kosten, dan zegt ze dat dit mijn probleem is, dat ik mijn boetes maar moet betalen.
Ik vind dat dit niet kan en zou graag een oplossing voor dit probleem vinden!

Onderzoek:
Tijdens de vaststelling kunnen de parkeerwachters via hun handterminal extra informatie meegeven. Bij de retributie werd er meegedeeld dat er twee parkeerschijven voorlagen.
Dit is echter niet te zien op de foto's.
Volgens de Wegcode is het "verboden onjuiste aanduidingen op de schijf te laten verschijnen" (art.27.1.3). Als men twee parkeerschijven legt, is dat voor het Parkeerbedrijf dus een geldige reden om een retributie uit te schrijven, want dan zijn geen van beide .geldig. Door twee parkeerschijven te leggen zou men namelijk (onrechtmatig) langer kunnen blijven staan dan toegelaten.
Het Parkeerbedrijf heeft ook uitgezocht wie verzoekster aan de lijn had, maar niemand van

de medewerkers kon zich dit nog herinneren. Er zijn natuurlijk heel veel telefoontjes. De medewerkers stelden wel duidelijk dat zij nooit antwoorden dat er maar betaald moet worden en dat dit het probleem is van de burger. Als er een telefonische klacht is, wordt de betalingsprocedure altijd stop gezet en dat is volgens het Parkeerbedrijf ook effectief gebeurd bij verzoekster.
Het Parkeerbedrijf besluit dat er geen fout gebeurd is bij de vaststelling: er lagen twee parkeerschijven voor. Zij annuleren de retributie van verzoekster dus niet. De foto's tonen echter niet aan dat er twee schijven lagen. Van verzoekster krijgen we geen reactie meer, zodat dit ook niet bevestigd of ontkend wordt.

Beoordeling: ongegrond
De retributie werd correct uitgeschreven. Over de manier waarop verzoekster te woord werd gestaan, kunnen we niet oordelen.

Aanbeveling:
Annuleer deze retributie. Er is geen foto die aantoont dat er twee schijven lagen.

adequate communicatie
coulance
Verzoek: 201012-458
Bureaucratie primeert.

Op dinsdag 26 oktober 2010 werden parkeerretributies uitgeschreven in de Verpleegstersstraat te Gent. Deze uitgeschreven retributies voor parkeren in de "blauwe zone" zijn allemaal ten onrechte uitgeschreven.
Dit is de enige zijstraat waar géén herhalingsbord staat. De wegbeheerder dient te zorgen voor een duidelijke, logische en aangepaste signalisatie. Het ontbreken van een herhalingsbord aan het begin van de Verpleegstersstraat, als enige straat binnen de zone, geeft aanleiding tot verwarring en is dus niet duidelijk, niet logisch en totaal onaangepast. Men kan moeilijk verwachten dat elke automobilist, komende van Griendijk-Koningin Fabiolalaan, een fotografisch geheugen heeft en op zijn weg van 2km, waarbij hij bij elke linkse straat een blauwe-zonebord ziet, zich ook nog de vraag stelt als hij in de Verpleegstersstraat parkeert: zou ik een einde-zonebord gepasseerd zijn of heeft de wegbeheerder hier zijn bord vergeten plaatsen?
Ik heb dit ook gemeld aan het Parkeerbedrijf, maar die weigeren om de retributie te annuleren.
Eigenaardig genoeg werd in week 47 plots wel een herhalingsbord "blauwe zone" geplaatst in de Verpleegstersstraat. Weliswaar gemakshalve links van de straat aan een bestaande paal (wat wettelijk in orde is), maar in ieder geval pas nadat mijn klacht werd ingediend. Logische conclusie: klager had gelijk en dit werd vlug geregulariseerd met een bijkomend bord. Deze nieuwe situatie bevestigt alleen maar mijn vorige argumentatie en mijn vraag om de retributie niet te moeten betalen is dus gegrond.
Ik blijf bij mijn standpunt dat de retributie ten onrechte werd uitgeschreven. Het zorgvuldigheidsprincipe werd hier immers overtreden en een toestand geschapen waar de wegbeheerder voor aansprakelijk is.
Het is mij niet om het bedrag te doen, maar om het principe. De Stad Gent heeft als wegbeheerder een onduidelijke, verwarrende en misleidende situatie zelf geschapen en. pas gecorrigeerd na mijn klacht. Het is dan ook vrij logisch dat de retributie zou worden kwijtgescholden, eerder dan dat ze wordt afgedwongen en alle betrokkenen extra energie en kosten maken voor... 25 euro.
Spijtig dat de bureaucratie van de stadsdiensten blijkbaar primeert op het gezond verstand.

Onderzoek:

De blauwe zone in de Verpleegsterstraat is strikt gezien sluitend, dus de retributie van verzoeker werd correct uitgeschreven. Een herhalingsbord is niet noodzakelijk, maar het Parkeerbedrijf plaatst er inderdaad opnieuw één na de klacht van verzoeker, want dit is wel nuttig.
Na bemiddeling beslist het Parkeerbedrijf om de retributie van verzoeker toch te annuleren.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Het Parkeerbedrijf stelt zich hier toegeeflijk op.

coulance
Verzoek: 201012-473
Openstaande retributies.

Ik heb de Duitse nationaliteit, ik woon sinds 1988 in Gent en ik ben ook met een Gentse getrouwd. De geldigheidstermijn van mijn verblijfsvergunning is intussen ruimschoots overschreden. Nadat ik tot driemaal toe verlof had genomen om aan de nodige papieren te komen, heb ik het eerlijk gezegd gewoon opgegeven.
Intussen heeft deze zaak helaas een onaangenaam staartje gekregen. Omdat de geldigheidsdatum van mijn verblijfskaart verstreken was, wilde het Parkeerbedrijf mij geen tweede bewonerskaart geven. Omdat het onredelijk was, en is, elke dag 5 euro of meer te betalen om thuis te parkeren, heb ik betreffende bonnen niet betaald. Vorige week kregen wij bezoek van een deurwaarder met een dwangbevel ten bedrage van 1268 euro.
Op één enkele uitzondering na, waarbij mijn vrouw haar wagen met bewonerskaart voor de deur van haar zus parkeerde, heeft dit dossier uitsluitend te maken met parkeerbonnen voor of in de buurt van mijn thuisadres. Het is dus zeker niet zo dat ik algemeen geen parkeertickets koop of geen boetes betaal.
Dat het Parkeerbedrijf mij, op basis van een verstreken geldigheidsdatum op mijn verblijfskaart, geen bewonerskaart wilde bezorgen stemde me niet bepaald vriendelijk, temeer er bij andere diensten, zoals bijvoorbeeld belastingen, duidelijk geen twijfels bestaan over waar ik ben ingeschreven. Dit laatste is niet confronterend bedoeld; ik begrijp heel goed dat een stadsdienst geen vriendenclubje is en volgens andere procedures moet werken, maar toch...
Dat de deurwaarderskosten niet zomaar onder de mat geschoven kunnen worden begrijp ik heel goed. Ik ben ook bereid om met de diensten tot een minnelijk akkoord te komen. De kosten voor de deurwaarder wil ik dragen, alsmede natuurlijk de enkele terechte bekeuring van toen de wagen van mijn vrouw voor de deur van haar zus geparkeerd stond. Ook wil ik onmiddellijk een tweede bewonerskaart betalen, wanneer .het Parkeerbedrijf daartoe bereid is. Ik sta open voor elk billijk voorstel. 1268 Euro betalen om voor eigen deur te parkeren vind ik echter niet redelijk, ondanks alles.
Nogmaals oprechte dank voor uw interventie en ik hoop dat dit tot een voor alle partijen aanvaardbare oplossing zal leiden.

Onderzoek:
Verzoeker beschikt sinds 2005 over een eerste (gratis) bewonerskaart en die wordt telkens automatisch verlengd.
In 2010 ging verzoeker dan langs op het Parkeerbedrijf voor een tweede (betalende) bewonerskaart. Daarvoor moest hij wel zijn identiteitskaart voorleggen. Als buitenlander heeft hij die niet, maar ook zijn blauwe EG-kaart voldoet. Die was echter vervallen en dus kon er ook geen bewonerskaart afgeleverd worden.
Op 6 december 2010 is verzoeker dan naar de Dienst Burgerzaken - Vreemdelingen gegaan om zijn bewijs van duurzaam verblijf te verlengen. Met het bewijs van aanvraag heeft hij dezelfde dag nog een tweede bewonerskaart gekregen bij het Parkeerbedrijf.
Ondertussen heeft verzoeker 111 openstaande retributies, verdeeld over de beide wagens.

Voor het grootste deel van die retributies loopt er een rechtbankprocedure. De retributies van juli 2009 tot en met juli 2010 werden inderdaad ingevorderd via de deurwaarder. Verder zijn er nog vijf openstaande retributies waarvoor al een tweede rappel werd gestuurd en binnekort zal ook hier een deurwaarder ingeschakeld worden.
Het Parkeerbedrijf vraagt dat verzoeker deze retributies zo snel mogelijk nog betaald zodat er geen verdere stappen ondernomen moeten worden. Voor de andere openstaande retributies kan verzoeker altijd een afbetalingsplan vragen bij de ontvanger van het Parkeerbedrijf.
Verzoeker beschikt dus al sinds 2005 over een bewonerskaart voor één wagen, maar ook voor die wagen heeft hij ettelijke parkeerretributies. Voor de andere wagen kon hij altijd al een tweede bewonerskaart aanvragen, maar daarvoor moet zijn legitimatiebewijs wel in orde zijn. Zijn verblijfskaart was al vervallen in oktober 2007, maar ook daarvoor heeft hij al enorm veel retributies gekregen. Pas in 2010 vroeg hij een tweede bewonerskaart aan. Het niet onmiddellijk krijgen van een tweede bewonerskaart staat dus los van de 111 retributies die verzoeker kreeg. Het Parkeerbedrijf volgde trouwens de procedure: op basis van vervallen legitimatiebewijzen kunnen zij geen bewonerskaart uitreiken. Maar de man is wel geconfronteerd geworden met een heleboel bureaucratische rompslomp waar hij toch wat in verdwaald is. Bovendien kreeg hij, na een te trage invordering, de indruk dat er sprake was van een gedoogbeleid.

Beoordeling: ongegrond
Verzoeker is al ver voorbij de grens om nog coulance te krijgen maar de Ombudsvrouw neemt persoonlijk contact op het bewoner om hem te begeleiden met de betaling van een gedeelte van de retributies sinds juni 2009, wat ook tot een goed einde wordt gebracht.

toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek: 201012-480
Antwoordapparaat.

Op 14 oktober 2010 om 16u30 parkeerde ik mijn wagen aan de Franklin Rooseveltlaan. Ik probeerde een parkeerticket te halen uit de parkeerautomaat ter hoogte van huisnummer 260… en daar liep het mis. Blijkbaar was de parkeerautomaat stuk met gevolg dat mijn bankkaart vast bleef zitten in het toestel.
Ik heb toen het nummer gebeld dat op het toestel staat… maar dit is het nummer van het Parkeerbedrijf… en er was niemand meer aanwezig. Ik kreeg dus een antwoordapparaat. Op de parkeerautomaat staat er geen enkel telefoonnummer dat men buiten de diensturen kan bellen. Uiteindelijk heb ik dan maar via 1207 het nummer van Gentinfo opgevraagd en bij Gentinfo werd ik tot mijn verbazing doorverwezen naar de politie (101).
Maar enfin… ik heb dan toch gebeld naar 101 waar men het probleem zou overmaken aan de Lokale Politie.
Ondertussen stond ik daar al 20 minuten te prutsen aan die automaat om mijn kaart eruit te krijgen… ik kon toch moeilijk weggaan en mijn bankkaart met een gevulde proton achterlaten. Ondertussen was er een buurtbewoner gepasseerd die mij tot mijn grote verbazing liet weten dat er al weken problemen waren met de automaat! Gelukkig heeft de buurtbewoner mij ook gereedschap ter beschikking gesteld om mijn kaart uit de automaat te halen. Na nog eens 20 minuten prutsen, had ik uiteindelijk mijn bankkaart terug… maar natuurlijk in twee stukken! Dit kwam mij nu echt slecht uit… een werkdag verwijderd van mijn vakantie; ik vertrok maandag voor drie weken op reis en geen bankkaart.
Ondertussen belde de Lokale Politie Gent mij om te melden dat ze het zouden doorgeven aan de permanentie van het Parkeerbedrijf. Ik heb er toen nogmaals op aangedrongen om iemand direct naar deze parkeerautomaat te sturen om hem buiten dienst te laten zetten voor er nog iemand zijn kaart vast zat. De Lokale Politie liet mij echter weten dat zij hier geen pak op hadden…

Gelukkig konden ze mij de volgende morgen in de bank direct een vervangkaart meegeven. Die middag moest ik voor het werk naar Brussel met de trein en toen stelde ik natuurlijk vast dat ik geen kleingeld op zak had en dat mijn proton op mijn nieuwe kaart niet was opgeladen. En voor die ene keer dat ik mijn wagen parkeer zonder parkeerbiljet… heb ik natuurlijk prijs: een boete van 25 euro. Ik denk dat het een beetje onredelijk is om te verwachten dat ik deze boete nu ga betalen… maar het Parkeerbedrijf wil dit niet annuleren.

Onderzoek:
Het nummer dat op de parkeerautomaten vermeld staat, is het algemene nummer van het Parkeerbedrijf. Dit nummer is bereikbaar van 8 tot 13 uur en van 14 tot 16 uur (op woensdagen tot 18u). Op momenten dat de kantoren gesloten zijn, krijgt men een antwoordapparaat te horen, waarop volgens het Parkeerbedrijf het volgende bericht staat ingesproken:
“Het Parkeerbedrijf is momenteel gesloten. Onze kantoren zijn elke werkdag open van 8 tot 13 uur en bijkomend op woensdagnamiddag van 14 tot 18 uur.
Voor basisinformatie over parkeren in Gent (in de stedelijke parkeergarages of op de openbare weg) of over bewonerskaarten, verwijzen wij u graag naar onze website www.parkeerbedrijf.gent.be of naar Gentinfo (via mail op gentinfo@gent.be of telefonisch via 09 210 10 10).
Voor een in een parkeerautomaat geblokkeerde bankkaart kunt u contact opnemen met de politie op het nummer 09 266 61 11. De politie contacteert onze technische permanentie om uw kaart uit de automaat te halen. Geef hiervoor zeker de locatie en het automaatnummer door. Alvast bedankt.”
Er wordt dus op het einde van het bericht zelfs expliciet informatie gegeven voor geblokkeerde bankkaarten.
De permanentie van het Parkeerbedrijf bestaat uit drie medewerkers die oproepbaar zijn tijdens het weekend en tijdens de sluitingsuren van het Parkeerbedrijf (dus 24/24 en 7/7). Zij kunnen worden gecontacteerd indien bankkaarten vast raken in parkeerautomaten, of als er problemen zijn in de ondergrondse parkings. Zij worden echter niet opgeroepen als men een melding van een defecte automaat binnen krijgt, gezien dit een taak is van de technische dienst. De technische dienst krijgt elke werkdag een overzicht van defecte automaten en volgt dit zo op.
Alle oproepen aan de permanentie worden bijgehouden in een logboek. Tijdens de permanentie van 14 oktober 2010 kwam er geen oproep binnen bij de permanentie. Bij verder onderzoek blijkt dat de Politie wel een oproep binnen kreeg van verzoekster, waarin zij een probleem met de automaat meldde. Daarop contacteerde de Politie de bewaker van de Vrijdagsmarkt, met de melding dat er een automaat defect was op de Franklin Rooseveltlaan. De bewaker van de Vrijdagsmarkt weet dat hij hiervoor de permanentie niet dient op te roepen, gezien zij niet kunnen tussenkomen bij defecte parkeerautomaten (dit is een taak van de technische dienst).
Op 15 oktober ging de technische dienst ter plaatse (op vraag van de Politie door melding van verzoekster) en stelde geen defect vast. De weken ervoor en erna waren er evenmin defecten.
De automaten zijn uitgerust met een bepaald systeem dat ervoor zorgt dat – als de bankkaart hard in de automaat wordt geduwd – de inwendige kaartlezer zo min mogelijk beschadigd wordt. Er gaat binnenin een klepje open, waardoor de kaart doorschuift zonder al te veel schade aan te richten. Volgens het Parkeerbedrijf is dit een verklaring waarom de kaart van verzoekster geblokkeerd zat: te ver in het toestel geduwd.
Dit alles is een spijtige samenloop van omstandigheden, maar volgens het Parkeerbedrijf is er geen sprake van overmacht wanneer verzoekster de volgende dag een retributie krijgt en is dus ook niet bereid om die te annuleren.

Beoordeling: ongegrond
Ongegrond wat betreft inhouden kaart
Maar: wij krijgen immers meer en meer signalen dat de telefoon bij het Parkeerbedrijf in de

namiddag (tijdens de weekdagen) niet meer wordt afgenomen. Ook wij stellen dit vast.

inventieve houding
Verzoek: 201012-484
Ontbrekende bezoekersplaats.

Wij wonen in de Sint-Denijslaan, in het deel tussen het kruispunt met de Voskenslaan en de nieuwe Timichegtunnel. Een tijd geleden is hier, naar aanleiding van de werken aan het Station Gent-Sint-Pieters, een regime ingevoerd van bewonersparkeren aan de ene kant van de straat (de kant van de huizen), en van parkeren gereserveerd voor werfverkeer aan de andere kant (langsheen de spoorwegtallud). Tijdens de weekends is aan de overkant wel parkeren toegestaan.
In deze situatie is het voor bezoekers, voor leveranciers of stielmannen die in onze woningen zouden willen komen werken, onmogelijk om op werkdagen op een reglementaire manier te parkeren binnen een straal van 500m. U begrijpt dat dat niet realistisch is voor stielmannen, of indien men bijvoorbeeld meubels of een wasmachine .wil laten leveren. Ook voor mijn bejaarde ouders en schoonouders (die niet meer zo .goed te been zijn) wordt dit problematisch. Vorige week vonden mijn schoonouders dus een boete onder de ruitenwisser, omdat ze het aangedurfd hadden toch maar voor onze woning te parkeren.Wij hebben hierover contact opgenomen met Gentinfo en met het Parkeerbedrijf, om te vragen of hier iets kan aan veranderen. Een medewerker van het Parkeerbedrijf nam deze namiddag [22 december 2010] telefonisch met ons contact op, om dit verder uit te praten. Het heeft eventjes geduurd eer de man leek te willen aanvaarden dat er een probleem is, maar hij kon geen hoop geven dat hier een oplossing zou voor gevonden worden.
Waarschijnlijk is alles reglementair in orde, maar toch zitten hier een paar tientallen gezinnen met een probleem. Ofwel zeggen we aan onze bezoekers en stielmannen dat ze zich van dat parkeerverbod niets moeten aantrekken (maar dat kan niet de bedoeling zijn), ofwel mogen wij op werkdagen geen stielmannen of oudere bezoekers meer ontvangen - en dat kan ook niet de bedoeling zijn. Bij de stadsdiensten die we hierover gecontacteerd hebben, lijkt niemand bevoegd om hieromtrent ook maar enige uitspraak te doen. En wijzigingen van reglementen (over de bruikbaarheid van bewonersvignetten, over het invoeren van blauwe zones of betalend parkeren) worden als onhaalbaar afgeschilderd, of lijken (als men het al ergens op de agenda kan krijgen) maanden in beslag te nemen.
Kunt u proberen op één of andere stadsinstantie te wegen om hiervoor een oplossing te vinden?

Onderzoek:
De bewonersplaatsen kwamen er op uitdrukkelijke vraag van de bewoners zelf omdat er door de werken nog meer parkeerdruk is. Hier plaatsen wegnemen om er blauwe zone van te maken is dus geen optie.
Aan de overkant is er een werfzone. Daar een kleine blauwe zone creëren zou zowel voor de bestuurders als de werklui voor heel wat onduidelijkheid zorgen. Zo een blauwe zone is trouwens allesbehalve een garantie dat de bezoekers van verzoeker daar zullen kunnen parkeren.
Met andere woorden, de mogelijke voordelen van zo een blauwe zone wegen helemaal niet op tegen de nadelen.
Het Parkeerbedrijf geeft wel enkele alternatieven aan verzoeker. Voor werken aan zijn huis kan hij een vergunning inname openbaar domein aanvragen zodat de werklui daar kunnen staan. Wat betreft de bezoekers die moeilijk te been zijn, kan er altijd gestationeerd worden op de voorbehouden bewonersplaatsen. Eenmaal de bezoekers veilig en wel uitgestapt zijn, kan de auto dan ergens anders geparkeerd worden.
Tot slot suggereert het Parkeerbedrijf nog dat verzoeker eventueel afspraken kan maken met zijn buren. Er zijn namelijk verschillende woningen met een eigen oprit.

Beoordeling: ongegrond
Het Parkeerbedrijf neemt hier een weloverwogen beslissing. Voor verzoeker is deze situatie inderdaad niet ideaal, maar ook hij kan een inventieve houding aannemen. Er zijn wel degelijk alternatieven.

overeenstemming met regelgeving
klachtenmanagement
Verzoek: 201012-486
Vijf minuten.

Ik kan niet nalaten deze mail te sturen, omwille van zo'n groot gevoel van onrechtvaardigheid.
Woensdagnamiddag, 17 november 2010, moet ik mijn kindjes afzetten bij mijn schoonouders, die wonen aan de Coupure. Vlak ervoor is een bewonersparkeerplaats voor een vijftal wagens en de rest is gewone parkeerplaats. Er is nergens plaats op de gewone parkeerplaats, voor zover ik zie niet tot over het eerstvolgende straatje, de bewonersparkeerplaats is volledig vrij.
Ik weet uiteraard dat ik me daar niet mag zetten, maar het enige wat ik doen moet is mijn dochters van 1,5 en 3,5 jaar veilig afleveren en een stoeltje uit de wagen halen en binnen zetten bij mijn schoonouders. Dus zet ik me even op de voorste vrije plaats en doe dit. Volgens mij kan het niet anders dan dat de parkeerwachters me bezig gezien hebben, want ik ben nauwelijks binnen geweest: gewoon mijn kindjes een zoen gegeven, gezegd dat ik melkpoeder mee had in het zakje, wanneer ze best dronken en vertrokken. Maar ja, ik kom terug aan mijn wagen en heb een parkeerboete aan mijn been. Ik heb de wachters zien wegwandelen...
Ik ben nog gestopt om hen te zeggen dat ik gewoon mijn kindjes uit de wagen gehaald had. Zij waren het die me aanraadden om dit te melden aan het Parkeerbedrijf zelf omdat zij, eens de boete uitgeschreven, daar niets meer aan kunnen doen.
Op 19 november 2010 stuurde ik dus een mail met mijn uitleg en op 22 december kreeg ik een antwoord: “Gelet op het feit dat onze vaststellers géén enkele indicatie van ‘laden en lossen’ hebben gezien, zijn zij er terecht van uitgegaan dat uw voertuig geparkeerd stond.” Jammer dat hun reactie zoveel later komt, anders konden ze dit navragen bij de desbetreffende parkeerwachters.
Het lijkt me toch volledig logisch dat je je wagen niet met openstaande deuren achterlaat als je je kinderen bij je schoonouders afgeeft? Ik blijf erbij dat dit geen eerlijke benadering is van het gegeven, ik stoorde in geen geval mogelijke bewoners die wilden parkeren, gezien er geen enkele wagen op de voorziene strook van toch minstens vijf wagens stond en ik binnen de vijf minuten terug weg was. Kijk, ik leverde gewoon mijn kindjes af, en wil gewoon dat dit veilig kon gebeuren. Dan is zo'n systeem toch echt ten koste van gezond verstand en billijkheid?

Onderzoek:
Volgens de wegcode is een geparkeerd voertuig een voertuig dat langer stilstaat dan nodig is voor het in- en uitstappen van personen of voor het laden en lossen van goederen. Verzoekster bracht de kinderen tot bij haar schoonouders, ze haalde het autostoeltje uit de auto én ze bleef nog even om uitleg te geven over eten en dergelijke. Volgens het Parkeerbedrijf stond verzoekster dus wel degelijk geparkeerd op de bewonersplaats en is de retributie dus ook correct uitgeschreven.
Tijdens het uitschrijven van een retributie kunnen vaststellers nog een mededeling meegeven, bijvoorbeeld om een retributie te annuleren. Achteraf kan dat echter niet meer. Het gewoon doorverwijzen naar het Parkeerbedrijf creëert dan eigenlijk ook valse hoop, want zij stelden zelf vast dat het niet om laden en lossen ging. Het Parkeerbedrijf zal dit

bespreken met alle parkeerwachters: wanneer burgers vragen hebben over een net uitgeschreven retributie moeten de vaststellers concretere informatie geven en niet zonder meer doorverwijzen.
De retributie werd dus wel correct uitgeschreven, maar de communicatie achteraf was misleidend. Het Parkeerbedrijf zal dit ook aankaarten bij de vaststellers om dit in de toekomst te vermijden.

Opvolging:
Het Parkeerbedrijf werkt samen met de parkeerwachters een nieuwe procedure uit om dit soort klachten in de toekomst te vermijden. Wanneer er na het uitschrijven van een retributie contact is met de burger moet de parkeerwachter nu een rapporteringbriefje invullen. Daarop moet hij datum, uur en plaats invullen, maar moet hij ook expliciet meedelen of hij een retributie wil annuleren of laten doorgaan en waarom. Op die manier kunnen de parkeerwachters enerzijds de verantwoordelijkheid niet zomaar doorschuiven, en anderzijds is de situatie achteraf gemakkelijker te reconstrueren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

klachtenmanagement
Verzoek: 201012-487
Gewaarborgde inkomsten.

Op 6 december 2010 mocht ik twee aanmaningen ontvangen voor het betalen van een retributie van 25 euro voor ‘parkeerovertredingen’ op 10 november 2010 om 15u36 (te betalen uiterlijk op 6 december 2010) en op 13 november 2010 om 13u23 (te betalen uiterlijk op 8 december 2010).
Wat de feiten op 10 november betreft, is het zo dat geen retributieformulier werd aangetroffen of opgemerkt zodat mijn zoon geen weet had van de ‘overtreding’, temeer gezien hij die dag rond dat tijdstip slechts gedurende enkele minuten is langs geweest op zijn studentenkamer om er zaken op te halen. Hij beschikte toen niet over wisselgeld om hem voor die zeer korte periode (maximum vijf minuten) te voorzien van een parkeerticket.
Wat de feiten op 13 november betreft, is het zo dat er wel een retributieformulier werd aangetroffen, maar dat mijn zoon voor die middag over een parkeerticket beschikt. Het is dus niet zo dat hij voor die dag ‘opteerde’ voor een retributie van 25 euro, maar zich wel degelijk voorzien heeft van een parkeerticket.
Voor een eerdere ‘overtreding’ op 6 juli 2010 om 12u06 heeft mijn zoon zich, na het ontvangen van een aanmaning tot het betalen van 45 euro, persoonlijk aangeboden in het onthaal van het Parkeerbedrijf met de reden van niet betaling en de stavingsstukken. De stukken werden door hem daar achtergelaten en de zaak zou verder worden onderzocht. We hebben van het Parkeerbedrijf daarna niets meer vernomen, tot… er een deurwaarder uitvoering kwam geven aan een dwangbevel, op basis van een ‘onbetwiste’ en opeisbare niet-fiscale vordering.
Ik kan mij niet van de indruk ontdoen dat het ‘verbaliseringsbeleid’ lijkt op een uitgesproken jacht op parkeerticketten en het sluiks innen van taksen ten opzichte van niet-stadbewoners, al dan niet met het in acht nemen van (alle) procedureregels. Zo kan ik onmogelijk bij ontvangst van een bericht tot betaling op 6 december 2010 deze betaling uitvoeren voor deze datum, hetgeen de deur openzet voor het verhogen van de retributie tot 45 euro. Het moge dan ook duidelijk zijn dat de beide ‘overtredingen’ worden betwist.
Ik heb dit op 7 december 2010 overgemaakt aan het Parkeerbedrijf. Op 22 december 2010 heb ik nog altijd geen antwoord, maar wel een aangetekend schrijven voor het betalen van een retributie van 45 euro. Ondanks mijn reactie en zonder enig tegenbericht vanwege het Parkeerbedrijf. Mijn vermoeden was dan toch niet ongegrond en de inkomsten voor Stad Gent zijn opnieuw gewaarborgd.

Onderzoek:
Voor de retributie van 6 juli 2010 krijgen we van verzoeker (na enig aandringen) een beschrijving van de loketbediende die het ticket aangenomen zou hebben. Binnen het Parkeerbedrijf werkt er echter niemand die aan die beschrijving voldoet. Het Parkeerbedrijf vindt ook nergens een aanwijzing dat het ticket werd afgegeven. Op de foto's van de parkeerwachter is er ten slotte nergens een parkeerticket te zien achter de voorruit. Volgens het Parkeerbedrijf werd de procedure hier dus correct gevolgd.
Voor de retributie van 10 november 2010 stelden de parkeerwachters vast dat de wagen geparkeerd stond zonder een geldig parkeerticket. Dat dit maar voor een korte tijd was, maakt het voor verzoeker misschien extra zuur, maar het Parkeerbedrijf schrijft hier terecht en correct een retributie uit.
De eerste herinnering werd volgens het Parkeerbedrijf opgemaakt op 1 december 2010. Door het weekend kwam de brief blijkbaar pas op 6 december 2010 bij verzoeker toe waardoor hem een onredelijke termijn werd gegeven om te betalen. In praktijk is dit volgens het Parkeerbedrijf echter geen probleem omdat er pas na 20 dagen een tweede retributie wordt verstuurd.
Tijdens het verweer van verzoeker werd zijn dossier ook niet on hold gezet waardoor de aanmaningsprocedure bleef lopen en waardoor hij dus een tweede aanmaning (met extra kosten) kreeg nog voor hij een antwoord kreeg. Het Parkeerbedrijf annuleert de administratieve kosten en verontschuldigt zich bij verzoeker.
Voor de retributie van 13 november 2010 is het Parkeerbedrijf bereid om die te annuleren als verzoeker het originele parkeerticket bezorgt.
Bij deze klacht zien we eigenlijk een opeenstapeling van fouten, waardoor de frustratie van verzoeker alleen maar groter werd. Over de retributie van 6 juli 2010 kunnen we niet oordelen omdat er onvoldoende gegevens zijn. Bij de retributie van 10 november 2010 werd er bij het opmaken van de eerste herinnering geen rekening gehouden met het weekend en het dossier werd ook niet on hold gezet toen verzoeker verweer aantekende. Bij de retributie van 13 november 2010 ten slotte werd er blijkbaar onterecht een retributie uitgeschreven.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Noteer bij een mondeling contact altijd welke afspraken er gemaakt werden met de burger. Nu blijft er veel onzekerheid omdat er sowieso niets genoteerd wordt.
Hou bij het stellen van betalingstermijnen rekening met weekends of verleng die termijn.
Wees heel secuur in het on hold zetten van dossiers bij een verweer. Wanneer dit niet gebeurt, zorgt dat namelijk voor nog meer frustraties.

Hoofdstuk 11
DEPARTEMENT STADSPROMOTIE EN SPORT

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

11.1. Dienst Feestelijkheden

Verzoek: 201012-457
Oordoppen.

Het Sint-Pietersplein wordt weeral eens omgetoverd tot een evenementenplein. Wordt er rekening mee gehouden dat er ook op dat plein mensen wonen die helemaal niet gediend zijn met dit dag- en nachtlaawaai? Mijn zus en schoonbroer verblijven in een rusthuis vlakbij. Die mensen moeten zes weken lang niet slapen en ook overdag niet rusten. Ook de rest van het jaar is het altijd iets: de foor of een optreden of studentenevenementen of sotternieën. Wordt daar dan geen rekening mee gehouden?
Er wonen ook gewone mensen op dat plein en studenten die in de blok zitten. Er is maar een iemand goed mee: dat zijn de cafés. De biermarchands kunnen intijds het bier niet leveren. Mijn zus slaapt elke nacht met oordoppen en mijn schoonbroer zit de ganse dag te slapen omdat hij 's nachts niet slaapt. Wordt hier mee dan geen rekening gehouden?
Gent is een leuke stad maar niet om in te wonen.

Onderzoek:

Wij steken ons licht op bij diverse diensten. Wij vernemen dat de zogenaamde Winterdroom wordt georganiseerd voor de vzw Uitbureau met toestemming van de Stad Gent. Een werkgroep met deze organisator en diverse diensten en kabinetten bereidde dit evenement grondig voor. Wij vernemen dat zowel de organisator als de diensten vooraf contact hadden met de buurt, ook met het rusthuis. Bijvoorbeeld had de wijkregisseur van de Stad een overleg met de directie van het rusthuis, waarbij de directie zich positief uitliet over het initiatief. Er is ook een informatievergadering en de organisator bezorgde aan de buurt een bewonersbrief. Op de bewonersvergadering geeft de organisator tekst en uitleg, alsook een rondleiding. Ook de geluids- en veiligheidsproblematiek zullen worden uitgelegd. De vzw Uitbureau benadrukt dat men zich zal houden aan de gemaakte afspraken met de stadsdiensten qua einduren en maximum geluidsgrenzen. Na de eerste week vindt ook een evaluatievergadering plaats om mogelijke problemen te kunnen aanpakken.
In het algemeen over het gebruik van het Sint-Pietersplein voor diverse evenementen in de loop van het jaar, wordt gewerkt aan een bestemmingsvisie voor het evenementbeleid voor alle centrumpleinen die ook rekening houdt met de druk voor bewoners en de kwetsbaarheid van sommige sites en vele inhoudelijke factoren. Deze bestemmingsvisie is nog in voorbereiding voor bespreking met diverse diensten en het beleid. Het is echter duidelijk dat het stadsbestuur zich wel degelijk bewust is van de opmerkingen die verzoeker formuleert.

Beoordeling: geen oordeel
Vraag in eerste lijn & signaal.

Verzoek: 201006-210
Kolen en as.

Ik richt mij tot u, niet zozeer om een klacht te uiten tegen een specifieke stadsdienst. Wel omdat ik denk dat u de aangewezen persoon bent om me te vertellen tot welke instantie of tot wie ik me moet wenden om het volgende incident te melden en gevolg aan te laten geven: op zondag 6 juni bezocht ik samen met mijn tweejarige zoon de Zwijntjeskermis in Zwijnaarde. Aan de kiosk waar optredens plaatsvonden stond een bak met afkoelende kolen en as, restanten van een grote publieke barbecue die 's middags had plaatsgevonden.
Zoals de meeste kinderen is ook mijn zoon nieuwsgierig en ontdekt hij graag nieuwe en voor hem onbekende dingen. In dit geval: de afkoelende kolen en as. Tijdens een onbewaakt moment heeft hij ze proberen vast te pakken.
Uiteraard met pijnlijke gevolgen. Ik ben onmiddellijk met hem naar de spoedafdeling gegaan, waar vastgesteld werd dat hij verbrande vingertoppen heeft aan één hand. Bovendien heeft de dokter van dienst me aangeraden een afspraak te maken met een specialist in de plastische heelkunde om na te gaan hoe diep de verwonding is en of een ingreep nodig zal zijn.
U zal begrijpen dat ik niet alleen behoorlijk geschrokken ben van deze gebeurtenis, maar ook kwaad en ongerust: hoe is het mogelijk dat zo 'n bak met afkoelende kolen onbeschermd en zonder waarschuwing op een kermis stond, een plek waar veel mensen en vooral kinderen komen?
Ik zou dan ook graag weten onder wiens verantwoordelijkheid dergelijke ongevallen op een kermis vallen en bij welke instantie ik dit incident kan melden met het oog op een rechtmatig gevolg.

Onderzoek:
In verband met de mogelijke aansprakelijkheid van de Stad raden wij verzoekster aan om een schadeclaim in te dienen bij het college van burgemeester en schepenen, met een omschrijving van de omstandigheden. De Juridische Dienst zal dan door de verzekeraar van de Stad een dossier laten opmaken.
Wij nemen contact op met de Dienst Feestelijkheden die verwijst naar het plaatselijke

feestcomité. De dienst coördineert en ondersteunt weliswaar financieel, maar het comité organiseert. Dit comité stelt dat de barbecue viel onder de verantwoordelijkheid van een plaatselijke horecazaak, maar die zaak meldt dat zijn verzekeraar niet optreedt omdat deze vindt dat de verantwoordelijkheid bij het kind en haar moeder ligt. Bovendien vindt men dat deze mensen met het comité hadden moeten contact opnemen. De Dienst Feestelijkheden stelt voor om de zaak via de Juridische Dienst aanhangig te maken bij de horecazaak.
Feestelijkheden spant zich in om ervoor te zorgen dat ongevallen zoals dit in de toekomst worden vermeden.
Maar ook de moeder moet toezicht houden op haar 2-jarig zoontje en ook haar verantwoordelijkheid nemen.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:
Spoor plaatselijke organisatoren aan om alles in het werk te stellen om dit soort ongevallen te voorkomen. Deze organisatoren dienen hun aansprakelijkheid bij gebeurlijke ongevallen niet af te schuiven op het slachtoffer.

integriteit - voorbeeldfunctie
zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 201005-174
Beschamende grap.

Zaterdagmorgen 8 mei bezocht ik de paardenmarkt te Sint-Amandsberg.
Rond 11u00 begon er een receptie georganiseerd door de Stad Gent. Rond 11u20 viel een ober (die blijkbaar de bezoekers van drank en hapjes moest voorzien) tegen mij aan. Ik sprak de man aan die wezenloos voor zich uit staarde (en volgens mij niet gedronken had) en zette hem neer op een stoel. Toen hij opnieuw rechtkwam en terug viel werd hij door een andere bezoeker op een stoel neergepoot waarna hij op de grond zeeg. Op dat ogenblik kwam een Rode Kruis-vrijwilligster binnen die onmiddellijk extra helpers bijvroeg aangezien de man niet aanspreekbaar was en steeds door zijn benen zakte.
Twee politiemensen probeerden ondertussen de man (die verward leek) rustig te houden. De extra helpers vreesden voor een mogelijke embolie en bestelden direct een ambulance. Toen de ambulance ter plaatse kwam en men de man wou wegvoeren, bleek het om een grap te gaan... gesponsord door de Stad Gent? Geen van de vrijwilligers kon erom lachen. Personeel met reanimatiemateriaal, zelfs ambulance .waren voor niets ingezet.
Is het juist dat de Stad zoiets sponsorde? (Voor welke som?) Met welke bedoeling? Hulpverleners die hun vrije tijd opofferen om anderen te helpen wat belachelijk maken?In een tijdperk waarin men zich ongerust maakt over het verschijnsel dat mensen op straat in elkaar zakken en iedereen er in een boog omheen loopt, moet men juist vermijden de zeldzame hulpverleners tot slachtoffers van een idiote grap te maken.Wat indien andere bezoekers intussen écht hulp nodig hadden (van politie, Rode Kruis, ambulance) en geen hulp kregen aangezien de hulpverleners bezig waren met deze idioot? Is dit geen belemmering van hulpverlening?
Ik kan enkel hopen dat het niet klopt dat de Stad betrokken is bij deze beschamende grap.

Onderzoek:
De Dienst Feestelijkheden deelt ons mee dat het een act betrof door een ‘valse ober’ of ‘neporber’, een acteur. Deze act is betaald door de Dienst Feestelijkheden. Het programma was door het college goedgekeurd. De veiligheidsdiensten waren volgens de dienst op de hoogte, alsook de catering die de act meespeelde. Nog volgens de Dienst Feestelijkheden stond de ambulance paraat op de Antwerpsesteenweg. Dit gebeurde in samenspraak met het Rode Kruis (ook in opdracht van en betaald door dezelfde dienst), dat daar was voor de

paardenmarkt die dag. Toen de catering hoorde dat de ambulance werd opgeroepen, werd ingegrepen en de ambulance werd afgebeld. Er was blijkbaar wel een heel ijverige Rode Kruis-vrijwilliger, die er achteraf wel om kon lachen. Dit alles volgens de Dienst Feestelijkheden. De dienst stelt nog dat de mensen van de politie en de Rode Kruis-vrijwilligers, die daar op dat ogenblik waren, daar enkel voor de manifestatie van de Dienst Feestelijkheden waren ingezet. Volgens de dienst was er zeker geen belemmering van de hulpverlening. De toeschouwers waren achteraf heel enthousiast en applaudisseerden, omdat ze er ingetuind waren. Blijkbaar was een van de hulpverleners aanvankelijk niet 'mee' (misschien omdat binnen het Rode Kruis niet alles evengoed was gecommuniceerd). Blijkbaar droeg dit laatste uiteindelijk bij tot het 'echt' doen lijken van de act.
Wij delen deze versie van de dienst mee aan verzoekster, die echter secretaris blijkt te zijn van de plaatselijke afdeling van het Rode Kruis. Verzoekster stelt niet op de hoogte te zijn van afspraken met haar organisatie of met bepaalde hulpverleners. Zij geeft de namen van die vrijwilligers voor het geval dat wij een en ander zouden willen checken. Bovendien stelt zij dat de ambulance niet werd afgebeld. Uit ons onderzoek blijkt een groot verschil tussen de versie van de dienst en die van verzoekster.
Wij koppelen terug naar de Dienst Feestelijkheden die het met ons eens is dat deze grap niet voor herhaling vatbaar is. De directeur stelt toch dat het niet de bedoeling was van de act om de hulpverleners tot voorwerp van spot te maken.

Besluit:
De beslissing om deze act te plannen gebeurde weloverwogen, maar dergelijke grap is niet voor herhaling vatbaar.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Deze act is niet voor herhaling vatbaar, ook niet als er voldoende is gecommuniceerd.

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201007-264
Te luid.

Vorig jaar hadden diverse mensen in de omgeving van het Citadelpark te klagen over hinder door te luide muziek tijdens evenementen in het Citadelpark. Wij hadden contact opgenomen met de Dienst Feestelijkheden en de Politie. Beide diensten gaven ons de indruk, dat men zou rekening houden met onze opmerkingen, wat betreft de toekomst. Nu dit jaar echter hebben wij opnieuw enkele keren geluidshinder gehad:
- 'Parkpop' op 22 april in het amfitheater. De organisator had iedereen in de buurt wel vooraf een brief bezorgd. Maar het duurde tot middernacht dat de muziek eindigde, die tot dat uur veel te luid was. De zeer grote geluidsboxen stonden trouwens gericht naar de buitenrand van het park.
- 'Jazz sur l'herbe' op 13-14-15-16 mei rond de kiosk. Hierover kreeg iedereen in de buurt een foldertje in de bus. De muziek was opnieuw veel te luid met boxen die naar de buitenkant van het park gericht waren. Hier stopte de muziek dagelijks rond 21u00 à 22u00.
- Op 30 juni was er een scholierenevenement in het amfitheater. Ik ben gaan spreken met een van de verantwoordelijken. Hij antwoordde mij dat alle formaliteiten vervuld waren. Rond 00u20 (ondertussen 1 juli) is de Politie de muziek gaan stilleggen nadat er klachten waren gemeld.

Wij vragen ons af waarom deze evenementen per sé in het Citadelpark plaatsvinden. Wij vinden dat het een beetje tè is. Als het dan toch in het Citadelpark is, waarom schuift men

dan niet op naar dieper in het park? En waarom draait men de boxen niet naar de binnenkant van het park (in plaats van naar de rand en dus naar de straten waar de mensen wonen)?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat voor de drie evenementen wel degelijk een vergunning werd afgeleverd, met daaraan voorwaarden gekoppeld. Bij de eerste twee evenementen kon de hele procedure worden toegepast, waarbij aan diverse diensten een advies werd gevraagd. Het derde evenement was pas enkele dagen voor de datum aangevraagd en kreeg een toelating bij burgemeestersbesluit. Precies bij dit evenement was er het meeste geluidsoverlast.
In de toekomst zal rekening worden gehouden met het positioneren van de boxen; dit zal ook in de voorwaarden worden opgenomen. Verder streven de diensten ernaar om de (geluids)overlast in parken en pleinen te beperken. Ook wordt gewerkt aan een nota over het gebruik van parken voor evenementen. Het amifitheater in het Citadelpark echter, is een locatie die organisatorisch-infrastructurele voordelen biedt waar men bijvoorbeeld geen podium nodig heeft.
Bij het vergunnen van evenementen waken de diverse diensten erover dat alles in overeenstemming met de regelgeving gebeurt. Hierbij volgen de diensten zorgvuldig de procedure. Deze procedure is weliswaar vatbaar voor verfijning.

Opvolging:
Wij delen de resultaten van ons onderzoek mee aan verzoeker, die de reacties van de diensten positief vindt. Hij voegt hieraan enkele bedenkingen toe, op basis waarvan wij onze aanbevelingen formuleren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
De diensten houden zich aan de regelgeving en de procedure, maar die zijn voor verfijning vatbaar.

Aanbeveling:
College van burgemeester en schepenen:
- Systematisch toezicht op het naleven van de voorwaarden van de vergunning, ook zonder klachten via de 101. Vooral in verband met de dB, de uren en het positioneren van de boxen.
- Waken over communicatie met de buurt. Bewoners dienen altijd vooraf een briefje in de bus te krijgen van de organisator.
- Indien er veel geluidsoverlast kan worden verwacht, dan is het beter om dit evenement dieper in het park te leggen, of nog liever helemaal buiten het park te houden.
- Indien een evenement niet tijdig wordt aangevraagd, is er minder betrokkenheid van bepaalde diensten. Voor dit soort evenementen dient geen vergunning te worden gegeven bij burgemeestersbesluit. Er dient te worden geantwoord "te laat is te laat".
- Een park is een park. Muziekevenementen kunnen er wel eens plaatsvinden maar parken hebben een andere functie. Doseer het aantal evenementen in parken.

11.2. Dienst Toerisme

Verzoek: 201004-145
Nederlandse zuinigheid.

Ik ben een Nederlander en afgelopen weekend was ik met mijn vriendin enkele dagen in Gent. Ik moest toeristenbelasting (2,50 euro per persoon per dag) betalen. Ik wil mijn verbazing uitspreken over dit feit omdat uw binnenstad vrijwel onbegaanbaar is door alle werkzaamheden die daar worden uitgevoerd. Ik begrijp wel dat dit nodig is, maar het zou toch attenter zijn geweest wanneer u gedurende die tijd had afgezien van een toeristenbelasting, want u geeft geen waar voor dit geld.

Onderzoek:
Wij ontvangen deze vraag via de Vlaamse Ombudsdienst en steken ons licht op bij de Dienst Toerisme. Deze dienst toont veel begrip voor de opmerking, gezien de historische binnenstad van Gent inderdaad moeilijk begaanbaar is door de werkzaamheden.
Volgens de dienst zijn de werken echter nodig om de stad nog mooier te maken. De bezienswaardigheden in het centrum blijven - hoewel minder gemakkelijk - wel bereikbaar via een duidelijke voetgangersroute.
Nog volgens de Dienst Toerisme zijn de werken niet de enige tol die we moeten betalen. Er is ook letterlijk veel geld nodig voor deze diepgaande investering in het uitzicht van de stad. Naast andere vormen van inkomsten draagt ook de toeristenbelasting rechtstreeks bij tot de stadsvernieuwing en is dan ook onmisbaar voor het stadsbestuur. Het geld wordt dus volgens de dienst zeer goed besteed.
Tot slot wenst de Dienst Toerisme te weerleggen, dat verzoeker geen waar voor zijn geld wordt geboden. De werken in het centrum vormen volgens de Dienst Toerisme een mooie aanleiding om andere, minder bekende parels van Gent te ontdekken. Voorbeelden zijn de Boekentoren en de musea in het Kunstenkwartier. De Dienst Toerisme hoopt dat verzoeker anderhalf jaar later nog eens terugkomt om het vernieuwde centrum te bewonderen.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 201011-416
Informatiebundeltje.

Gent zou meer informatie voor toeristen op zijn website moeten zetten.
Als je een toerist bent en je neemt de website Stad Gent, 'toerisme', dan is er zeer moeilijk een link te vinden met het plan openbaar vervoer. Er is wel een soort vouwfolder die zeer interessant is maar die eigenlijk ter beschikking zou moeten zijn met een directe link op het web zodat je voor dat je in Gent bent al een plan hebt.
Dan krijg je bij Toerisme in de Lakenhalle een stadsplan, dit is niet slecht. In sommige steden krijg je in een toerisme-office een soort bundeltje met een folder van alle musea met de nodige info en een stadsplan. Mensen die Gent niet kennen zien een grote waaier folders, maar het is eigenlijk een minimum dat men dit (musea, parken en reservaten) met het stadsplan zou aanbieden van hetzelfde formaat.
Er zijn ook mensen die zonder gidsenbond willen een wandeling maken. Je zou ook een soort folderplan met wandelingen kunnen aanbieden (tegen betaling), met gegevens zoals aantal km, bezienswaardigheden enz. Bijvoorbeeld: bezoek de Vrijdagmarkt maar dan vergeten ze de spreukenstraat en het Miat. Rond de Zuid, hetzelfde probleem: ze weten niet dat er een busknooppunt is. Begijnhof en Voorruit dichtbij. Het zelfde voor Sint-Pietersplein. Het staat wel op stadsplan maar ze hebben geen idee van tijd, van afstand. Ook Bourgoyen en Blaarmeersen, ze weten niet hoeveel km wandelingen er zijn.
Wie Gent wil verkennen - alleen of met een paar mensen - te voet of met het openbaar vervoer en buiten de Kuip die heeft toch nog iets te weinig klaargemaakte pakketjes of informatie op het web.

Onderzoek:
Wij leggen deze suggesties voor aan de Dienst Toerisme die stelt dat de aanbevelingen op

het juiste moment komen. De dienst is de communicatiekanalen aan het stroomlijnen en verbeteren. Wanneer het nieuwe infokantoor in de Oude Vismijn opent (najaar 2011) zullen de toeristen op een geheel vernieuwde manier worden onthaald en geïnformeerd. Zowel de aanwezige toeristen in het gloednieuwe infokantoor, als de potentiële toeristen online zullen op een interactieve en meer gerichte manier worden aangesproken.
De Dienst Toerisme geeft toe dat, als je naar de website gaat, je moeilijk een plannetje vindt van het openbaar vervoer. Nu staan er voornamelijk verwijzingen naar de lijnwinkel waar mensen een gratis netplan kunnen opvragen. Nuttige informatie die beter kan, volgens de Dienst Toerisme. Daarom is afgesproken met De Lijn dat in de toekomst wordt gewerkt met een vereenvoudigde voorstelling van de meest interessante lijnen voor toeristen. Dit schema staat binnenkort op de website en kan worden gebruikt op de nieuwe publicaties. Ondertussen werkt de dienst aan een gloednieuwe website. Er wordt onderzocht welke indeling het meest praktisch is voor de toerist zodat men in een oogopslag de weg vindt naar de juiste informatie. Bij het ontwerp van de nieuwe website zal men rekening houden met de verschillende manieren waarop toeristen informatie opzoeken, zich inspireren en boeken. Openbaar vervoer en de fiets spelen daarbij een belangrijke rol.
Ook het drukwerk zal anders zijn. De toeristische brochure, het stadsplan en de andere publicaties worden op hun voor- en nadelen getoetst. Een integratie van verschillende publicaties is een mogelijke oplossing om de veelheid aan informatie te bundelen. Er wordt ook gewerkt aan thematische plannen en brochures die de stad hapklaar indelen. Bovendien zal het drukwerk ook digitaal ter beschikking staan op de nieuwe site. Wie Gent wil verkennen zal op die manier meer 'klaargemaakte pakketjes' vinden dan nu.

Opvolging:
Bij het ter perse gaan hadden we nog geen overzicht van concrete realisaties terzake.

Beoordeling: geen oordeel

vertrouwen
redelijke termijn

Verzoek: 201012-454
Bedriegers en oplichters.

Ik ben secretaris van een recent opgericht feitelijke vereniging van gidsen.
Onze leden bestaan uit een dertigtal sympathisanten en een vijftal werkende leden (gidsen).
Na ongeveer twee jaar intense voorbereiding hebben we ten behoeve van de toeristen die Gent bezoeken enkele wandelingen samengesteld waarbij we over zowat 25 bezienswaardigheden een ludiek verhaal, legende of sage vertellen. Deze verhalen hebben we verzameld uit heemkundige en geschiedkundige boeken alsook uit volkse verhalen. We letten er wel op dat de geschiedkundige waarheid gerespecteerd wordt en er geen kwakkels verteld worden zoals ik bijvoorbeeld vorige week moest horen aan de infobalie van de toeristische dienst waar de dienstdoende dame beweerde dat Klokke Roeland tijdelijk verwijderd was wegens de werken terwijl eenieder die een beetje de geschiedenis van Gent kent, weet dat deze klok reeds eeuwen geleden gesmolten werd en vervangen door de Triomfante.
Een doorn in het oog (spijtig genoeg) van de andere gidsenverenigingen die in Gent actief zijn, is het feit dat we gratis gidsen. Dit is onze filosofie en dit doet geen afbreuk aan de werkwijze en de kwaliteit van andere gidsen die zich wel laten betalen.
We werken uitsluitend op afspraak en doen dit in het Nederlands, Frans, Engels, Spaans, Turks en het Gentse dialect.
We hebben vrij veel succes zodat we ons team geleidelijk uitbreiden door het geven van een cursus aan mensen die zich geroepen voelen met ons samen te werken.

We hebben in principe geen steun nodig van bijvoorbeeld de toeristische dienst (alhoewel we dit wel op prijs zouden stellen) doch kunnen niet verkroppen dat sommige van de medewerkers van deze dienst ronduit tegen de toeristen zeggen dat wij bedriegers en oplichters zijn. Er werd daarvoor trouwens klacht neergelegd bij het parket, klacht die naar ons gevoel zonder gevolg gebleven is.
Bij de opening van het nieuwe STAM staat in de brochure vermeld dat leden van erkende gidsenverenigingen gratis toegang hebben. Ik vroeg tot driemaal toe wat men bedoelde met erkende, zonder te vermelden erkend door wie of door wat.
Noch van het STAM, noch van de Dienst Toerisme, noch van de bevoegde schepen kreeg ik enig antwoord.
Dit lijkt me een ongezonde toestand en daarom vraag ik uw tussenkomst.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de erkenning van verenigingen (dus ook van erkende gidsenverenigingen) is gebaseerd op een gemeentelijk reglement. De vereniging kan deze erkenning aanvragen bij het Departement Cultuur, maar is inderdaad op het moment van de klacht niet erkend.
Het Departement Cultuur deelt ook mee dat de gidsen van erkende gidsenverenigingen gratis toegang krijgen als ze zich individueel aanbieden voor een bezoek aan een museum of een tentoonstelling. Als gidsen met een groep klanten komen, moeten ze net zoals iedereen vooraf reserveren en moeten de toegangsgelden worden betaald aan groepstarief vanaf vijftien personen.
Verder is het zo dat het STAM bekend staat als een stedelijk museum, maar het is door de Stad in exploitatie gegeven via een beheersovereenkomst aan de gemeentelijke vzw Gent Cultuurstad. Het zijn de bestuursorganen van deze vzw die de toegangstarieven vastleggen. Deze tarieven komen grotendeels overeen met de tarieven voor de stedelijke. musea. Wij geven aan het STAM de opmerkingen van verzoeker door, maar omdat dit een vzw en geen stadsdienst betreft, valt het STAM dus buiten onze bevoegdheid.
Verder spreken wij ons niet uit over de klacht die verzoeker over de Dienst Toerisme neerlegde bij het Parket, omdat wij daarvoor niet bevoegd zijn.
Tot slot bezorgt de Dienst Toerisme alsnog een antwoord aan verzoeker. Dit antwoord liet op zich wachten, omdat een aantal zaken juridisch moesten worden gecheckt. In deze reactie stelt de directeur van de dienst zich ontvankelijk op voor de geformuleerde opmerkingen en nodigt hij verzoeker uit voor een gesprek.
Het verzoek is gegrond wat betreft de redelijke termijn die werd overschreden: verzoeker moest te lang wachten op een antwoord. Uit de geformuleerde antwoorden blijkt niet dat verzoeker geen vertrouwen zou kunnen hebben in de betrokken diensten.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond betreffende het overschrijven van de redelijke termijn voor het beantwoorden van de vragen.
Geen oordeel of ongegrond wat betreft de andere vragen.

Aanbeveling:
Optimaliseer eerstelijns klachtenbehandeling

11.3. Sportdienst

Verzoek: 201012-481
Camping.

Het valt mij op dat de camping op de Blaarmeersen niet aangesloten is bij de ACSI. Ik heb daar niets bij te winnen.
Luxemburg heeft 21 aangeslotenen, Nederland 325, Frankrijk en Duitsland enkele duizenden. België amper 42.
Ik spreek niet van verplichten, maar ze laten de kaas van hun boterham eten.
Blaarmeersen is niet aangesloten; er is er maar één in Oost-Vlaanderen namelijk in Waasmunster.
Meerwaarde: ouderen en gezinnen met niet schoolplichtige kinderen profiteren volop buiten seizoen van gunstige prijzen.

Onderzoek:
De Sportdienst kijkt deze suggestie na en stelt dat ACSI een van de vele kampeerorganisaties is, die voor zijn aangesloten leden allerlei kortingen probeert te verkrijgen bij campingexploitanten. Op zich vindt de Sportdienst dit positief, maar de Sportdienst vindt momenteel geen enkele reden waarom specifiek met ACSI zou worden samengewerkt en niet met bijvoorbeeld ANWB, Touring, ADAC, enzovoort. Volgens de Sportdienst zijn de overnachtingcijfers gestegen van zowat 52.000 in 2000 naar meer dan 70.000 in 2010. Verder stelt de Sportdienst dat de tarieven marktgericht zijn, maar toch heel redelijk en de Sportdienst wil dat zo houden. De Sportdienst ziet geen noodzaak om met allerlei kortingen te gaan werken. Dat vraagt trouwens ook extra controle en een aanpassing van het computerprogramma en het retributiereglement.

Beoordeling: geen oordeel
Signaal

Verzoek: 201012-494
Online.

Ik heb me zaterdag 11 december omstreeks 9u00 online ingeschreven via de site van de Gentse Sportdienst voor de tennis beginners 2 op zondag 13u00-14u00.
Doch door het uitblijven van een betalingsaanvraag (mijn vrienden ontvingen reeds hun betalingsaanvraag), nam ik contact op (21 december) met de Sportdienst.
Daar bleek dat mijn inschrijving niet geregistreerd was.
Ik had echter reeds twee maal gebruik gemaakt van het online inschrijven (Total Body Impact in 2010 & Tennis beginners 1 in 2009) en was er dus mee vertrouwd en gerust in deze procedure.
Na de juiste activiteit in de activiteitenkalender gevonden te hebben, heb ik me dan ook via de 'inschrijfknop' ingeschreven voor Tennis Beginners 2 op zondag 13u00-14u00.
Hierop kreeg ik op het scherm een bevestiging van mijn inschrijving. (Geen bevestiging per mail, maar dat kreeg ik de overige keren ook niet, dus ik was niet ongerust...)Groot was dus mijn verbazing dat ik, na telefonisch contact op te nemen, niet geregistreerd stond voor deze cursus.
Ik heb me echter die zaterdag 11 december aangemeld op de Sportdienst-site en me ingeschreven. (Via de server is deze aanmelding volgens mij te traceren, ik vermoed dat ik me tweemaal aanmeldde, na een runtime error rond 9u00. Dus éénmaal voor en éénmaal na 9u00.)Zouden jullie dit verder kunnen bekijken en me een oplossing kunnen bieden?
Ik zou het heel jammer vinden, moest ik door dit voorval genoodzaakt zijn om mijn wekelijkse afspraak voor de tennis, met ondertussen een vaste kliek tenniscollega's te moeten missen. (Alles is nu reeds volzet en er zouden reeds twee reserves zijn.)Verder wou ik hierbij ook even vermelden dat ik op 13 december nog telefonisch geholpen heb om mijn vriend, die voorlopig nog niet in Gent woont, in te schrijven in de Tennis beginners 1 op zondag 13u00 tot 14u00. Dit alles in de overtuiging dat mijn inschrijving van die zaterdag

gelukt was en ik in de toekomst met mijn vriend naar de tennislessen kon op zondag.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat er op 11 december om 9u00 nog plaats was. De cursus was volzet op 13 december om 9u06.
De Sportdienst verduidelijkt ook de gehele procedure voor online inschrijven in sportcursussen. Iemand die zich wenst in te schrijven voor een cursus kan, na het aanmelden en het selecteren van de juiste cursus, op de knop ‘inschrijven’ klikken. Dan komt er een melding "ben je zeker dat je wil inschrijven". Druk men ‘Ok’ dan gaat men naar een volgend scherm. Vroeger, voor een upgrade, was dit voldoende en was men ingeschreven. Nu komt men in een bevestigingsscherm. Het betreft een soort winkelmandje. Vanuit dit scherm kan men: ofwel de cursus alsnog verwijderen, ofwel een tweede cursus aanduiden (verder winkelen), ofwel de cursus bevestigen.
Volgens de Sportdienst zal hier niet op de knop ‘bevestigen’ geklikt zijn. Hierdoor werd .geen effectieve inschrijving gedaan. Indien wel op de knop ‘bevestigen’ wordt geklikt, dan. wordt dadelijk een bevestigingsmail naar de klant gestuurd.
Indien men niet op de knop ‘bevestigen’ drukt en de browser afsluit, dan wordt de plaats gedurende een bepaalde tijd vastgehouden en zweeft die ergens in het systeem. Na 30 minuten worden alle ‘zwevende’ inschrijvingen automatisch verwijderd en worden de plaatsen terug beschikbaar gesteld.
Dit is volgens de Sportdienst - naar alle waarschijnlijkheid - gebeurd.
Op het moment dat de Sportdienst op de hoogte was van de melding van de klacht was de cursus al volzet en stonden er twee andere klanten op de wachtlijst.

Opvolging:
De Sportdienst plaats verzoekster op de reservelijst. Op haar vraag wordt ook onderzocht of er eventueel andere momenten in de week zijn waarop verzoekster aan een tenniscursus op haar niveau zou kunnen deelnemen.

Beoordeling: geen oordeel

zorgvuldigheid - fouten
professionaliteit
Verzoek: 201002-61
Foutieve prijs.

Ik werd bij de Sportlijn afgewimpeld naar aanleiding van een foutieve prijs in de brochure Sportwaaier. De prijs voor het sportkamp van mijn dochter in volgens de brochure 70 euro. Volgens de Sportdienst is dat een vergissing en is de juiste prijs 110 euro.
Bovendien, in de discussie met de Sportdienst schrijft een medewerker mij in een mail:
"Mijn interpretatie is de enige juiste". Ik vind dit niet erg professioneel.

Onderzoek:
Ons onderzoek bevestigt dat in de Sportwaaier 70 euro staat. Op de website staat 110 euro en deze prijs wordt aangerekend.
De exacte prijs is weldegelijk 110 euro. Dit is namelijk de prijs die volgens gemeenteraadsbeslissing van 27 april 2009 is vastgesteld in het ‘retributiereglement voor deelname aan sportactiviteiten’ dat van kracht is sinds 1 september 2009. De Sportdienst is verplicht om dit tarief aan te rekenen. De Sportdienst geeft toe dat de prijs van 70 euro in de Sportwaaier een fout was. Bovendien legt de Sportdienst in het mailverkeer met verzoekster uit hoe het komt dat die prijs zo hoog is.
Wij betreuren dat de Sportdienst niet de reflex had om te verwijzen naar het retributiereglement. Bovendien dringen wij er bij de Sportdienst op aan om zorgvuldiger de

gegevens in de Sportwaaier na te kijken voordat die wordt verspreid.
Los daarvan bekijkt verzoekster de gang van zaken vanuit het standpunt van een consument. Het is alsof men in een winkel een bepaald product in de rekken vindt met daarop een bepaalde prijs; men komt dan aan de kassa en er wordt een hogere prijs aangerekend. Ondanks het feit dat de Sportdienst een overheidsdienst is, bevestigt de Economische Inspectie van de FOD Economie haar bevoegdheid terzake. De wet bepaalt dat voor de toepassing van de wet onder verkoper moet verstaan worden: de .overheidsinstellingen of de rechtspersonen waarin de overheid een overwegend aandeel heeft, die een commerciële, financiële of industriële activiteit aan de dag leggen en die producten of diensten te koop aanbieden of verkopen.
De wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument art. 2 § 2 stelt: "Elke verkoper die aan de consument diensten aanbiedt, moet het tarief hiervan schriftelijk, leesbaar, goed zichtbaar en ondubbelzinnig aanduiden."
Op de website van de Orde van Vlaamse Balies vinden wij een voorbeeld dat uit dit dossier zou kunnen komen: "De prijs voor een dienst vermeld in een folder verschilt van de prijs die wordt vermeld op de website van dezelfde verkoper.
Deze prijs is dubbelzinnig en is geen transparante prijs." Wij vinden nergens dat zo een dubbelzinnige situatie van twee prijzen voor dezelfde dienst automatisch betekent dat de laagste prijs dan zou gelden. Men kan er van uit gaan dat zoiets moet worden uitgesproken door de Economische Inspectie of door de Vrederechter. Geval per geval dus.
Wij vernemen ook dat de Economische Inspectie bij het behandelen van een dergelijke klacht tegenover een overheid zich zal afvragen of de prijs werd bepaald door een reglement. Dit is hier dus het geval.
Wij gaan er van uit dat dit onderzoek voldoende informatie bevat om dergelijke klachten in de toekomst te vermijden.

Besluit:
De Sportdienst maakte duidelijk een fout in de brochure als gevolg van onzorgvuldigheid.
De kordate opmerking van de medewerker was weinig professioneel.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Prijzen van dit soort diensten moeten transparant zijn en eenduidig. Volgt er een aanpassing, dan moet die ook duidelijk worden vermeld.
Kijk de gegevens in de brochure goed na voordat die wordt verspreid.

zorgvuldigheid - fouten
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 201002-66
Prijs sportkamp.

Naar aanleiding van de publicatie in de Sportwaaier november 2009 heb ik een sportkamp gereserveerd via de website. Groot was mijn verbazing toen ik online vaststelde dat de gepubliceerde prijs 40 euro hoger bleek te zijn dan in de Sportwaaier.
Ik vermeldde dit onmiddellijk bij de online reservatie. Toen ik telefonisch contact opnam met de Sportlijn zei men dat dit foutief vermeld was in de brochure.
Ik heb alle vorige Sportwaaiers doorgenomen, en nergens is er in de leeftijdscategorie 6/10 jaar dergelijk prijsverschil.
Toen ik opnieuw telefonisch contact opnam, vertelde men mij dat de groepjes kleiner zijn, vandaar de prijsverhoging (?). Nochtans is dit bij geen andere sporttak het geval.
Enkel bij tennis (?).
Andere ouders stellen zich dezelfde vraag.

Is het mogelijk dat men een foutieve prijs vermeldde op de website, maar ons gewoon wil afwimpelen?

Onderzoek:
Ons onderzoek bevestigt dat in de Sportwaaier 70 euro staat. Op de website staat 110 .euro en deze prijs wordt aangerekend.
De exacte prijs is wel degelijk 110 euro. Dit is namelijk de prijs die volgens gemeenteraadsbeslissing van 27 april 2009 is vastgesteld in het 'retributiereglement voor deelname aan sportactiviteiten' dat van kracht is sinds 1 september 2009. De Sportdienst is verplicht om dit tarief aan te rekenen. De Sportdienst geeft toe dat de prijs van 70 euro in de Sportwaaier een fout was. Bovendien legt de Sportdienst in het mailverkeer met verzoekster uit hoe het komt dat die prijs zo hoog is. Wij betreuren dat de Sportdienst niet de reflex had om te verwijzen naar het retributiereglement. Bovendien dringen wij er bij de Sportdienst op aan om zorgvuldiger de gegevens in de Sportwaaier na te kijken voordat die worden verspreid.

Besluit:
De Sportdienst maakte duidelijk een fout in de brochure als gevolg van onzorgvuldigheid maar is hier als overheid niet verplicht om de commerciële spelregels te volgen en moet dus het product niet aanbieden aan de laagste aangekondigd prijs). Verontschuldiging is hier gepast.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:
Kijk de gegevens in een brochure, zoals de Sportwaaier, goed na voordat die wordt verspreid.

afdoende motivering
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201003-85
Tegemoetkoming mutualiteit.

Wij volgen twee sportcursussen bij de Sportdienst van Stad Gent. Over de inhoud van deze cursussen en de organisatie zijn wij zeer tevreden. Toch hadden wij een opmerking in verband met de administratie van de Sportdienst.
Vanuit de mutualiteit krijgen wij een jaarlijkse tegemoetkoming (rond de 15 euro, afhankelijk van mutualiteit), om sport meer te promoten.
Nu is het zo dat wij voor één cursus een tegemoetkoming zouden gekregen hebben in 2009 en voor de andere cursus een tegemoetkoming in 2010. Maar de Sportdienst van Stad Gent beslist echter om alle formulieren te verzamelen en per cursusjaar (van september tot juni) deze formulieren te handtekenen in april. Hierdoor hebben wij slechts een maal recht op een tegemoetkoming van de mutualiteit, aangezien de mutualiteit niet met terugwerkende kracht werken voor het jaar voordien.
Dit betreuren wij en wij hadden dit graag even meegedeeld aan de ombudsdienst, in de hoop dat dit in de toekomst kan veranderen en de vraag naar tegemoetkoming per cursus kan bekeken worden en niet per schooljaar (met uiteraard maar een maal een terugbetaling per cursus).
Daarnaast communiceert de Sportdienst hier ook niet over. Zo heeft een van ons een formulier opgestuurd naar het stadhuis, één naar de Sportdienst en uiteindelijk een afgegeven aan de leraar zelf aangezien zij hier geen bericht over kreeg. Via een medecursist kregen wij de info dat deze formulieren maar een maal per schooljaar opgestuurd worden.

Onderzoek:
Dit verzoek komt van twee vriendinnen die elk bij een ander ziekenfonds aangesloten zijn. De Sportdienst bekijkt naar aanleiding van dit dossier intern nog eens hoe het er op dit moment aan toe gaat. De reden waarom pas in april werd overgegaan tot het verstrekken van het attest was blijkbaar de kans dat er alsnog afgezegd zou worden en een terugbetaling van toepassing zou zijn. De Sportdienst vindt de vraag wel verstaanbaar, om een begonnen cursus die loopt over een schooljaar (en geen kalenderjaar) al in te kunnen brengen in het jaar van de start van de cursus. De cursussen waaraan verzoeksters deelnemen, lopen immers van september van het ene jaar tot juni van het volgende jaar, een ‘schooljaar’ dus.
De Sportdienst doet nu in deze concrete situatie het volgende, omdat de cursussen dus over twee kalenderjaren lopen. Elke deelnemer mag voor elk van die kalenderjaren een attest laten invullen door de Sportdienst. Het is aan de mutualiteit om te oordelen of die attesten worden aanvaard. Indien het een activiteit betreft die over twee kalenderjaren loopt, zal dit ook op de twee attesten verschijnen.
De Sportdienst deelt nog mee dat een standaardformulier werd opgemaakt dat de goedkeuring wegdraagt van de verschillende mutualiteiten. Wanneer er dan een vraag komt van een klant om een dergelijk attest te krijgen, dan drukt de Sportdienst dit 'rapport' af voor de klant, met nog een stempel en handtekening.
De Sportdienst zelf is de enige juiste plaats waar het attest bezorgd moet worden. Wie ter plaatse komt, moet het ingevulde formulier onmiddellijk kunnen verkrijgen. Het kan ook via mail worden aangevraagd.
Wij vragen ook de zienswijze van de twee mutualiteiten.
Het ene ziekenfonds stelt dat, voor een sportcursus die over twee kalenderjaren loopt, er maar één tegemoetkoming mogelijk is. In dit geval dient per kalenderjaar één formulier ingediend te worden voor één cursus begonnen in dat kalenderjaar. Men verleent dus geen twee tegemoetkomingen voor twee cursussen die over de zelfde periode lopen. Men betaalt terug op aanvragen waarbij maximum twee jaar wordt teruggegaan.
Het andere ziekenfonds stelt dat men best twee formulieren (één voor elke cursus) laat invullen met vermelding van de periode september 2009-juni 2010. Er zal op die manier zowel voor het jaar 2009 als het jaar 2010 een tussenkomst gegeven worden.
Verzoekster mag deze formulieren opsturen. De tussenkomsten blijven twee jaar geldig.

Onze bevoegdheid beperkt zich uiteraard tot het deel in dit verhaal dat wordt geleverd door de Sportdienst. Wij zijn niet bevoegd door de mutualiteiten die hier blijkbaar niet dezelfde zienswijze delen, waardoor ook de Sportdienst hierover moeilijk kan communiceren.

Besluit:
De Sportdienst biedt tegenover ons 'in tweede lijn' een afdoende motivering en past naar aanleiding van dit dossier de procedure aan en stelt zich flexibel en constructief op.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

actieve informatieverstrekking
zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 201005-168
Speeltuin afgebroken.

Het is vrijdag na schooltijd, de zon is eindelijk doorgebroken en ik denk met mijn kleuter en een buurjongetje naar de speeltuin in de Rozebroeken te trekken om nog even te genieten van het weer en de kinderen nog wat buiten te laten spelen. Van zodra we op de sportvelden aankomen, zien we van ver dat de hele speeltuin met de grond gelijk gemaakt is

en alle speeltuigen ontwricht op het grasveld ernaast staan. Waar is onze speeltuin naartoe, hoor je de kinderen zeggen. Tja, wát moet ik antwoorden? Ik, al zes jaar een actieve buurtbewoner, weet van niks.
Vorig jaar, net voor de zomer, werd de helft van de speeltuin aan het sportterrein van de Rozebroeken afgebroken. Fijn, dachten wij, die wordt vervangen door een nieuwe.
De hele zomer lang wachtten we op nieuwe speeltuigen. De hele zomer lang werden peuters en kleuters onhandig opzij geduwd door grotere kinderen die, bij gebrek aan een deftige glijbaan of klimrek, zich dan maar op de peuterglijbaan begaven. Werd hierover gecommuniceerd naar de buurtbewoners door de Stad Gent? Ik dacht het niet.
Hoe is het mogelijk dat zo 'n drukbezochte speeltuin afgebroken wordt zonder de minste waarschuwing? Dan had ik, en met mij tientallen ouders uit de buurt, mijn kinderen de teleurstelling wel kunnen besparen. Dan had ik hen wel kunnen voorbereiden. De Stad Gent nam zelfs niet de moeite om de meest elementaire toelichting - een bordje bij de speeltuin waarop aangekondigd werd dat de speeltuin ontruimd zal worden - te voorzien, laat staan een persbericht te publiceren in het stadskrantje en op de website van de actiegroep Sint-Baafskouter/Rozebroeken.
Ik had graag antwoord gekregen van de verantwoordelijken op twee vragen:

- Waarom is hier niet op een grondige manier over gecommuniceerd?
- Wat komt er in de plaats voor alle buurtkinderen (peuter- en kleuterleeftijd)? Hoe fijn wij de Prettige Wildernis ook vinden, voor zeer kleine kinderen is dit geen speeltuin. Een glijbaan, een schommel, een wip. Het moet niet veel zijn, maar het is erg belangrijk voor alle jonge gezinnen (en dat is toch een belangrijke doelgroep voor de Stad Gent?) met kleine stadstuintjes dat ze hun kleine kinderen op veilige speeltuigen kunnen laten spelen op alle dagen dat het weer het toelaat.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat dit terrein niet (meer) in beheer is van de Stad zelf, maar wel van de TMVW De speeltuigen kunnen niet blijven staan, omdat er nutsleidingen onder liggen waaraan moet worden gewerkt voor de bouw van het nieuwe zwembad. In een krant geeft de schepen van Sport alvast toe dat iets fout is gelopen met de communicatie.
Wij vernemen ook dat de actiegroep, waartoe verzoekster behoort, een petitie heeft afgegeven aan het stadsbestuur.
Ondertussen vernemen wij dat het speelpleintje zal worden verplaatst. Deze werken worden uitgevoerd door een aannemer vanaf 25 mei. Dit is een drietal weken nadat wij de vragen van verzoekster doorgaven aan de diensten. Na een drietal dagen is het nieuwe speelplein klaar. Iedereen die de petitie ondertekende ontvangt van de bevoegde schepen een brief; op basis van een 600-tal handtekeningen kan het Departement Stadspromotie en Sport ongeveer 400 brieven versturen. Er volgt ook een persmededeling alsook een bewonersbrief in een ruime perimeter. Ook de scholen en clubs - die gebruik maken van de sportinfrastructuur van de Rozebroeken - worden geïnformeerd.
De schepen geeft zelf toe dat er een communicatiefout gebeurde. Naderhand wordt deze fout ruimschoots goed gemaakt door de betrokken diensten door middel van de nodige schriftelijke informatie.

Opvolging:
Verzoeksters danken ons voor onze tussenkomst.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

actieve informatieverstrekking
consequent handelen
Verzoek: 201006-206
Plonske.

We hadden zaterdag 5 juni zin om in open lucht een plonske te komen doen in de buurt van Gent in Wondelgem. Helaas blijkt ter plaatse dat de info, die in de pers was verschenen en online stond, niet klopt. Het was niet open.
Ik had het volgende gelezen: "Vanaf zaterdag 15 mei 2010 is het openluchtzwembad Neptunus open. Het openluchtzwembad Neptunus zal in 2010 niet alleen tijdens de zomermaanden juli en augustus open zijn. Van zaterdag 15 mei tot en met woensdag 30 juni 2010 kan het publiek er tijdens de weekends en op vrije dagen (zoals pinkstermaandag 24 mei) tussen 12 en 19 uur in openlucht zwemmen. In juli en augustus is het zwembad elke dag open van 12 tot 19 uur."

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat het nieuws vanuit de diverse stadsdiensten door de Dienst Voorlichting naar de pers wordt gestuurd en op de website www.gent.be wordt geplaatst.
Op woensdag 12 mei (dat was net voor het verlengde weekend van Hemelvaart) verspreidde Voorlichting een persbericht waarin werd aangekondigd dat het zwembad vanaf 15 mei zou open zijn. Later op de dag vroeg de Sportdienst aan Voorlichting om dit bericht te herroepen, omdat het was tegengehouden door het kabinet van de schepen.
Voorlichting haalde het bericht weg van de website en stuurde een rechtzetting naar de pers.
Echter, bepaalde persorganen hielden met deze herroeping blijkbaar geen rekening en namen het eerste bericht toch over. Het is duidelijk op basis daarvan dat verzoeker op zaterdag 5 juni naar het zwembad ging. Dit is voor rekening van die bladen en sites.
Van de Sportdienst vernemen wij dat, ondanks het herroepen van het eerste bericht, het zwembad het eerste weekend (15-16 mei) toch open was.
De diensten deden het nodige om een persbericht tijdig in te trekken, doch bepaalde persorganen publiceerden het oorspronkelijke bericht toch. Het is daardoor dat verzoeker misleid was. Alles begon natuurlijk wel bij het lanceren van een bericht dat werd herroepen door de het kabinet van de bevoegde schepen, nadat het hier en daar al was opgenomen.

Beoordeling: ongegrond
De stadsdiensten deden het nodige om een persbericht in te trekken. Wij spreken ons niet uit over het feit dat bepaalde persorganen het oorspronkelijke bericht desondanks toch opnamen, waardoor verzoeker misleid was.

adequate communicatie
professionaliteit
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201007-255
Uitschrijven.

Het is onmogelijk om een abonnement op de nieuwsbrief van de Sportdienst stop te zetten. De link onderaan verwijst naar een pagina zonder verwijzing naar een uitschrijfmogelijkheid. Ik mailde ook al twee maal terug naar de afzender met de vraag om mij uit te schrijven, zonder enig gevolg.
Ik hoef u er wellicht niet op te wijzen dat zo 'n uitschrijfmogelijkheid volgens de wet op de e-commerce verplicht is.
Ik wil vooral (eindelijk) uitgeschreven worden, maar het zou natuurlijk fijn zijn als de Sportdienst voor iedereen een werkende uitschrijfmogelijkheid zou voorzien.

Onderzoek:
Artikel 14 van de wet van 11 maart 2003 omschrijft dat bij het versturen van reclame per elektronische post de dienstverlener zorgt voor een geschikt middel om zich te verzetten

tegen het ontvangen, in de toekomst, van reclame.
Wij nemen onmiddellijk contact op met de Sportdienst. Ondanks ons herhaald aandringen, ontvangen wij van de dienst geen enkele reactie.
Wij delen dit mee aan verzoeker, die ons meldt dat hij intussen toch geen nieuwsbrieven meer ontvangt. De Sportdienst gaf dus uiteindelijk wel gevolg aan onze tussenkomst, maar beantwoordde onze vragen niet.
De Sportdienst handelt niet in overeenstemming met de regelgeving en communiceert niet adequaat. Niet alleen werkt de digitale uitschrijfmogelijkheid niet, er is bovendien sprake van non-respons op de tweede lijn. Dit is weinig professioneel.

Beoordeling: gegrond
Verzoeker werd uiteindelijk uitgeschreven, maar er werd niet gecommuniceerd.

Aanbeveling:
Zorg ervoor dat een adequate uitschrijfmogelijkheid wordt gecreëerd voor de digitale nieuwsbrief.

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 201009-336
Aderlating.

Dit gaat over het zwembad Rosas. Wij vragen om na een aanpassing van nieuwe prijzen voor de groep "niet-Gentenaars", opgelegd na de overname van Rosas door de Stad, dit alsnog op een menswaardige wijze in overweging te nemen. Wij wonen buiten Gent.
Een opslag van 30% lijkt mij in alle opzichten redelijk, maar "niet-Gentenaars" krijgen een aanpassing van 140%.
Graag had ik deze financiële aderlating willen voorleggen aan de commissie belast met het prijsbeleid.
TMVW blijkt enkel verantwoordelijk te zijn voor de exploitatie.
Het is uiteindelijk de bedoeling dat dit verzoek tot herziening, op tafel komt van de betrokken partijen verantwoordelijk voor het prijsbeleid.
Ik ben ervan overtuigd dat u dit op het juiste adres kan bezorgen.
Al ben ik mij degelijk bewust dat dit bij wijze van spreken een duel lijkt te zijn tussen de kleine muis en de olifant, blijf ik mijn vertrouwen stellen in een eerlijke prijzenpolitiek en geen politieke onwrikbaarheid.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat Rosas een privé zwembad is, dat door een recente overeenkomst met de Stad sinds 1 september wordt geëxploiteerd door de TMVW die de tarieven toepast die ook voor de stedelijke zwembaden gelden. Dit gebeurde na een weloverwogen beleidsbeslissing. De tarieven maken een onderscheid tussen bijvoorbeeld Gentenaars en niet-Gentenaars, alsook tussen bepaalde leeftijdsgroepen.
Dit is gebruikelijk.
Wij zijn niet bevoegd om te oordelen over beleidsbeslissingen. Echter, dat de tarieven hoger zijn dan voorheen heeft te maken met het feit dat in geen enkel openbaar zwembad in Vlaanderen de werkelijke kostprijs wordt aangerekend. Met de verkochte tickets komt men niet aan voldoende inkomsten om al de uitgaven voor personeel, energie, gebouw, waterzuivering enzovoort te betalen.
Wij zijn niet bevoegd voor beleidsbeslissingen, maar stellen alleen vast dat deze beslissing weloverwogen gebeurde.

Beoordeling: geen oordeel
Wij beoordelen geen beleidsbeslissingen.

billijkheid
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201009-341
Complicaties.

Mijn man volgt al een paar jaren zwemmen en tennis. Op zijn 66 heeft hij uiteindelijk leren zwemmen. Dank zij de Stad Gent.
We zaten en zitten met een ernstig medisch probleem. Hij had zich toch ingeschreven voor de volgende lessenreeksen, gewoon om zijn plaats niet te verliezen. Hij dacht dat hij vanaf oktober weer zou kunnen meedoen. Dat is zeer zeker niet het geval. Er zijn complicaties.
In plaats van op 2 september mocht ik hem pas op 7 september uit het ziekenhuis ophalen. De Sportdienst stond op mijn lijstje, maar daar stond veel op. En kanker verwerken vergt ook veel van je energie.
Op 8 september ben ik dan naar de Sportdienst gegaan. Ik begrijp dat er reglementen zijn. Maar een beetje menselijkheid mag ook wel, denk ik.

Onderzoek:
Wij leggen dit voor aan de Sportdienst die de vraag onderzoekt en meedeelt dat het blijkbaar gaat over twee cursussen waarvoor verzoeker was ingeschreven: een voor tennis, een voor zwemmen. De eerste startdatum was 7 september, de annulatie werd gevraagd op 8 september. Volgens het geldende retributiereglement wordt slechts een gedeelte terugbetaald. Dit gedeelte zou al op de rekening gestort moeten zijn. Gezien de omstandigheden is de Sportdienst echter bereid tot de volgende regeling: volledige terugbetaling per cursus, verminderd met telkens 8 euro administratiekosten.
De Sportdienst vraagt wel om een medisch attest te bezorgen alsook een bewijs van ziekenhuisopname tot 7 september. Dit laat de Sportdienst toe om voldoende staving te kunnen geven waarom wordt afgeweken van de eigenlijke retributie.
De Sportdienst handelt in overeenstemming tot de regelgeving, maar toont zich zeer billijk.

Beoordeling: ongegrond

consequent handelen
adequate communicatie
zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201012-488
Gevorderde.

Ik diende een klacht in bij de Sportdienst en kreeg daar een reactie op.
Enige logische conclusie is dat de Sportdienst zijn administratie niet op orde houdt.
Hoewel ik eerlijk gezegd ook daaraan blijf twijfelen, want ze hebben me uit de zomercursus geschrapt met de letterlijke boodschap aan de telefoon dat ik genoteerd stond als 'gevorderde'. Bovendien heb ik een brief van de Unit Activiteiten van de Sportdienst, gedateerd op 27 mei, waarop vermeld staat dat ik als 'gevorderde' geëvalueerd ben. Misschien verspringen de evaluatieniveaus vanzelf?
Ik zou bij de vorige inschrijving "door de mazen van het net geglipt" zijn. Dat wil dan zeggen volgens hen dat ze zelf hun werk niet goed doen, want ik heb de cursus pas om medische redenen moeten annuleren nadat de factuur al verstuurd en betaald was, en hun niveaucheck al lang had moeten gebeurd zijn.
Mocht de Sportdienst zijn fout of vergissing toegeven en begrip vragen voor de situatie zoals die zich nu voordoet, dan wil ik dat best nog aanvaarden.

Maar nu heb ik niet alleen de indruk dat ze met mijn voeten aan het spelen zijn en mij niet behandelen zoals het hoort. Ik heb zelfs de indruk dat ze vlakaf liegen. Bovendien geven ze mij de indruk dat ik mijzelf tot gevorderde heb uitgeroepen en ik maar mijn plaats moet kennen bij de 'halfgevorderden'. Zinnen als zou ik "vorig jaar door de mazen van het net geglipt" zijn, "Wij vragen u dan ook om u aan het niveau 'half gevorderden' te houden" en "Als blijkt dat u na deze tennisreeks klaar bent voor de cursus gevorderden" vind ik redelijk ongepast. Niet alleen de inhoud maar ook de toon van de mail wil ik hierbij aanklagen.
Ik kreeg trouwens gisteren ook een vreemde telefoon van de Sportlijn. De bedoeling van het telefoontje was mij niet duidelijk. Het had te maken met de factuur die nog niet verstuurd was. Tegelijk werd mij gemeld dat ik ingeschreven word bij de 'halfgevorderden' op zondag om 14u00. Ik was op 14 december nochtans uit de gevorderden om 15u00 gegooid en "mocht blij" zijn dat er op dezelfde dag en het zelfde uur nog plaats was bij de halfgevorderden. Het telefoontje werd afgesloten met de melding dat het toch om 15u00 zou zijn. Toen ik verwees naar mijn klachtenmail en wat eraan vooraf gegaan was, bleek de dame in kwestie daar niet van op de hoogte. Toch raar allemaal.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt in de eerste plaats dat de Sportdienst op 27 mei aan verzoekster een brief schreef waarin staat dat haar niveau 'gevorderde' is. Wij steken ons licht op bij de Sportdienst die dit laatste erkent en haar toch inschrijft voor de cursus op dat niveau.
Verder stelt de Sportdienst dat een administratieve fout werd begaan door het niveau van verzoekster in het klantenbestand niet juist aan te duiden. De Sportdienst excuseert zich daarvoor.
Wij vragen verdere uitleg over de redenen, achtergronden en omstandigheden waarom deze fout werd begaan, maar de Sportdienst stelt dat dit niet met volledige zekerheid kan worden verklaard. Er wordt verwezen naar de druk van administratieve vereenvoudiging, vertrouwen in informaticatoepassingen en de vaststelling dat een menselijke fout mogelijk blijft.
De Sportdienst handelde niet consequent: aanvankelijk werd verzoekster toegelaten tot een bepaald niveau en later geweigerd tot dat niveau. Dit leidde tot een ernstig communicatieprobleem. In elk geval werd duidelijk een fout begaan die al op eerste lijn had kunnen recht gezet worden.

Beoordeling: gegrond
Verzoekster werd geweigerd voor een niveau waarvoor zij aanvankelijk was toegelaten.
De communicatie over dit probleem verliep niet optimaal.

Aanbeveling:
Onderzoek ernstig en grondig alle aspecten in verband met het toelaten tot een bepaald niveau, het verwerken van al deze gegevens in bestanden en het verwerken van aanvragen tot deelnemen aan cursussen.

Hoofdstuk 12
DEPARTEMENT STAFDIENSTEN

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

12.1. Dienst Belastingen

proactief handelen
redelijke termijn
Verzoek: 201003-76
Burenkrot.

Het gaat over de 'woning' naast de mijne. Een echt krot: iedereen die het ziet moet erom lachen, maar ik niet meer. Men spreekt er mij over aan en gelooft niet dat hiervoor geen belasting voor verkrotting en leegstand moet worden betaald. Wanneer het regent loopt het water van zijn dak gewoon op mijn voortuin want de goot kun je nog nauwelijks een goot noemen. Er zijn leien van z'n dak verdwenen (wind, regen). Laatst hoorden en zagen we er nog een kat in vallen toen we net wilden vertrekken naar ons werk. We dachten dat het een inbreker was… De tuin is een echte wildernis (vooral in de zomer) en dan groeien de doornen door de haag zodat wij er ons kunnen aan kwetsen. Mijn buur pakt er zelf regelmatig mee uit dat hij goeie vriendjes heeft bij het OMCW die wat voor hem kunnen

regelen. De mensen van Openbare Veiligheid hebben al gezegd dat hij gedagvaard is om de problemen aan te pakken maar ik zie niets gebeuren. Ik krijg ook geen reacties meer op mijn mail. Mijn buur is in de buurt gekend als een fantast, een gek, maar ondertussen kan dit toch allemaal maar. Als dit geen krot is, zijn er allicht geen meer in Gent. Ik hoop dan ook dat u dit ernstig neemt en zelf een onderzoek komt instellen.

Onderzoek:
Uit onderzoek blijkt dat de stadsdiensten wel degelijk verschillende stappen hebben gezet in dit dossier.
Van de Dienst Belastingen vernemen wij dat de eigenaar de belasting op leegstand en verkrotting nog niet heeft betaald, ook niet na een aanmaning noch na een aangetekende herinneringsbrief die nog een uitstel van acht dagen geeft. Daarna wordt de deurwaarder ingezet. Maar zover was men nog niet. Al deze acties tonen wel aan dat de verschillende betrokken diensten wel degelijk iets ondernemen. Dat verzoeker de indruk heeft dat dit niet het geval is en dat men de zaken op de lange baan schuift, komt allicht door de procedure die voor de eigenaar termijnen inlast waarin hij kan reageren, bezwaar aantekenen, of schorsing aanvragen. De eigenaar krijgt op die manier voldoende de gelegenheid om zich in orde te stellen met de wetgeving. Wij informeren verzoeker over de impact van het burgemeestersbevel en over de procedure voor de lijst van verkrotte panden. We delen hem ook mee dat wij de rol van de diensten hebben onderzocht en dat wij aan de hand van dit onderzoek geen aanwijzingen hebben gevonden dat de diensten hier niet adequaat zijn opgetreden. Wij informeren ook verzoeker over de mogelijkheid om zijn buurtinspecteur in te schakelen om de verordening op de netheid in de gemeente te laten respecteren. Uiteindelijk worden de werken, die door het burgemeestersbevel waren opgelegd en die de buur nog altijd niet had uitgevoerd, door de stadsdiensten ambtshalve uitgevoerd. Of de Stad de kosten zal kunnen verhalen, is nog de vraag.

Opvolging:
Enkele weken later meldt verzoeker ons dat de herstellingen aan de schouw zijn uitgevoerd. Blijkt nu dat de arbeiders van de Stad voor de werken op het dak van verzoeker zijn moeten gaan en dat zij daar mortelresten hebben achtergelaten die verzoeker er niet af krijgt. De Stad stelt hem een product ter beschikking waarmee hij de resten zonder probleem kan afwassen.

Beoordeling: ongegrond
De diensten hebben de geldende procedures correct gevolgd, alle termijnen nauwlettend in acht genomen en de regelgeving correct toegepast. De diensten zijn opgetreden, binnen de perken van de regelgeving, en hebben ten slotte zelf de werken uitgevoerd.

Aanbeveling:
Inventaris maken van sterk verwaarloosde panden waar eigenaar nalatig is en nagaan hoe hier kort op de bal kan gespeeld worden.

hoffelijkheid
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201005-177
Astrant.

Wij hebben de kwartaalaangifte van belasting op verstrekken van logies voor 15 januari zelf gepost in de bus van het stadhuis.
Pas op de 25ste is de kwartaalaangifte bij de juiste dienst toegekomen en wij hebben een boete van 136,29 euro te betalen.
Wij waren erg teleurgesteld en er is geen sprake van ontdoken recht. Aangezien wij wel

degelijk de aangifte hebben binnengestoken.
Wij zijn nog nooit te laat geweest. Altijd doen wij het via de post met uitzondering van deze keer omdat we in het stadscentrum moesten zijn. Wij hebben onze aangifte schriftelijk ingediend door ze in de brievenbus van het stadhuis te deponeren samen met het jaarregister.
Wij kunnen momenteel geen elektronische aangifte indienen, maar volgend jaar zouden wij dit mogelijkerwijs wel kunnen maar er staat nergens dat wij het aangetekend moeten doen. "Aangiften kunnen schriftelijk worden ingediend of via de website van de Stad Gent", maar het staat er ook niet bij dat het moet afgegeven worden.
Voorts zijn de twee controleurs behoorlijk 'astrant', ze spreken plat Gents en komen over als inquisitie. Bovendien is de taks hoog in vergelijking met het buitenland.
Ook de boete van 25 procent is onredelijk hoog.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de brievenbus in het stadhuis elke werkdag wordt nagekeken. Deze omslag werd maandag 25 januari aangetroffen, want werd op die datum afgestempeld en daarna doorgegeven aan de Dienst Belastingen in het Administratief Centrum. De Dienst Belastingen bevestigt dat de omslag daar werd ontvangen met die datumstempel.
Nog volgens de Dienst Belastingen kunnen aangiften aangetekend worden verzonden. Dit hoeft echter niet. Als men de aangifte afgeeft op de dienst zelf, aan het loket, dan wordt een ontvangstbewijs afgeleverd.
Dit belastingreglement werd goedgekeurd door de gemeenteraad. Het ging in vanaf 1 april 2009 met - volgens de dienst - een duidelijke en arbeidsintensieve informatiecampagne. Nog volgens de dienst worden in het buitenland soms hogere tarieven aangerekend.
Verder stelt de Dienst Belastingen dat de controleurs tegenover de belastingsplichtigen duidelijk zijn en dienen te waarschuwen voor onregelmatigheden. De communicatie moet daarbij duidelijk zijn, maar beleefd en ingetogen. Er mag geen Gents worden gesproken. Volgens de dienst zal hierop voortaan worden toegezien. In dit geval werd op de dienst niets gemeld vanwege controleurs over een mogelijk incident, terwijl van hen wordt verwacht dat zij dergelijke zaken moeten melden.
Het verrast de dienst overigens dat de controleurs worden beschouwd als "inquisiteurs".
Nieuwe belastingen vestigen is niet aangenaam maar de dienst beweert klantvriendelijk en rechtlijnig te blijven.
.Dat de omslag de 15de in de brievenbus werd bezorgd door verzoekers, wordt weerlegd.
De aangifte werd dus te laat bezorgd. Over het gedrag en het taalgebruik van de controleurs kunnen wij ons niet uitspreken, maar de dienst waakt hierover. Over de hoogte van het belastingtarief blijkt dat elders nog wel hogere tarieven worden toegepast.

Opvolging:
Wij delen onze bevindingen mee aan verzoekers die toegeven dat zij zich hebben vergist, in verband met de datum.

Beoordeling: ongegrond
De omslag met de aangifte werd niet tijdig bezorgd.
Het tarief is elders soms hoger.
Over het gedrag en het taalgebruik van de controleurs kunnen wij ons niet uitspreken.

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
afdoende motivering
Verzoek: 201010-373
Duur tweede verblijf.

Ik ben erg kwaad: ik heb als tweede verblijf een klein appartement in Gent waar we

regelmatig naar toe komen. Nu wordt de belasting op tweede verblijven van 375 euro naar 600 euro opgetrokken, dit is een stijging van maar liefst 60 procent. Totaal onredelijk en willekeurig volgens mij want de reden waarom we die moeten betalen (gebruik maken van stedelijke infrastructuur enz.) is niet qua service in dezelfde mate gestegen. Als ik me informeer waarom die stijging, dan krijg ik als antwoord: om leegstand tegen te gaan.
Dit is voor mij een totaal verkeerde motivering: daarvoor bestaat leegstandbelasting die nu ook door de gemeente kan verhaald worden.
Bovendien als ik de prijzen aan de kust voor tweede verblijven vergelijk, dan stel ik vast dat in Blankenberge en Oostende er drie categorieën zijn. Bovendien krijgt men als tweedeverblijver in Knokke en andere badsteden een parkeerkaart, wat hier altijd is geweigerd. Dit is voor mij onaanvaardbaar.
Ons appartement ligt aan de Reep, waar binnenkort grote werken starten. Dan zal ik mijn garage daar niet meer kunnen gebruiken en ik heb geen enkel recht op een (tijdelijke?) parkeerkaart.

Onderzoek:
Volgens de Dienst Belastingen heeft de Stad de belasting op tweede verblijven ingevoerd om zoveel mogelijk permanente bewoning aan te moedigen, gezien het pertinent tekort aan kwaliteitsvolle woningen. De Stad wil dus occasionele bewoning inperken omdat zo woningen leeg komen te staan, terwijl veel gezinnen een woning zoeken. Daarnaast is, nog altijd volgens de Dienst Belastingen, de belasting bedoeld als een financiële vergoeding voor de veroorzaakte kosten van gemeentelijke dienstverlening en infrastructuur. De laatste tariefverhoging dient om dit beleid te versterken, zegt de dienst. De belasting is dus wel gemotiveerd ingevoerd. Nochtans vragen wij ons af of de stijging van de belasting hier wel in verhouding is met de stijging van de veroorzaakte kosten zoals de dienst het verwoordt.
Wij informeren waar en op welke manier verzoeker in beroep kan gaan tegen de belasting. De Provincie verwijst ons naar het Agentschap voor Binnenlands Bestuur, afdeling Oost-Vlaanderen, dat ons meedeelt dat het mogelijk is om klacht in te dienen bij de provinciegouverneur tegen een beslissing van de gemeenteraad, al werd die niet eerder door de gouverneur geschorst. Maar dit moet binnen bepaalde termijn gebeuren: voor bewust belastingreglement was dat tot 26 februari 2010 mogelijk. Deze termijn is verstreken en dus is geen klachtenprocedure meer mogelijk in toepassing van het bestuurlijk toezicht. Wat wel kan, is dat verzoeker niet tegen de belasting, maar tegen zijn persoonlijke aanslag bezwaar indient. Maar het is verzoeker vooral te doen om het tarief van de belasting en ook om de onmogelijkheid een parkeerkaart te krijgen. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst en ook volgens een expert administratief recht is er een mogelijkheid om naar de Raad van State te gaan op basis van de onredelijkheid van de belasting, maar dit is een lange en dure procedure. Wat uiteindelijk ook mogelijk is, is een verzoekschriftenprocedure bij de Gemeenteraad.
Voor de parkeerkaart: de schepen van Openbare Werken zegt dat men het experiment van de compenserende maatregelen bij de uitvoering van wegenwerken verder zal .zetten. Dit wil dus zeggen dat verzoeker, wanneer de werken hem de toegang tot zijn garage zullen verhinderen:
- ofwel een tijdelijke parkeerkaart kan krijgen om in de buurt te parkeren;
- ofwel een tijdelijk bewonersabonnement in een stedelijke parkeergarage kan vragen;
- ofwel een tijdelijk abonnement bij De Lijn kan kiezen.
Verzoeker wordt op de hoogte gebracht van alle mogelijkheden.

Beoordeling: geen oordeel
De gemeenteraadsbeslissing met betrekking tot het belastingreglement op de tweede verblijven is gemotiveerd en de doelstelling is uitvoerig uiteengezet. Alleen kan men twijfelen aan de correctheid van het tarief: is dit tarief in verhouding met de veroorzaakte kosten en geleverde diensten?

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201011-426
Onterechte belasting.

Ik woon in de Nieuwpoortstraat, maar heb ook een eigendom in de Voskenslaan. Hierop wordt onterecht belasting op tweede verblijven geheven, want dat pand is de jongste vijf jaar verhuurd, aan een student, maar die kan er niet gedomicilieerd worden.
Ik heb er vorig jaar al onterecht belasting op moeten betalen. Ik heb via een advocaat een bezwaarschrift ingediend tegen de belasting, maar ik heb hiervoor nu een deurwaarder gekregen voor aanslagjaar 2009. Is daar geen rechtzetting meer mogelijk? Maar kan dit nu voor 2010 rechtgezet worden?
Ik weet dat ik van administratie geen kaas gegeten heb, en mijn bezwaarschrift zou te laat ingediend zijn door mijn advocaat. Misschien heb ik ook geen goeie bewijsstukken meegegeven, maar de woning is verhuurd aan vier huurders, ook de studio die voor 2010 blijkbaar ook nog in aanmerking komt voor een belasting op tweede verblijven.
Maar het is duidelijk, aan de hand van een huurcontract, dat die verhuurd wordt aan een student.

Onderzoek:
De Dienst Belastingen zegt dat zij verzoeker aangemaand hebben om bewijsstukken van de verhuring voor te leggen, maar dat verzoeker dat niet gedaan heeft. Het is duidelijk dat verzoeker hierin nalatig is geweest. Omdat men in dergelijke gevallen moeilijk de procedure van materiële misslag kan inroepen, wordt aangeraden om beroep aan te tekenen tegen de belastingaanslag. De dienst heeft in ieder geval correct gehandeld. Men kan ook niet verwachten dat de Stad tijd en geld verkwanseld om de fouten van nalatige burgers op te vangen: de man heeft de bewijsstukken niet voorgelegd en daarenboven heeft zijn advocaat de bezwaartermijn laten voorbijgaan. Wij betreuren natuurlijk dat verzoeker, die ten gronde gelijk heeft, want zijn eigendommen zijn verhuurd (alleen heeft hij in het geval van de student het bewijs hiervan niet op tijd geleverd), door zijn slordige administratieve aanpak, voor 2009 nu toch de belasting op tweede verblijven zal moeten betalen. Voor 2010 loopt hij opnieuw gevaar om in de problemen te komen, want de Dienst Belastingen stelt vast dat het huurcontract dat hij met de student heeft .afgesloten niet aangepast is aan de situatie van de student. Om dit te vermijden wordt hij door de dienst uitgenodigd om samen met hen een bezwaarschrift in te dienen: op die manier zal hij op tijd en op de correcte manier zijn bezwaar ingediend hebben, zonder de hulp van een advocaat.

Beoordeling: ongegrond
De Dienst Belastingen heeft het reglement op de belasting op tweede verblijven correct toegepast en de procedure nauwlettend opgevolgd. De dienst is zelfs zeer alert opgetreden bij de ontdekking van een fout in het huurcontract om op die manier een nieuwe belasting voor het volgend jaar te vermijden. Klager had zich hier tijdig in orde kunnen stellen.

12.2. Dienst Gemeenschapswachten

overeenstemming met regelgeving
integriteit - machtsafwending
Verzoek: 201005-180
Leiband.

Ik wil hier duidelijk stellen dat twee gemachtigde ambtenaren een valse verklaring afgelegd hebben en ook wel zeer misleidend mijn gegevens hebben gevraagd.

1. Mijn hond liep niet los, ik was hem aan de leiband aan het kammen in de groenstrook aan de Mimosastraat.
2. Ze zijn naar mij toegekomen en hebben niet in uniform en zonder zich te legitimeren met een kaart, gezegd dat, en ik citeer, er klachten gekomen waren over agressieve honden in de buurt die kippen zouden hebben doodgebeten. Er was ook iets met een schaap, maar dat herinner ik me niet goed. Ik heb daarop geantwoord: “Ik kom hier zelden, het is de eerste keer dat ik dit jaar hier kom”.
3. Zij hebben mijn identiteitspapieren gevraagd. Ik heb gevraagd waarom ze dat nodig hadden, want ik had die niet bij en het verwonderde me dat ik mijn identiteit zou moeten geven. Zij hebben daarop geantwoord: "We noteren de naam van elke hondenbezitter die hier komt."

Op het einde van het gesprek voelde ik dat er iets niet klopte en zij hebben gezegd: “Wij maken rapporten van iedereen…" Ik heb wel mijn naam en adres gegeven.

Onderzoek:
Volgens de Gemeenschapswacht kwamen de vaststellers op 20 april 2010 van de Dracenastraat – Zandstraat richting Mimosastraat. Op het ogenblik dat zij op de open groenzone kwamen, zagen de vaststellers ter hoogte van de barbecueplaats verzoekster spelen met haar loslopende hond.
De vaststellers stapten in uniform (dat wettelijk verplicht is) en met de vaststellersband rechts om de arm op verzoekster af. Volgens de vaststellers riep ze de hond terug vanaf het moment dat ze hen zag en deed de hond aan de leiband. Daarop wandelde ze met haar hond (dan wel aan de leiband) naar de struiken (richting Mimosastraat) en begon hem te kammen.
De vaststellers zeggen dat ze zichzelf voorstelden en haar wezen op wat zij hadden vastgesteld. Ze vroegen haar ook of ze op de hoogte was van het politiereglement in verband met honden aan de leiband. Verzoekster antwoordde bevestigend en voegde eraan toe dat het de eerste maal was dat ze in het domein aanwezig was met haar hond. De vaststellers maakten verzoekster er attent op dat er in de Hakkeneistraat een hondenlosloopweide is voorzien, ze had daar geen weet van.
Daarna hebben de vaststellers haar gevraagd zich te identificeren aan de hand van haar identiteitskaart. Ze zei haar identiteitskaart niet bij zich te hebben en identificeerde zich mondeling. Verzoekster vroeg waarom de vaststellers haar gegevens moesten hebben. De vaststellers antwoordden, dat zij een bestuurlijk verslag zouden opmaken voor het feit dat haar hond niet aan de leiband was en dit zouden doorsturen naar de Juridische Dienst van de Stad Gent, die zou bepalen welke sanctie daar op volgt.
Op het einde van het gesprek vroeg verzoekster de namen van de vaststellers, deze hebben zij, naar eigen zeggen, spontaan gegeven, ze vroeg volgens de vaststellers echter niet om hun legitimatiekaart. Deze kaart hebben zij trouwens altijd op zak.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:
Toon spontaan legitimatie voor een gesprek begint.

zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201005-188
Geen legitimatiebewijs.

Het hek aan de hondenweide in Mariakerke was een tijd geleden af en toe gesloten en er lagen ook grote blokken voor. Omdat ik gehandicapt ben, kan ik daar ook niet overstappen.

Daarom liet ik mijn hond ergens anders los lopen.
Op 21 april 2010 werd ik daarover aangesproken door een gemeenschapswacht. Hij vroeg mijn identiteitskaart en schreef mijn gegevens over. Ik realiseerde mij toen dat eigenlijk iedereen zo een paarse pull kan aantrekken, dus ik vroeg een legitimatiebewijs.
Dat had de gemeenschapswacht echter niet bij zich.
Ik moet met andere woorden zomaar mijn identiteitskaart afgeven aan iemand die zelf geen legitimatiebewijs bij heeft. Ik word eigenlijk op de vingers getikt door iemand die zelf niet in orde is. Misschien had ik mijn identiteitskaart helemaal niet mogen tonen, dan had ik nu ook geen kosten.

Onderzoek:
De Gemeenschapswacht zegt dat de hondenlosloopweide eigenlijk maar één ingang heeft, een poort van ongeveer een meter breed die altijd open staat. Verzoeker kon dus langs hier de weide bereiken.
Er is echter ook nog een dubbele poort voorzien waar de Groendienst met de grasmaaier door kan. Deze poort is altijd op slot, maar naar aanleiding van dit voorval heeft de Gemeenschapswacht gevraagd om ook deze poort open te laten.
Over het uniform en de legitimatie zegt de Gemeenschapswacht dat zij steeds het wettelijk verplichte uniform dragen. Op het paarse uniform staat verschillende keren de naam en het symbool van de Gemeenschapswacht vermeld. Daarbovenop dragen de vaststellers ook nog eens een speciale band om de rechterarm. Dit uniform kan je natuurlijk niet zomaar in de winkel gaan kopen.
Bij mooi weer is de legitimatiekaart van de Gemeenschapswacht inderdaad niet zichtbaar omdat er voor de kaart geen plaats voorzien is op de polo. De Gemeenschapswacht heeft echter altijd een legitimatiekaart bij zich en als burgers hiernaar vragen, wordt de kaart altijd getoond.
De vaststeller zegt dat hem nog maar twee keer naar een legitimatiebewijs werd gevraagd. Volgens hem heeft verzoeker echter niet gevraagd naar een legitimatie en anders zou hij daar zeker geen probleem van gemaakt hebben.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:
Toon spontaan legitimatie.

integriteit - machtsafwending
Verzoek: 201010-387
Verwerpelijk gedrag.

Mijn honden liepen op een braakliggend terrein dat geenszins deel uitmaakt van de openbare weg en waar de gemeenschapswachten niet gerechtigd zijn op te treden. Dat werd overigens door de kwestieuze gemeenschapswachten naderhand zelf bevestigd. De gemeenschapswachten riepen mij op een gegeven moment bij zich op de openbare weg. Daardoor kwamen mijn honden achter mij aan, waardoor ze enkele passen op de openbare weg zetten vooraleer direct door mij te worden aangelijnd, want ik ken en respecteer de politieverordening inzake openbare rust en veiligheid. Waarop de stadswachten mij vermaanden omdat ik mijn honden niet aangelijnd had op de openbare weg. Is dit een kwestie van machtsmisbruik? Of eerder, zoals in politionele termen genoemd: uitlokking? Dat het verwerpelijk gedrag betreft, staat alleszins buiten kijf.
Ik heb overigens een getuige, zijnde een Franstalige schipper en zijn echtgenote wiens boot vlakbij ligt en die op het moment van de uitlokking vlakbij waren. Zij hebben de gemeenschapswachten zelfs nog aangesproken op hun bedenkelijke gedrag. Ik kan dan ook niet anders dan bezwaar aan te tekenen tegen deze zogezegde vaststelling van

loslopende honden op de openbare weg van de gemeenschapswachten.
Ik wens te verwijzen naar eerdere 'feiten' waarin de 'zaak' geseponeerd werd. Ik wens te stipuleren dat, in beide gevallen, ik steeds aangesproken werd door dezelfde gemeenschapswacht. Me dunkt dat de wacht in kwestie gefrustreerd is omdat hij de eerste keer zijn slag niet heeft thuisgehaald en, toen hij mij zag lopen, meende zijn kans schoon te zien.
Ik ben absoluut niet te spreken over het verwerpelijke gedrag van deze gemeenschapswacht. Dit zijn pure pesterijen en machtsmisbruik, en indien dit zich nogmaals herhaalt, zal ik niet nalaten klacht in te dienen en de pers hierover in te lichten. Ik verneem overigens van kinderen in de buurt dat ook zij reeds ettelijke keren zonder grondige reden werden lastiggevallen door deze persoon. Steeds zijn er honden bij betrokken - aangelijnd. Onnodig te zeggen dat de ouders hierover zeer ontstemd zijn en dat dit de nodige weerklank zal krijgen. Ik vraag dan ook dat u de nodige maatregelen neemt om ervoor te zorgen dat ik en andere argeloze burgers niet langer worden geviseerd door deze specifieke gemeenschapswacht, die overigens de beleefdheid niet heeft zich te legitimeren.

Onderzoek:
Volgens de vaststellers wandelde verzoekster met beide loslopende honden op de openbare weg toen zij kwamen aangereden en parkeerden. Nog volgens de vaststellers lijnde verzoekster de honden aan toen ze haar aanspraken en liet ze ze later los op privéterrein. Het opgestelde GAS gaat dan ook over deze situatie en niet over de situatie tijdens en na het gesprek. Dit is de versie van de dienst. De vaststellers bevestigen dat ze inderdaad gesproken hebben met de Franstalige schipper, maar dat ging volgens hen niet over de situatie met verzoekster. De man nodigde de twee vaststellers namelijk gewoon uit om eens op zijn boot te komen kijken, maar de vaststellers zijn hier niet op ingegaan. De echtgenote hebben zij niet gezien. Volgens de vaststellers hebben zij verzoekster op een gewone manier aangesproken. Zij spreken inderdaad ook hondeneigenaars aan wanneer de hond wel aangelijnd is. Onder andere om te controleren of ze wel hondenpoepzakjes bij zich hebben, maar ook om hun te feliciteren met hun positief gedrag. Dit gaat dus niet om pestgedrag, volgens de Gemeenschapswacht.
Kinderen die de hond aangelijnd hebben, worden volgens de Dienst Gemeenschapswachten niet aangesproken. Kinderen kunnen trouwens ook niet geverbaliseerd worden.
De Dienst Gemeenschapswachten benadrukt ten slotte dat de vaststellers gewoon hun werk deden en zeker niet reageerden uit frustratie. De vaststellers weten namelijk op geen enkel moment welk gevolg de Juridische Dienst geeft aan een vaststelling. In het bestuurlijk verslag achteraf werd er wel verwezen naar de vorige vaststelling van 18 augustus 2009.
Het is volgens de Dienst Gemeenschapswachten ook niet zo dat de zone Muide-Meulestede geviseerd wordt. Integendeel zelfs, want de parken en pleinen in die zone werden dit jaar nog maar vier keer aangedaan. Wanneer er zich problemen zouden voordoen, zouden er wel meer controles uitgevoerd worden.

Beoordeling: geen oordeel

12.3. Dienst Voorlichting

adequate communicatie
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 201001-25
Etentje of verleiding?

Ik dank de Dienst Voorlichting voor de vriendelijke brief waarmee ik zeer gelukkig was omdat men mij meedeelt dat ik de prijsvraag in het recente stadsmagazine (januari) in verband met het herkennen van de foto van de fontein op het Sint-Baafsplein heb gewonnen.
Ik heb namelijk meegedaan omdat ik aangetrokken was door de prijs: een etentje in de hotelschool voor twee personen. Mijn echtgenoot en ik zien zo een etentje wel zitten.
Overigens was dat ook de prijs die aangekondigd was in het Stadsmagazine.
Maar wat blijkt; wij krijgen twee tickets voor de tentoonstelling de Chinese Verleiding; waarmee de dienst ons echter niet verleidt want wij willen wat beloofd is in het Stadsmagazine, namelijk een etentje.
Is hier sprake van een vergissing? Dit ticket voor de tentoonstelling is minder interessant want wij hebben de tentoonstelling al gezien.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de Dienst Voorlichting veel meer juiste antwoorden ontving dan werd verwacht. Daarom besloot de dienst om na loting een aantal extra prijzen weg te geven bovenop de twee maal twee etentjes.
Dit mooie idee kwam echter over als een teleurstelling bij de extra winnaars, omdat zij dachten dat de etentjes werden vervangen door tickets voor de tentoonstelling.

Besluit:
De Dienst Voorlichting had beter kunnen communiceren naar de extra prijswinnaars. De brief die werd verzonden zorgde immers voor verwarring.

Beoordeling: gegrond
De tekst van de brief kwam niet goed over. De communicatie kan dus beter, zeker voor dienst Voorlichting.

Aanbeveling:
Kruip in de huid van de persoon die de brief moet ontvangen.

actieve informatieverstrekking
efficiëntie en effectiviteit
zuinigheidsbeginsel
Verzoek: 201006-250
Ecologische kost.

Vandaag kregen we een dikke stadsgids met info over Gent in de bus. Info die op websites terug te vinden is of gewoon gekend is, gecombineerd met een hele hoop reclame.
Ik vind het gewoon jammer dat hier zoveel geld, papier en tijd aan verspild wordt. Enkel al de ecologische kost moet zeer hoog liggen als dit in elke bus in Gent gedeponeerd wordt (papier, inkt, kilometers transport, ...).
Het doet me een beetje denken aan de nutteloze telefoonboeken die ook jaarlijks voor de deur liggen.
Waar kan ik me uitschrijven voor deze ongevraagde dienst? Waar kan ik deze gids terugbrengen zodat hij op zijn minst door iemand anders gerecupereerd kan worden?

Onderzoek:
Wij ontvangen nog een tweede verzoek dat hierbij aansluit.
De ombudsvrouw formuleert in een eerste reactie de aanbeveling om de gids enkel nog op aanvraag te bezorgen en verder exemplaren ter beschikking te leggen op diverse plaatsen waar stadsdiensten kunnen worden bezocht door de burger.

Na overleg met het bevoegde departement lijkt dit niet wenselijk. De Dienst Voorlichting neemt wel contact op met de uitgever van de Stadsgids. Uit dat contact blijkt dat bewoners die geen stadsgids willen ontvangen zich kunnen inschrijven op de Robinsonlijst. Die lijst wordt dan doorgestuurd naar de bedeler (bpost). Het is dan de bedoeling bij die bewoners geen Stadsgids te bedelen.
Namen die op die Robinsonlijst staan, moeten normaliter een sticker op de bus hebben met 'geen reclame'. Omdat, contractueel, de Stadsgids ook moet worden bedeeld in de bussen met die stickers, maakt dit de zaak niet makkelijker. Hier rekent men op de goodwill van de postbode om dit in het oog te houden. Volgens de uitgever en de Dienst Voorlichting wil bpost zijn best doen maar het kan moeilijk enige garantie bieden.
De Robinsonlijst is overigens geen wettelijk middel tegen de verspreiding van reclame. Dit systeem geldt voor zover de verspreider lid is van de Belgian Direct Marketing Association.
Overigens is het verdelen van de Stadsgids bij alle inwoners een beleidskeuze en daar spreken wij ons niet over uit.
Het zuinigheidsbeginsel en de overweging dat de info in de gids ook via andere kanalen - zoals de website - beschikbaar is, weegt niet op tegen de wil om aan actieve informatieverstrekking te doen. Inschrijven op de Robinsonlijst is een keuze die de burger zelf kan maken.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:
In het kader van besparingen zou hier heel wat kunnen bespaard worden op drukkosten. Wie kent de Robinsonlijst? Is hier voldoende over gecommuniceerd?
Waar niet een stadsmagazine ter beschikking leggen in dienstencentra en stadswinkel in plaats van te verdelen op de klassieke manier. Is herzien van het contract niet mogelijk?

12.4. Juridische Dienst en Kennisbeheer

zorgvuldigheid - procedure
zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201004-150
Verweer tegen G.A.S.

Mijn vriend heeft op 2 november 2009 mijn hond uitgelaten op het terrein dat achter mijn tuin is gelegen. Ik weet niet van wie dit terrein is maar het is een terrein dat al jaren braak ligt en dat door iedereen in de buurt wordt gebruikt om de hond uit te laten.
Op het moment dat mijn vriend de hond uitliet, kwam mijn buurvrouw ook langs daar buiten en is ze, bij het zien van de loslopende hond, in paniek geraakt. Ze is willen terugkeren en is hierbij gevallen. Mijn buurvrouw is bang van gelijk welke hond, ook van een heel kleintje. Mijn hond is een Stafford.
Doordat er een heel slechte verstandhouding is met mijn buurvrouw, heeft ze de politie gebeld en die zijn langsgekomen om een pv op te maken. De politie heeft duidelijk kunnen vaststellen dat mijn buurvrouw enkel gevallen is en dat de hond haar niet heeft aangevallen noch haar gebeten heeft.
We hebben nadien nog een uitnodiging gekregen van de politie om langs te gaan en zijn daar dan ook op ingegaan. De wijkinspecteur liet toen duidelijk verstaan dat het dossier niet zo ernstig is, want dat hij zelf heeft kunnen vaststellen dat de hond bij onze afwezigheid veilig wordt opgesloten in een hondenren en hij daar onmogelijk uit kan. Er was ook geen sprake dat de hond de buurvrouw zou gebeten hebben.

Groot was dan ook mijn verbazing dat mijn vriend op 6 april 2010 een brief kreeg van de dienst Gemeentelijke Administratieve Sancties met een boete van 120 euro. Daarin stond ook dat we niet gereageerd hadden op een vorig aangetekend schrijven en dat hierdoor onze kans op verweer was verloren.
Ik heb toen contact opgenomen met de contactpersoon op de brief die mij heel onbeleefd heeft geantwoord dat we maar moesten gereageerd hebben op het vorig schrijven en dat het hier wel duidelijk ging om een agressieve hond die de buurvrouw had gebeten. We moesten ons maar wenden tot de Politierechtbank.
Ik vind het toch wel grof dat die mijnheer zo maar beweert dat :

1. onze hond de buurvrouw had gebeten; en
2. dat we niet hadden gereageerd op het aangetekend schrijven.

Mijn vriend heeft dit aangetekend schrijven nooit ontvangen. Nochtans zijn er op zijn adres (hij woont bij zijn ouders) steeds mensen genoeg thuis.
Graag had ik via de ombudsvrouw bekomen dat we toch nog een verweer kunnen indienen omdat we dit aangetekend schrijven niet hebben ontvangen. Ook het bedrag van 120 euro lijkt me heel erg hoog voor een loslopende hond. De wijkagent is ook bereid om het verslag van het pv aan de ombudsvrouw te geven, indien nodig.

Onderzoek:
De Juridische Dienst en Kennisbeheer bezorgt ons een kopie van de aangetekende brief (op datum van 9 december 2009) en van de enveloppe met de vermelding van De Post:
"niet afgehaald" (terug ontvangen op datum van 30 december 2009). Dit toont alleszins aan dat de brief correct werd verstuurd en dat hij niet werd afgehaald.
Wettelijk gezien staat het niet afhalen van een aangetekend schrijven gelijk met een weigering om de brief in ontvangst te nemen tenzij de betrokkene kan bewijzen dat hij in de onmogelijkheid verkeerde. Indien de onmogelijkheid niet wordt bewezen, wordt de kennisgeving geacht te zijn gebeurd op de dag dat de brief aan de woning van de betrokkene is aangeboden.
In de brief wordt gerefereerd naar twee artikels uit de politieverordening op de openbare rust en veiligheid waar de vriend van verzoekster inbreuk op pleegde. Volgens het Algemeen reglement op de administratieve sancties (art.6) wordt "in geval van samenloop van verscheidene overtredingen waarvoor administratieve geldboetes voorzien zijn, […] het bedrag van de som van de verschillende geldboeten opgelegd". Dat betekent dus twee maal 60 euro en dat verklaart de hoge boete.
Met een van beide artikels gaat verzoekster dus niet akkoord. Als zij echter toch nog verweer wil aantekenen, moet zij dat nu doen via de Politierechtbank. Wij geven haar daarvoor de nodige contactgegevens.
De ambtenaar van de Juridische Dienst en Kennisbeheer waar verzoekster telefonisch contact mee had, zegt dat er noch in het proces verbaal, noch in de verstuurde brieven vermeld werd dat de vrouw gebeten zou zijn. Hij zegt dat hij dit ook niet heeft meegedeeld aan de telefoon. Hij heeft wel gezegd dat dit hondenras bekend staat om zijn agressief gedrag en dat daarom de buurvrouw waarschijnlijk in paniek is geraakt en gevallen is. Bijtincidenten vallen trouwens niet onder de G.A.S.-regeling, maar worden strafrechtelijk behandeld. Het lijkt hier dus om een misverstand te gaan en niet om een fout.

Beoordeling: ongegrond
Het is niet duidelijk waarom de aangetekende brief niet werd afgehaald, maar de procedure werd wel correct gevolgd. Verzoekster heeft nog een beroepsmogelijkheid via de Politierechtbank.
In de Gemeentelijke Administratieve Sanctie zien wij geen inhoudelijke fouten. Blijkbaar was er een misverstand tussen verzoekster en de betrokken ambtenaar.

redelijke termijn

actieve informatieverstrekking
Verzoek: 201006-200
Schadeclaim.

We zijn nogal geschokt door de houding van de Stad Gent. Mijn vrouw is op 29 april zwaar ten val gekomen in de Veldstraat. Daar lagen door de werken planken en dat was ongelooflijk: als je er op liep dan klikten die plots naar omhoog. Zij is zwaar ten val gekomen: gebroken neus, heel wat bloedverlies, bril kwijt. Na zoeken hebben wij die zelfs niet teruggevonden. Mijn vrouw is secretaresse op de unief en moet een bril hebben om te kunnen werken. Er kwam een ambulance aan te pas. Naast al die miserie kregen wij ook nog een fikse rekening. De politie heeft dit allemaal genoteerd. Zeer hoffelijk hebben ze ons meegedeeld dat ze dit gingen overmaken aan de Stad voor een schadeclaim. Omdat we niets hoorden, belde ik naar de Politie of dit doorgegeven is en kreeg ik als antwoord: dat dat inderdaad zo is. Na een maand kregen wij geen enkele ontvangstmelding, geen klein briefje. Je mag toch wat empathie verwachten. Wel kregen we al antwoord van onze verzekeraar, van de mutualiteit enzovoort. Alleen aan het stedelijke front was het wel heel erg stil.
Uit het antwoord van onze verzekeraar kregen we te horen dat de Stad het dossier zou overmaken aan haar verzekeraar.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de Politie de klacht had doorgegeven aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Deze dienst heeft de schadeclaim bezorgd aan de verantwoordelijke aannemer, met een kopie aan de Juridische Dienst. Deze laatste verduidelijkt dat de meeste klachten inzake valpartijen in verband met het Kobra-project (heraanleg Korenmarkt) deze weg volgen omdat de aannemer deze claims aangeeft bij .de Algemene Bouwplaats Risico-verzekeraar van het totale Kobra-project. Volgens de Juridische Dienst is er wel vaker verwarring over klachten of aangiftes die bij de Politie gedaan worden. De burger denkt daarbij dat hij 'bij de Stad' een aangifte gedaan heeft, terwijl de Politie eerder de taak heeft om de klacht te noteren in een proces-verbaal en dit aan het parket over te maken, niet aan de stadsdiensten. Weliswaar stelt de Politie soms ook de mogelijke aansprakelijke partijen (in dit geval blijkbaar de stedelijke diensten) in kennis maar wanneer tegelijk een verzekeraar namens een benadeelde bij de Stad een schadeclaim indient of een ingebrekestelling stuurt, lijkt het de Juridische Dienst normaal dat de stadsdiensten aan die verzekeraar antwoorden. Uit de klacht blijkt ook dat de Stad inderdaad in die zin geantwoord heeft. Concreet is het zo dat de Politie het proces-verbaal aan de Dienst Wegen heeft overgemaakt, die de schadeclaim verder aan de aannemer heeft bezorgd. Volgens de Dienst Wegen sturen zij wel een ontvangstmelding naar de burger wanneer deze hen rechtstreeks heeft aangeschreven, wat hier niet het geval was. Na onze tussenkomst krijgt verzoekster een brief van de Juridische Dienst waarin meer uitleg gegeven wordt over het verder verloop van de zaak. Voor ons is het duidelijk dat het hier om een arbeidsongeval gaat, omdat verzoekster op het moment van het ongeval in opdracht van haar werkgever op pad was. Alle kosten zullen haar dus door haar werkgever, de universiteit vergoed worden. Waarna deze de kosten kan terugvorderen via de verzekering van de aannemer van de werken. Niettemin menen wij toch dat de Stad hier tekort geschoten is op het vlak van informatieverstrekking. Op het ogenblik dat de Stad op de hoogte werd gebracht van het ongeval had zij, los van de verantwoordelijkheid en de vergoeding van de kosten, verzoekster een brief kunnen sturen met duidelijke informatie over de verdere afwikkeling van de zaak. Meer vroegen zij niet. Nu waren ze een hele tijd in het ongewisse of er aan hun schadeclaim wel gevolg werd gegeven. Ook had de Stad de aannemer op zijn verantwoordelijkheid moeten wijzen om de veiligheid niet alleen op de werf, maar ook in de omgeving te verzekeren.

Opvolging:
Verzoekster laat ons weten dat de verzekering van de aannemer alle verantwoordelijkheid

afwijst. Onze vraag is of de aannemer zich hier niet al te snel van af maakt en moet de Stad niet nakijken of de omgeving van de werf wel voldoende veilig is. Die losse planken kan men toch bezwaarlijk veilig noemen? Wij wijzen verzoekster er nog eens op dat de zaak nu in feite gaat tussen twee verzekeringen: die van haar werkgever en die van de aannemer. Als zij dit arbeidsongeval op een correcte manier heeft aangegeven, zal zij haar kosten van de universiteit terugkrijgen.

Beoordeling: gegrond
Verzoekster heeft niets meer gehoord van haar aangifte. Men heeft haar niet onmiddellijk een ontvangstmelding gestuurd en niet verder op de hoogte gesteld van hetgeen verder zou gebeuren. Als mede-opdrachtgever voor de werken en als beheerder van het openbaar domein is de Stad logischerwijze het aanspreekpunt voor de burger. Dat de schadeclaim door de verzekering van de aannemer wordt afgehandeld ontslaat de Stad niet van haar verplichting om de burger die zich tot haar heeft gewend, duidelijk te informeren.

Aanbeveling:
Zorg ervoor dat, in het kader van grote en langdurige projecten van openbare werken, er één enkel aanspreekpunt is voor alle schadegevallen. Het gaat niet op dat men van de burger verwacht dat hij zijn schadeaangifte overmaakt in een afzonderlijk schrijven aan de verschillende betrokken partijen.

vertrouwen
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201006-207
Twee jaar later.

Op 19 juli 2008 werd ik getakeld nadat ik mij tussen verkeerd geplaatste tijdelijke borden had geparkeerd.
Toen ik omstreeks 10u in de voormiddag vertrok was ik nogal verbaasd dat de wagen getakeld was. Ik ging meteen terug naar binnen, pakte mijn kodak en nam enkele foto's van de borden zoals ze toen stonden. Ik ging naar het bureau in Ekkergem, toonde de foto's en vertrok naar het takelbedrijf om mijn wagen op te halen.
Enkele dagen of weken later kreeg ik een brief met een parkeerboete van 150 euro. Ook hier stapte ik terug mee naar de politie om raad te vragen, want op de foto's waren de borden duidelijk verkeerd geplaatst. Er werd mij aangeraden om een minnelijke schikking te aanvaarden, en mijn bezwaren aan de brief terug toe te voegen. Zo kreeg ik uiteindelijk een minnelijke schikking voor 50 euro, waarmee ik van de miserie af zou zijn.

Nu, nog net geen 2 jaar later, krijg ik een brief waarin vermeld wordt dat de Stad Gent de takelkosten toen heeft betaald, en ze deze omdat ik voor de feiten veroordeeld ben (een minnelijke schikking heb aanvaard) de procedure zullen starten om de kosten terug te vorderen.
Ik belde meteen, en er werd kortaf gezegd dat het aanvaarden van een minnelijke schikking gelijk staat aan schuldbekentenis en dat de advocaten van de Stad er ruim genoeg aan hebben om de kosten zo terug te vorderen. Ik mocht nog wel proberen een advocaat op de zaak te zetten, maar dat zou me enkel extra gerechtskosten opleveren.
Het stond me geen beetje aan om op die manier afgedreigd te worden, en al helemaal niet om 2 jaar eerder al 50 euro te veel te betalen om van de zaak af te zijn in plaats van moeilijk te doen. Laat staan een extra 225 euro te betalen.
Ik ben dan ook meteen naar Gent gereden, mijn dossier gaan opvragen en ermee naar de politie gestapt. Daar heb ik de betrokken inspecteur laten oproepen om met hem over de zaak te spreken. Hij was diegene die mij toen heeft laten takelen en die achteraf nog
eens is terug gereden om te kijken of de borden wel correct stonden.

Ik vertelde hem dat ik het niet gepast vond dat ze op zo'n manier mij eerst afwimpelden met een minnelijke schikking, om dan 2 jaar later zoveel geld bij te vragen. Hij gaf me hierin ook volkomen gelijk. Ook was hij bereid om te verklaren dat hij niet wist hoe de borden stonden op de moment dat ik getakeld werd.
We waren het er over eens dat een minnelijke schikking wordt aanvaard om een lichtere straf te krijgen, maar vooral om van de hele zaak af te zijn, en dat het van Stad Gent allesbehalve gepast is om dan achteraf misbruik te maken van de mensen die toegeven in plaats van te procederen voor elke parkeerboete of kleine overtreding.
Ik zal mij in geen geval laten intimideren door Stad Gent en mijn mening voor mij houden omdat ze meteen dreigen met gerechtskosten. Ook zal ik geen advocaat nemen voor de zaak aangezien Stad Gent mooi in orde is met alle papieren om mij te laten veroordelen tot betaling van de kosten, en ze door hun 2 jaar uitstel er ook wel zeker van zijn dat ik geen extra bewijs van de zaak meer zal hebben.
Graag wilde ik via deze weg informeren of er naar een oplossing gezocht kan worden. Moest dit niet zo zijn zie ik geen andere mogelijkheid dan deze manier van werken aan de pers bekend te maken en te kijken of ik dan wel gehoord wordt.

Onderzoek:
De Juridische Dienst vraagt, na onze tussenkomst, alle stukken op bij het Parket zodat ze een definitief standpunt kunnen innemen. Op de processen verbaal staat duidelijk dat .de vaststeller van de verkeersovertreding wel degelijk bij zijn standpunt blijft en dat de vaststelling dus niet gewijzigd wordt. Er wordt ook nergens een fout toegegeven in hoofde van de Politie en de opsteller van het pv blijft bij zijn oorspronkelijke beschrijving van de feiten: de borden stonden reglementair en de wagen van verzoeker stond in overtreding.
Op basis hiervan concludeert de Juridische Dienst dan ook dat verzoeker wel degelijk fout geparkeerd stond en dat de takelkosten die de Stad Gent heeft gemaakt in deze zaak wel degelijk op hem verhaald kunnen worden.
Zowel de bewering dat er bij de politie aan verzoeker werd aangeraden om een minnelijke schikking te aanvaarden, als de bewering dat de inspecteur bereid was te verklaren dat hij niet wist hoe de borden stonden, werd volgens de Juridische Dienst op geen enkel moment bevestigd door de politie, ook kon verzoeker geen schriftelijk bewijs van deze afgesproken zaken bezorgen.
Ook het feit dat de minnelijke schikking zou verlaagd zijn naar 50 euro kan door verzoeker op geen enkele manier bewezen worden, noch via geschrift of via een ander bewijs.
Conclusie is dus dat de Politie vaststelde dat verzoeker in overtreding stond en dat zij bij deze vaststelling blijft. Dat betekent dat het hier niet om een administratieve takeling gaat en dat de kosten dus op verzoeker verhaald kunnen worden. De Juridische Dienst deelt mee dat zij verzoeker dan ook zullen aanmanen om de kosten alsnog te betalen.

Beoordeling: geen oordeel
De vaststeller stelt twee keer heel duidelijk dat verzoeker in overtreding stond. Wat er twee jaar geleden gezegd werd over een minnelijke schikking is niet meer te achterhalen. De beweringen van verzoeker worden niet bevestigd door de Politie.

redelijke termijn
vertrouwen
Verzoek: 201010-395
Volksraadpleging.

Ik heb een klacht over het niet naleven van een redelijke termijn bij de uitvoering van een arrest van de Raad van State. Op 21 januari 2010 heeft de Raad van State een besluit vernietigd van het College van Burgemeester en Schepenen. Het college had op 13 november 2003 beslist niet in te gaan op mijn verzoek een volksraadpleging te houden voor

de oprichting van districtsbesturen. In februari 2010 heeft de burgemeester mij laten weten dat het college mij een voorstel zou doen voor een vrijwillige verschijning voor de Rechtbank van eerste aanleg met de vraag een expert aan te duiden en er werd door de Stad een advocaat hiertoe opdracht gegeven. Wij zijn nu acht maanden verder en ik heb nog altijd niets ontvangen! Ik ben van oordeel dat hiermee niet alleen het principe van redelijke termijn geschonden is maar ook het vertrouwens- en zorgvuldigheidsbeginsel.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de klacht kadert in een gerechtelijke procedure. Het is .namelijk zo dat hier aan het College verweten wordt dat het talmt om zijn beslissing uit te voeren: het aan de Rechtbank van eerste aanleg overlaten om een expert aan te duiden die de verzamelde handtekeningen voor de volksraadpleging zal natellen. Eerder had de Raad van State het besluit vernietigd van het college om geen volksraadpleging te houden. Het reglement op de ombudsdienst is duidelijk: de ombudsvrouw komt niet tussen wanneer een verzoek kadert in een gerechtelijke procedure. Volgens de Juridische Dienst van de Stad kadert het verzoek duidelijk in een gerechtelijke procedure. We brengen verzoeker dan ook op de hoogte dat wij in deze zaak geen grondig onderzoek kunnen voeren en ook geen beoordeling kunnen uitspreken.

Opvolging:
Verzoeker is het daar niet mee eens, maar de ombudsvrouw blijft bij haar standpunt: ze komt niet tussen in gerechtelijke dossiers. Trouwens, een maand later is het verzoekschrift voorgelegd aan de Rechtbank van eerste aanleg, die beslist dat een expert de handtekeningen voor de volksraadpleging zal natellen.

Beoordeling: geen oordeel
De ombudsvrouw spreekt zich niet uit over klachten die betrekking hebben op dossiers die een gerechtelijke procedure volgen.

redelijke termijn
rechtszekerheid
Verzoek: 201012-477
Brandschade.

Ik woon op de Lousbergskaai in een appartement van de Stad. Op 27 december 2009 heb ik een grote brand gehad in mijn appartement waarbij de dampkap in brand geschoten is en ikzelf ook zwaar verbrand was en weken in het ziekenhuis heb moeten verblijven. Mijn brandverzekering heeft een expert aangesteld om de schade aan de inboedel en aan het appartement zelf te schatten. De expert heeft toen een bedrijf aangesteld dat beide soorten schade heeft hersteld. Ik kreeg een factuur van 4.898,56 euro voor beide werken en ik heb alles betaald. Van mijn verzekering kreeg ik het deel voor de inboedel (2.228 euro) terug. Hoe krijg ik het ander deel terug? Volgens de consulente van de Dienst Wonen is het dossier in handen van de Juridische Dienst maar ik weet niet bij wie en ik weet ik niet wanneer ik dat geld zal terugkrijgen. Ik heb daar nog nooit een brief over gekregen en ik heb ook geen dossiernummer. Ik vrees dat het hier fout aan het lopen is bij de Stad.

Onderzoek:
De Juridische Dienst deelt ons mee dat zij de brand hebben aangegeven bij hun verzekering en dat zij nog bezig zijn met dat dossier. Het is volgens hen volkomen normaal dat verzoekster van de Stad geen nieuws heeft ontvangen omdat alle communicatie verloopt via de verzekeringsmaatschappijen. Er is echter betwisting over de verantwoordelijkheid: de expert aangesteld door de verzekering van verzoekster stelt de Stad aansprakelijk en dit wordt betwist door de verzekering van de Stad. Het dossier is bij de Stad nog niet afgerond

en de procedure is lopende. Beide verzekeringen .moeten dus nog een overeenkomst bereiken wat de aansprakelijkheid betreft. Wij raden verzoekster dan ook aan om bij haar verzekering aan te dringen om de zaken op te volgen en te vragen om via hen op de hoogte gehouden te worden van de stand van zaken. Indien verzoekster niet tevreden is over de afhandeling van het dossier door haar verzekering, kan zij zich wenden tot de ombudsman van de verzekeringen. Wij bezorgen verzoekster dan ook zijn gegevens.

Beoordeling: ongegrond
De Stad heeft correct gehandeld door de schade bij haar verzekering aan te geven. Het is nu aan beide verzekeringen om tot een vergelijk te komen. Over het feit dat verzoekster niet op de hoogte gehouden wordt van de stand van zaken kunnen wij ons niet uitspreken, want alle communicatie over deze zaak verloopt via de verzekeringen, waarover wij geen enkele bevoegdheid hebben.

12.5. Programma Lokale Preventie en Veiligheid

Verzoek: 201007-254
Leebeek.

Ik woon aan de Leebeek, vroeger de gemeentegrens tussen Gent en Zwijnaarde.
Gedurende een zekere afstand loopt de Leebeek tussen het terrein van de broeders en dat van een huisvestingsmaatschappij. Wat verder komt de beek dan voorbij aan mijn woning.
Er zijn mensen op het terrein van de huisvestingsmaatschappij die een garagebox hebben en van op die plaats, over de afsluiting, sluikstorten in de richting van de Leebeek. Op de oever van de beek liggen dan kussens, koplampen van auto's en andere rommel.
Er worden ook andere zaken gegooid die ratten aantrekken. Hiervoor heb ik de Gezondheidsdienst al laten komen. Er werden hulpmiddelen geplaatst om de ratten te verdelgen. Ik heb ook al de Politie gecontacteerd die de beek liet uitkuisen.
Ook Ivago bracht ik op de hoogte, maar daar zegt men dat het niet voor hen is.
Ik vind dat de diensten allemaal doen wat ze kunnen, maar het probleem blijft bestaan .en wordt dus eigenlijk niet opgelost.
.
Onderzoek:
Wij ontvangen deze melding op 3 juli en nemen onmiddellijk contact op met een aantal diensten.
De Gemeenschapswacht gaat ter plaatse en doet een aantal vaststellingen in verband met sluikstorten.
De Groendienst en de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen zagen nog voor de winter bomen af op het talud tot tegen de grond en ruimen het zwerfvuil rond de brug op. Ook de Dienst Milieutoezicht volgt deze aangelegenheid op. De eigenaar van de garageboxen en het terrein daar rond is een huisvestingsmaatschappij. Dienst Milieutoezicht stelt zich in verbinding met deze maatschappij en onderzoekt ook wie het zwerfafval in de niet-geklasseerde waterloop kan opruimen.

Opvolging:
Op 17 augustus meldt verzoeker ons dat het sluikstort opgeruimd wordt en bedankt ons voor onze tussenkomst.

Beoordeling: geen oordeel

Signaal.

redelijke termijn
Verzoek: 201004-138
Discriminatie!

Tijdens de Gentse Feesten stapten we een restaurant binnen omdat het begon te regenen. De ober/eigenaar kwam ons zeggen dat er binnen enkel geserveerd werd als men ook iets at. We stelden nochtans vast dat de andere klanten alleen iets zaten te drinken. Toen ik hier een opmerking over maakte, zei de man: “Ik mag toch schiften. ”Ik voelde me op dat moment zo vernederd dat ik direct de zaak verliet. Later heb ik dit ook gemeld aan het Meldpunt Discriminatie omdat ik dit echt onaanvaardbaar vond. Daar vertelde men mij dat ze mijn klacht zouden doorsturen naar de Horecacoach omdat ze geen linken zagen met de antidiscriminatiewetgeving waarbij ik en mijn familie op een bepaald beschermd criterium gediscrimineerd zouden zijn (?).
We zijn nu acht maanden verder en ik heb tot op heden geen enkele feedback gekregen, zelfs na meermaals een mail te sturen om na te gaan hoe het met mijn klacht staat. Ik zou willen weten of dat dit de normale gang van zaken is, dat er op een klacht geen enkele respons komt en ik zou ook willen te weten komen bij welke instantie ik moet aankloppen zodanig dat mijn klacht serieus wordt genomen. Het kan niet zijn dat sommige mensen zichzelf boven de wet plaatsen en daardoor menen dat ze andere medemensen als een stuk vuil kunnen behandelen.

Onderzoek:
De Horecacoach zegt dat dit dossier wel werd aangepakt, maar dat verzoeker door een misverstand nog niet op de hoogte werd gebracht. Na onze tussenkomst wordt verzoeker. toch nog geïnformeerd.
De Horecacoach nam contact op met de uitbater en die catalogeert zijn zaak als een restaurant en niet als tea-room (zoals verzoeker dacht). De andere klanten die zich in het restaurant bevonden, dronken volgens de uitbater nog een koffie, thee of digestief na de maaltijd.
Verzoeker blijft bedenkingen hebben en daarom plant de Horecacoach een gesprek tussen verzoeker en de uitbater zodat alles uitgepraat kan worden.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
Het voorval werd wel onderzocht, maar verzoeker werd niet geïnformeerd. Er komt nu een persoonlijk gesprek tussen verzoeker en uitbater.

12.6. Programma Stadsvernieuwing en Gebiedsgerichte Werking

adequate communicatie
Verzoek: 201007-265
Turkse tuintjes.

Vandaag werd ik er door een buurvrouw op gewezen dat een medewerkster van de Stad Gent navraag komt doen bij de bewoners van het Wittekaproenenplein om een soort Turkse volkstuintjes aan te leggen op het kleine stukje grond aan de achterkant van het gebouw. Zelf ben ik nog niet gecontacteerd gezien ik tijdens de kantooruren niet thuis ben, maar op

m'n werk ben.
Toen ik hier vier jaar geleden kwam wonen was ik heel blij met dit stukje groen, het uitzicht en vooral de rust.
Indien die tuintjes er komen zal ik niet alleen die rust en het uitzicht kwijt zijn, maar ook niks meer van privacy hebben.
Ik heb echt geen zin om elke avond na een harde dag werken m'n raam en gordijnen te moeten dichthouden om zowel het lawaai als de inkijk buiten te houden.
Tevens is het voor ons nu verboden om dit kleine stukje grond te gebruiken voor barbecue of dergelijke. Van de conciërge mogen zelfs de kinderen van de bewoners er niet eens spelen. Wat ik betreur omdat het enige alternatief de straat is. Met spelende kinderen of een eventuele barbecue van de medebewoners heb ik echt geen probleem.
Wel met het feit dat niet-bewoners dit kleine stukje groen zouden inpalmen om er Turkse tuintjes te creëren. In de eerste plaats vind ik dat de effectieve bewoners van dit pand recht hebben op dit stukje groen, ook al wordt het niet gebruikt.
Waarom geen eigen tuintjes voor de bewoners die hier al jaren huur betalen?
Indien deze plannen verder worden uitgewerkt zie ik alleen maar problemen in het vooruitzicht. En voel ik mij, net zoals sommige buren, aangetast in zowel onze rechten als privacy.
Gelieve dan ook te vragen aan de betrokken medewerkster (die geen kaartje of naam achterliet) om de bewoners van het Wittekaproenenplein schriftelijk te contacteren met de juiste toedracht van deze plannen.
De mensen die op het gelijkvloers wonen zouden dagelijks gestoord worden door dergelijk project, zeker wat de privacy betreft. En daar heeft echt niemand zin in.
Er zijn in Gent genoeg braakliggende terreinen die tot Turkse volkstuintjes kunnen worden omgebouwd zonder andere mensen te benadelen. Ik nodig u dan ook graag uit om dit klein stukje grond te komen bekijken en uzelf af te vragen of dit wel kan. Het is een. klein maar mooi stukje gras waar eigenlijk geen passage is toegelaten omdat je dan op. het terrein van het gebouw moet komen en waar bordjes hangen 'Verboden doorgang'. Wel, ik vraag me echt af wie zijn idee dit was en welke politicus hier achter zit. Dit kan echt niet.
Ondertussen is er al redelijke commotie onder sommige bewoners omdat dit echt tegen onze privacy indruist en wij geen zin hebben om elke dag op een groentetuin van een ander te kijken, met het risico dat die mensen er tot 's avonds laat zullen zitten omdat het 'hun' tuintje is. Allochtoon of niet, het is altijd 'ons' stukje groen geweest en wij vinden dat niet-bewoners hier niets te zoeken hebben en het uitzicht en de rust moeten behouden worden.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat het gaat over de bezoeken door een medewerker van een externe organisatie die een opdracht uitvoert van de Stad Gent. De bevoegde stadsdienst (Programma Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgerichte Werking) had aan de medewerker al gevraagd een briefje achter te laten (of te bussen bij de mensen die niet thuis zijn) zodat de burgers te allen tijde meer informatie kunnen opvragen.
De bezoeken kaderen in een buurtbeheerproject in de omgeving van het Wittekaproenenplein. Blijkbaar gaat de geruchtenmolen snel, maar is die helaas niet 100% correct. De Stad heeft de omgeving van het Wittekaproenenplein geselecteerd als zone waar buurtbeheer mogelijk is. De ervaring op de 'Site' (Elsstraat) heeft de dienst geleerd dat, mits begeleiding, heel wat mensen geïnteresseerd zijn om zaken te ondernemen op het openbare domein. Hierbij denkt men spontaan aan volkstuintjes, een buurtbarbecue, petanqueterreintje, het plaatsen van zitbanken, ...
Maar:
- Deze initiatieven worden gekozen op basis van de ‘input’ van de directe omwonenden. Er kunnen dus zeker zaken afvallen of bijkomen, naargelang de vraag.
- Het specifieke aan buurtbeheer is dat enkel en alleen dingen zullen ingevoerd worden mits de medewerking van de buurtbewoners. Zij zullen, samen met de externe organisatie, de nodige inspanningen moeten leveren om bovenstaande zaken te realiseren.

- Afhankelijk van de vraag, zal er ook gezocht worden naar een geschikte locatie. De groenstrook achter de woningen op het Wittekaproenenplein lijkt ook niet geschikt voor veel activiteiten. Dit zou inderdaad de privacy en de rust van de bewoners niet ten goede komen.

Nog volgens de dienst is de medewerkster momenteel bezig met het verzamelen van zoveel mogelijk informatie. Bedoeling is om iedereen te bereiken, ook mensen die tijdens de kantooruren niet thuis zijn. Als verzoeker zijn gegevens doorspeelt, dan zal hij binnenkort een bezoekje krijgen waardoor heel wat misverstanden de wereld uit geholpen kunnen worden.
Tot slot vindt de dienst het zeer positief dat er veel interesse is in een barbecueplaats en speelruimte voor de kinderen. Ook dit kan meegenomen worden in dit initiatief.
De verwarrende communicatie gebeurde weliswaar in opdracht van het stadsbestuur, maar door een externe organisatie waarover wij ons niet kunnen uitspreken. Aan deze communicatie koppelde de buurt voorbarige conclusies.

Beoordeling: geen oordeel
De verwarrende communicatie gebeurde door een medewerker van een externe organisatie.

redelijke termijn
Verzoek: 201009-314
Kandidatuur.

Ik ben begaan met mijn buurt. Ik heb al herhaaldelijk mijn kandidatuur ingediend voor de buurtwerking Sluizeken-Ham om deel uit te maken van een commissie of werkgroep. Ik deed dat in 2007/2008 en 2009. Tot nu toe heb ik geen enkele reactie gekregen.
Wat is hier de reden van die non respons?
Is er misschien geen buurtwerking voor mijn straat? Was er een verschuiving aan de gang van een bepaalde wijk naar een andere? Ik heb geen klacht maar ik ben wel teleurgesteld.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat burgers het 'buurtwerk' soms verwarren met de 'gebiedsgerichte werking'. In dit geval ging het over dit laatste: verzoekster had zich kandidaat gesteld voor een klankbordgroep.
Daar het aantal leden van deze groep beperkt was, werden ze geselecteerd via een loting die plaatsvond op 5 maart 2009. De mensen die zich kandidaat stelden, kregen ook een uitnodiging om de loting bij te wonen.
Volgens het Programma Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgerichte Werking verstuurden zij op 9 maart het resultaat naar alle kandidaten. Naar verzoekster werd een mail gestuurd. Er kwam geen foutmelding en er kwamen achteraf ook geen vragen meer. Er werd dus vanuit gegaan dat alles correct ontvangen werd.

Beoordeling: ongegrond

Hoofdstuk 13
DEPARTEMENT WERK EN ECONOMIE

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

13.1. Dienst Markten en Foren

Verzoek: 201003-95
Gierend door de nacht.

Ik lees zowel op de internetsite van de Stad Gent als op andere sites dat de Halfvastenfoor tijdens de week sluit om 22u30. En dit om de rust van de buurtbewoners te respecteren. Nu is het echter zo dat er sinds de opening van de halfvastenfoor een attractie, opgesteld tussen het Kramersplein en de Voetweg, consequent openblijft na 22u30 en dit zelfs tot na 23u30. Als u weet dat het een attractie is waarbij een gondel met acht personen zo'n 40 meter in de lucht om zijn as draait, dan weet u ook dat deze acht mensen hier niet stilletjes in zitten, maar hun longen uitschreeuwen tijdens hun vlucht in de lucht. Ook nu (donderdag 11 maart om 23u35) hoor ik momenteel de mensen nog schreeuwen, dus vandaag eens geen uitzondering op de regel. Wat kan er gedaan worden zodat de attracties effectief sluiten op de voorziene tijdstippen?

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

om iedere overtreding aan de dienst te signaleren. Na onze tussenkomst heeft verzoeker geen klachten meer over de luidruchtige attractie.
Beoordeling: geen oordeel

Hoofdstuk 14

KABINETSSECRETARIATEN COLLEGE BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

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

14.1. Kabinet schepen van Bevolking en Protocol

redelijke termijn
afdoende motivering
Verzoek: 201010-359
Opzoekingen.

Ik doe geregeld opzoekingen in de registers van de burgerlijke stand van diverse gemeenten. Ik heb daarvoor een toelating van de rechtbank. Wat opvalt, is dat de Stad Gent een eigen werkwijze heeft. Nadat ik een aanvraag heb gedaan, gebeurt de opzoeking door een bediende. Op zich heb ik daar geen probleem mee. Wel met het feit dat voor elke opzoeking een prijs wordt aangerekend.
Er bestaat een vonnis van de rechtbank van Veurne over de handelswijze van de Stad Veurne. De rechter oordeelde dat de inzage en het verstrekken van kopies - op het

aanrekenen van kopies tegen de reële kostprijs na - gratis moest zijn. De rechter in beroep bevestigde dit. Als gevolg van dit vonnis paste de Stad Veurne haar reglement aan. Hetzelfde gold voor ondermeer de Stad Eeklo.
Op 10 april schreef ik een brief aan de schepen van Burgerzaken en Protocol over dit probleem. Ik ontving van de schepen alleen een ontvangstmelding waarin stond dat de directeur van de Dienst Burgerzaken dit zou onderzoeken en mij zou informeren. Omdat ik verder geen nieuws ontving, schreef ik op 1 juni een brief aan de burgemeester. Ik ontving hierop geen reactie. Ik mailde toen op 10 juli naar de burgemeester die mij schreef dat hij dit zou doorgeven aan de schepen.
Op 21 september schreef ik dan opnieuw een mail aan de burgemeester om hieraan te herinneren. De burgemeester vroeg dan aan de schepen om mij te antwoorden.
Dat antwoord heb ik vandaag nog niet.
Alleen heeft mijn laatste mail, en de reactie van de burgemeester, misschien mijn lopende aanvraag bespoedigd. Ik ontving immers enkele dagen later de gevraagde informatie, per datum 23 september. Echter, per datum 28 september ontving ik ook de factuur van 50 euro.
Verwijzend naar de vonnissen, ga ik er van uit dat het reglement zal worden aangepast. Ik verwacht ook dat ik de factuur niet moet betalen.

Onderzoek:
Ons onderzoek bij de betrokken diensten sleept vele maanden aan. Uiteindelijk blijkt uit ons onderzoek:
1. In verband met de brief aan de schepen waarop verzoeker geen antwoord ontving. Op onze herhaalde vragen hierover ontvangen wij evenmin een reactie. Deze klacht over non respons beoordelen wij als gegrond.
2. De factuur. Dit betreft het aanrekenen van opzoekingwerk in de bevolkingsregisters en daarvoor wordt het retributiereglement op het verstrekken van administratieve gegevens en publicaties toegepast. Het gaat hier om genealogische opzoekingen, niet over uittreksels uit akten, die door de dienst gratis worden afgeleverd. Aan het omvangrijke opzoekingwerk werd volgens de Dienst Burgerzaken 2,5 uur werk gespendeerd door een medewerker van het bevolkingsarchief. Op het ogenblik van de opzoekingen bedroeg het tarief 10 euro per half uur. De gemeenteraad, in zitting 27 september 2010, wijzigde het tarief. Het huidige tarief is 13 euro per half uur.
3. Dan is er de vraag dat volgens verzoeker - op basis van de door hem aangehaalde vonnissen - het reglement zou moeten worden aangepast. Volgens de diensten kunnen geen tarieven worden aangerekend voor het opzoeken van bestuursdocumenten met het oog op de naleving van de verplichtingen betreffende de wetgeving qua openbaarheid.

Het vonnis van de Rechtbank van Veurne - bevestigd door het Hof van Beroep te Gent - stelt dat de burger kan aanspraak maken op een kosteloze niet-gehandtekende en gezegelde kopie. Echter, volgens de Stad Gent meende Veurne (ten onrechte) enkel gezegelde kopieën te kunnen/mogen afleveren. Deze discussie stelt zich hier niet. Het is volgens de diensten duidelijk dat de tariefregeling van de openbaarheidwetgeving niet geldt voor het verrichten van opzoekingen in een bestuursdocument. Hiervoor zijn wel andere tarieven mogelijk voor zover die door de gemeenteraad zijn vastgelegd. Artikel 2.1. van het retributiereglement spreekt over opzoekingwerk in de bevolkingsregisters, vreemdelingenregisters, registers van burgerlijke stand en nationaliteit. Ook het verifiëren of het wel om de juiste persoon gaat, valt niet onder de openbaarheidwetgeving en de daarbij horende tarieven. Daarom is de door de Stad Gent aangerekende retributie geheel wettig.
De klacht over het overschrijden van de redelijke termijn is gegrond. Er volgt een afdoende motivering over de wettelijkheid van de retributie.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond wat betreft de redelijke termijn.
Ongegrond wat betreft de wettelijkheid van de retributie.

14.2. Kabinet schepen van Cultuur, Toerisme en Feesten

redelijke termijn
Verzoek: 201006-219
Miss Ganda.

Naar aanleiding van mijn boek heb ik een brief geschreven naar de schepen van cultuur over het in leven roepen van een 'Prijs Miss Ganda' maar daar heb ik geen antwoord op gekregen. Pas na mijn herinneringsbrief heeft men mij doorverwezen naar een plaatselijke dekenij. Met deze mensen heb ik een constructief gesprek gehad en werd er overeengekomen om de 'Prijs Miss Ganda' toe te voegen aan de verkiezing van Miss Gent.
Ik heb op 28 april terug een brief gestuurd naar de schepen met de vraag of de Stad Gent zou kunnen tussenkomen in de kosten om een beeldje te maken naar het voorbeeld van de tekening op mijn boek zodat dit kan uitgereikt worden bij de verkiezing van Miss Gent. Noch op mijn brief, noch op mijn herinneringsbrief van 19 mei en noch op mijn mail van vorige week, kreeg ik een antwoord van de schepen.
Is het mogelijk om na te gaan waarom ik hier geen antwoord op krijg. Het is belangrijk dat ik ook de mensen van de dekenij een antwoord kan geven.

Onderzoek:
Ook wij vragen een reactie van de schepen van cultuur, maar op onze (herhaalde) vraag blijft het antwoord uit.
Wij nemen de initiële vraag van verzoeker op en onderzoeken welke dienst hem een degelijk antwoord kan bezorgen. Aan verzoeker leggen wij uit dat de burger zich niet per se met een vraag tot een schepen dient te richten, maar wel tot de diensten.
Aanvankelijk vermoeden wij dat verzoeker een projectsubsidie kan aanvragen bij het Departement Cultuur, maar dit blijkt het geval niet te zijn. Uiteindelijk blijkt dat bij de Dienst Feestelijkheden een subsidie kan worden aangevraagd. Bij de Dienst Feestelijkheden blijkt men van het hele initiatief van verzoeker al op de hoogte te zijn. De dekenij wordt al stevig betoelaagd en een extra toelage blijkt geen optie.
Verzoeker had zijn vraag eigenlijk niet aan de schepen moeten stellen, maar dit neemt niet weg dat de klacht over non-respons terecht is.

Beoordeling: gegrond

14.3. Kabinet schepen van Financiën, Facility Management , Sport en Haven

Verzoek: 201001-24
Versleten trap.

Ik moet u zeggen dat ik mij stoor aan de erbarmelijke toestand van de trap en de ornamenten tussen het Sint-Pietersplein en het Sint-Amandsplein. Die trap steekt fel af tegen het mooi aangelegde Sint-Pietersplein. Als er geld is om een studentenmonument op te richten dan moet er toch ook maar wat geld vrijgemaakt worden om die trap te

restaureren en dit kan ook vooraleer de volledige aanleg is aangepakt van het Sint-Amandsplein. De trap behoort tot het Sint-Pietersplein en had eigenlijk kort nadien kunnen aangepakt worden omdat dit toch kadert in de heraanleg van het Sint-Pietersplein. Ik heb die vraag al gesteld en kreeg een antwoord in januari 2008 dat het zal aangepakt worden samen met de heraanleg van het Sint- Amandsplein. Maar dat kan nog jaren duren. Ondertussen vind ik dat die trap een heel slordige indruk geeft momenteel op het Sint-Pietersplein.

Onderzoek:
Volgens de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen is de heraanleg van het Sint-Amandsplein nog niet voorzien in de kredieten. Volgens de Dienst Bouwprojecten van het Departement Facility Management is de trap enkele jaren terug, nog voor de heraanleg van het Sint-Pietersplein gerestaureerd. Voor de verdere herstelling van de borstwering en de ornamenten werd een raming opgemaakt, de herstelling was opgenomen in het meerjarenprogramma voor de openbare werken, maar is hieruit geschrapt. Dit is duidelijk een beleidsbeslissing waarin de ombudsvrouw niet tussenkomt. Wij kunnen niet anders dan verzoekster ervan op de hoogte te brengen dat de trap nog niet onmiddellijk zal hersteld worden.

Beoordeling: geen oordeel

14.4. Kabinet schepen van Milieu en Sociale Zaken

Verzoek: 201008-283
Consultatiebureau.

Op 17 februari stuurden wij een mail naar de schepen van Sociale Zaken. Tot nu toe kwam er geen antwoord. Gezien de lange termijn hadden we graag uw bemiddeling ingeroepen om een antwoord te bekomen.
Wij zoeken immers nieuwe lokalen voor twee van onze consultatiebureaus. Kind en Gezin geeft de uitbouw van de consultatiebureaus, prenatale steunpunten en inloopteams in handen van organiserende besturen, zoals onze organisatie.
Ouders kunnen met hun kinderen van 0 tot 3 jaar op het consultatiebureau terecht voor preventieve gezondheidszorg.
Wij zijn op zoek naar nieuwe lokalen om onze verdere werking te kunnen garanderen. Op een van de huidige locaties loopt ons huurcontract af eind 2010 en het zal niet verlengd worden. Mijn vraag is dus behoorlijk dringend.
Ik vroeg de schepen om hem persoonlijk te ontmoeten om dit verder te bespreken.

Onderzoek:
Wij brengen deze vraag nog eens onder de aandacht van de schepen, maar ook wij ontvangen geen reactie.
Los daarvan vragen wij ons af of deze organisatie binnen de eigen zuil eventueel een onderkomen zou kunnen vinden.

Beoordeling: geen oordeel
Signaal

redelijke termijn

Verzoek: 201010-408
Ophaling huisvuil.

Ik heb op 9 augustus 2010 een brief geschreven aan de schepen van Milieu, Stadsontwikkeling en Wonen en heb kort nadien een ontvangstmelding gekregen dat men mijn klacht zou onderzoeken maar nadien heb ik niets meer vernomen. Mijn klacht gaat over het feit dat Ivago de huisvuilzak die ik buitenzet bij de ophaling, niet meer meeneemt. In het verleden heeft men daar geen probleem over gemaakt maar nu neemt men die huisvuilzak niet meer mee. Ik woon in landelijk gebied en Ivago wil, verwijzend naar hun reglement, enkel containers ophalen. Ik vind dat iedereen de keuze zou moeten hebben. Vandaar mijn brief aan de schepen.

Onderzoek:
Als antwoord op de vraag van de ombudsdienst gericht aan de schepen van Milieu, krijgt de Ombudsdienst een kopie van de brief die door Ivago op 12 augustus 2010 aan de klager werd verstuurd. In deze brief wordt verwezen naar de betreffende politieverordening en het verschil tussen 'landelijk' gebied en 'verstedelijkt' gebied. Aangezien de klager in landelijk gebied woont, dient hij zijn afval aan te bieden in containers die om de twee weken worden opgehaald.
Voor de schepen van Milieu heeft de klager met deze brief van Ivago een antwoord gekregen op zijn brief.
De Ombudsdienst informeert de klager hierover maar deze gaat nog steeds niet akkoord met de visie van Ivago. Hij heeft zelf terug contact gehad met het kabinet van de schepen van Milieu en daar zou men ook nog steeds op een antwoord van Ivago wachten. De ombudsdienst kan geen uitspraak doen over de beleidsbeslissing van Ivago maar enkel oordelen of de klager nu al dan niet al een duidelijk antwoord heeft gekregen van de schepen.
Om alle misverstanden te vermijden schrijft de schepen zelf nog een antwoord aan de klager waarin hij de keuze van Ivago verduidelijkt.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Het is niet duidelijk wat in de ontvangstmelding staat aan de klager. Indien Ivago rechtsreeks zou antwoorden, is dit duidelijk binnen een redelijke termijn gebeurd. Indien de schepen zou antwoorden, is dit niet binnen een redelijke termijn gebeurd.

Aanbeveling:
Het is belangrijk dat er bij de ontvangstmelding aan de klager, duidelijk vermeld staat van wie de klager een antwoord mag ontvangen: van de dienst of van de schepen.

14.5. Kabinet schepen van Openbare Werken, Stadswoningen en REG

redelijke termijn
continuïteit
Verzoek: 201002-34
Geblokkeerde standplaats.

Voor 15,95 euro per maand huur ik van Stad Gent een vaste staanplaats voor mijn .wagen.

Wat doet zich nu al ettelijke keren voor? Dagelijks komen vreemde wagens zich zomaar op en voor de parkeerplaatsen zetten.
Als ik dit meld aan de dienst staanplaatsen op het Wilsonplein krijg ik altijd het antwoord dat zij er niks aan kunnen doen. Bij navraag bij de Politie wordt er mij gezegd dat ook zij niks kunnen doen, want dat dit zich op privé domein afspeelt en dat zij daar geen bevoegdheid toe hebben.
Daarom stuurde ik op 14 oktober 2009 hierover een brief naar de schepen van Stadswoningen. Daar kreeg ik echter geen antwoord op. Dus op 11 november 2009 heb ik een herinneringsmail gestuurd aan de schepen en aan de burgemeester. Van de burgemeester kreeg ik een reactie, maar van de schepen niet.
Op 17 december 2009 dus nog een herinneringsmail aan de burgemeester. De dag erna kreeg ik van het kabinet van de schepen dan uiteindelijk de vraag waarover het ging. En in januari 2010 kreeg ik de boodschap dat iemand anders mijn dossier overnam en dat die mijn vraag zou bespreken…
Ondertussen zijn we februari 2010 en ik heb nog altijd geen oplossing. Ik, en vijftien andere bewoners, betalen dus iedere maand 15,95 euro voor een parkeerplaats waar blijkbaar iedereen zomaar mag staan en waar we dan geregeld ook nog eens geblokkeerd worden door wagens die daar eigenlijk niet horen. Van mij mag iedereen daar gerust staan (zolang ze zich maar correct parkeren), maar dan wil ikzelf daar ook niet meer voor betalen.

Onderzoek:
Op 1 januari 2010 ging de medewerkster die het dossier van verzoeker moest opvolgen met pensioen. Naar aanleiding van de mail van 17 december 2009 zocht de medewerkster die haar taken overnam uit waarover dit dossier ging. En op 4 januari 2010 bracht zij verzoeker op de hoogte dat zij dit ging bespreken met de betrokken diensten.
Op 5 februari 2010 krijgen we van het kabinet de mededeling dat de Dienst Facility Management ter plaatse is geweest om na te gaan welke mogelijkheden er zijn. Bij het volgende overleg op 4 maart 2010 zal het dossier dan eindelijk besproken worden.
Als wij vragen naar een stand van zaken, krijgen we op 15 maart 2010 de mededeling dat er een extra parkeerbeugel aan de ingang geplaatst zal worden. Er zal een bestelbon opgemaakt worden en het werk zou voor 10 mei 2010 uitgevoerd moeten worden.
Tussen de eerste vraag van verzoeker en het uiteindelijke antwoord liggen vijf maanden. Zelfs wanneer de taken van de gepensioneerde medewerkster overgenomen worden duurt het nog twee en een halve maand voor er een antwoord komt. Dat terwijl de Dienst Facility Management al voor 5 februari 2010 ter plaatse was geweest.
Ondertussen hebben verzoeker en de andere huurders wel iedere maand staangeld moeten betalen. Een kleine tegemoetkoming zou volgens ons toch op zijn plaats zijn, maar het kabinet gaat hier niet op in. Er was duidelijk geen continuïteit na de pensionering van de medewerkster en ook los daarvan kan er eigenlijk geen sprake zijn van een redelijke termijn.

redelijke termijn
vertrouwen
Verzoek: 201012-496
Over tijd.

Ik woon in Drongen langs de Mariakerksesteenweg, in het deel tussen de Beekstraat en de Kruisstraat, waar momenteel een riolering, nieuwe opritten en nieuwe fietspaden aangelegd worden. Ik wil het hier niet hebben over de tergend lange duur bij de uitvoering. Ook niet over vele andere zeer betwistbare aangelegenheden betreffende deze werkzaamheden (zeer weinig en nietszeggende bewonersbrieven, onverantwoord afschaffen van de parkeermogelijkheid langs de openbare weg, beloofde maar niet gerealiseerde mogelijkheid van bewoners tot inspraak tijdens de werken, …). Mijn huidige concrete klacht heb ik op 8 november 2010 gericht aan de schepen van Openbare Werken. Ik had het daar over de

lange duur van de werken, maar vooral over het niet volgen van het bestek door de aannemer. Daarin stond dat het plaatselijk verkeer en de toegang van voertuigen naar aanpalende eigendommen daarbij zoveel mogelijk verzekerd diende te worden. En indien dit onmogelijk was stond er dat de aannemer de aangelanden minstens 48 uur op voorhand moest verwittigen. Deze onderbreking mocht niet langer dan vijf opeenvolgende dagen aanhouden. Ik vroeg de schepen naar een oplossing voor de problemen van de aangelanden.
opdracht te zullen geven aan de betreffende dienst voor verder gevolg. Mijn voornaamste eis is dat de schepen erop toeziet en schriftelijk bevestigt dat de duur van ontoegankelijkheid tot de woningen beperkt moet blijven tot wat in het bestek uitdrukkelijk is gesteld.
Mijn vrouw en ikzelf worden tachtig jaar. Voor verplaatsingen zijn wij afhankelijk van het gebruik van onze wagen.
Los daarvan vind ik het ergerlijk dat de burger door de bevoegde overheid van de Stad hooghartig en tergend wordt behandeld, zonder de zelf gestelde voorwaarden te doen respecteren.
Wacht de schepen met een antwoord tot het zover is gekomen dat de woningen al meerdere weken ontoegankelijk zijn? Het uitstellen van een geschreven antwoord lijkt vooral bedoeld om juist dit laatste te bewerkstelligen.

Onderzoek:
Eerst informeren wij bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen of zij de vraag van verzoeker ontvangen hebben via de schepen. Dat klopt en de dienst bevestigt dat verzoeker ondertussen van de schepen een gemotiveerd antwoord heeft ontvangen. Maar verzoeker is helemaal niet tevreden met het antwoord omdat hij van de schepen geen schriftelijke belofte krijgt dat men maximaal vijf dagen na elkaar een toegang tot de garages zal mogen verhinderen. Dat die voorwaarde in het bestek staat opgenomen en dat er ook in staat opgenomen dat men de bewoners 48 uur op voorhand moet verwittigen, wordt regelmatig tegengesproken door de feiten, zegt verzoeker. De aannemer houdt zich dus volgens verzoeker helemaal niet aan de bepalingen van het bestek. Wij dringen aan bij de Dienst Wegen om de voorwaarden van het bestek te laten respecteren en erop toe te zien dat de hinder voor de omwonenden zoveel mogelijk beperkt blijft.

Beoordeling: gegrond
Verzoeker heeft twee maanden moeten wachten op een antwoord, dat volgens hem geen duidelijk antwoord gaf op zijn opmerkingen en zijn vraag om het goedgekeurde bestek te respecteren.

14.6. Kabinet schepen van Stadsontwikkeling, Mobiliteit en Wonen

redelijke termijn
actieve informatieverstrekking
Verzoek: 201002-30
Wachten op Godot?

Mijn vraag die ik aan de schepen van Ruimtelijke Ordening heb gesteld is twee jaar oud en zij heeft in elk geval haar woord gehouden. Alleen komt er geen schot in de zaak om dat te realiseren. Waarover gaat het: het gaat om de verbreding van de toegang tot de wijk Hemelrijk in Sint-Denijs-Westrem. Voorbije weekend is er weer een ongeval gebeurd. Er is daar geen voetpad, de mensen moeten daar langs een heel smalle weg op de baan lopen

en het is daar maar vijf meter breed. Toen ik de schepen daarop twee jaar geleden gewezen heb, heeft ze me meegedeeld: ik weet het en het wordt daar onteigend. En inderdaad een jaar later kwamen mensen van de Stad van die kleine piketjes zetten en die staan er nu nog, maar bijna onzichtbaar om die baan te verbreden. Ik kom in naam van de wijk Soenen en Hemelrijk want we zijn het wachten nu beu. Er gebeuren regelmatig kleine ongevallen, blikschade. Wij gaan ervan uit dat alles al rond is met de onteigening en we vragen geen domme dingen want ik weet dat het toch al beslist is. Maar de uitvoering laat op zich wachten. Hoelang moeten we nu nog wachten?
Ik neem aan dat het nu ook geen weer is, maar het zou mooi zijn mochten we wat meer info hebben want ik zou de verbreding toch nog graag meemaken.

Onderzoek:
Wij informeren bij het kabinet van de schepen van Ruimtelijke Ordening naar een stand van zaken in dit dossier. Wij vernemen dat men om het trottoir te realiseren een aantal percelen zal moeten verwerven. Blijkt nu dat dit niet zo gemakkelijk gaat en men moet overgaan tot onteigening. Hiervoor is dan weer de schepen van Financiën verantwoordelijk. Het onteigeningsplan, dat omwille van personeelstekort later is opgemaakt dan verwacht, zal in december in de gemeenteraad worden goedgekeurd, zegt men ons. Maar het kabinet hoopt nog altijd dat men tot een minnelijke schikking kan komen met de eigenaar, want in dat geval zou men de werken na zes maanden al kunnen starten. Als men moet onteigenen zal het nog veel langer duren.

Opvolging:
Enkele maanden later vernemen wij van verzoeker dat de zaken nog altijd niet geklonken zijn en dat men zal moeten overgaan tot onteigening. Verzoeker zegt wel dat hij schriftelijk door de schepen en door de werkleider op de hoogte wordt gehouden.

Beoordeling: geen oordeel
Het klopt dat het realiseren van het trottoir abnormaal lang op zich laat wachten. Maar de reden hiervan ligt hoofdzakelijk bij de eigenaar van de grond die niet wenst te verkopen, waardoor de Stad moet overgaan tot de omslachtige onteigeningsprocedure. Wij vinden geen concrete elementen als zou de Stad dit dossier niet correct hebben opgevolgd, al hebben de personeelsproblemen toch voor vertraging gezorgd. Spontane, tussentijdse informatie hierover had de klacht wel voorkomen.

14.7. Kabinet van de Burgemeester

redelijke termijn
Verzoek: 201003-79
Onveilige uitrit.

Wij zijn 25 bejaarde bewoners van de serviceflats aan de Tichelrei. Wij hebben een brief geschreven aan de burgemeester maar wij mochten nog altijd geen antwoord krijgen. Ik vraag me af of hij die wel ontvangen heeft. De brief is afgegeven op het stadhuis en bevat eigenlijk zeer eenvoudige voorstellen voor het oplossen van ons probleem. Sinds de uitgang van onze ondergrondse parkeergarage is verhuisd van de Tichelrei naar de Rode Lijvekensstraat, hebben wij problemen van zichtbaarheid en veiligheid, wanneer we met de auto uit de ondergrondse garage de Rodelijvekensstraat inrijden. De automobilisten zien de auto's niet komen van de richting Tolhuislaan en Fraterplein. En er is een druk autobusverkeer (132 bussen op een dag) en ook de fietsers komen daar van alle richtingen.

Ons voorstel: afrondingen, met gearceerde vakken, aan de uitgang van de garage zoals het ook is gebeurd aan de Hotelschool in de Lange Violettestraat. Wij stellen ook voor om een fietsenstalling tussen de twee poorten links van de uitrit te plaatsen. Onze technische directie heeft dit al aangevraagd in oktober via een brief van het Wooncentrum Domino . Maar ook hierop wacht men nog op een antwoord. Nu maken we ons ongerust want na een jaar wachten krijgen we wel een positief antwoord op een andere vraag voor het aanbrengen van een parkeerplaats voor gehandicapten en ambulances.

Onderzoek:
Navraag bij het kabinet van de burgemeester leert ons dat men daar de brief wel heeft ontvangen en geregistreerd, maar men kon geen antwoord bezorgen eenvoudigweg omdat er geen afzender en geen adres was genoteerd. De brief is naar de Verkeerstechnische Afdeling van de Politie gestuurd voor behandeling. Na onderzoek ter plaatse komt de politie tot het besluit dat de geparkeerde wagens links en rechts van de uitrit in feite geen belemmering vormen. Links is er een garagepoort, dus daar kunnen al geen auto's staan en heeft men goed zicht op het afkomend verkeer. Er wordt beslist dat aan de uitrit rechts een verdrijvingsvlak komt zodat men beter zicht heeft en men korter kan afdraaien. De gevraagde spiegel komt er niet maar niets belet de technische dienst van het wooncentrum om zelf, binnen de poort een spiegel te plaatsen. Wij gaan zelf ook ter plaatse om de toestand correct te kunnen inschatten. Het gaat hier inderdaad om een drukke straat en we kunnen begrijpen dat oudere bestuurders zich niet zo vlot in het verkeer kunnen begeven. Wat verzoekers vragen: namelijk een parkeerverbod tot aan de volgende garagepoort, wat betekent dat ongeveer drie parkeerplaatsen zullen sneuvelen, lijkt ons echter niet te verantwoorden in een buurt waar er grote parkeerdruk is. Wel kunnen we vaststellen dat de beloofde maatregelen: een parkeerplaats voor gehandicapten en een plaats voor laden en lossen (ook dienstig voor hulpdiensten) zijn uitgevoerd. Wij brengen verzoekers op de hoogte van onze bevindingen. Ondertussen hebben zij ook het antwoord ontvangen van de burgemeester op hun gezamenlijke brief, al zijn ze niet tevreden dat men niet ingaat op al hun suggesties.

Opvolging:
Twee maanden later laat verzoeker ons weten dat de door de VTA beloofde katafootpaal, in het verdrijvingsvlak, nog altijd niet werd geplaatst. Hij dringt ook aan om links van de uitrit een fietsenstalling te plaatsen.

Beoordeling: ongegrond
Het klopt dat verzoekers geen antwoord hadden ontvangen op hun brief, maar het ging om een gezamenlijke brief met een vijfentwintigtal handtekeningen, zonder naam of adres van afzender. Na onze tussenkomst werd een antwoord gestuurd met een grondig gemotiveerde beslissing.

Hoofdstuk 15
OCMW GENT

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

15.1. OCMW – Departement Facility Management

redelijke termijn
proactief handelen
Verzoek: 201004-163
Dreef in Nevele.

In 1965 kochten wij ons huis in Nevele. Daarachter is een dreef met 27 of 28 bomen. Ik denk wilgen. Die dreef en die bomen zijn van het OCMW Gent.
Bij wind of storm breken sinds een drietal jaar takken af. Er zijn ook al een drietal bomen omgevallen. De brandweer van Nevele is al twee keer moeten komen. Voor komende zondag wordt er weer storm voorspeld en ik heb schrik dat er een tak of een boom op mijn huis zal vallen.
De bomen waarvan er takken kunnen loskomen zouden moeten worden gekapt.
Ik heb al een aantal keer gebeld met het OCMW. Ik weet niet met wie. Het is altijd iemand anders aan de telefoon. Ik heb nog geen brieven geschreven en heb er evenmin ontvangen.

Ik had ook contact met de milieuambtenaar van de Gemeente Nevele.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de dreef en de bomen achter het chalet van verzoekster inderdaad toebehoren aan het OCMW Gent. Het patrimonium van het OCMW wordt beheerd door het Stadsontwikkelingsbedrijf Gent. De persoon, over wie verzoekster het had, werkt voor dit bedrijf.
In de dreef staan 23 populieren. Aan de overkant van de straat staan nog eens 8 populieren en een wilg. Al deze bomen zijn slecht onderhouden en zullen worden gekapt. Er bestaat hiervoor een kapvergunning. Echter, dit kappen mag pas gebeuren vanaf 1 juni. Dan pas begint het kapseizoen.
Volgens de bevoegde diensten bestaat op dit ogenblik geen gevaar voor de woning.De bevoegde diensten reageerden wel degelijk binnen een redelijke termijn, want het nodige werd gedaan om een kapvergunning te krijgen. Er werd dus ook proactief gehandeld in verband met de slechte staat van de bomen, niettegenstaande er geen direct gevaar dreigde.

Opvolging:
Enkele maanden later worden de drie bomen, die een acuut gevaar vormden, gerooid. De overige bomen zullen worden gerooid in april/mei 2011, na goedkeuring en uitvoering van een nieuw bestek.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Onderhoud en beheer van OCMW-terreinen is voor correctie vatbaar. Er is wel kort op de bal gespeeld na onze tussenkomst.

15.2. OCMW - Departement Financiën

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
billijkheid
Verzoek: 201009-337
Terugvordering.

Het OCMW vordert van mij 426 euro terug die ik negen jaar geleden te veel zou .ontvangen hebben. Ik heb hierover nog niets gevraagd aan het OCMW.
Ik vraag mij af of het gebruikelijk is om nog tot 9 jaar terug te vorderen. Kan dit zomaar? In de brief lees ik ook niet waarom dit bedrag wordt teruggevorderd (het gaat hier om tussenkomsten hospitalisatiekosten, winterhulp en medische kosten). Waarom vragen ze dat terug? Ik had in 2001 enkel het gewaarborgd inkomen voor bejaarden en ik leefde in de grootste armoede wegens de grote medische kosten en mijn lage pensioen. Toen ik uit het hospitaal kwam, eind 2001, en ik niet naar een rusthuis wou, is iemand bij mij komen inwonen als mantelzorger. Er wordt teruggevorderd voor de samenwoonst en momenteel heb ik 485 euro pensioen. De man die met mij woont heeft 1100 euro invaliditeit en 130 euro mantelzorg. In het totaal is dit 1715 euro, geen andere inkomsten.
Ik heb hoge medische kosten. Ik woon in een huurhuis: 250 euro, energiekosten voorschot 100 euro per maand. Ook die man, waarmee ik samenwoon, heeft grote medische kosten (hospitalisatie).
Ik ben niet bij machte om met mijn 485 euro waarover ik zelf kan beschikken dit bedrag terug te betalen.
Ik heb inderdaad niet tijdig gereageerd. Ik ben 84 jaar en zeer moeilijk te been. Ik spreek

voornamelijk Frans. Ook die man heeft problemen.
Kan deze terugvordering gestopt worden? Het is onmogelijk om dit terug te betalen. Ook niet in afbetalingen.

Onderzoek:
Het OCMW bevestigt dat dit bedrag 'al' in 2002 werd teruggevraagd van verzoekster. Het OCMW zal nu echter beslissen om dat geld niet meer terug te vragen omdat hier de termijn van 9 jaar toch wel een 'trage' invordering is en bovendien beschikt de man zelf over een zeer gering inkomen .

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd
De 'normale' (niet wettelijk) terugvorderingsduur die het OCMW van Gent toepast is 5 jaar (maar dit kan langer zijn mocht die gestuit zijn geweest, wat hier niet het geval is).
Bovendien vordert men niet terug als iemand kan aantonen dat hij onvermogend is. Men moet hiervan wel bewijzen geven.

15.3. OCMW - Departement Ouderenzorg

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201002-68
Turkse affiche.

De drie voorziene voorlichtingsvergaderingen in dienstencentra, in samenwerking met het ING, de Turkstalige moskeeën en drie ziekenfondsen, zijn achter de rug.
Ik was in de gelegenheid aanwezig te zijn op de slotbijeenkomst in DC De Thuishaven.
Naast enkele autochtone personeelsleden waren mijn echtgenote en ik als enige autochtone Gentenaars aanwezig. De vergadering verliep in het Nederlands met vertaling naar het Turks door een gelegenheidstolk wegens het afhaken van de officiële stadstolk.
Bij een bezoek aan het DC Speltincx gisteren zag ik dat de gewraakte affiches verhuisd zijn naar beneden in de toegangshal.
Welke bedoeling heeft het OCMW-bestuur deze affiches blijvend op te hangen in DC Speltincx?
Bij deze vraag ik ook aan de heer Gouverneur in welke taal mededelingen aan het publiek in Gent dienen opgesteld te zijn in openbare gebouwen. Is het ophangen van affiches enkel in het Nederlands en het Turks overeenkomstig de taalwetten?

Onderzoek:
Volgens het OCMW is het, wat de taalwetgeving betreft, zo dat elke overheidsdienst van het Vlaamse taalgebied verplicht is om in het Nederlands te communiceren. Hierop worden echter een aantal nuanceringen toegestaan. De Vaste Commissie voor Taaltoezicht hanteert hierbij volgende regels:

* Er mag niet systematisch, maar alleen beperkt én uitzonderlijk een andere taal gebruikt worden.
* Het gebruik van een andere taal moet verantwoord worden door een bijzonder doel, zoals het informeren van bevolkingsgroepen die alleen in die andere taal geïnformeerd kunnen worden. Dat doel moet bovendien een maatschappelijk belang hebben.
* De informatie moet ook altijd in het Nederlands verspreid worden en de inhoud van beiden moet gelijk zijn. Bovendien moet blijken dat de anderstalige tekst een loutere vertaling is van de Nederlandse. Best is dus meertalige versies te gebruiken. Als dat niet kan (bijvoorbeeld affiches) dan moet er altijd een Nederlands en een anderstalig

drukwerk zijn met identieke lay out, die samen verspreid worden.
.* Er moet steeds op staan dat de anderstalige tekst een vertaling is.
* Altijd eerst Nederlandse en daarna vertaling. In Gent is het zo dat bij affiches de Nederlandstalige bovenaan moet hangen, de anderstalige eronder.
* Het moet duidelijk zijn dat de informatie in een andere taal bestemd is voor anderstalige personen die het Nederlands niet machtig zijn. De taalwetgeving is van toepassing op elke publicatie die een initiatief is van een overheidsdienst, van een vzw of een privépartner die in opdracht van de overheid een opdracht van algemeen belang uitvoeren (of deeltaken ervan).

Men kan een klacht indienen wegens schending van de taalwetgeving. De toezichtsinstanties bekijken het dan geval per geval.
Het OCMW geeft toe dat er in dit specifieke geval sprake was van - wat het noemt - een menselijke fout, die onmiddellijk werd rechtgezet na het ontdekken ervan.

Besluit:
De regelgeving ter zake werd niet gevolgd. Er volgde een rechtzetting.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201004-155
Btw op waarborg?

Dit gaat om de waarborg die gevraagd wordt door de firma die de was doet voor al wie het vraagt binnen de OCMW-rusthuizen in Gent (en misschien ook wel nog ergens anders in het land).
Mijn echtgenote is in Heiveld en zij is tevreden van de verzorging.
1. Ik wens dat de was door het rusthuis zelf wordt gedaan (of door de aangestelde firma). Ik weet dat ik hiervoor moet betalen. Ik heb hiervoor in grote lijnen voldoende informatie gekregen.
2. Op de factuur stel ik vast dat ik een waarborg moet betalen voor tien waszakken.
3. Ik moet bovenop de waarborg ook 21 procent btw betalen. Dit kan toch niet.

Bovendien is de informatie, vooral in verband met die waarborg, niet correct want daar werd meegedeeld: "exclusief btw is de waarborg per zakje 8,466". Maar op de rekening ook zonder btw wordt dat 8,713.
Ik meen dat men geen btw mag rekenen op een waarborg.
Ik belde eerst naar de firma en kreeg te horen van de boekhouder dat het inderdaad niet gebruikelijk is om op een waarborg een btw te betalen maar dat de firma een akkoord heeft met de btw-dienst om dit als een levering te beschouwen.
Ik heb ook contact opgenomen met de directeur van het Heiveld om hem hiervan op de hoogte te stellen. De directeur vroeg zich af of het OCMW voordien ook die waarborg met btw heeft betaald, want hij ging dat navragen op de aankoopdienst. De directeur heeft dan in een mail gevraagd of hij zijn waarborg met de btw op het einde van de rit zou terugkrijgen. In een andere mail veronderstelt de directeur dat het om de huur op de zakken gaat, maar op de factuur en in de infobrochure staat duidelijk 'waarborg'.
Onderzoek:
Wij leggen dit voor aan het OCMW, dat een reactie vraagt aan het externe wasserijbedrijf. .Dit bedrijf stelt dat al twintig jaar, na overleg met de btw-administratie, de waszakken .worden gefactureerd inclusief btw. Bij terugname worden die zakken dan gecrediteerd inclusief btw. De aanleiding van deze werkwijze was, dat veel zakken door klanten ook voor andere doeleinden worden gebruikt en soms niet terugkomen naar de wasserij.
De wasserij stelt verder dat het bedrag 8,713 euro btw inclusief is (dus 7,201euro exclusief). (En niet zoals verzoeker stelt 8,713 euro plus btw.) Verzoeker kijkt dit na en geeft toe dat hij

zich vergiste.

Besluit:
Het wassen gebeurt door de externe wasserij na een gunningsopdracht. De wijze van facturatie gebeurt conform de regelgeving en met het akkoord van de bevoegde federale btw-administratie, maar mogelijkerwijs zouden misverstanden vermeden kunnen worden door een overzichtelijke facturatie. Het valt op dat het onderliggende signaal er vooral een is dat deze uitgaven toch wel een zware dobber zijn..

Opvolging:
Wij delen de resultaten van ons onderzoek mee aan verzoeker die vindt dat de facturen toch wel onduidelijk zijn. Aansluitend schrijft verzoeker een brief aan de OCMW-voorzitter waarin hij stelt dat elke 'klant' de kans kreeg om, vanaf februari 2010, de persoonlijke was zelf te doen zonder dus nog gebonden te zijn aan de wasserij van het rusthuis. Toch moest men op de brief van 18 januari tegen 25 januari de keuze maken. Verzoeker vindt dit "het mes op de keel". Hij vraagt ook waarom het OCMW, dat al geruime tijd met de materie bezig was, niet heeft onderzocht of er in de regio geen wasserijen met betere voorwaarden waren.

Er volgt na het verlopen van het contract, een nieuwe overheidsaanbesteding maar er is slechts 1 kandidaat (de huidige) die er op ingaat.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
'Rekenkundig' is er niets mits met de facturatie, die toch erg onduidelijk overkomt.
Overigens gebeurt de facturatie door een privé bedrijf - daarover kunnen wij ons niet uitspreken - maar wel na een gunning door het OCMW.

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
afdoende motivering
Verzoek: 201009-338
Prijsverhoging.

Ik schreef vorige week een brief aan het OCMW over de verhoging van de dagprijs van de serviceflats Antoniushof.
Ik hoop dat iemand, voor de bewoners, wat kan doen zodat een prijsverhoging van 25-30 % van de dagprijs, niet meer mogelijk is.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de OCMW-raad op 13 oktober 2009 besliste tot een prijsverhoging voor de residentiële ouderenvoorzieningen en daartoe een aanvraag richtte tot het Ministerie van Economische Zaken. Deze toezichthoudende overheid keurde deze aanvraag goed op 27 november 2009. De wijzigingen gingen in per 1 februari 2010. Deze beslissing werd in januari 2010 uitvoerig verduidelijkt aan de bewoners.
.Vanuit het OCMW wordt de prijsaanpassing gemotiveerd aan de hand van cijfers die verband houden met de accommodatie, het personeel, de dienstverlening, het financiële tekort van 12 euro per dag per woning en het verbod om onder de kostprijs te werken en hierdoor de markt te verstoren.
Verzoekster had al zelf aan het OCMW in een brief haar ongenoegen laten blijken over de prijsverhoging. In het schriftelijke antwoord had het OCMW deze aanpassing nogmaals gemotiveerd.
Aanvullend aan de motivatie vraagt de ombudvrouw nog aan het OCMW wat voor het jaar 2009 de kosten en uitgaven waren om zo de naakte huurprijs te kunnen vergelijken met
de kosten per dag. Het OCMW antwoordt hierop dat de dagprijs, conform het woonzorgdecreet, ondeelbaar is en niet kan worden opgesplitst in huurprijs en kosten. Het

verschil tussen de opbrengst uit de dagprijzen en de uitgaven wordt door het OCMW gedragen.
Hoe dan ook, de beslissing werd door het OCMW uitvoerig gemotiveerd.
Of hier gehandeld werd volgens de bestaande contracten en juiste motivering, kan enkel een rechter beoordelen.

Beoordeling: geen oordeel
Beleidsbeslissing

redelijke termijn
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201009-351
Kamer.

Ik ben negen dagen geleden ontslagen uit het ziekenhuis. De dokter had mij gezegd dat ik een plaats moest zoeken in een rvt, een home of een serviceflat.
Ik nam onmiddellijk contact op met De Vlaschaard. Daar wist men van mijn vraag, want men had al een mail ontvangen van de sociale dienst van het ziekenhuis. Men heeft mij geantwoord dat men eens bij mij zou langskomen, maar ik heb nog niemand gezien of gehoord.
Ik verblijf - omwille van mijn situatie - nogal veel bij mijn dochter.
In afwachting dat ik een kamer krijg toegewezen, vraag ik of ik bepaalde dagen in een dagcentrum zou kunnen verblijven, want in het weekend en sommige andere dagen gaat mijn dochter werken. Als ik alleen thuis ben, dan kan dit voor problemen zorgen. Vorige week zondag nog maar was ik door mijn te lage bloeddruk gevallen en heb toen uren op de grond gelegen tot iemand is binnengekomen die mij daar vond.

Onderzoek:
Uit ons onderzoekt blijkt dat het OCMW van het ziekenhuis inderdaad een aanvraag tot opname heeft ontvangen. Verzoeker heeft een O-profiel en deze aanvraag wordt daarom niet prioritair behandeld (want in deze groep staan ongeveer 500 zorgbehoevenden voor hem op de lijst). Hij is wel op een aantal wachtlijsten geplaatst. Het OCMW ontving geen aanvraag voor kortverblijf. Vanuit het OCMW gaat iemand langs bij verzoeker voor thuiszorg.
Enkele maanden later vernemen wij dat verzoeker in een privé rusthuis verblijft.
Als verzoeker negen dagen na zijn ontslag uit het ziekenhuis al een reactie verlangt op .een aanvraag, dan kan er geen sprake zijn van het overschrijden van de redelijke termijn.
Verder volgt het OCMW zorgvuldig de gebruikelijke procedure.

Beoordeling: ongegrond
De klacht toont wel aan dat voor bejaarden met dit profiel de wachtlijst erg lang is om in een OCMW rusthuis opgenomen te worden en dat ze noodgedwongen aangewezen zijn op een privé rusthuis.

consequent handelen
Verzoek: 201010-375
Gebrek of genoeg?

Ik ontving van het OCMW een antwoord op mijn brief, in verband met mijn moeder die verblijft in het ‘Rust en Verzorgingstehuis Zonnebloem’. De ondertoon in het antwoord stelt mij niet tevreden. Er wordt gesuggereerd dat de personeelsbezetting ruim voldoende is

(volgens het antwoord 35 % meer verplegenden en verzorgenden boven de norm).
Ik lees: "Dit neemt echter niet weg dat de zorgbehoevendheid soms snel op een dienst kan wisselen en wij dit niet steeds op voorhand kunnen inschatten. Voorbeeld: wanneer mensen fysiek snel achteruitgaan. Daardoor komen wij met pieken in de zorgvraag waarbij soms de draaglast op een afdeling de draagkracht kan overschrijden. Wij hebben binnen de bestaande structuur naar een oplossing gezocht zodat ook deze piekmomenten sneller en beter kunnen opgevangen worden. De verschillende afdelingen staan elkaar nu bij waar nodig. Wekelijks kijken wij wie op welke afdeling kan helpen bij extra zware zorgmomenten. We hopen zo dit probleem te verhelpen."
Hoe komt het dan dat, in een recent verleden, de directeur persoonlijk in 'Man bijt hond' een dringende oproep doet. Hij is op zoek naar vier nieuwe personeelsleden om zijn team te komen versterken.
Hoe kunnen de OCMW-raadsleden met de voorzitter hun antwoord dan verantwoorden?

Ofwel is er een gebrek aan personeel ofwel genoeg.
Gelukkig zijn er personeelsleden aanwezig die het absoluut goed menen bij het opnemen van hun taken en die een dikke pluim verdienen. Die personeelsleden verdienen een betere verloning. De 5 euro maandelijkse toeslag vanaf dit jaar zou beter gedeeltelijk daaraan kunnen besteed worden in plaats van de put in de OCMW-kas (ontstaan door een toeloop van hulpbehoevende landgenoten en buitenlandse inwijkelingen) daardoor te delven. Terloops gezegd: ik wens de kok van dienst een dikke proficiat. Die man is blijkbaar in staat om voor de ronde som van 3,50 euro een ontbijt, middagmaal en avondmaal per persoon uit zijn mouw te schudden. Daar heb ik in de supermarkt nog geen tournedos voor één persoon voor, laat staan een hele dag eten.
Uit het antwoord dat ik ontving, bleek ook dat men binnen de bestaande structuur naar een oplossing heeft gezocht om in de piekmomenten sneller en beter een oplossing te vinden. Blijkbaar is men er tot op heden niet in gelukt, want zaterdag laatst omstreeks 14u30 was er exact één personeelslid op de benedenverdieping (linker vleugel) te bespeuren.
Positief is echter dat er een oplossing werd gevonden, in verband met het incontinentiemateriaal. Hopelijk heeft dit vanaf nu een gunstig resultaat.
Wat ik ook kan aanvaarden is jullie bezorgdheid over de vereenzaming van de senioren. .Persoonlijk denk ik echter dat slechts een klein aantal bewoners interesse heeft in datgene wat voorgesteld wordt. Ik denk dat ze zich meer aangesproken voelen tot activiteiten waarbij ze zelf betrokken worden. Activiteiten die, zoals vroeger, in de cafetaria gehouden werden bijvoorbeeld een verkoop van kledij, schoenen of pantoffels; een optreden van een zanger. Dat zal bovendien veel meer volk aantrekken. Ook de activiteiten die het personeel zelf uitvoert, worden geapprecieerd.

Onderzoek:
Volgens het OCMW ging de oproep in ‘Man bijt hond’ over vervangingen van personeelsleden die in de komende zes maanden op pensioen gaan: personeel dat vandaag nog werkt en waarvan de eerste vertrokken op 1 november. Het OCMW deelt mee dat de vervangingen vlot verlopen en de vacatures tijdig zullen ingevuld geraken.
Wat de lonen van het personeel betreft, is het OCMW gebonden aan de wettelijke bepalingen die gelden binnen de openbare besturen.
De uitgaven voor voeding worden bepaald via een openbare aanbesteding, waarin de hoeveelheid en de kwaliteit vastgelegd worden.
Naast het feit dat het OCMW verplicht is zijn wettelijke taken op te nemen, dient het OCMW eveneens ervoor te zorgen dat de centra financieel gezond zijn, zodat de dienstverlening niet in het gedrag komt.
Volgens het OCMW waren zaterdag op dat tijdstip op de gelijkvloerse verdieping acht personeelsleden aanwezig: vijf personeelsleden met vroegdienst (7u - 15u06) en drie personeelsleden met avonddienst (13u54 - 22u).
Wat het aanbod aan animatie betreft, worden volgens het OCMW beide types aangeboden. Er is vraag naar verschillende vormen van animatie. Het OCMW zegt dat het probeert daar

zoveel mogelijk op in te gaan, binnen de grenzen van het mogelijke. Volgens het OCMW evalueren de bewoners, via de gebruikelijke inspraakkanalen, beide types positief.
De vragen van verzoeker worden op afdoende wijze beantwoord. De zaken die tijdens een korte tv-flash werden gezegd kwamen eerder sloganesk over. Er is echter geen tegenstrijdigheid tussen de versies van verzoeker en OCMW.

Beoordeling: ongegrond
Burger krijgt een uitvoerig antwoord.
Reactie van burger toont meteen ook zijn interesse en participatiezin aan.

15.4. OCMW - Departement Sociale Dienstverlening

Verzoek: 201012-464
Voorwaarden.

Ik ben een alleenstaande Russische vrouw. Ik geef mijn zoontje zelf les. Daardoor kan ik niet gaan werken. Ik mag mijn zoon zelf les geven. Ik wens ook leefloon te blijven ontvangen.
Het OCMW zegt dat hier een aantal voorwaarden aan verbonden zijn die dezelfde zijn.
Een van die voorwaarden is werk zoeken. Het OCMW zegt ook dat ik verplicht ben om mij in te schrijven voor een sociale woning.
Ik wens ook mijn moeder over te brengen vanuit Rusland.
Ik leef gescheiden van mijn Belgische echtgenoot. Wij zijn feitelijk gescheiden. Hij heeft schuldbemiddeling.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat het OCMW Gent sinds 1 februari 2010 geen leefloon meer uitbetaald aan verzoekster. De reden daarvan is dat zij naar Merelbeke verhuisde. Het OCMW Gent heeft daarom geen contact meer met haar.
Tijdens het intakegesprek op onze dienst, was het ons niet duidelijk dat verzoekster niet meer in Gent woonde. De gestelde vragen hebben duidelijk betrekking op het OCMW Merelbeke. Wij zijn niet bevoegd voor het OCMW Merelbeke en kunnen dus geen antwoord geven op de vragen. Wij kunnen alleen stellen dat, voor het hele land, het verlenen van een leefloon gebonden is aan voorwaarden. Alle OCMW's moeten die regel toepassen.

Beoordeling: geen oordeel

overeenstemming met regelgeving
redelijke termijn
Verzoek: 201002-44
Geld nodig.

In februari 2008 werd mijn leefloon geschorst door het OCMW. Ik ben dat document kwijt.
Op 23 december 2009 vroeg ik leefloon bij het OCMW Gent-Noord. Ik vroeg ook een waarborg voor het huren van een studio.
Rond 10 januari werd ik uitgenodigd op het OCMW. De waarborg van 2 x 320 euro werd op 26 januari gestort aan de eigenaar.
Ondertussen kwam rond 12 januari de wijkagent langs. De Stad zou mijn kaart met de

codes hebben opgestuurd, maar de huisbaas heeft die weggenomen. Toch krijg ik over een week of drie mijn identiteitskaart.
Mijn eigenaar heeft mijn huurcontract bij mij gestolen, maar het OCMW bezit een dubbel.
De eigenaar heeft ook mijn elektriciteit, gas en water afgesloten. Op 28 januari was er een vechtpartij, de huisbaas heeft mij geslagen. De politie kwam ter plaatse en maakte pv op.
Mijn grootste probleem is het OCMW. Aan de maatschappelijke werkster heb ik hulp gevraagd. Ik zit zonder geld. Het OCMW heeft mij ook naar de VDAB gestuurd om werk te zoeken, maar ik ben 61 jaar en daar zegt men mij dat ik pensioengerechtigd ben. Naar het schijnt vermoedt het OCMW dat ik bezittingen heb, maar ik heb niets. Het OCMW werpt heel veel struikelstenen op, maar komt niet over de brug. Ik heb het geld echt nodig, vandaag nog.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat verzoeker 60 jaar oud is. Men kan zich afvragen of iemand op die leeftijd nog kan worden geactiveerd.
Aanvankelijk was er onduidelijkheid over het exacte adres van de studio die hij zou huren. Dit veroorzaakte vertraging bij het uitbetalen van de huurwaarborg en het leefloon.
Volgens het OCMW bezit verzoeker een kapitaal van bijna 14.000 euro; daarover beweert verzoeker dat hij dat geld niet meer bezit. Het OCMW is wettelijk verplicht om met dit kapitaal rekening te houden maar beslist toch om hem maandelijks een leefloon te betalen.
Over dat kapitaal stelt verzoeker dat dit een erfenis was, maar er zou nauwelijks nog iets van overblijven. Aan het OCMW verklaarde verzoeker dat hij anderhalf jaar had geleefd van dat geld, tot hij niet meer kon voorzien in zijn eigen onderhoud. Daarna deed hij zijn aanvraag voor financiële steun. Aan de belastingen zou hij nog een schuld hebben van 1.160 euro.
Het overschrijden van de redelijke termijn voor het uitbetalen werd veroorzaakt door onduidelijkheden over het exacte adres van de studio en over het al dan niet (meer) bestaan van het geërfde kapitaal. Verzoeker ligt eigenlijk zelf aan de basis van de onduidelijkheden, deels samen met zijn huiseigenaar. Het OCMW handelde in overeenstemming met de regelgeving.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
billijkheid
coulance
Verzoek: 201002-67
Zaakvoerder.

Ik schrijf u naar aanleiding van een negatieve beslissing van de OCMW-raad te Gent ten opzichte van mijn aanvraag om leefloon.
Het betreft een ingewikkelde materie. Vooreerst wil ik duidelijk maken dat ik ongeacht de beslissing die genomen is persoonlijk respect heb voor ieder van het OCMW.
Ik ben sinds 2,5 jaar zelfstandig in hoofdberoep en baatte een café uit in Gent. Door de financiële crisis ben ik in moeilijkheden geraakt en uiteindelijk heb ik mijn handelsfonds op 1 december 2009 verkocht. De eigenares van het gebouw heeft echter verzet
aangetekend op deze overname waardoor ik de gerechtelijke procedure moet afwachten vooraleer ik mijn overnamesom kan ontvangen.
Op heden zit ik al bijna vier maand zonder enige bron van inkomsten. Ik heb mijn laatste geld gebruikt om RSZ- en BTW-vrij te zijn, wat verplicht is bij een overname.
Ik heb mij reeds ingeschreven als werkzoekende bij de VDAB. Er is een aanvraag tot werkloosheidsuitkering ingediend bij mijn vakbond. Het zou mogelijk zijn mij in bijberoep te zetten volgens hen en zo ook te kunnen stempelen, tijdelijk. Ik heb toen een document

gekregen om mij aan te dienen bij het OCMW voor een voorschot.
Volgens de RVA is het echter onmogelijk om te stempelen zonder dat ik mijn zelfstandigheid volledig stopzet. Dit kan ik echter niet, aangezien mijn vennootschap een EBVBA is, waar ik 100 procent van de aandelen bezit. Als ik mijn ontslag geef als zaakvoerder, kan ik geen gerechtelijke stappen meer ondernemen in de lopende procedure en verlies ik dus mijn overnamesom, met desastreuze gevolgen (mijn moeder heeft ook borg getekend voor leningen en verliest zo haar huis). De enige functie die ik eigenlijk nog vervul is de functie van vereffenaar.
Vervolgens ben ik dus naar het OCMW gegaan. Ik moet eerlijk bekennen dat ik een afspraak had gemist, dit vanwege ziekte. Ik moet verschillende onderzoeken ondergaan voor zaken die mij heel moe en uitgeput en gestresseerd maken de laatste maanden.
Het OCMW heeft mij donderdag 7 januari ontvangen en ik heb een gesprek gehad. De maatschappelijke werkster weigerde echter iets concreet te doen voor mij omdat ik zelfstandige ben. Ik snap dat deze mensen hun werk doen en ook de reglementen moeten volgen, maar over sommige dingen ben ik echt wel misnoegd.
Ik ben zomaar terug de deur gewezen, zonder mededeling van een dossiernummer.Ik vroeg achter een kaart voor het openbaar vervoer, geweigerd.
Ik krijg de mededeling dat er voor mij niks kan gedaan worden, de Stad Gent heeft de opdracht gegeven geen zelfstandigen te helpen, luidt het.
Ik heb geen doorverwijzing gekregen naar een sociaal restaurant, evenals naar de voedselbank.
Voor mijn medische zorgen is er geen enkel initiatief genomen: "De mutualiteit zal het wel oplossen met terugwerkende kracht", of "Ga maar naar de kliniek en maak je geen zorgen over de rekening, gezondheid is belangrijker dan geld".
Ik krijg eveneens de mededeling dat ik als zelfstandige de keuze heb gemaakt om "grof geld te verdienen". Zij stellen zichzelf als voorbeeld: "Wij werken aan een modaal loon, ik woon in een rijhuis en rij met een modale auto". U moet nu zelf de consequenties van uw keuze voor zelfstandige te zijn dragen.
Bij vraag naar een klachtenbrief krijg ik het antwoord dat ik een brief mag binnensteken bij het OCMW zelf, wat mij raar lijkt daar klachten volgens mij behandeld moeten worden door een onafhankelijk orgaan..
Op 12 januari ben ik terug, na het maken van een afspraak, naar het OCMW gegaan. Deze keer is mij op aandringen mijn dossiernummer medegedeeld.
Ik heb nadien verschillende mails gestuurd naar de maatschappelijk werkster, telkens zonder reactie.
Ik heb nadien een gesprek gehad met het hoofd van de maatschappelijke werkers.
Mijn dossier is geweigerd om het feit dat ik verzuim mijn recht te doen gelden op andere uitkeringen, namelijk mijn werkloosheidsuitkering.
Ik ben op 18 februari voor de OCMW-raad gekomen om gehoord te worden. Ik heb mijn verhaal gedaan maar er is een negatief oordeel gekomen in afwachting tot er een goedkeuring van de RVA is tot toestemming van cumul tot werkloosheidsuitkering.
Ik had reeds een pro-deo advocaat ingeschakeld om mij te helpen. Na herhaaldelijk bellen naar de RVA kreeg zij het antwoord dat er een uitzondering gemaakt ging worden.
Maandag volgend op de hoorzitting van de RVA krijg ik echter weer een negatief antwoord van de RVA omdat ik eerst ontslag moet nemen als zaakvoerder in bijberoep, wat onmogelijk is.
Ik begrijp de beslissing van de OCMW-raad niet. Zij is geveld puur op de letter van de wet. Mijns inziens moet in deze casus eerder de geest van de opdracht van het OCMW voorop gesteld worden.
Ik zou graag de mogelijkheid behouden om na het vonnis van 1 maart (cfr. overname) mijn vennootschap eventueel te behouden en zelfstandige activiteit verder te zetten. De keuze wordt mij stilaan opgedrongen de boeken neer te leggen en alles te laten vallen waar ik zo hard voor gewerkt heb.
Ik word in dit land blijkbaar afgestraft om een ondernemend persoon te zijn en mijzelf in een inkomen te willen voorzien en werkgelegenheid te creëren voor anderen. Ik denk dat dit een

verkeerd signaal is. Als zelfstandige in moeilijkheden lijk ik door alle mazen van dit sociaal vangnet te glippen.
Als laatste wil ik ook opmerken dat mijn aanvraag geweigerd is op basis dat ik niet alle mogelijkheden uitput om van mijn werkloosheidsuitkering te genieten. Ik ben echter al drie maanden ernstig ziek. Ik ben het slachtoffer geworden op 7 december van ernstige zedenfeiten en ben bijgevolg ook werkonbekwaam. Het is toch een voorwaarde van de RVA dat u arbeidsgeschikt bent om uitkering te krijgen? Mijn sociale bijdragen zijn niet in orde en dus kan ik ook bij mijn mutualiteit niet terecht voor een uitkering wegens ziekte.
In dit opzicht heb ik dus geen recht op werkloosheidsvergoeding, en kan ik dit recht ook niet uitputten. Vervolgens voldoe ik dan ook mijns inziens aan alle voorwaarden tot maatschappelijke integratie. Kan mijn dossier in deze optiek dan niet herbekeken worden of eventueel in de geest van de wet en niet de letter?
Het OCMW vraagt mij eigenlijk om de administratieve cirkel rond te maken, dus de boeken van mijn vennootschap neer te leggen. Ik heb echter nog een jaar loon tegoed uit de vennootschap.
Mij aan te melden bij de RVA, waar ik geweigerd ga worden wegens arbeidsongeschiktheid.
De RVA stuurt mij door naar de mutualiteit, die sinds 1 januari 2010 niet in orde is. Ik kan dus geen uitkering voor ziekte ontvangen.
Weer terug te keren naar het OCMW waar ik deze keer dan wel geholpen kan worden...
Ik snap de logica niet en vraag mij af waarom er in mijn geval niet wordt gehandeld naar billijkheid.
Een beroep bij de arbeidsrechtbank zou na info bij de griffie verschillende maanden in beslag nemen.
Laat mij toe, toe te lichten dat ik met de maatschappelijke werkster wel een persoonlijk conflict heb gehad. Ik heb mij inderdaad op een moment kwaad gemaakt en mijn stem verheven. Ik ben echter steeds beleefd gebleven. Ik ben er mij van bewust dat ik dit op een andere manier had kunnen doen, maar dit mes snijdt ook aan twee kanten. Zij heeft bijna geen moeite gedaan om zich empathisch in te leven en zich heel afstandelijk of, erger nog, veroordelend opgesteld.
Ik heb een enorme schaamte moeten overwinnen om aan te kloppen bij het OCMW. Dit is voor mij op het ogenblik echter de laatste hulpweg. Ik ben echter geschokt over de denigrerende en schooldirectrice-achtige wijze waarop ik de deur ben gewezen door haar. Met een kluitje in het riet. Ik vraag echter niet meer dan een voorlopige, tijdelijke en kortstondige overbrugging. Eventueel een lening die ik terug zal betalen na afloop van het vonnis (dit gebeurt zoveel in OCMW's over heel Vlaanderen).
Het is frustrerend voor mij dat ik op een moment als dit waarop ik in mijn leven schaakmat ben gezet door de mazen van dit sociaal vangnet glip. Ik woon momenteel onder het café, ik heb al weken zonder verwarming/eten/medische zorgen/medicatie gezeten.
Ik zend u deze brief niet alleen voor mezelf, maar ook voor alle zelfstandigen in gelijkaardige situaties die blijkbaar nergens terecht kunnen. Wij zijn echter ook mensen als een ander en hebben ook recht op een menswaardig bestaan en de nodige ondersteuning op crisismomenten als deze.

Onderzoek:
Wij hebben dit verzoek gedetailleerd weergegeven omdat het wijst op de moeilijke relatie tussen het OCMW en een zelfstandige. Ook al mag het aandeel van de burger zelf niet geminimaliseerd worden.
Wij wijzen verzoeker erop dat voor beroep tegen beslissingen van het OCMW de rechtbank bevoegd is.
Uit ons onderzoek blijkt dat verzoeker, wat betreft arbeidsongeschiktheid en recht op ziektevergoeding, sinds 2007 niet in orde is met zijn sociale bijdragen en de vereiste documenten. Nadat verzoeker een aantal formaliteiten in orde brengt, ontvangt verzoeker een voorschot in afwachting van een beslissing bij het OCMW.

Besluit:

Het OCMW handelt in overeenstemming met de regelgeving. Toch is het de vraag of die regelgeving niet voor herziening vatbaar is. Verzoeker was zelf de oorzaak van het feit dat hij geen recht had op tussenkomsten. Het OCMW toont, na bemiddeling, de nodige billijkheid en coulance.

Beoordeling: ongegrond
Maar klacht toont toch de moeilijke situatie aan van een zelfstandige die een beroep wenst te doen op het OCMW.

overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201003-97
Voorrangsregeling.

Ik ben dakloos sinds 2,5 maand. Ik ben nog altijd officieel gedomicilieerd bij mijn vroegere vriendin, maar die wil mij laten uitschrijven, dus riskeer ik een ambtshalve afvoering. Omdat ik nog altijd bij die dame ingeschreven ben ontvang ik momenteel slechts een gedeelte van mijn werkloosheidsvergoeding (wegens zogezegd samenwonen met een vriendin die een invaliditeitsvergoeding ontvangt). Ik vraag mij af wat ik nu moet doen. Ik durf mij zelf op dat adres niet te laten uitschrijven omdat ik dan vrees volledig mijn werkloosheidsvergoeding te verliezen. Ik ben op zoek naar een nieuw onderdak maar dit is niet gemakkelijk ondanks alle hulp van mijn maatschappelijke assistente. Ik heb niets dan lof overigens. Dus dit is zeker geen klacht, maar ik vraag of het mogelijk is om ondertussen toch een referentieadres te krijgen bij het OCMW zodat ik ook mijn volledige werkloosheidsvergoeding kan innen en ik meer ruimte krijg ook op de privémarkt (ik heb al 50 adressen opgezocht).
Is dit een mogelijkheid? Welke stappen moet ik dan zetten? Het zou ook voor de verhuurder interessant zijn om een huurder te hebben die over zijn volledige werkloosheidsvergoeding beschikt.
Ik ben radeloos.
Ik ben nog geen zes maanden dakloos. Ik heb een box gehuurd voor mijn meubels: 90 euro per maand. Ik krijg af en toe onderdak van mijn ouders maar dat zijn hoogbejaarde mensen. Ik ben uit mijn huis gemoeten na relatieproblemen. Ik ben ingeschreven bij diverse huisvestingsmaatschappijen en ook via OCMW.

Onderzoek:
Wij ontvangen deze vraag in maart. Uit ons onderzoek blijkt dat verzoeker pas heel recent ingeschreven is voor een sociale stadswoning. Hij ging voor informatie en advies al naar een Woonwinkel. Uithuiszetting of het moeten verlaten van de woning geeft geen recht op voorrang voor een sociale woning. De Woonwinkel bezorgt hem zeker om de twee weken een lijst met 'te huur staande panden' op de privé woningmarkt. Qua sociale woningen is de toestand in Gent schrijnend. Als gevolg daarvan is de wachtlijst lang en als de Dienst Wonen voor een aantal vragers voorrang vraagt, dan wordt de lijst nog langer.
Om een referentieadres te krijgen moet verzoeker zich richten tot het OCMW. In de eerste plaats moet er sprake zijn van een ambtshalve afvoering. Voor het OCMW zal een verzoek tot ambtshalve afvoering echter onvoldoende zijn om een referentieadres toe te staan.
Een drietal weken later ontvangt verzoeker van het OCMW het bericht dat men het toewijzen van een woning aan het voorbereiden is. Er wordt even later, in april, een woning gevonden, maar volgens verzoeker is dat appartement om diverse redenen beneden alle peil zodat hij die woning weigert.
Uiteindelijk kan verzoeker per 19 november zijn referentieadres op het OCMW vestigen. Begin 2011 zal hij via de versnelde procedure voor daklozen een sociale woning kunnen verwachten.
Het OCMW dient de procedure te volgen in overeenstemming met de regelgeving en doet

dit ook.

Beoordeling: ongegrond

adequate communicatie
Verzoek: 201003-108
Nog niets gezien.

Sinds december heb ik geen inkomen. Nochtans is er een beslissing van het OCMW dat ik recht heb op leefloon van 980 euro, maar dat ik een deel moet terugbetalen (omdat ik een dag in de week zou hebben gewerkt zonder dit aan te geven).
Ik ga elke week drie keer om te horen wanneer ik mijn achterstallig leefloon ontvang, want ik ben een alleenstaande moeder. Ik zou meer dan 3000 euro tegoed hebben. Elke week hoor ik dat het geld gaat komen. Mijn kind kan niet naar school en we hebben geen energie meer omdat de budgetmeter niet kan gespijsd worden.
Vorige week is mij meegedeeld dat er woensdag was gestort. Tot op vandaag niets gezien.
Ik heb ook geen documenten ontvangen met een beslissing, maar ik weet van mijn assistente dat ik er wel degelijk recht op heb. Ik sta al maanden huur achter en wens niet meer te wachten. Ik ben 13 jaar in België en heb af en toe gewerkt. Ik ben nog altijd op zoek naar werk.
Volgens de VDAB zou ik twee jaar moeten uitkering krijgen om te kunnen werken.

Onderzoek:
Wij noteren deze vraag in maart en moeten herhaaldelijk aandringen bij het OCMW om een reactie te krijgen. Uiteindelijk ontvangen wij die reactie in oktober.
Volgens het OCMW werden de achterstallige bedragen uiteindelijk betaald: een deel op 23 maart, de rest begin april. Het OCMW deelt verder mee dat verzoekster leefloon categorie 3 (gezinshoofd) ontvangt. Het bedrag is op dit ogenblik 967,72 euro.
Verder spant het OCMW zich in om verzoekster te begeleiden bij het zoeken naar een job.
Waarschijnlijk is de onduidelijkheid, die verzoekster ervaart, het gevolg van inadequate communicatie. Onze indruk wordt benadrukt door het feit dat wij een half jaar moeten wachten op uitleg over dit dossier.

Beoordeling: gegrond
Als de ombudsvrouw al een half jaar moet wachten op uitleg over dit dossier, dan is het duidelijk dat de communicatie naar verzoekster evenmin optimaal was.

Aanbeveling:
Leg zaken duidelijk uit aan de OCMW-cliënt en geef sneller een antwoord als een vraag wordt gesteld.

doorschuifgedrag
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201003-111
Gent of Antwerpen?

Ik ben 23 jaar, momenteel verblijf ik op kot in Gent. Ik heb mijn beide ouders verloren op tienjarige leeftijd. Sinds mijn dertiende ben ik bij mijn grootouders in Antwerpen opgegroeid. Maar dat contact is verstoord. Ik studeer in Gent sinds september.
Het probleem is dat het Antwerpse OCMW mij doorstuurt voor leefloon, eerst naar Deinze (waar ik kort verbleef) en nu naar Gent maar dat ik terug word gestuurd naar Antewerpen. Ik

had de jongste maand geen inkomsten.
Ik was tot april 2009 gedomicilieerd in Antwerpen bij mijn grootouders. Zij stonden financieel in voor mij tot ik werd opgenomen in een ziekenhuis in Gent op mijn eigen verzoek. Ik zat op dat moment op kot in Gent. Ik wens geen binding meer met mijn .grootouders.
Ik was 13 maanden opgenomen in dat psychiatrisch ziekenhuis en heb het tegen de zin in van het ziekenhuis verlaten. Momenteel woon ik onder begeleiding.
Toen ik in het ziekenhuis was, kreeg ik leefloon van OCMW Antwerpen, als samenwonende.
Nadat ik het ziekenhuis had verlaten ging ik eerst met een vriendin in Deinze samenwonen en nadien vond ik een studio in Gent. Maar sinds het verlaten van het ziekenhuis zegt OCMW Antwerpen niet meer bevoegd te zijn maar wel OCMW Deinze.
OCMW Deinze zegt dat ik student ben en onder een specifieke regelgeving val: Antwerpen moet betalen.
Antwerpen zegt dat, als ik een studio heb in Gent ik moet aankloppen in Gent want daar is het OCMW bevoegd.
In Gent zeggen ze dat het overduidelijk Antwerpen is.
Dus terug naar Antwerpen: "Wij zijn zeker dat het Gent is, maar we zullen POD aanschrijven". Tot nu toe geen antwoord vanuit Antwerpen.
Concreet wil dit zeggen dat ik sinds 10 februari zonder enig inkomen zit. Ik doe ook geen beroep op mijn grootouders. Ik heb wel een studiebeurs en een voorschot van de sociale dienst van de universiteit ontvangen die ik gebruikt heb om te leven en huurwaarborg te betalen. Maar nu heb ik niets meer, want ik moet ook nog 1000 euro terugbetalen aan de sociale dienst van de universiteit.
Ik kom hier op aanraden van mijn begeleider om duidelijkheid te krijgen in verband met de verantwoordelijkheid van het OCMW en om dit geloop van het kastje naar de muur te stoppen.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat het OCMW Gent erkent dat verzoekster de laatste weken inderdaad wat 'van het kastje naar de muur' werd gestuurd. Dit is te wijten aan de wetgeving (wet betreffende recht op maatschappelijk integratie van 2002) en een 'bevoegdheidsconflict' tussen OCMW's.
Volgens het OCMW Gent werd het begin maart 2010 gecontacteerd door de begeleidster van verzoekster voor informatie en advies omdat verzoekster bij twee OCMW's niet geholpen werd en omdat beiden weinig informatie kregen en niet goed wisten wat er aan de hand was en wat zij verder dienden te doen.
Onmiddellijk na dat onderhoud werd de situatie binnen OCMW Gent besproken. De conclusie van het OCMW Gent was en is dat (ook volgens OCMW Deinze) OCMW Antwerpen bevoegd is en blijft op basis van het gegeven dat verzoekster als studente leefloon genoot via OCMW Antwerpen tijdens haar studies (op basis van haar adres in Antwerpen), en dit ondanks het feit dat zij ondertussen (tijdens de periode van toekenning van leefloon) officieel ingeschreven werd in Gent (adres van het ziekenhuis). Deze inschrijving dateert immers van na de toekenning van leefloon als studente door OCMW Antwerpen.
Volgens het OCMW Gent is duidelijk welk OCMW, volgens de wetgeving, bevoegd blijft voor de hele ononderbroken duur van de studie. Concreet is dit het OCMW van de gemeente waar de student in het bevolkings- of vreemdelingenregister (niet het wachtregister) is ingeschreven, op het moment van de aanvraag. Dit OCMW blijft bevoegd, ook al gaf het geen steun of was er een onderbreking in de steun, als de studies ononderbroken zijn, ongeacht een positieve of negatieve beslissing van het OCMW.
Dezelfde dag koppelde het OCMW Gent telefonisch terug naar de begeleidster. Er werd afgesproken dat verzoekster zich opnieuw zou aanmelden bij OCMW Antwerpen, wat blijkbaar ook gebeurde. Dit was omdat ook OCMW Deinze verzoekster doorverwees naar Antwerpen op basis van zelfde reden. Echter, OCMW Antwerpen verklaarde zich, net zoals OCMW Deinze, onbevoegd. Hierdoor diende de minister van Maatschappelijke integratie te beslissen welk OCMW bevoegd is.

Op 19 maart, enkele dagen voordat verzoekster zich tot de ombudsvrouw richtte, ontving het OCMW Gent van het Ministerie van Maatschappelijke Integratie een officiële brief waarin vermeld staat dat OCMW Gent ten voorlopige titel aangewezen wordt als OCMW om de aanvraag te behandelen onverminderd eventuele latere administratieve of rechterlijke beslissingen met betrekking tot territoriale bevoegdheid van de betrokken OCMW's. Dit dossier werd binnen het OCMW Gent onmiddellijk toegewezen aan een maatschappelijk werkster.
Enkele dagen later nam het OCMW Gent contact op met de begeleidster en de aanvraag werd behandeld.
Volgens het OCMW Gent is het allerbelangrijkste dat verzoekster uiteindelijk geholpen kan worden door een OCMW, in concreto OCMW Gent.
Toch vindt het OCMW Gent het niet correct dat deze cliënte wordt toegewezen, maar toch wenst het dat het dossier bij het OCMW Gent blijft en stelt het geen beroep in tegen de beslissing van de minister, dit in het belang van de cliënte.

Besluit:
De beslissing van de minister is moeilijk in overeenstemming te brengen met de regelgeving, maar is in het belang van verzoekster toch aanvaardbaar. Wij vellen geen oordeel over de beslissing van de minister. De onduidelijke regelgeving ligt trouwens

Beoordeling: geen oordeel
Wij spreken ons niet uit over de geldende federale regelgeving die aan de basis ligt van het doorschuifgedrag, noch over de beslissing van de minister die uiteindelijk in het belang van verzoekster is getroffen.

vertrouwen
zorgvuldigheid - fouten
professionaliteit
Verzoek: 201003-117
Jointje.

Ik woonde vroeger in Oostende.
Toen ik in Gent kwam wonen heb ik gewerkt bij de Stad Gent, periode 2004-2005. Ik heb dat contract niet verlengd, omdat ik iets anders wou doen maar ik kreeg wel een zeer gunstige evaluatie vanwege het Lokaal Werkgelegenheidsbureau en ik kon hiermee mijn cv aanvullen.
Vanaf 2005 heb ik ander werk gezocht en een opleiding van de VDAB gevolgd. Ik heb getuigschriften van VDAB-opleidingen logistiek assistent en verkoop.
Ik bood mij ook aan bij diverse interimbureaus, maar vond toch geen werk.
In de loop van 2005 bood ik mij dan aan bij het OCMW. Aan mijn maatschappelijk werkster toonde ik mijn goede evaluaties van de Stad Gent. Zij liet mij drie dagen testen afleggen bij een organisatie.
Daarna schreef die organisatie aan het OCMW dat ik niet in staat was om te werken. Echter, ik wil werken. Gedurende drie maanden heb ik mij verdedigd tegenover het OCMW en die organisatie.
Toen maakte ik duidelijk dat ik wou werken in een kringloopwinkel om daar te verkopen. Ik ben daar dan gaan werken, maar ik kreeg geen verkoopjob. Bovendien was er een incident met iemand anders die mij had geslagen en ik had mij verweerd. Na twee maanden had ik gedaan met die job.
Door de maatschappelijk werkster werd mij softdruggebruik verweten. Ik zou wel af en toe een jointje roken zeker volgens haar. Daarom verwees zij mij naar een drugscentrum om daar werk te zoeken. Ik vond dit geen ernstig idee en ben daar niet geweest.
In 2007 werd ik uit mijn woning gezet omdat ik mijn huishuur niet had betaald. Zo kwam ik in

een kraakpand tot ik begin dit jaar naar een opvanghuis trok. Ik zit daar nu twee maanden en mag daar ten hoogte zes maanden verblijven. Officieel heb ik mijn adres op het OCMW.
Bij het OCMW gaf mijn maatschappelijk werkster mijn dossier door aan haar collega. Via het OCMW had ik een aanvraag gedaan voor een sociale woning. Plots kreeg ik in het opvanghuis bezoek van die nieuwe maatschappelijk werker die mij kwam zeggen dat ik met een versnelde regeling spoedig een sociale woning zou hebben. Volgens hem zou ik immers geen werk vinden zolang ik geen echte huisvesting had.
Ik heb ook bij de VDAB een contactpersoon. Op hem heb ik geen kritiek.
Mijn maatschappelijk werker bood mij onlangs aan om een job te hebben als artikel 60.
Hij vroeg mij om opnieuw te gaan testen bij dezelfde organisatie van vroeger. Gezien mijn ervaring van vroeger zag ik dat niet zitten. Overigens, men zou mijn naam niet eens meer kennen.
Ondertussen ben ik muzikant. Ik speel een beetje in hiphop- en reggaegroepen. Ik heb geen opmerkingen op het OCMW zelf, maar ik betreur dat ik al vijf jaar geen ernstige kans heb gekregen om een job uit te oefenen, vooral door mijn vroeger maatschappelijk werkster en die organisatie die mij niet serieus hebben behandeld. Op de nieuwe maatschappelijk werker heb ik minder opmerkingen.
Mijn voorkeur gaat uit naar een job als logistiek assistent in een ziekenhuis. Voor zo een job heb ik trouwens al gesolliciteerd.

Onderzoek:
De wil van verzoeker om naar een ernstige tewerkstelling te streven wordt niet ontkend door het OCMW. Het OCMW wijst er wel op dat een aantal minpunten, die voor een belangrijk deel bij verzoeker zelf liggen, een ernstig probleem vormen.

Beoordeling: ongegrond
Diverse problemen die verzoeker aanbracht vinden een oorzaak bij hemzelf.

consequent handelen
zorgvuldigheid – fouten
Verzoek: 201004-146
Huurtussenkomst.

Wij hebben voor de maand juni 2009 geen 64 euro gekregen als huurtussenkomst.
Eerst hadden wij geen tussenkomst gekregen voor de maanden mei en juni.
Ondertussen kregen wij één tegemoetkoming. Dit werd wel degelijk rechtgezet maar wij missen nog een maand. Wij denken dat hier een misverstand is. Kan dit worden rechtgezet?

Onderzoek:
Na enig aandringen ontvangen wij van het OCMW de nodige informatie: het OCMW heeft de betalingen voor het gehele jaar 2009 nagekeken. Voor elke maand werd een huishuurtussenkomst van 64 euro uitbetaald.
Hierbij is het belangrijk te weten dat het OCMW elke financiële hulp achteraf betaalt. Dit gebeurt op het einde van de maand. Dit geldt ook voor de huishuurtussenkomst.
Wij delen dit mee aan verzoekers maar ontvangen geen reactie meer.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
doorschuifgedrag
Verzoek: 201004-154

Dupe.

Van 18 februari tot 20 mei ben ik geschorst door de RVA. Door echtscheidingsproblemen en verhuis heb ik de brief van de RVA niet gekregen waarbij ik werd opgeroepen om mijn stempelgeld te krijgen. Ik woon al 13 jaar in het land en heb daarvan 11 jaar gewerkt als uitbener.
Er is een discussie tussen OCMW Aalst (vroeger domicilieadres) en OCMW Gent voor wie de periode van 15 februari tot begin april leefloon aan mij zou moeten betalen Ik zit momenteel totaal aan de grond en ik vraag om eventueel een voorschot te bekomen (in afwachting van definitieve beslissing over bevoegdheid). Ik kan moeilijk de dupe zijn van een discussie tussen Gent en Aalst. Mijn huur moet betaald worden.
OCMW Aalst verwijst naar Gent want het huurcontract dateert pas van april.
OCMW Gent verwijst voor die periode naar Aalst, vermoedelijk omdat ik daar nog niet uitgeschreven was.
De Turkse professionele uitbeners, zoals ik, hebben hun werk verloren omdat Poolse arbeiders dit aan een lager tarief doen (die werken zelfs in het zwart tegen 4 euro per uur en betalen geen belastingen).
Ik ben opnieuw werkzoekende. En vanaf 20 mei begint mijn werkloosheidsuitkering.
Ik heb geen klachten over mijn maatschappelijke werksters.

Onderzoek:
Verzoeker stelde tegenover OCMW Gent dat hij vanaf midden februari in Gent verblijft, doch kon dit niet staven. Op 7 april diende hij een adreswijziging in naar Gent, op basis van een huurcontract dat inging op 6 april. Hierdoor heeft OCMW Gent voldoende redenen om aan te nemen dat verzoeker in Gent verblijft vanaf die datum. OCMW Gent komt verzoeker ietwat tegemoet door leefloon te verlenen met ingang van 1 april.
Bijkomend deed verzoeker op 30 maart nog een aanvraag tot het bekomen van leefloon bij OCMW Aalst, dat hem onmiddellijk 150 euro leefgeld verleende. Door deze uitbetaling heeft het OCMW van Aalst zich bevoegd verklaard tot en met maart 2010.
Twee OCMW's kunnen niet uitbetalen over eenzelfde periode.
.Wij delen deze informatie mee aan verzoeker die zich hiermee akkoord verklaart en ons bedankt omdat nu alles duidelijk is.
Er werd dus gehandeld in overeenstemming met de regelgeving, zonder dat hier sprake was van ongepast doorschuifgedrag.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn
Verzoek: 201004-159
Geen antwoord.

Naar aanleiding van een vorige klacht vroeg ik aan het OCMW de bevestiging van hetgeen zij aan uw dienst meegedeeld hebben aangezien ik daar eigenlijk tot op heden geen enkel geschrift van heb.
In principe gaat het dus louter om de bevestiging - maar dan rechtstreeks van het OCMW - van hetgeen zij uw dienst laten weten hebben. Mijn inziens is er dus geen enkele reden waarom het antwoord lang op zich zou moeten laten wachten.
Ik kreeg een antwoord binnen anderhalve maand van het OCMW maar ik vind dat het antwoord naast de kwestie is. Namelijk dat het OCMW zelf geen onderzoek instelt, maar volgens mij mogelijkerwijs valse verklaringen neerschrijft in een sociaal verslag.
Volgens mij staan in de verslagen manifest onjuiste gegevens.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat verzoeker pas na onze tussenkomsten, maar toch nog altijd op het eerste gezicht binnen een redelijke termijn, een antwoord terzake heeft gekregen op zijn brief (na anderhalve maand).
In dit geval kan men er van uit gaan dat het antwoord per kerende had kunnen gegeven worden. Uiteindelijk ging het om een weigering die al eerder - in een vorig stadium - was meegedeeld: namelijk inzage wordt geweigerd omdat er al in het kader van dit verzoek een rechtzaak lopende is.
Verzoeker blijft erbij dat het OCMW een eigen onderzoek weigert uit te voeren, terwijl het OCMW ons meldt dat zijn vraag kadert in een gerechtelijk onderzoek dat al lopende is.
Wij stellen vast dat de betichtingen uitgaande van de burger vooral slaan op strafrechterlijke feiten maar mogelijkerwijs ook deel uit kunnen maken van een burgerlijk geding of er ter minste ter sprake kunnen komen.
De ombudsvrouw kan niet tussenkomen wanneer een gerechtelijk onderzoek is gestart.
Zij kan verzoeker wel verwijzen naar de procedure die moet gevolgd worden als er inzage wordt gevraagd, wat verzoeker ook al heeft gevraagd in het dossier van zijn dochter. Ook die inzage werd geweigerd door het OCMW (rechtzaak lopende) en de beroepscommissie die tussenkomt bij betwistingen inzake inzagerecht heeft hier het OCMW gelijk gegeven. De ombudsvrouw raadpleegt ook de publicaties van deskundige professor Schram en vindt geen grond om de vaststellingen van de beroepscommissie te betwisten.
De brief heeft hij gestuurd op 9 april, hij komt iets te vlug naar ons (26 april) en wij vragen ook aan hem enige redelijkheid maar een maand later heeft hij nog geen enkel antwoord.
Na anderhalve maand krijgt hij antwoord van het OCMW na twee tussenkomsten van onze dienst.

Besluit:
Verzoeker had van de eerste keer en vlugger een antwoord op zijn vraag kunnen krijgen, maar anderhalve maand voor een brief is nog redelijk. Alles kadert duidelijk in een aanslepend conflict tussen verzoeker en het OCMW dat door de rechter zal worden beoordeeld.

Beoordeling: geen oordeel

redelijke termijn
vertrouwen
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201005-179
Verzaking.

Ik heb van het OCMW een duidelijke uitleg gekregen, maar volgens mij is er een fout gebeurd in de berekening. Ik heb een brief geschreven op 21 maart waarop ik tot nu toe, bijna twee maand later, geen antwoord heb gekregen.
Vorige maand heb ik geen leefloon gekregen. Gisteren kreeg ik enkel 82 euro en enkele kleinere bedragen. Dit is voor mij onbegrijpelijk.
Ik heb onder druk een papier ondertekend: "Ik verklaar hierbij afstand te doen van verdere hulpverlening vanaf 1 februari 2009." Reden: als ik steun ontvang van het OCMW houdt dit een risico in voor de verlenging van mijn verblijfsvergunning. Daarom verzaak ik vrijwillig aan verdere steunverlening vanaf 1 februari 2009.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat het OCMW zorgvuldig de procedure heeft gevolgd. Het ontbreken van een antwoord op de brief heeft het wantrouwen bij verzoekster echter aangewakkerd. Ook wij moesten in dit dossier herhaaldelijk aandringen op een antwoord.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond wat betreft de redelijke termijn.
Ongegrond wat betreft het zorgvuldig volgen van de procedure.

adequate communicatie
professionaliteit
efficiëntie en effectiviteit
Verzoek: 201005-194
Vonnis.

Het OCMW heeft beloofd om mijn huurachterstand van drie maanden te betalen, maar komt deze belofte niet na. Ik ben al maanden aan het afbetalen. Ik word nu uit mijn sociale woning gezet op basis van een vonnis en een deurwaarder. Met nog eens extra kosten.
Ik heb geen dagvaarding gezien om mij te melden bij de vrederechter. Alles werd door de maatschappelijke werkster geregeld.
Volgens het OCMW was alles betaald. Er kon dus geen vonnis zijn. Het OCMW heeft nagelaten tijdig de sociale verhuurmaatschappij WoninGent op de hoogte te brengen dat alles betaald was. De afspraak met het OCMW gebeurde voordat een vonnis is uitgesproken. De maatschappelijke werkster zou naar de rechtbank gaan, maar zij is niet gegaan. Zij heeft een mail gestuurd naar de rechtbank. Ik was er dus gerust in.

Onderzoek:
Verzoeker legt ons zijn probleem voor op 25 mei.
Uit ons onderzoek blijkt dat het OCMW eind december op de hoogte werd gebracht van de huurachterstand bij de huisvesingmaatschappij en toen verzoeker met een brief uitnodigde voor een gesprek. Pas eind januari meldde verzoeker zich. Hij verklaarde enkele maanden in het buitenland te hebben verbleven. Verzoeker verwachtte dat het OCMW een oplossing zou bieden voor de huurachterstand. Het OCMW nam onmiddellijk contact op met WoninGent. Er werd gevraagd om een passend en realistisch afbetalingsvoorstel te willen onderzoeken. Echter, een tiental dagen later ontving verzoeker al een opzegbrief. Bij niet-betaling zou worden gedreigd met een uithuiszetting.
Het OCMW werd door WoninGent doorverwezen naar een advocaat. Toen het OCMW contact opnam, weigerde deze advocaat elk overleg. Het OCMW stelde WoninGent hiervan op de hoogte, met een fax, om de zaak toch nog te kunnen regelen. Het OCMW besliste om het openstaande bedrag (1.017,80 euro) ten laste te nemen en meldde dit op 24 maart met een mail aan de advocaat. Op 29 maart volgde de betaling. Toch werd de zaak op 30 maart ingeleid voor de Vrederechter. Het was de bedoeling dat de maatschappelijke werkster zou aanwezig zijn, maar door ziekte lukte dit niet. Het OCMW had ook verzoeker gevraagd om zelf aanwezig te zijn, maar deze was evenmin aanwezig.

Bijgevolg kwam er een vonnis bij verstek in zijn nadeel. Het OCMW vindt dat alles werd gedaan om een uitdrijving te vermijden. Helaas kon dit niet worden verhinderd.
De ombudsvrouw vindt dat het OCMW niets kan worden verweten. Zij heeft wel bedenkingen bij de houding van WoninGent en neemt daarom contact op met de Vlaamse Ombudsdienst die oordeelt dat een aantal aspecten zeer dicht aanleunen bij de gerechtelijke procedure. Daarvoor zijn ombudsdiensten niet bevoegd. Niettemin neemt de Vlaamse Ombudsdienst contact op met verzoeker en met zijn advocaat. Uit dat contact blijkt dat een procedure op verzet is ingeleid. Pas na de uitspraak kan de Vlaamse Ombudsdienst een onderzoek starten.
Het OCMW deed dus al het mogelijke om voor de cliënt, op professionele wijze, een efficiënte en effectieve oplossing te vinden en probeerde hierover adequaat te communiceren zowel naar verzoeker als naar (de advocaat van) WoninGent. Het lag niet aan het OCMW dat het niet lukte zoals men het wou. Deels lag dit aan (de advocaat van)

WoninGent, maar wij zijn niet bevoegd voor de huisvestingmaatschappijen. Ook verzoeker zette zich onvoldoende in om de problemen te vermijden waarin hij zich bevindt.

Beoordeling: ongegrond
Er kan het OCMW niets worden verweten.
Wij zijn niet bevoegd voor de huisvestingmaatschappij WoninGent maar de uithuiszetting had hier vermeden kunnen worden.

consequent handelen
overeenstemming met regelgeving
professionaliteit
Verzoek: 201006-232
Zelfstandige.

Het OCMW heeft mij als zelfstandige in moeilijkheden niet correct verwezen naar het sociaal verzekeringscrisisfonds (deze info hebben ze dan te laat vernomen) en mij verplicht failliet te laten gaan vooraleer ze dan wilden iets aan mij dossier doen. Ze hebben mij in maart 450 euro voorschot gegeven en op de verkeerde rekening gestort en dat werd in beslag genomen door de bank. Ik had gevraagd om het op een rekening van de sociale kas te zetten.
Dit is eigenlijk niet wettelijk. Ik ben zelf geen handelaar (bijvoorbeeld winkelier), maar ik ben zaakvoerder van een bvba. Ze hadden mij moeten helpen als natuurlijk persoon.
Dus ik had als persoon recht op OCMW-steun. Ook al ben ik niet failliet gegaan.
Vanaf maart heb ik contact opgenomen met het OCMW omdat ik in de grootste miserie zat. Ik had geen inkomen meer. Ik ben zeker vriendelijk onthaald door mijn maatschappelijk werker. Toch heb ik de indruk dat zij het ook allemaal niet precies weet hoe een en ander in elkaar zit, wat haar bemoeilijkt om me vlug en vlot te helpen.
Zolang mijn vennootschap niet failliet was kon ik een sociale verzekering ten voordele van zelfstandigen in moeilijkheden aangaan. Een van de voorwaarden is: in een collectieve schuldenregeling zitten. Daar kan het OCMW mij begeleiden, maar dit is niet gebeurd. Ik vraag dit al sinds maart, maar ze heeft mij gezegd: wij kunnen niets voor u doen, want ge zijt zelfstandig en ge moet eerst failliet gaan.
De crisispremie bestaat maar sinds juni vorig jaar. Dus ik heb er bij de aanvang van mijn zaak niets over gelezen, maar je kan er toch van uit gaan dat een maatschappelijke adviseur mij toch moet correct verwijzen. Pas later ben ik te weten gekomen dat dit bestaat.
Volgens mij had ik gedurende zes maanden voorschotten op cirispremie kunnen krijgen als ze me correct hadden doorverwezen naar de sociale kas voor die crisispremie Ik voldeed aan de voorwaarden als ze mij ook geholpen hadden voor die collectieve schuldbemiddeling.
Concreet: ik zit van maart zonder enige inkomsten behalve een keer 450 euro die verkeerd gestort werd en in beslag is genomen. Ik had nochtans uitdrukkelijk gezegd op welke rekening dit moest komen. Daarop heeft de maatschappelijk werker gereageerd: ik zal nogmaals een voorschot aanvragen. Dat is geweigerd door de juridische dienst, zonder uitleg.
Dus als je zelfstandige bent dan geldt artikel 1 van het OCMW niet? Een zaakvoerder is geen handelaar (die moeten eerst failliet gaan), maar is wel een zelfstandige (zie bijvoorbeeld de wet op collectieve schuldbemiddeling).
Ondertussen ben ik uit mijn huis gezet omdat ik de huur niet kon betalen en dit via vonnis met kosten deurwaarder. En ben ik in de grootste miserie gekomen.
Ik ben dan uiteindelijk in mei failliet verklaard, maar omdat ik al een voorschot 'kreeg' van 450 euro zou ik pas op 28 juni 450 euro krijgen voor de tweede helft van juni.
Ik zou toch graag eens weten of ik nu correct behandeld en geadviseerd werd.
Natuurlijk ben ik dringend op zoek naar werk (ik ben bachelor in hotelbeheer), maar ik moet

9 maanden achter elkaar gewerkt hebben om recht te doen gelden op stempelgeld. Ik heb als zelfstandige 5 jaar gewerkt maar ik heb dus geen enkel recht opgebouwd. Had ik het geld gehad om die vennootschap deftig stop te zetten (voor een vereffening; dat kost 3000 euro plus schuld) dan had ik wel leefloon gehad, maar ik had dus niets meer over en zat dus in een enorme cirkel.

Onderzoek:
Wij ontvangen deze vraag in juni, maar het duurt tot oktober tot wij, na herhaald aandringen de versie van het OCMW ontvangen.
Uit ons onderzoek blijkt dat het OCMW werkt aan een draaiboek rond hulpverlening bij zelfstandigen, omdat dit altijd complexe situaties zijn. Het is daarbij niet noodzakelijk dat het OCMW alles regelt, er is ook een correcte doorverwijzing naar de juiste instanties nodig.
Bij elke aanvraag wordt er op maat gewerkt. Er is geen algemene regel voor alle zelfstandigen. Toch merken we hier bij een aantal klachten dat er een weerkerend patroon is bij klagers. Wel gaat het OCMW er van uit dat iemand die zelfstandig is voldoende inkomen voor zichzelf (en het gezin) kan genereren. Indien een zelfstandige zijn activiteit uitoefent, maar er onvoldoende inkomsten uit haalt, dan zal er - afhankelijk van de reden van de lage inkomsten - al dan niet steun worden toegekend. Groot probleem is om het maandelijkse inkomen van een zelfstandige te berekenen. Als uit het maatschappelijk onderzoek blijkt, dat er geen toekomst meer is voor de zelfstandige, zal het OCMW deze persoon oriënteren naar een stopzetting (of faillissement indien er geen stopzetting meer mogelijk is wegens teveel schulden). Het OCMW kan geen sponsor zijn van een zelfstandige.
Ook betreffende de situatie van verzoekster ontvangen wij de versie van het OCMW. Uit die versie blijkt dat de diverse aspecten van de vraag gedurende maanden grondig werden onderzocht. Er werd ook een aantal keer leefloon uitgekeerd. Later werd ook een tussenkomst in huurwaarborg van 1024 euro verleend, nadat de vrederechter had besloten tot uithuiszetting.
Het OCMW handelde professioneel en in overeenstemming met de regelgeving. Door de complexiteit van de situatie van verzoekster kon niet op alles onmiddellijk een oplossing worden aangeboden, maar eens de diverse aspecten waren onderzocht, werd alles consequent aangepakt.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gebrek aan adequate communicatie.
Er is duidelijk een ‘andere’ aanpak nodig om problemen met zelfstandigen beter te kunnen inschatten en te begeleiden.

Aanbeveling:
Maak draaiboek rond hulpverlening bij zelfstandigen. Tracht ook info te halen uit de klachten hieromtrent.

adequate communicatie
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201006-242
Arbeidskaart.

Ik kom uit Bulgarije. Ik woon sinds enige tijd in Gent.
Ik werkte in een vleesbedrijf. Ik heb daar mijn arbeidskaart afgegeven. Die werd naar Brussel opgestuurd en ik kreeg ze nooit terug.
Nu wil ik opnieuw werken, maar zonder arbeidskaart gaat dat niet. Hoe kom ik weer aan mijn arbeidskaart?
Dan ging ik naar het OCMW. Het OCMW heeft mij drie of vier maanden betaald. De laatste keer was vorige maand. Nu zit ik zonder geld. Wij wonen met vier mensen (waaronder mijn

moeder) samen. Ik sta drie maanden huishuur achter.
Ik ben naar het bureau Vreemdelingen gegaan. Daar heeft men mij mijn Belgisch overeenstemming met regelgevingidentiteitspapier afgenomen. Ik heb nu nog alleen mijn Bulgaarse pas.
Wij hebben trouwens een woningprobleem. Wij wonen met te veel mensen in een te klein appartement. Kan iemand mij helpen met een nieuwe woning te vinden?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat het bureau Vreemdelingen aan verzoekster op 9 maart een bevel betekende om het land te verlaten, op instructie van de federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). Reden was dat verzoekster aan de Vlaamse overheid had gemeld dat haar arbeidsovereenkomst was beëindigd op 25 november vorig jaar. Het bureau Vreemdelingen stuurde dan een fax naar DVZ met een nieuw arbeidscontract (dat weliswaar niet door beide partijen was ondertekend) en de vraag om het passende document af te leveren zodat verzoekster de kans kon krijgen om een nieuwe arbeidskaart aan te vragen. Het bureau Vreemdelingen ontving hierop geen antwoord en stuurt daarom een herinnering. Omdat ondertussen, sinds maart, meer dan drie maanden zijn voorbijgegaan, geven wij dit door aan de federale Ombudsman die dit verder behandelt.
Het OCMW bevestigt dat tot 19 april financiële steun werd verleend, omdat tot die datum een geldige arbeidskaart werd voorgelegd. Indien verzoekster in het bezit komt van een nieuwe arbeidskaart, dan kan zij een nieuwe steunaanvraag stellen. Het OCMW schakelt voor de communicatie een tolk in.
Het OCMW behandelt ook de steunaanvraag van de moeder, die zich aanvankelijk als zelfstandige wou vestigen. Hier is het sociaal onderzoek nog bezig.
Wat betreft de huisvesting heeft het OCMW contact met de huiseigenaar, in verband met de huidige situatie. De Dienst Wonen van het OCMW is ook bereid om verzoekers te begeleiden bij het zoeken van een andere woning.
Zowel het bureau Vreemdelingen als het OCMW handelen in overeenstemming met de regelgeving. Over de procedure - die niet eenvoudig is, maar zorgvuldig wordt gevolgd - wordt door het OCMW gecommuniceerd via een tolk.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:
Grondig onderzoek naar de werkelijke arbeidssituatie is, in dit dossier, aangewezen.

overeenstemming met regelgeving
adequate communicatie
Verzoek: 201006-244
Onduidelijk.

Ik beklaag mij erover dat mijn leefloon herhaaldelijk niet tijdig wordt gestort. Vorige maand heb ik geen leefloon gekregen en mijn zoon ook niet.
Ik vraag mij af wat er aan de hand is.
Ik ben analfabeet en kan moeilijk volgen. Ik heb heel wat medische kosten en schulden te betalen. Wat is er eigenlijk aan de hand?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat verzoekster voor een bepaalde maand niet tijdig werd uitbetaald door het OCMW. Zij woont immers samen met haar zoon en om het bedrag te kunnen berekenen waarop zij recht heeft, dient zij elke maand op tijd de loonfiches van die zoon te bezorgen. Indien het OCMW dat document op tijd ontvangt, wordt ook op tijd uitbetaald.
Er komt even later echter ook aan het licht dat verzoekster tot nader order geen leefloon

meer zal ontvangen. Het verstrekken van leefloon is immers aan voorwaarden verbonden. Een van die voorwaarden, die al langer werden meegedeeld, is dat verzoekster zich inschrijft voor een cursus Nederlands. Verzoekster werpt op dat zij analfabete is, maar er zijn ook cursussen Nederlands voor analfabeten. Verzoekster stelt ook dat haar gezondheidstoestand niet toelaat om lessen te volgen, maar op basis van de verklaringen van haar huisarts en de adviserende arts besluit het OCMW dat ook hier geen beletsel bestaat. Het uitstellen van beslissingen leidt er uiteindelijk toe dat zij een aantal maanden geen leefloon ontvangt en in een zeer erbarmelijke situatie terecht komt.
Er blijkt wel dat het OCMW amper een week vooraf de uitnodigingen voor de hoorzittingen opstuurt.
Bovendien blijkt uit verder onderzoek dat deze burger toch tracht tegemoet te komen aan de opgelegde voorwaarden maar dat ze de lessen niet kan volgen omdat er lange wachttijden zijn.
Het komt in dit dossier tot een rechtzaak.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond wat betreft het verzenden van de uitnodigingen voor de hoorzittingen; amper een week vooraf is te kort.
Bovendien komt dan, door het intrekken van het leefloon gedurende maanden, deze burger in zeer erbarmelijke omstandigheden terecht en is het zeer de vraag of hier art. 1 van de OCMW-wetgeving is gevolgd.
De opgelegde voorwaarden werden in eerste instantie door klager om allerlei redenen (analfabetisme, aanwijzingen ernstig ziektebeeld) niet gevolgd maar toen ze ze wenste te volgen was dat onmogelijk door de lange wachttijd. Het ging hier om een zeer kwetsbare maar ook koppige burger die uiteindelijk voor de rechtbank haar zaak heeft moeten aankaarten waardoor ze wegens maandenlang ontbreken van een leefloon in een diepe cirkel van armoede is terecht gekomen (stapels achterstallige facturen)

Aanbeveling:
Verzend de uitnodigingen voor de hoorzittingen tien dagen à twee weken vooraf om zo toe te laten dat een OCMW-cliënt tijdig iemand kan zoeken om zich te laten bijstaan.

professionaliteit
Verzoek: 201007-251
Bemoeizucht.

Ik begrijp niet waarom de maatschappelijke assistente zich moeit in de relatie tussen mij en mijn ex-vriendin. Ze verplicht mijn ex-vriendin de kinderen bij haar te laten domiciliëren en dit op een moment dat mijn vriendin stempelgeld krijgt.
Mijn vriendin en ik hebben samen afgesproken om de kinderen, die evenveel bij mij als bij haar zijn, bij mij te domiciliëren. Het kindergeld wordt voor de kinderen gebruikt. Ik wil dus klacht indienen over het gedrag van die maatschappelijke assistente. Ze zegt dat mijn vriendin zal geschorst worden als ze de kinderen niet op haar naam zet.

Onderzoek:
Een kind kan maar op een enkel adres ingeschreven staan. Het is belangrijk dat hierover tussen de beide ouders duidelijke afspraken worden gemaakt. Indien er betwisting blijft over het domiciliëren van de kinderen, dan kan men altijd een beroep doen op de rechter. Die zal dan beslissen waar ze gedomicilieerd moeten worden; dan beslist noch de moeder, noch de vader.
Het valt heel moeilijk te bewijzen of te beoordelen of de ex-vriendin al dan niet werd beïnvloed door de informatie van de maatschappelijk werkster. Het zijn echter de moeder en de vader die samen beslissen waar de kinderen gedomicilieerd worden, en niet de

maatschappelijk werkster. Het is wel de taak van de maatschappelijk werkster om advies te verstrekken. Het OCMW kan trouwens niet beslissen over werkloosheidsvergoedingen.
.Verzoeker blijft erbij dat de maatschappelijk werkster bepaalde zaken heeft willen opdringen. Verzoeker schermt ook met termen als discriminatie en racisme. Om dit verder te kunnen onderzoeken, wensen wij ook de versie te kennen van de ex-vriendin.
Op onze vraag komt echter geen reactie, zodat wij genoodzaakt zijn dit dossier af te ronden zonder dat alle elementen aan het licht gebracht kunnen worden.
Het is het volste recht - en zelfs de opdracht - van een maatschappelijk werkster om de burger advies te verstrekken, zeker als die erom vraagt. De verstrekte informatie moet correct en neutraal zijn. De zaken die door verzoeker worden aangehaald kunnen niet helemaal worden onderzocht, maar wij zien geen feiten waaruit blijkt dat het OCMW onprofessioneel handelde. Het is de burger die de keuze maakt, niet de maatschappelijke werkster.

Beoordeling: geen oordeel

consequent handelen
Verzoek: 201008-301
Onregelmatige uitbetaling.

Ik wil een klacht indienen tegen mijn maatschappelijke assistente die mij niet eerlijk behandelt. Ik vertrouw haar niet meer. Ze wil mij papieren laten ondertekenen dat ik, sedert mijn vrijlating uit de gevangenis op 11 mei, al verschillende maanden ongeveer 725 euro zou ontvangen hebben. Dit is echter niet waar. Ik mag elke week om wat geld gaan maar dat is telkens een ander bedrag (70 euro, 90 euro, 29 euro, 103 euro, ...). Het OCMW zou volgens mijn maatschappelijke assistente die 725 euro rechtstreeks doorgestort hebben naar het daklozencentrum waar ik verbleef, maar dat is ook niet waar. Er werd slecht 70,68 euro gestort voor de drie nachten dat ik daar verbleven heb. Ik krijg totaal geen respect van haar en als ik haar meld dat ik geen onderdak heb en ik zonder dat geld ook geen onderdak kan vinden, krijg ik van haar het antwoord: "Dat is nog zo erg niet, het is gelukkig nog goed weer."
Vandaag krijg ik dan weer het bericht van haar dat ik deze week niet om mijn geld moet komen, maar dat het donderdag gestort zal worden op mijn rekening. Alle weken is het iets anders.
Ik zou willen dat er meer regelmaat komt in de uitbetalingen en dat ik ook het volledige bedrag krijg waar ik recht op heb zodat ik mijn leven kan heropstarten.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat verzoeker al op diverse plaatsen tijdelijk woonde: opvangcentra, een vriendin, een tent, kraakpanden. Het OCMW doet inspanningen om voor verzoeker een definitieve huisvesting te zoeken, maar omwille van zowel het aanbod als financiële beperkingen is dit niet eenvoudig. Wat betreft de financiële aangelegenheden blijkt dat het OCMW de dagprijs rechtstreeks aan de onthaaltehuizen betaalt. Verzoeker ontvangt behalve zijn zakgeld geen betaling. Volgens het OCMW is verzoeker op de hoogte van deze werkwijze.
Verder stelt het OCMW dat er geen sprake is van individuele problemen tussen verzoeker en maatschappelijk werker. Volgens het OCMW heeft verzoeker het moeilijk met het nakomen van afspraken en het doorgeven van concrete informatie. Zaken die deel .uitmaken van het sociale en financiële onderzoek.
.Tot slot meldt het OCMW nog dat aan verzoeker een trajectbegeleider werd aangewezen, in het vooruitzicht van het zoeken van werk.
Het OCMW handelt dus consequent tegenover verzoeker.

Beoordeling: ongegrond

afdoende motivering
Verzoek: 201009-311
Installatiepremie.

Ik wens een installatiepremie van het OCMW maar men weigert mij die. Ik vraag waarom ik die niet kan krijgen.
Ik heb bijna geen meubelen en ben voor meer dan 66% invalide.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de vraag van verzoeker aan het OCMW dateert van 2007, toen hij verhuisde naar zijn huidige adres. Hij vroeg toen naar een installatiepremie, maar kwam toen niet in aanmerking omdat zijn inkomen te hoog was.
Naar aanleiding van zijn vraag aan de ombudsvrouw, onderzoekt het OCMW de situatie opnieuw. Er blijkt dat verzoeker het ondertussen financieel heel moeilijk heeft. Het OCMW neemt daarom ondermeer contact op met de collectieve schuldbemiddelaar. Het OCMW bekijkt ook, samen met AHROM (Vlaamse overheid), of hij recht heeft op een huursubsidie. Verzoeker wordt in dit verband begeleid door het OCMW.
Bij de intake gaf verzoeker de indruk dat zijn vraag aan en de weigering door het OCMW recent waren, terwijl dit na onderzoek dateert van 2007. Het is echter duidelijk dat hij het vandaag ook zeer moeilijk heeft en het OCMW heeft hier alert op gereageerd.

Beoordeling: ongegrond
Zowel in 2007 als nu nam het OCMW juiste beslissingen.

afdoende motivering

Verzoek: 201009-312
Referentieadres.

.Ik woonde vroeger in Brasschaat. Ik ben minstens zes maanden ambtshalve afgevoerd. Ik logeer nu in Gentbrugge, bij iemand die niet wil dat ik mij daar inschrijf. Ik heb een vraag gesteld aan het OCMW Gent om mijn referentieadres te kunnen vestigen op het OCMW, Onderbergen 86. Deze vraag is geweigerd. Ik ben van deze weigering telefonisch op de hoogte gebracht.
Ik vraag mij af wat de redenen zijn tot weigering.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat het OCMW Gent inderdaad deze vraag heeft behandeld. Verzoeker zou ook al in een tweetal Antwerpse gemeenten een referentieadres bij het OCMW hebben gevraagd. Daar werd die vraag geweigerd. Volgens het OCMW Gent is er sprake van oneigenlijk gebruik van een referentieadres en geeft daarvan de redenen op. Het OCMW bevestigt dat het antwoord aan verzoeker werd meegedeeld via de telefoon. Enige tijd later stellen wij echter vast dat verzoeker toch wordt ingeschreven op het adres van het OCMW, echter slechts voor enkele maanden tot hij zich laat inschrijven op een adres waar hij effectief gaat wonen.
Het OCMW geeft een afdoende motivering voor de weigering. In onze eigen contacten met verzoeker blijkt echter een uiterst geringe luisterbereidheid en snelle ontvlambaarheid. Deze elementen dragen bij tot een moeilijke communicatie en allicht ook tot de indruk bij verzoeker dat het hem allemaal onvoldoende wordt uitgelegd.

Beoordeling: ongegrond

hoffelijkheid
adequate communicatie
professionaliteit
Verzoek: 201009-319
Dictator.

Ik ben het slachtoffer van haat, jaloezie, onbegrip, enzovoort. Het is mijn hoop dat mijn menselijke waardigheid wordt erkend en dat de waarheid wordt gesproken.
Door omstandigheden moet ik gebruik maken van ondersteuningspakketten en bij deze wil ik ook hulde brengen aan de mensen die mij helpen: het OCMW en een vzw. Het raakt mij diep hoe die mensen mij en anderen in zulke omstandigheden helpen. Toch zijn er enkelen die als een dictator misbruik maken van de zwakke positie van andere mensen.
In een bepaalde organisatie bijvoorbeeld worden uitspraken gedaan die niet kunnen. Bezoekers worden geaffronteerd, maar durven niet reageren omdat ze anders worden buitengezet. Een tweetal weken geleden waren de deuren ook gesloten zonder enige verwittiging en ondertussen stonden wel vijftien hongerige mensen voor de deur te wachten. Dit doet mij pijn. Ik draai echter niet rond de pot en ik zeg het zoals het is. Daardoor wordt ik echter weggejaagd.
Toen ik de voorzitter van het OCMW mijn hulde wou laten blijken omdat hij zich tussen ons voegde en omdat hij elke dag opkomt voor de zwakkeren, werd ik direct teruggefloten. Ik had eerst toestemming moeten vragen, maar we leven toch in een vrij land en niet in een dictatuur. En zo zette de dictator van die organisatie bijvoorbeeld een medewerker tegen mij op en die heeft mij op de grond geduwd. Ondertussen werd er ook de Politie bij betrokken en die gaf mij de raad er gewoon weg te blijven. Ik sta hier trouwens niet alleen, ook anderen vinden dat de verantwoordelijke zich als een dictator gedraagt, maar zij moeten zwijgen. Ik niet.
Overal waar ik kom om eten te halen wordt ik nu geweigerd. Ik ben ervan overtuigd dat de dictator iedereen tegen mij opzet. Ik word met een kluitje in het riet gestuurd. "Er zijn te veel klachten over u", zeggen ze dan. Of: "Uw papier is vals." Nochtans zijn mijn papieren ondertekend door de schitterende dame van het OCMW die mijn dossier in handen heeft en ook het logo van het OCMW staat erop. Ik heb de waarheid gesproken en het is mijn grote hoop dat ook anderen de waarheid spreken, maar ik vrees van niet. Toch wil ik niet meer dat men mij tegen de grond slaat. Ik wil dat men mij erkent in mijn menselijke waarde.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat op een van de doorverwijsbrieven een foutieve datum werd ingevuld. Door die foutieve datum werd een voedselpakket geweigerd in de vzw.
Over de zaken die gebeur(d)en in de vzw spreken wij ons niet uit omdat wij daarvoor niet bevoegd zijn.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond wat betreft de foutieve datum op een doorverwijsbrief.
Wij spreken ons niet uit over de vzw.

overeenstemming met regelgeving
coulance
adequate communicatie
Verzoek: 201009-328

Geen leefloon.

Ik heb sinds eind juli mijn leefloon nog niet ontvangen. Ik heb mijn dossier bij het OCMW van Sint-Amandsberg, maar woonde in Wondelgem bij mijn moeder. Mijn partner zit in de gevangenis en ik word begeleid door een justitieassistente. Ik moet een boete betalen en als ik dat niet op tijd doe, word ik opgesloten. Toen ik bij mijn moeder ging wonen ben ik van categorie 1 naar categorie 3 gegaan. Ik kreeg een leefloon van iets meer dan 900 euro, maar dat wordt me om de veertien dagen uitbetaald, dus 450 euro. Om terug naar categorie 1 te gaan heb ik beslist om alleen te gaan wonen. In afwachting dat ik iets vind, mag ik op een kamer bij een vriend in Lovendegem. Dus zeggen ze in Sint-Amandsberg: uw leefloon moet door Lovendegem geregeld worden.
De laatste keer dat ik leefloon kreeg, was eind juli 2010. De consulente zegt dat er administratieve problemen zijn. Ik moet nu woensdag 15 september naar het OCMW van Lovendegem maar ondertussen heb ik geen geld. Ik krijg wel voedselpakketten maar daarmee kan ik mijn rekeningen niet betalen. Mijn boete is weer niet op tijd betaald.
Verleden week kreeg ik 50 euro van de Noodkas. Ik woon sinds 12 september in Lovendegem, dus moeten ze mij mijn geld tot die datum vanuit Gent nog uitbetalen.
Waarom ze moeilijk doen, weet ik niet.

Onderzoek:
Bij ons onderzoek bevestigt het OCMW dat de maatschappelijke werkster had aangeraden om tijdelijk bij iemand in te wonen. Toen bleek dat dit in Lovendegem zou zijn, had de maatschappelijke werkster erop gewezen dat dan het OCMW van Lovendegem bevoegd zou worden. Het verblijf buiten Gent blijkt uiteindelijk zeer kort te zijn en verzoekster gaat opnieuw bij haar moeder inwonen.
Verder ontvangt verzoekster wel degelijk leefloon categorie 3. Dat is meer dan categorie 2 waarop zij eigenlijk recht heeft. Die beslissing werd genomen omwille van de moeilijke sociaal-financiële toestand van verzoekster (ondermeer een dochter in bijzonder onderwijs waarvoor geen alimentatie wordt uitbetaald).
Tot slot blijkt dat alle betalingen op tijd gebeuren.
De versies van verzoekster en OCMW over de communicatie in verband met de bevoegdheid als men buiten Gent gaat wonen, sluiten niet op elkaar aan. In elk geval handelt het OCMW in overeenstemming tot de regelgeving en toont het zich coulant om een leefloon in een hogere categorie toe te kennen.

Beoordeling: ongegrond
Alleen in verband met de communicatie, over de bevoegdheid van het OCMW Gent indien verzoekster buiten Gent zou gaan wonen, is er enige tegenspraak tussen de versies van verzoekster en OCMW.

overeenstemming met regelgeving
afdoende motivering
Verzoek: 201009-349
Geen beslissing.

Ik woon samen met mijn moeder. Samen hebben wij een leefloon van ongeveer 950 euro.
Het OCMW wil, zonder de beslissing van de raad af te wachten, mijn leefloon intrekken. Dus eind deze maand zou ik niet betaald worden maar ook het bedrag van mijn moeder wordt dan niet aangepast.
Ik meen dat dit niet kan. Wij zitten dan onder het levensminimum en er is nog geen beslissing van de raad.
Mijn leefloon zou ingetrokken worden omdat ik te weinig pogingen zou doen om werk te zoeken. Ik ben 26. Ik heb geen diploma, wel enkele jaren een opleiding voor tuinbouw. Ik

word telkens geconfronteerd met de vraag of ik ervaring heb.

Onderzoek:
Het is de OCMW-raad die de beslissing moet nemen en verzoekers moeten eerst worden gehoord, tenzij er sprake is van fraude. Natuurlijk zijn er voorwaarden verbonden aan het ontvangen van leefloon. Volgens het OCMW is dit geen absoluut recht. Dit is juist maar er is wel het artikel 1 van de OCMW-wet en de hooplicht.
Verder blijkt dat enkele dagen nadat verzoeker zich tot ons richt, het Bijzonder Comité Sociale Dienst beslist om hem uit te nodigen op een hoorzitting. Na de hoorzitting beslist het OCMW dat verzoeker alle kansen heeft gekregen om zijn werkbereidheid te tonen maar dat hij niet voldoet aan de 'werkbereidheidsvoorwaarde'. Er wordt dus beslist om hem geen leefloon meer uit te keren. Alleen aan de moeder wordt nog leefloon als samenwonende uitgekeerd.
Het OCMW handelt, na onze tussenkomst, in overeenstemming met de regelgeving en motiveert op afdoende wijze de beslissing nadat verzoeker is gehoord wordt de beslissing genomen. Een schorsing zonder de cliënt te horen is echter in strijd met de hoorplicht.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure
adequate communicatie
Verzoek: 201010-365
Ik krijg geen geld.

Ik woon 19 jaar in België. Eerst in Oostende en sinds 15 jaar in Gent. Ik verblijf legaal in het land.
In november 2009 ben ik na vier maanden vrijgekomen uit de gevangenis. Toen ik vrijkwam ben ik onmiddellijk naar het OCMW gegaan.
Ik ben mijn verblijfskaart kwijt. Ik denk dat de Politie die heeft afgenomen.
Misschien heb ik mijn medische kaart nog wel.
Ik heb geen geld, geen adres, ik slaap op straat en krijg soms eten bij vrienden.
Het Transithuis wil mij niet helpen.
Ik ben recent nog naar het OCMW geweest maar ik krijg geen geld.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de Dienst Burgerzaken verzoeker nieuwe verblijfsdocumenten kan bezorgen, zodra hij een adres heeft. Om een adres te hebben, is er huisvesting nodig. Het OCMW is actief bezig met het zoeken van huisvesting. Het ziet er naar uit dat dit, omwille van de psychologische problemen van verzoeker, in een psychiatrisch centrum zal zijn. Voor meer informatie kan verzoeker terecht bij de maatschappelijke werker.
De betrokken diensten volgen zorgvuldig de procedure. Het is duidelijk dan de communicatie niet optimaal verloopt, maar dit is te verklaren door de psychologische problematiek van verzoeker, het gebrek aan kennis van de taal en het feit dat verzoeker nagenoeg onbereikbaar is door het ontbreken van reguliere huisvesting, telefoon of mail.

Beoordeling: ongegrond

adequate communicatie
afdoende motivering
zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing

Verzoek: 201010-369
Vakantie.

Ik ontvang leefloon. In februari vroeg ik aan de maatschappelijke werker om ook voor mijn zoon leefloon te krijgen. Mijn zoon is een keer mee geweest naar het OCMW.
Nu vroeg ik onlangs naar de stand van zaken. Mijn zoon was toen - juli en augustus - met vakantie bij familie in Zweden en Engeland. De maatschappelijke werker beweerde toen dat hij niet bij mij verbleef.
Op 18 september ging ik nog eens naar het OCMW. De maatschappelijke werker zei toen dat zal worden beslist dat aan mijn zoon geen leefloon zal worden uitgekeerd. Hij gaat naar een BUSO-school.
Eigenlijk wil ik ook een andere maatschappelijke werker.

Onderzoek:
Na herhaald aandringen ontvangen wij de versie van het OCMW dat stelt dat de zoon in februari meerderjarig is geworden. De moeder zou voor hem leefloon hebben aangevraagd in maart of april 2010. Normaal gezien gebeurt er een 'ambtshalve toekenning' van het recht op leefloon aan de zoon. Volgens het OCMW zijn de afspraken hierover met de maatschappelijke werker fout gelopen.
Verzoekster ging er blijkbaar ten onrechte van uit dat de vraag voor leefloon voor de zoon negatief zou worden beantwoord. Het OCMW neemt zorgvuldig een weloverwogen beslissing, die op afdoende wijze wordt gemotiveerd. Het OCMW geeft toe dat de communicatie niet adequaat gebeurde. Verzoekster krijgt een andere maatschappelijke werker.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Gegrond wat betreft de communicatie.
Ongegrond wat betreft de beslissing om aan de zoon leefloon uit te keren (want verzoekster ging er duidelijk ten onrechte van uit dat die beslissing negatief zou zijn).

overeenstemming met regelgeving
afdoende motivering
Verzoek: 201010-394
Onder het levensminimum.

Sinds eind september krijgt mijn zoon geen leefloon meer, wij zijn samenwonend. Voor de maand september kreeg ik minder dan het gewaarborgd minimum inkomen en zelfs minder dan toen mijn zoon nog een samenwonend leefloon kreeg. Ik heb dat geld ontvangen begin oktober.
Hoe kan dit? Dit betekent dat ik moet leven (samen met mijn zoon) van 406,46 euro en twee tussenkomsten van 19 euro voor huur en energie en 100 euro onderhoudsgeld van mijn man. Dus ik zit onder het levensminimum in september. Toen mijn zoon nog een inkomen had, kreeg ik 396,76 euro en twee keer 38 euro als tussenkomst. Mijn zoon zijn leefloon is geschrapt in september, dus hij heeft niets gekregen voor september. Dus nu ontvang ik zelfs minder als toen mijn zoon een leefloon als samenwonende kreeg. Ik ben nu echt bijna aangewezen om te bedelen. Ik ga om voedselpakketten (waar ze ook al moeilijk doen).
Mag ik vragen of dit wel overeenkomstig artikel 1 van de OCMW-wetgeving is?
Het leefloon van mijn zoon is al ingehouden voor september vooraleer er een beslissing is genomen door de Raad. Kan dit?
Hij zou te weinig zoeken naar werk. Mijn zoon heeft geen diploma, geen ervaring, en het is echt heel moeilijk om aan de slag te gaan voor hem. Ik zit er wel achter.
Mijn zoon moet donderdag voor de Raad komen.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat moeder en zoon door het OCMW, volgens de wetgeving op het leefloon, worden beschouwd als samenwonend. Het verlenen van leefloon is overigens geen absoluut recht. Wel heeft elke mens recht op een menswaardig bestaan. Er zijn hieraan voorwaarden verbonden, zoals het zich inzetten om een activering aan te vatten. In dit geval stelt het OCMW dat deze wil er niet is. Uit onderzoek blijkt ook dat, door het jarenlang ondersteunen door het OCMW, er een soort afhankelijkheid is ontstaan door verschillende familieleden. Er zijn geen belemmeringen om werk te zoeken zichtbaar noch bij moeder, noch bij de zoon.
Verder blijkt dat het OCMW de zoon heeft uitgenodigd op een hoorzitting. Na de hoorzitting beslist het OCMW dat verzoeker alle kansen heeft gekregen om zijn werkbereidheid te tonen maar dat hij niet voldoet aan de 'werkbereidheidsvoorwaarde'.
Er wordt dus beslist om hem geen leefloon meer uit te keren. Alleen aan de moeder wordt nog leefloon als samenwonende uitgekeerd.
Het OCMW handelt in overeenstemming met de regelgeving en motiveert op afdoende wijze de beslissing.

Beoordeling: ongegrond
Klagers kunnen zich tot rechtbank wenden en doen een beroep op pro-deo advocaat.

zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201011-413
Gezinshoofd.

Ik heb een deel van mijn werkloosheidsvergoeding moeten terugbetalen aan het ACV omdat de dame die bij mij heeft gewoond, leefloon heeft gekregen.
Deze dame heeft nagelaten deze samenwoonst aan het OCMW te melden.
Er is hierover geen informatie aan mij meegedeeld.
Kan ik mijn teruggevorderde werkloosheidsvergoeding terugvragen aan het ACV of de RVA als het OCMW de zaken rechtzet met die vrouw?
Ik ben mogelijkerwijs in die hele zaak verkeerd geïnformeerd door het ACV die zich hiervoor heeft verontschuldigd.

Onderzoek:
Volgens het OCMW blijkt dat van 1 april tot 31 oktober 2009 de vrouw samenwoonde met verzoeker. Aanvankelijk werd door het OCMW aan deze vrouw een levensminimum als alleenstaande uitgekeerd, omdat het sociaal onderzoek eerst uitwees dat zij enkel een kamer huurde bij verzoeker. Zij beschikte over een eigen huurcontract en in de kamer bevond zich alles dat erop wees dat zij er als alleenstaande verbleef.
Verzoeker ontving toen een werkloosheidsvergoeding als alleenstaande, doch dat was door het OCMW niet gekend (en was ook geen voorwerp van het sociaal onderzoek omdat het OCMW uitging van de alleenwoonst van de vrouw).
De RVA deed dan blijkbaar vaststellingen van samen- of inwoonst bij verzoeker, waardoor zijn werkloosheidsvergoeding werd verlaagd.
Verzoeker wendde zich toen tot het OCMW. Verder sociaal onderzoek wees uit dat hij en de vrouw als 'geen verwante samenwonenden' geregistreerd stonden in het rijksregister.
Na bespreking met de vrouw besliste het OCMW daarop om de vrouw voor de bewuste periode een levensminimum als samenwonende (in plaats van als alleenstaande) toe te kennen en de te veel verleende financiële steun voor die periode terug te vorderen.
Verzoeker werd binnen het OCMW doorverwezen naar de Juridische Dienst en werd daar geadviseerd, in functie van de eventuele recuperatie van de teruggevorderde werkloosheidsvergoeding. Volgens het OCMW is het onzeker of verzoeker het - door het ACV teruggevorderde bedrag - zal kunnen recupereren.

Het OCMW volgde de gebruikelijke procedure. Over het ACV spreken wij ons niet uit, omdat wij hiervoor niet bevoegd zijn.

Beoordeling: ongegrond

adequate communicatie
overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing
Verzoek: 201011-448
Burgerlijk Wetboek.

Mijn man is drie jaar geleden gestorven en ik heb nog schulden aan de banken. Ik ben ook veel ziek. Ik heb dit eind september of begin oktober voorgelegd aan de maatschappelijke werksters, die bij mij thuis zijn geweest.
Ik wens budgetbegeleiding. Ik wens geen budgetbeheer noch collectieve schuldbemiddeling. Volgens het Burgerlijk Wetboek kan men mij dat niet opleggen. Waarom wordt die budgetbegeleiding geweigerd? Ik heb hierover trouwens niets op papier ontvangen.
Ik heb die vraag al gesteld aan het OCMW, maar ik ontvang geen duidelijk antwoord.

Onderzoek:
Ons onderzoek bevestigt dat het OCMW - volgens de wetgeving - geen collectieve schuldenregeling of budgetbeheer kan opleggen.
Volgens het OCMW heeft verzoekster een grote schuldenlast. Zij heeft een aantal afbetalingsplannen lopen. Die schuldenlast is te hoog, in vergelijking met haar inkomen.
Op die manier betaalt zij enkel intresten en kosten. Nog volgens het OCMW is collectieve schuldenregeling de enige zinvolle oplossing en een manier om op termijn uit de schulden te geraken. Het OCMW weet dat verzoekster alleen budgetbegeleiding wenst, maar vindt dat hiermee geen enkele meerwaarde geboden wordt. Zo komt zij, volgens het OCMW, steeds meer in de schulden door de oplopende kosten en intresten. Het OCMW begrijpt zeker dat verzoekster de zaak in handen wil houden en die niet wil overlaten aan een schuldbemiddelaar, maar vreest dat zij zonder collectieve regeling nooit uit de problemen geraakt.
Verzoekster heeft gelijk als zij het over de wetgeving heeft. Het OCMW houdt zich daar ook aan, maar wijst de cliënt wel op de consequenties wat door verzoekster mogelijkerwijs verkeerd wordt geïnterpreteerd.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:
We raden mevrouw toch aan om zicht te laten begeleiden en het advies van het OCMW niet in de wind te slaan.

zorgvuldigheid - procedure
continuïteit
adequate communicatie
Verzoek: 201011-449
Drie op één jaar.

Ik ben een Russisch-Belgische student. Ik ben niet schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gebracht van het inhouden van mijn leefloon. Dit is nu al drie maanden dat leefloon is ingehouden. Tot vandaag is de beslissing mij niet schriftelijk meegedeeld.

Ik heb een integratiecontract ondertekend.
Ik had trouwens op 9 november een afspraak met de maatschappelijke werkster, die echter op die dag met vakantie was. Ik heb een kaartje waarop die afspraak geschreven is door haar.
Ik heb ondertussen drie verschillende begeleiders gehad. Ik heb nu donderdag weer een afspraak. Drie verschillende begeleiders, dit maakt het niet echt overzichtelijker. Is dit de reden dat ik nog niet schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte ben gesteld waarom mijn leefloon is ingehouden?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat het OCMW betreurt dat verzoeker op korte tijd verschillende begeleiders had. Dit lag aan factoren die niet konden worden vermeden: uitdiensttreding en ziekte. Bijvoorbeeld kon de afspraak van 9 november daardoor niet worden gehandhaafd.
Het OCMW zocht een oplossing en duidde een voorlopige begeleider aan. Sinds 1 december is er daarom een nieuwe maatschappelijke werkster.
Wij vragen ook uitleg waarom verzoeker al enkele maanden geen leefloon meer ontving. In januari werd beslist om een leefloon als alleenstaande toe te kennen. Dit leefloon was gekoppeld aan een ‘geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie' bij studies met een voltijds leerplan. De einddatum van deze beslissing was 31 augustus. Volgens het OCMW was verzoeker op de hoogte van deze beslissing en van deze einddatum.
Om een verlenging te kunnen vragen had verzoeker de plicht om de examenresultaten aan zijn begeleider over te maken. Aan deze vraag werd een aantal keren herinnerd, ook via zijn moeder. Uiteindelijk bleek dat hij niet had deelgenomen aan de tweede examenzittijd en dat hij zijn eerste jaar opnieuw zou doen. Het recht op maatschappelijke integratie is een individueel recht en belangrijke zaken diende de maatschappelijke werkster met verzoeker zelf te bespreken. Verzoeker werd herhaaldelijk uitgenodigd, maar pas op 23 november kwam hij langs en kon een beslissing worden voorbereid om het leefloon te verlengen.
Tot slot deelt het OCMW mee dat verzoeker in september geen leefloon ontving wegens het uitoefenen van een vakantiejob.
Het OCMW geeft een consistente uitleg waaruit blijkt dat de procedure zorgvuldig werd gevolgd; aan het ontvangen van leefloon zijn voorwaarden gekoppeld. Het OCMW streefde ook naar continuïteit in de dienstverlening, wat niet altijd even goed lukte. Indien er onvoldoende adequaat werd gecommuniceerd, dan lag dit vooral aan verzoeker.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Beslissingen zoals het inhouden van leefloon moeten schriftelijk worden gemotiveerd.

consequent handelen
professionaliteit
hoffelijkheid
Verzoek: 201012-456
Afspraak.

Ik kwam op 24 november op het kantoor van de ombudsvrouw. Ik werd bediend door een medewerker. Het was in verband met mijn dossier, dat in het OCMW wordt behandeld. De medewerker kon de contactpersoon in het OCMW niet aan de telefoon krijgen en hij stuurde mij naar het OCMW in de hoop dat ik daar, zonder afspraak, die persoon kon spreken.
Daar aangekomen, gaf men mij een afspraak voor 26 november.
Die vrijdag ging ik, volgens afspraak, naar het OCMW maar men kon mij niet bedienen. Ik kreeg een nieuwe afspraak voor vandaag, woensdag 1 december.
Vandaag (1 december) ging ik dus, volgens die nieuwe afspraak naar het OCMW. Men kon mij opnieuw niet bedienen. Men gaf mij nog eens een nieuwe afspraak voor 7 december. Ik hoop dat men mij dan kan bedienen en dat ik de stand van zaken van mijn dossier kan

vernemen.

Onderzoek:
Het OCMW deelt aan de ombudsvrouw de redenen mee waarom men verzoeker niet kon te woord staan op de gemaakte afspraken. In elk geval is dit voor correctie vatbaar.

Beoordeling: gegrond

vertrouwen
Verzoek: 201012-469
Ingestort.

Op 21 oktober is ons appartement ingestort. Wij verbleven toen drie dagen bij de zoon van mijn vrouw.
Daarna kregen wij een noodwoning. Wij zitten daar in een zetel waar wij pijn van krijgen, te kijken naar een televisietje dat wij hebben gekregen. Tegen februari zullen wij die noodwoning moeten verlaten. Tegen die datum zouden wij graag een andere woning hebben.
Het OCMW zegt dat wij kans maken op een sociaal appartement.
Dit zou de 15de voorkomen (overmorgen) en de 17de zouden wij nieuws hebben. De Dienst Wonen van het OCMW heeft ons dat gezegd.
Wij hebben er echter geen vertrouwen in. Die noodwoning is niet goed voor ons. Mijn vrouw ligt soms te schudden en te beven, want zij maakte het mee toen die instorting gebeurde. Straks is het februari en hebben wij geen woning meer.
In dat ingestorte appartement staan onze meubels en liggen onze kleren nog. Wij zijn ook al naar het stadhuis geweest, maar daar luistert niemand naar ons. Ik heb in niemand nog vertrouwen.
Ik zal de televisie verwittigen en ze zullen dat allemaal mogen uitleggen. Als hier Bulgaren of andere vreemdelingen toekomen, dan krijgen zij onmiddellijk een sleutel en kunnen zij in een huis gaan wonen.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat, na bemiddeling van het OCMW, een huisvestingmaatschappij heeft beslist om verzoeker een woning aan te bieden. Verzoeker gaat het appartement bezoeken en stemt ermee in om te huren.
Het OCMW onderzoekt ook of er kan worden geholpen bij de verhuis.
Over de bewering over vreemdelingen, of die al dan niet juist is, blijkt uit vroeger onderzoek dat het toewijzen gebeurt volgens de criteria van de Vlaamse wooncode.
Het OCMW heeft zich actief ingezet om eerst een noodwoning en daarna een definitieve huisvesting te kunnen regelen.

Beoordeling: ongegrond

Verzoek: 201001-29
Gelijkvloerse woning.

Ik ben sinds 2008 ingeschreven voor een woning van de Stad Gent en ook bij het Sociaal Verhuurkantoor van het OCMW. Ik ben ook ingeschreven voor een sociale woning bij een aantal huisvestingmaatschappijen. Voor zover ik mij herinner heb ik in de loop van 2009 overal per brief mijn dossier geactualiseerd.
Nu woon ik in een studio op de tweede verdieping. Ik ben 33% gehandicapt en de smalle

trap is ontzettend moeilijk voor mij. Daarenboven is de wc op het gelijkvloers.
Ik werd in 2008 geopereerd aan mijn rug en mijn voet. In 2009 had ik nog een ongeval.
Ik zit bij het OCMW in collectieve schuldbemiddeling en houd maandelijks 650 euro over.

Ik vraag mij af of er geen manier bestaat om zo spoedig mogelijk aan een andere woning, liefst op het gelijkvloers, te geraken.

Onderzoek:
De Dienst Wonen van de Stad Gent bevestigt dat verzoekster sinds ongeveer twee jaar is ingeschreven voor een woning. Dit betekent echter dat, gezien de omvang van de lijst, dat het nog jaren wachten is op een sociale woning. Wat de invaliditeit betreft is het zo dat enkel mensen met een handicap aan de onderste ledematen van minstens 50 % in aanmerking komen voor een voorrang voor een aangepast of een gelijkvloers appartement. Ook voor het toekennen van een huursubsidie gelden strenge regels. Na herhaald aandringen ontvangen wij ook reactie vanuit het OCMW. Ook daar is verzoekster sinds een tweetal jaren ingeschreven. Bij het OCMW gelden omzeggens dezelfde toewijzingsregels. Ook hier kan aan verzoekster geen prioriteit worden gegeven.
Wij rapporteren verzoekster over deze stand van zaken en geven haar de raad om toch een of twee keer per jaar haar licht op te steken bij de bevoegde diensten om de stand van zaken te vragen.

Beoordeling: geen oordeel
Het betrof een informatievraag.

Hoofdstuk 16
DIENST OMBUDSVROUW

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

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201001-21
Engelstalige bijlage.

Ik verneem uit de pers dat uw diensten een jaarverslag uitgegeven hebben in samenwerking met medewerkers van de Universiteit Gent. De bijlage 1 werd een Engelstalige onder titel 'The Impact of Ombudsmen'.
Ik wens te protesteren tegen het feit dat u zulke Engelstalige bijlage opneemt in het jaarverslag. Tevens protesteer ik dat u aanvaardt dat Vlaamse professoren hun bijdrage zomaar in het Engels mogen afleveren, betaald door Vlaamse belastingsbestalers.
Ik hoop dat u samenwerkingscontracten duidelijk detailleert zodat alle documenten uitsluitend in het Nederlands zullen opgesteld worden.

Onderzoek:
De ombudsvrouw antwoordt verzoeker dat het boek over het internationaal congres niet betaald is door de belastingbetalers, maar door de deelnemers van het congres zelf. De Engelstalige bijlage van het jaarverslag 2008 was dan ook een verslag van het congres en geen ambtelijk document. Dit kon dus perfect in het Engels, welke de voertaal was op het congres. De ombudsvrouw wijst er verzoeker ook nog op dat ze samen met de Engelstalige bijlage een vertaling naar het Nederlands heeft geleverd voor de gemeenteraadsleden.
Beter was geweest deze Nederlandse vertaling ook in het jaarverslag op te nemen. De ombudsvrouw opteerde, om in de bijlage van het jaarverslag, aan de gemeenteraadsleden de oorspronkelijke versie over te maken omdat het hier ging om een wetenschappelijke publicatie en een Nederlandse versie als ‘misleidend’ had kunnen overkomen.
In tweede instantie heeft de ombudsvrouw ook nog advies gevraagd aan de Juridische

Dienst en Kennisbeheer van Stad Gent. De Juridische Dienst komt tot de volgende conclusie: "Volgens artikel 11 § 1 van de gecoördineerde wetten op het gebruik van talen in bestuurszaken (18 juli 1966) dient de Stad Gent in haar berichten, mededelingen en formulieren die voor het publiek bestemd zijn enkel het Nederlands te gebruiken. De termen berichten, mededelingen en formulieren worden zeer ruim opgevat. Zo wordt onder mededelingen verstaan: inlichtingen die in welke vorm dan ook worden verspreid, dit voor een algemeen of beperkt publiek. De wetgever heeft met berichten en mededelingen dus alle middelen bedoeld die voor de verspreiding van de publicaties van overheidsdiensten worden gebruikt (bijv. publicaties in kranten, radio, internet).
De Vaste Commissie voor Taaltoezicht [VCT] heeft in haar vaste rechtspraak echter geoordeeld dat artikelen in wetenschappelijke tijdschriften niet beschouwd kunnen worden als berichten en mededelingen aan het publiek in de zin van de taalwetten. Publicaties die de weerslag zijn van een wetenschappelijk colloquium vallen dan ook niet onder 'berichten en mededelingen' zoals voorzien in de gecoördineerde wetten (jaarverslag VCT 1996). Bijgevolg kunnen dergelijke publicaties gesteld worden in een andere taal dan het Nederlands.
Rekening houdend met bovenvermelde rechtspraak van de VCT kan de bijlage in het betrokken jaarverslag als weerslag van het internationaal congres perfect in het Engels worden gepubliceerd."

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

Hoofdstuk 17
STADSONTWIKKELINGSBEDRIJF

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

Verzoek: 201003-107
Park of parkeren.

Wegens totaal gebrek aan parkeerplaatsen wordt een pleintje in de Kastanjestraat, dat ontstaan is naar aanleiding van het project Zuurstof voor de Brugse Poort gebruikt als parkeerplaats. Wat niet toegelaten is. Al jaren wordt gezegd dat er een park komt. Af en toe wordt er ook geverbaliseerd maar toch, door de grote parkeerdruk blijft het een parkeerplaats met zowel ergernissen voor de Politie als voor degene die geverbaliseerd wordt en dikwijls het gevoel heeft dat de ene keer dat hij er staat juist wordt geverbaliseerd. Toch lijkt het voor de buurt een soort gedoogbeleid want er wordt natuurlijk niet elke dag geverbaliseerd. Zou er hier eens duidelijk kunnen gemaakt worden dat zolang er geen park is er wel mag geparkeerd worden. Dit is de vraag van diverse bewoners. Wij willen nog altijd dat er een park komt maar de parkeerdruk is wel
heel groot. De situatie is nu onduidelijk want vroeger stonden er woningen en dan paaltjes maar al die paaltjes worden regelmatig tegen de grond geslagen en dan teruggeplaatst. Kortom er is een vraag naar een park en naar parkeerplaatsen. Wij vragen dat er duidelijkheid zou komen.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek bij het Stadsontwikkelingsbedrijf, dat het project Zuurstof voor de Brugse poort trekt, blijkt dat het zogezegde pleintje verkocht werd aan een huisvestingsmaatschappij. Verder onderzoek bij de Dienst Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgerichte Werking leert ons dat er op het betrokken terrein sociale huisvesting komt,

en een parkje. De werken zijn al gestart, de werf is afgesloten volgens de dienst, dus het parkeren op die grond zou moeten opgelost zijn. De Politie bevestigt dat het terrein zelf geen openbare weg is, maar wel voor het publiek toegankelijk voor de stukken die niet omheind zijn. Als besluit zegt de Politie dat de wegcode hier dus niet van toepassing is, maar dat de Politie wel om andere reden dan parkeren kan verbaliseren, zoals dronken aan het stuur zitten, onverzekerd een wagen besturen en zo verder. Wij brengen verzoekster op de hoogte, ook van het feit dat er in het project aandacht is geschonken aan de parkeerproblemen in de omgeving, want er worden extra parkeerplaatsen ingericht, een deel zelfs ondergronds.

Beoordeling: geen oordeel

adequate communicatie
rechtszekerheid
Verzoek: 201004-166
Uiterste datum.

Ik heb mijn klacht hieronder reeds overgemaakt aan de Burgemeester die ze op zijn .beurt heeft overgemaakt aan de schepen van wonen, waarvan ik een negatief antwoord heb ontvangen. Uit mijn mailcommunicatie met de Stad blijkt dat ik toen al bezig was met info te verzamelen voor de verschillende attesten die nodig zijn om aan de voorwaarden te voldoen om in aanmerking te kunnen komen als kandidaat-koper gebaseerd op een puntensysteem. Ik kan veel begrip opbrengen voor een uiterste inschrijvingsdatum en dat kandidaat-kopers zich daar moeten aan houden, maar in mijn geval was het zo dat ik mij uitsluitend heb gebaseerd op mijn telefonisch gesprek met een medewerkster van de Stad die me toen had gezegd dat deze uiterste inschrijvingsdatum 15 april was. Het is alleen om deze reden dat ik mijn dossier niet vroeger heb ingediend. Het is door deze communicatiefout die in deze niet erkend wordt door de medewerkster dat mijn aanvraag niet in aanmerking komt.
Ik dien mij jammer genoeg neer te leggen bij deze beslissing en betreur ten zeerste dat ik als eenvoudige Gentse burger nergens persoonlijk kan ontvangen worden om gehoord te worden over een telefonische communicatiefout met één van de medewerkers van dit project. U kan zich mijn ontgoocheling hieromtrent best voorstellen.

Onderzoek:
Wij gaan zelf eerst op zoek naar de informatie die aan het grote publiek is bezorgd. Het is duidelijk dat over het project nogal wat in de pers is verschenen. De verschillende artikels en ook de website van de Stad vermelden telkens de datum van 8 april als uiterste inschrijvingsdatum. Ook in de verkoopbundel staat dezelfde datum van 8 april. Volgens de Dienst Vastgoedbeheer heeft de betrokken medewerkster de juiste datum meegedeeld, daar zijn ze heel zeker van. Naar aanleiding van de klacht van verzoeker heeft de dienst aan de Juridische Dienst gevraagd om te onderzoeken of er toch een mogelijkheid bestaat om de laattijdige inschrijving te aanvaarden. Het antwoord is negatief: volgens de Juridische Dienst is er meer dan voldoende gecommuniceerd over de uiterste inschrijvingsdatum. De communicatie sluit ieder misverstand uit. Zou men de laattijdige inschrijving wel aanvaarden dan zou volgens de Juridische Dienst het gelijkheidsbeginsel geschonden worden. Uit ons onderzoek blijkt duidelijk dat er hier geen ruimte is voor bemiddeling: de inschrijvingsdatum is voldoende en duidelijk gecommuniceerd en dit geldt voor iedereen.

Beoordeling: ongegrond
Er is duidelijk gecommuniceerd en de regels laten geen uitzondering toe.

redelijke termijn
vertrouwen
Verzoek: 201009-356
Gescheurde muur.

Ik heb een klacht over het Stadsontwikkelingsbedrijf. Een hele tijd geleden werden de .woningen naast het huis van mijn ouders afgebroken door het Stadsontwikkelingsbedrijf (SOB). Tijdens de afbraakwerken is er een scheur ontstaan in de tuinmuur van het huis van mijn ouders. Ik heb toen contact opgenomen met het SOB en men is komen kijken naar de muur, maar tot hier toe is er nog niets gebeurd. Ondertussen is men al begonnen met het bouwen van sociale woningen naast hun deur maar aan die scheur is er nog niets gedaan. Ik heb al enkele mails gestuurd naar het SOB, maar ik krijg geen antwoord. Ik heb beloofd aan mijn ouders (die moeilijk Nederlands spreken) dat ik zou zorgen dat dit opgelost wordt, maar ik heb het gevoel dat ik van het kastje naar de muur wordt gestuurd

Onderzoek:
Het Stadsontwikkelingsbedrijf bevestigt ons dat zij op de hoogte zijn van het probleem en dat de projectverantwoordelijke al ter plaatse is geweest. Er was afgesproken met de werfleider en met de aannemer van de sociale huisvestingsmaatschappij dat zij voor de herstelling zouden zorgen, zegt het SOB. Het bedrijf betreurt dat dit nog niet gebeurd is. Dit komt ook voor een deel door de langdurige afwezigheid van de projectleider, wat voor ons een uitleg is maar geen excuus mag zijn om de continuïteit van de dienst en de opvolging van de dossiers in het gedrang te brengen. Er is nu een nieuwe projectleider aangesteld die het schadegeval verder zal opvolgen en hij belooft alles in het werk te stellen om de herstellingswerken zo vlug mogelijk te laten uitvoeren. Blijkt dat de aannemer niet onmiddellijk de werken kan uitvoeren, maar er wordt beloofd om dit zeker in het oog te houden en zodra het kan de herstellingen te doen.

Opvolging:
Vier maanden later is er nog altijd niets gebeurd, ondanks ons aandringen en regelmatige rappels. Volgens het Stadsontwikkelingsbedrijf, dat wel antwoordt op onze rappels en ook contact genomen heeft met verzoekers, ligt de fout bij de aannemer. Wij begrijpen dan ook niet waarom het Stadsontwikkelingsbedrijf geen andere oplossing zoekt, wanneer een jaar na de melding de aannemer de opdracht nog niet heeft uitgevoerd. Waarom kijkt men niet uit naar een andere aannemer? Uiteindelijk, beslist het SOB een andere aannemer in te schakelen, die heel kort daarop de werken aanvat.

Beoordeling: gegrond
De klacht van verzoekers is gegrond. Wij begrijpen niet waarom het Stadsontwikkelingsbedrijf, in wiens opdracht de afbraakwerken zijn uitgevoerd, geen beroep doet op een andere aannemer om die klus te klaren. Dit dossier is onvoldoende opgevolgd en wij hebben de indruk dat men alleen actie onderneemt wanneer wij nog eens aandringen.

Aanbeveling:
Volg klachtendossiers over schade bij de burgers ten gevolge van werken nauwgezet op en zoek naar alternatieve oplossingen als het probleem niet opgelost geraakt, zeker na een jaar van aandringen en rappels.

Verzoek: 201008-302
Niet onderhouden kademuren Muidebrug.

Reeds enkele jaren proberen wij als buurtbewoners en als gebruikers van de binnenwateren

in Gent iets gedaan te krijgen aan het niet-onderhouden van de kades aan de Muidebrug (Dok-Noord-Handelsdok). Vooral de toestand aan de Muidebrug is een doorn in het oog van iedereen die in een leefbare stad wil wonen en ontspannen rond en op het water. Het sluikstort aan deze kademuren ligt er al minimum 7 jaar en volgens een buurtbewoner is dit ook in geen 30 jaar opgekuist. Behalve dat de buurt blijft verloederen en vervallen, beginnen we ons ook zorgen te maken over de stabiliteit van onze woningen en nog meer over de gevolgen van het sluikstort.
Sinds enkele weken zijn er ook ratten in onze buurt. Zij gedijen hier zeer goed. Blijkbaar is er niemand bij Waterwegen en Zeekanaal bereid om hier iets aan te doen terwijl dit aan de overkant (Terneuzenlaan) wel zonder probleem onderhouden kan worden. Ondertussen is de helft van de reling ingegroeid en liggen de struiken vol afval.
Sommige struiken hebben al gaten van 20 cm doorsnede gemaakt in de kademuren. Dit kan toch niet goed zijn? Kunt u zich voorstellen hoe dit overkomt bij mensen die Gent per boot bezoeken? Ook de brugwachter trekt het zich niet aan, want hij woont er zelf niet (heeft hij letterlijk gezegd). Na contact te hebben opgenomen met Stad Gent, Ivago, Haven van Gent en Vlaams Gewest zou dit onderhoud onder de bevoegdheid vallen van Waterwegen en Zeekanaal.

Onderzoek:
Volgens Waterwegen en Zeekanaal (W&Z) valt het onderhoud onder de bevoegdheid van Stad Gent. Omdat verzoeker zelf al veel verschillende diensten heeft gecontacteerd, zoeken wij uit wie nu eigenlijk bevoegd is voor het onderhoud van Dok-Noord.
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, en het Havenbedrijf zeggen dat zij niet bevoegd zijn. Via de Dienst Vastgoedbeheer proberen we te achterhalen wie de eigenaar is van de kademuur aan Dok-Noord, maar in het kadasterplan staat geen eigenaar vermeld op waterwegen. Dienst Vastgoedbeheer verwijst ons dan door naar de projectleider van het project Oude Dokken: het Stadsontwikkelingsbedrijf (SOB).
Het SOB laat weten dat er op 2 september een plaatsbezoek gepland staat samen met de Politie, Ivago, Groendienst, Buurtwerking, Milieudienst, Gezondheidsdienst,… omtrent het aanwezige sluikstort in het project Oude Dokken. Doel van dit plaatsbezoek is om met alle partijen tot een gezamenlijk actieplan te komen waarin alle betrokken diensten hun verantwoordelijkheid opnemen om dit immense braakliggende terrein, in afwachting van de projectontwikkeling, leefbaar te houden.
Uiteindelijk ontvangt de ombudsdienst eind oktober 2010 het verslag van het plaatsbezoek. Wat Dok-Noord betreft, zullen Ivago en de Groendienst het onderhoud van dit terrein opnemen in afwachting van het aanleggen van een parkje. De vzw De Sleutel zal ook tweewekelijks het sluikstort opruimen.
Wat de verloedering van de kademuren betreft, wordt er nog druk overlegd tussen Stad Gent en W&Z om de eigendomsoverdracht uit te klaren. Zolang dit niet gebeurd is, weigert W&Z onderhoud uit te voeren.
Wij brengen verzoeker op de hoogte van dit actieplan. Bij problemen in de toekomst kan hij ook rechtstreeks contact opnemen met het SOB.

Beoordeling: geen oordeel

Hoofdstuk 18
GEEN STADSDIENSTEN

Aantal dossiers	**2010**	**evolutie**
	38	↑
Klachtengevoeligste onderwerpen	**1.** Afval	7
	2. Informatieverstrekking	4
	3. Openbare werken Verkeer Wegdek en trottoirs	3
Klachtengevoeligste bedrijven	**1.** Ivago	9
	2. De Lijn Eandis	3

18.1. Geen subdienst betrokken

Verzoek: 201012-490
Verwaarloosd.

Wij zijn bewoners en handelaars van het Koningin Maria-Hendrikaplein. Wij zijn ons heel goed bewust dat het project Gent Sint-Pieters best wat hinder met zich mee kan brengen. Ook al zorgen de werken voor minder klanten of voor schade aan de huizen, toch neemt de meerderheid van de buurt dit vaak gelaten op.
Wat ons wel zorgen baart is dat in de buurt tientallen parkeerplaatsen verdwijnen. Zonder enige inspraak worden die ingenomen door fietsenstallingen. De economische realiteit is zo dat de horeca of winkels nog altijd niet bevoorraad worden per fiets. Het is ook niet meer leefbaar voor de bewoners, als je soms tot een half uur moet rondrijden om een parkeerplaats te vinden in de buurt. Daarenboven worden de pv's uitgedeeld als wij op den duur geen reglementaire parkeerplaats gevonden hebben. Ook over de communicatie zijn wij niet tevreden: op 18 april 2010 was er een participatievergadering, waarvan het verslag pas op 30 augustus op de website van het Project Gent Sint-Pieters verscheen, zonder dat er ook maar enig concreet antwoord te vinden was op de bewonersvragen. Wij hebben duidelijk de indruk dat er geen rekening gehouden wordt met de buurtbewoners en de handelaars, noch door de communicatiedienst van het Project, noch op het beleidsniveau van de Stad.

Onderzoek:
Er bereiken ons nog heel wat klachten over de werken rond het Sint-Pietersstation. De klachten gaan niet alleen uit van de handelaars maar ook van de bewoners uit de omgeving. De meeste klachten handelen over het feit dat er met de opmerkingen en suggesties van de buurt geen rekening wordt gehouden. Maar er zijn ook klachten over nachtwerken, die voor hinder zorgen, klachten over gebrek aan verlichting in de buurt, klachten over moeilijk begaanbare stroken voor de voetgangers, over het gebrek aan fietsenstallingen, over schade aan de wagens en ook aan de huizen, als het gevolg van de werken. De meeste klachten komen uit de Koningin Fabiolalaan en de Sint-Denijslaan, die echt bijna deel uitmaken van de gigantische werf. Er zijn klachten over verwarrende signalisatie, die ook constant verandert naargelang de werf vordert. Al deze klachten bezorgen wij aan het

Infopunt Gent-Sint-Pietersstation, dat alle klachten coördineert en ook naar mogelijke betrokken diensten van de Stad, vooral de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen en de Dienst Mobiliteit.

Gegrondheid: geen oordeel
Omdat de meeste van de, volgens ons terechte, klachten voor rekening komen van niet staddiensten

18.2. Automobielinspectie

laatste redplank
Verzoek: 201003-83
Gebakken peren op z'n Italiaans

Het moet je maar overkomen: plots een proces-verbaal krijgen uit het Italiaanse Pisa op een nummerplaat van mijn caravan, die ik al in 2003 heb laten schrappen.
Maar na de eerste schok kwamen er nog wat schokken bij en vooral veel geloop en geschrijf.
Ik ben naar het politiekantoor van mijn woonplaats (Gentbrugge) geweest en daar waren de mensen heel vriendelijk, maar de brief was opgesteld in het Frans en Italiaans dus hebben ze me naar Ekkergem doorgestuurd. Het enige wat ik verstond, was dat, als ik niet zou betalen, de boete van 68 euro naar 91 euro opgetrokken zou worden.
Ook in Ekkergem werd ik vriendelijk onthaald en we hebben anderhalf uur nagedacht wat er kon gedaan worden. De Politie raadde me aan om toch niet onmiddellijk naar Italië te gaan.
Het is erg dat ik, die tenslotte niets te maken heb met dit pv, moet oppassen om door Italië te rijden. We passeren daar soms en dan zou ik heel de tijd op mijn ongemak moeten zijn voor iets waar ik niets mee te maken heb.
De Politie raadde me ook aan om alle documenten en bewijzen aangetekend op te sturen naar de politie in Pisa. Ik heb dat dan ook gedaan, maar wel in het Nederlands.
Blijkbaar wordt dit echter niet aanvaard in Italië, want ik heb alle documenten terug gekregen met de vraag of alles vertaald kon worden in het Frans of het Engels.
Ik heb ook mijn beklag gedaan bij de Dienst Inschrijvingen Voertuigen (DIV), maar zij deelden mij mee dat zij mijn gegevens niet hadden doorgegeven aan Italië, want er is geen verdrag dat zij die gegevens aan Italië mogen geven. Bovendien was die nummerplaat al geschrapt sinds 2003.
Ook de Politie had mijn gegevens niet doorgegeven en ze stelden dat enkel DIV dit kan doorgeven.
Kortom, ik blijf maar met de gebakken peren zitten. Ik zou dus willen weten wie mijn gegevens heeft doorgegeven aan de politie van Pisa en dat ze daar weten dat ik niet diegene ben die met die nummerplaat een overtreding heb begaan.

Onderzoek:
De ombudsvrouw vraagt haar collega Ombudsman van Italië of hij kan achterhalen wat er juist is misgegaan en of hij de politie van Pisa van het misverstand op de hoogte kan brengen.
Er wordt ook een fax gestuurd naar de politie van Pisa met de vertaling van de brieven en documenten van verzoeker.
Omdat er na 14 dagen nog steeds geen nieuws is vanuit Italië sturen we een herinnering naar de politie van Pisa. Diezelfde dag nog krijgen we het antwoord dat het proces-verbaal van verzoeker gearchiveerd is. Met 'archiveren' bedoelt men dat verzoeker de boete niet moet betalen en dat hij geen verdere problemen zal hebben, mocht hij ooit naar Italië willen reizen. Op de vraag hoe ze in Italië aan deze gegevens zijn gekomen, wordt niet

geantwoord.
We brengen verzoeker hiervan op de hoogte.
Enkele weken later komt klager terug op bezoek met documenten die hij heeft gekregen van de wijkagent. Dat blijkt een ontvangstbewijs te zijn van het Parket van de Procureur des Konings met daarbij een vertaling van diezelfde boete uit Pisa.
Een brief, enkele telefoontjes naar het Parket en een fax later krijgen we alsnog de bevestiging van het Parket van de Procureur des Konings dat het dossier voor het Parket als afgehandeld beschouwd wordt. De brief die zij hadden gekregen was identiek dezelfde als diegene die de klager had ontvangen en was dus al opgelost vooraleer de vertaling aan de klager werd overhandigd.
Klager kan met een gerust gemoed naar Italië reizen.

Beoordeling: geen oordeel

18.3. Belgacom

Verzoek: 201011-437
Putjes maken.

Nog geen drie weken geleden heeft de Stad Gent ons gedeelte voor ons nieuwbouw appartementsgebouw van een nieuw voedpad voorzien. Nu blijkt dat Belgacom 'wederom' (vierde maal in een jaar tijd) het voedpad zonodig diende open te breken.
Gevolg hiervan is dat de tegels verre van gelijk liggen en dat er ook tegels gebroken zijn zodat dit voor gevaarlijke situaties zorgt. Mijn zwangere vrouw was hierover bijna gestruikeld. Ik weet niet wat hier allemaal in de straat gebeurt qua verbeteringswerken, maar het lijkt hier een grote werf en dat blijft hier maar duren sinds dat wij hier wonen (2009). Voordeel is wel dat de bussen van De Lijn nu trager rijden en onze huizen minder beven.
Naar ik vernomen heb via medebewoners in de straat zou onze straat volledig heraangelegd worden volgend jaar. Misschien toch eens een goed moment om de koppen met dergelijke 'leveranciers' samen te steken en dat de werken hier voor eens en altijd ophouden.

Onderzoek:
De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, aan wie we gevraagd hebben zich ter plaatse van de toestand te vergewissen, stelt vast dat er inderdaad twee werven zijn op ongeveer dezelfde plaats: één van TMVW voor een huisaansluiting en één van Belgacom, een herstelling die al een tijd geleden gebeurd is en nog niet definitief afgewerkt is. De huisaansluiting van TMVW was niet te voorzien: wanneer een burger een aanvraag indient, moet die zo rap mogelijk gebeuren. De plek werd door hen voldoende afgeschermd zodat er volgens de controleur van de Dienst Wegen nu geen gevaar meer is voor de voetgangers. Voor de put van Belgacom dringt de dienst nog eens aan bij Belgacom om de definitieve herstelling binnen de kortste keren en correct uit te voeren. Dit gebeurt een tiental dagen later. Wij vragen ons echter af of het niet mogelijk zou zijn de nutsmaatschappijen nog meer aan te sporen om in synergie te werken zodat eenzelfde trottoir op één jaar tijd geen vier keer zou moeten worden open gemaakt en opnieuw hersteld. Dit zou trouwens ook de kwaliteit van de trottoirs ten goede komen en klachten over de slechte toestand van de trottoirs verminderen, vooral wanneer het gaat om het herstellen van het trottoir na werken door nutsmaatschappijen.
Voor de tweede vraag van verzoeker kunnen wij niet anders dan hem meedelen dat er volgens de Dienst Wegen helemaal geen plannen bestaan om zijn straat opnieuw aan te leggen.

Beoordeling: geen oordeel
Het betreft een klacht over een nutsbedrijf waarvoor de ombudsvrouw niet bevoegd is.
Maar omdat deze klacht regelmatig terugkomt vinden wij dat het Coördinatiecomité, waar alle actoren werkzaam op de openbare weg vertegenwoordigd zijn, het ideale forum is om de terugkerende klachten van veelvuldig open- en dichtmaken van trottoirs, te bespreken en een betere afstemming van de geplande werken te realiseren.

Aanbeveling:
Departement RUMODO: Breng in het Coördinatiecomité opnieuw het probleem van de synergie tussen de verschillende actoren op het openbaar domein ter sprake. Dit zou een aandachtspunt moeten blijven.

Verzoek: 201011-435
Modderpoel.

Om de watermeters in onze straat te vernieuwen werd op 23 september 2010 voor onze deur een put gemaakt op het voetpad. Twee dagen later werd alles correct in orde gemaakt. De daaropvolgende week stelde ik na het werk echter vast dat er opnieuw een diepe put voor onze voordeur was gemaakt, deze maal omdat er volgens mijn buurman in de straat problemen waren met de telefoonbediening. De dag daarop werd er een stuk telefoonleiding bovenop het voetpad gelegd, werd de put gedeeltelijk terug opgevuld én wat overbleef was een toren tegels, een hoop overtollige aarde en een losse kabel op het voetpad. Dit ongemak duurt nu nog. Het is niet enkel onaangenaam voor ons, maar is tevens onveilig voor de vele passanten.
Ik heb vooreerst geprobeerd Belgacom telefonisch te contacteren, zonder resultaat. Aan een Belgacom-standje aan de GB werd de raad gegeven contact op te nemen met de plaatselijke politie. De politie stuurde ons door naar de technische dienst te Gentbrugge.
Op 23 oktober heeft de technische dienst te Gentbrugge gezegd de zaak te zullen opvolgen. Op 9 november werd geïnformeerd naar de stand der zaken. De man aan het loket zag in zijn computer dat er een melding was gemaakt op 3 november, door onze buurman die ook hinder heeft. Verder zei de bediende dat het vervelend is maar dat zij er niets kunnen aan doen.
Ik begrijp dat werken aan de nutsvoorzieningen nodig en nuttig zijn, maar wat mij toch een beetje stoort is dat er nu reeds meer dan 6 weken een grote modderpoel ligt vlak voor mijn huis, met daarnaast een berg aarde die herschapen is tot één grote modderpartij. De modderput doet ondertussen dienst als hondentoilet en het voetpad is echt niet meer veilig voor voetgangers.
Kan u ons eventueel informeren wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van deze werken?
Terloops informeren wij u dat er verder in de straat, bijna op de hoek met de MacLeodstraat, er nog een onveilige niet-opgevulde put ligt van wel 80 cm diep, omrand door een flauwe plastic afrastering. Hier hebben wij nu in principe niet rechtstreeks iets mee te maken, maar dit is tevens een allesbehalve veilige situatie.

Onderzoek:
Dit is niet de eerste klacht over het uitblijven van een definitieve herstelling van de openbare weg nadat nutsmaatschappijen werken hebben uitgevoerd. Na onze tussenkomst dringt de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen bij Belgacom aan om werk te maken van een definitieve herstelling. Zij hebben dat een eerste keer gedaan op 10 november maar moesten nog een tweede keer tussenkomen op 18 november, waarop Belgacom opnieuw beloofde haar aannemer onder druk te zetten. Wat het tweede probleem betreft: het gaat hier om een wateraansluiting. Het werk kon niet afgerond worden omdat er een afsluiter

ontbrak. Onmiddellijk wordt de plaats beveiligd en duidelijk gemarkeerd, in afwachting dat de definitieve herstelling uitgevoerd kan worden.

Opvolging:
Een week later meldt verzoeker ons dat alles nu hersteld is zoals het moet.

Beoordeling: geen oordeel

18.4. De Post

Verzoek: 201008-299
Pensioen in briefjes van 20 euro.
Iedere maand ga ik mee met mijn vriend om zijn pensioen af te halen in De Post aan het Stapelplein. Op 8 juni zijn we zo ook naar De Post getrokken en kregen we een kaart die we in de muur moeten steken om het pensioen te bekomen. Uit de automaat kwamen enkel briefjes van 20 euro. In de wagen telden we het geld en kwamen we tot de ontstellende vaststelling dat er 39 briefjes van 20 euro waren en eentje van 5 euro. We zijn onmiddellijk terug naar het loket gegaan en legden ons probleem voor. De loketbediende kwam ook tot de vaststelling dat er 220 euro te kort was en heeft ons geholpen om een klachtformulier in te vullen.
Op 28 juni kregen we een antwoord van De Post waarin vermeld werd dat er zich die dag geen enkele storing heeft voorgedaan wat betreft het aantal verdeelde biljetten. Het betrokken kantoor heeft evenmin enig kasverschil vastgesteld bij de controle van de kofferinhoud van het toestel. De Post kon dus geen gevolg geven aan onze vraag tot terugbetaling.
Ik til hier zwaar aan en heb klacht ingediend bij de politie. We menen dat het storten van een dergelijk bedrag in biljetten van 20 weinig overzichtelijk is voor een bejaarde en aanleiding kan geven tot foefelarij of misverstanden.

Onderzoek:
De ombudsvrouw schrijft zowel de Ombudsman voor Pensioenen als de Ombudsdienst van de Post aan om deze klacht te onderzoeken.
Volgens de Ombudsman voor de Pensioenen stelt het probleem zich bij het gedeelte overheidspensioen dat betrokkene ontvangt. Dit pensioen wordt uitbetaald via circulaire cheque en betrokkene dient daarmee naar De Post of een bank te gaan om het bedragte laten uitbetalen.
Aan de Politie wordt gevraagd om na te kijken of er eventueel beelden zijn van deze automaat en van personen die eventueel nadien aan de automaat geld hebben afgenomen.
Nog vóór er een antwoord is gekomen van de Ombudsvrouw van De Post of van de Politie belt de klager naar de Ombudsvrouw om te laten weten dat ze tot een compromis zijn gekomen met De Post. De Post zal de helft van het ontbrekende bedrag (220 euro) terugbetalen aan betrokkene. De Post legt de schuld voor de helft bij zichzelf, maar ook voor de helft bij betrokkene, vandaar het compromis. De klager verklaart zich hier akkoord mee.
De Ombudsdienst ontvangt nadien een brief van de Ombudsdienst van de Post met ditzelfde antwoord.
De Politie laat weten dat er teveel tijd lag tussen de feiten en de aangifte zodat de camerabeelden die genomen waren in het postgebouw reeds gewist waren. Gezien het grote te innen bedrag, in functie van de kleine coupures, komt het geld in 2 keren uit de geldschuif. Vermoedelijk heeft de klager daar geen aandacht aan geschonken.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:
Betaal het pensioenbedrag niet uit in briefjes van 20 of 5 euro want dit kan tot misverstanden leiden.

18.5. Eandis

Verzoek: 201010-388
Lichthinder.

Ik kwam te weten dat er in Brussel een studiedag over lichthinder doorgaat. Ik vroeg me af of iemand vanuit Stad Gent hieraan deelneemt, of dat jullie op een andere manier iets aan dit probleem doen? Toen we pas in ons huis woonden was toevallig de straatverlichting aan de overkant van de straat kapot. Dit duurde zo 'n twee jaar. Zalig, aangezien onze slaapkamer naar het oosten georiënteerd is, en we zo konden wakker worden in natuurlijk licht van de zon. Na twee jaar werd de verlichting gemaakt en baadde onze slaapkamer plots de ganse nacht in een gevangenisachtige oranje gloed. We moesten zware verduistering hangen. Maar ja hierdoor sluiten we ook het natuurlijk licht buiten. Ons bioritme is verstoord, we slapen niet meer goed, oververmoeidheid, hoofdpijn.
Kan Stad Gent hier geen voortrekkersrol in spelen? Het is toch ongehoord dat die straatlichten ongevraagd onze huizen binnendringen?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de Milieudienst inderdaad heeft deelgenomen aan deze studiedag. De Milieudienst vestigt ook de aandacht op het feit dat voor de Stad Gent een .lichtplan werd opgemaakt. De Milieudienst heeft bij de opmaak van dit lichtplan haar .advies gegeven ter vermindering van lichthinder en energieverbruik. De uitvoering van dit lichtplan is de verantwoordelijkheid van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen.
Na enige tijd maakt de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen duidelijk dat de bewuste straatverlichtingpaal op een correcte wijze werd aangebracht. Weliswaar is het verschil tussen wel en niet branden groot. De Stad kan, volgens de dienst, geen voortrekkersrol spelen om de straatverlichting te doven in de straten, gelet op de aansprakelijkheid van de burgemeester (lees: het stadsbestuur). In het kader van het lopende REG-actieplan, waarbij de vermogens worden verlaagd, op basis van de nieuwe Europese richtlijnen en aangepast aan de hiërarchie van de weg, zal ook deze zone volledig gescreend worden. Waar mogelijk worden aanpassingen doorgevoerd (zonder het verwijderen van een lichtpunt of locatie opstelling), enkel door aanpassing van de lamp en ballast of eventuele vervanging van de heel oude armaturen die niet meer kunnen omgevormd worden. Voorafnamen op het actieplan gebeuren echter niet. Dit verlichtingspunt zal mee uitgevoerd worden wanneer deze cluster wordt aangepakt.
Het stadsbestuur besteedt aandacht aan deze aangelegenheid door deel te nemen aan de studiedag en via een duidelijk actieplan.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 201001-3
Vergeten put.

In de Iepenstraat te Gent ligt er nu al drie maanden een put in het wegdek voor mijn deur.
Die put is gemaakt door de gasmaatschappij (Eandis) en is voorlopig opgevuld met platte stenen. Ik heb destijds aan de aannemer gevraagd hoe lang het zou duren vooraleer de put zou weg zijn en zij hebben mij verzekerd dat dit binnen de maand zou gebeuren. We zijn nu drie maanden later en de put is nog steeds niet weg.

Onderzoek:
Dit is de zoveelste klacht over een werf waarvan de afwerking te wensen over laat. Van de ombudsdienst van Eandis vernemen wij dat dit een probleem is dat zich jaarlijks herhaalt tijdens de winterperiode, namelijk dat men omwille van de weersomstandigheden een herstelling niet definitief kan afwerken. Tussen december en begin maart zou er volgens Eandis geen warm asfalt ter beschikking zijn. Wij brengen verzoeker op de hoogte van de reden van het uitblijven van de afwerking en delen hem mee dat Eandis hieraan voorrang zal verlenen. Ten slotte gebeurt de definitieve herstelling heel kort na die belofte.

Beoordeling: geen oordeel.

18.6. Federale overheid

Verzoek: 201012-468
Niemandsboom.

Net naast het Geraard de Duivelsteen staat een grote Hemelboom die eigendom is van de Vlaamse Gemeenschap en die eens dringend onder handen dient genomen te worden. Er zitten vrij veel droge takken in en hij zou gesnoeid moeten worden. Dit is een prachtige, zeldzame boom. Het zou spijtig zijn mocht er iets mee gebeuren.

Onderzoek:
De Ombudsvrouw stuurt de vraag voor onderhoud door naar de Vlaamse Ombudsdienst om te weten te komen welke dienst van de Vlaamse Gemeenschap hiervoor bevoegd is.

De Vlaamse Ombudsdienst verwijst naar Afdeling Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen die op hun beurt laten weten dat de boom niet op hun lijst voorkomt en dus geen eigendom is van Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen.
De Ombudsdienst stuurt de vraag door naar de Regie der gebouwen, maar krijgt zelfs na een herinnering geen antwoord van deze dienst.
Het dossier wordt afgesloten zonder antwoord en zonder onderhoud van desbetreffende boom. Onbekend dus Onbemind? Dus ook niet gesnoeid tot op vandaag.

Beoordeling:geen oordeel

Verzoek: 201012-483
Faxen.

Ik bezorg u een lijst met ‘probleemdossiers’. Al deze dossiers werden door Loket Migratie doorgefaxt naar de federale Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). Bij controle bij DVZ werd ons (Integratiedienst Stad Gent) echter meegedeeld dat ze niet in hun bestand voorkomen.

Enkele van hen werden reeds opnieuw gefaxt (al dan niet met positief gevolg).
Dit zijn slechts enkele van de ingediende dossiers die niet bij DVZ geregistreerd staan.
Het exacte aantal 'probleemdossiers' is niet gekend bij ons.
Vanuit de Integratiedienst werd een e-mail verstuurd naar DVZ Humanitiaire Regularisaties. Er is nog geen antwoord op gekomen. Dezelfde melding is intussen ook aangekomen bij de Federale Ombudsdienst.
Een aantal tijdig (= ten laatste op 15 december 2009) ingediende regularisatieaanvragen werden door bureau Vreemdelingen van de Stad Gent gefaxt naar DVZ. Bureau Vreemdelingen beschikt over een faxbewijs dat versturing bevestigt en/of een attest van inontvangstname.
DVZ beweert echter dat deze gefaxte dossiers niet in Brussel uit de fax zijn gekomen en beantwoordt de vraag naar een stand van zaken van het dossier met het antwoord: 'geen aanvraag gekend'.
Intussen is gebleken dat vooral lijvige dossiers om één of andere technische reden niet .uit de DVZ-fax zijn gekomen. Een andere DVZ-bron situeert het probleem ergens tussen .de DVZ-fax en het scanbureau.
Op dit moment bestaat de oplossing erin elk dossier opnieuw (+ bewijs eerste fax) vanuit bureau Vreemdelingen Stad Gent te faxen naar DVZ. DVZ beschouwt dit als een rappel van de eerste aanvraag.
Gezien het (grote?) aantal dergelijke probleemdossiers, gezien de mondelinge verspreiding van dit knelpunt onder regularisatieaanvragers voor veel ongerustheid zorgt en gezien het herfaxen nu enkel gebeurt naar aanleiding van een vraag door betrokkene naar een stand van zaken, komen steeds meer personen zich bij de Stad Gent informeren naar een stand van zaken.
Daarom rijst de vraag naar een structurele oplossing, namelijk kan DVZ (aan de hand van de indieningslijst van bureau Vreemdelingen Stad Gent) systematisch (laten) checken welke van die in Gent ingediende dossiers niet gekend zijn. Onze dienst is gerust bereid die check zelf te doen, als de indieningslijst van DVZ ons ter beschikking kan worden gesteld.
Op basis daarvan kunnen dan alle niet gekende dossiers vanuit bureau Vreemdelingen Stad Gent worden herfaxt of verstuurd naar DVZ en kan de Stad Gent alle betrokkenen gerust stellen dat hun aanvraag door DVZ gekend is zonder u voortdurend te hoeven e-mailen.
Wij hebben via het VMC gelijkaardige signalen vanuit andere gemeenten gekregen, maar die gaan niet alleen over gefaxte dossiers. Zowel het VMC als CIRE kregen het probleem gemeld, als gemeenten het bewijs hebben dat het dossier per drager aan DVZ werd overgemaakt. Het VMC hoorde ondermeer dat de gemeenten Anderlecht en Sint-Gillis dossiers overmaakten aan DVZ, die 3-6-9 maanden later nog steeds niet door DVZ geregistreerd waren. Het VMC denkt dat het knelpunt zich situeert tussen ontvangst en scan in het elektronisch dossier van DVZ.
Op het laatste opvolgingscomité (over regularisaties) gaf de directeur van DVZ de indruk dat er geen structureel probleem is, maar dat kan zijn omdat hij het niet weet of omdat het nu pas duidelijker naar boven komt omdat meer mensen zich beginnen informeren naar de stand van zaken in hun dossier. De directeur zei alleen dat er een werkgroep met Antwerpen, Luik en Brussel is die onderzoekt of/hoe de gemeenten in de (verre?) toekomst een dossier zelf zouden kunnen inbrengen in het elektronisch dossier van DVZ.

Onderzoek:
Wij leggen dit voor aan de Federale Ombudsman die op zijn beurt met DVZ tot een oplossing van dit probleem probeert te komen.

Beoordeling: geen oordeel
Het probleem ligt bij de federale DVZ.

18.7. Gerecht

Verzoek: 201003-86
Chivas.

Mijn bull terriër werd in beslag genomen door de politie. Hij werd in beslag genomen omdat hij een lichte kwetsuur had veroorzaakt bij een buurmeisje. Vermoedelijk omdat het buurmeisje de hond had geaaid waar de hond zelf een kwetsuur had. De vader van het buurmeisje bracht de politie op de hoogte en deze kwam de hond halen. Bovendien eist de vader van het buurmeisje dat de hond een inslaapspuitje zal krijgen.
Het is de eerste keer dat dit gebeurt. Voor ons is de hond een lief dier dat meestal binnen zit. Het buurmeisje is vertrouwd met de hond, ze komt regelmatig op bezoek. De ouders van het meisje hebben zelf drie honden.
De hond verblijft momenteel in een asiel waar hij werd onderzocht door een dierenarts.
Het verslag van de dierenarts vertelde ons dat de hond zenuwachtig was, wat ons normaal lijkt. De hond verblijft namelijk in een niet-vertrouwde omgeving. Daarnaast werd ons verteld dat de hond moeilijk is in omgang met andere honden. Dit feit is ons ook niet onbekend. Wij hebben geen andere hond en er waren geen honden aanwezig op het moment van het voorval.
Ondertussen verblijft de hond al een maand in het asiel. Dit verblijf vergoeden wij. Bovendien hebben we de kosten voor de kwetsuur van het buurmeisje ook vergoed.
Ik ben ondertussen in het asiel gaan vragen wanneer ik mijn hond kan terug krijgen maar daar konden ze me geen antwoord geven.
Ikzelf ben naar een pro deo advocaat gestapt, waar ik vervolgens werd verwezen naar het Justitiehuis.
Er werd mij verteld dat ik een brief moest schrijven naar de Procureur des Konings.
Ik verzond vervolgens een brief naar de procureur.
Graag zou ik meer duidelijkheid krijgen.

Onderzoek:
Wij delen aan verzoeker mee dat hij er goed aan deed om een brief te schrijven aan de Procureur des Konings. Het dossier over de hond ligt volledig in de handen van het parket en het vrijgeven mag pas gebeuren mits toelating van het parket.
Wij raden verzoeker aan om een redelijke termijn te wachten op het antwoord van de procureur op zijn brief. De maximale termijn voor het vasthouden van een hond in zo een situatie is zes maanden.
Indien verzoeker meer informatie wenst, dan kan hij zich richten tot het parket of het Justitiehuis. Wij wijzen verzoeker op zijn verantwoordelijkheid tegenover zijn hond en de medemens.

Beoordeling: geen oordeel

18.8. Ivago

Verzoek: 201004-130
Vuilniszakkenvoetbal.

Wij zijn handelaars uit de Koestraat en de Mageleinstraat: vandaag vrijdag waren opnieuw

diverse vuilniszakken omvergegooid en verspreid in de hele straat. De aanblik was meer dan triestig. Donderdag is de traditionele uitgaansnacht voor de studenten (waarmee ik niet wil zeggen dat het om studenten gaat, want meer en meer bevinden zich daaronder ook niet-studenten), maar toch: het overmatig gebruik van alcohol leidt tot dergelijke baldadigheden. In de Limburgstraat is de deur van een horecazaak beschadigd. Wij vragen aan de Politie om een extra nachtelijke actie en om op te treden tegen openbare dronkenschap. Sommige vuilniszakken stonden inderdaad gisteravond al op straat. Maar het gaat ook om vuilnisbakken die we speciaal toch 's morgens zijn komen buitenzetten. Nu zolang IVAGO in de studentenwijken het vuilnis op vrijdagmorgen blijft ophalen (in tegenstelling tot een paar jaar geleden) vrees ik dat dit verhaal zich toch zal blijven herhalen waarmee wij niet willen zeggen dat dit vandalisme maar moet toegelaten worden.

Onderzoek:
Wij brengen de Politie hiervan op de hoogte, maar ook de burgemeester, de schepen bevoegd voor Ivago en Ivago zelf. Deze klacht komt regelmatig terug, vooral sedert Ivago zijn rondes herschikt heeft, vooral in functie van de studentenbevolking. Ook de studentenambtenaar wordt op de hoogte gebracht. Uit de reactie van de schepen kunnen wij opmaken dat Ivago, de Politie, de studentenambtenaar, de Preventiedienst en de Cel zwerfvuil en sluikstorten al een tijdje aan een oplossing aan het werken zijn. De schepen zegt dat men voor de vrijdag gekozen heeft als ophaaldag in de studentenbuurten, omdat men weet dat de uitgaansavond de donderdag is en dat men dan op vrijdagmorgen zowel huisvuilzakken ophaalt als de straten schoon veegt. Het probleem is echter dat men zijn huisvuilzakken al dikwijls op donderdagavond buiten
zet. Sensibiliseringscampagnes naar studenten en naar buurtbewoners hebben onvoldoende uitgehaald. Maar blijkt dat ook in straten waar de ophaling op donderdagmorgen gebeurt, problemen zijn met vuilniszakken die opengescheurd blijven liggen. Zowel Politie als Gemeenschapswacht voeren controles uit.

Opvolging:
Uiteindelijk komt er een aanpassing van de ophaalrondes van Ivago: in de gevoelige buurten komt de ophaalwagen pas na de middag zodat de omwonenden hun afval tot de middag kunnen buiten zetten en minder geneigd zullen zijn om de huisvuilzakken de avond ervoor al op de stoep te plaatsen.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 201012-461
Bladeren op fietspad Coupure.

.Begin november 2010 werd er aan enkele palen op de Coupure Links de mededeling uitgehangen dat het fietspad op regelmatige tijdstippen gereinigd zou worden. Op woensdag 17 november, wanneer het fietspad op sommige plaatsen bijna volledig bedekt was met bladeren was er nog geen enkele keer geruimd. Tot op vandaag, 23 november, is er nog steeds niets gebeurd, ligt alles kleddernat en wordt de troep behoorlijk glad. Bedenk hierbij dat het fietspad zeer druk gebruikt wordt en ook door jonge beginnende fietsertjes op weg naar school. Dit fenomeen doet zich al jaren voor in de herfst en geen mens van het beleid dat er iets om geeft. Vorig jaar werd ik door een beleidsvoerder op hoongelach onthaald wanneer ik het probleem meldde. Voor een normaal mens is deze nalatigheid onbegrijpelijk…

Onderzoek:
Ivago laat weten dat, op het moment dat de klacht is binnengekomen, het fietspad aan de

Coupure eigenlijk al volledig bladvrij is. Er is een overeenkomst tussen Stad Gent en Ivago om het fietspad aan de Coupure bladvrij te houden. Men zou hiermee starten vanaf 15 november, maar Ivago is reeds begonnen met vegen op 10 november. Het bladvrij maken van het fietspad gebeurt in een cyclus van 15 dagen en men is gestart aan de Coupure Rechts. Ivago beweert dat de stelling, dat het fietspad aan Coupure Links nog niet bladvrij was gemaakt op 23 november, pertinent onjuist is. Hierbij wordt verwezen naar een overzicht van het aantal kilogram opgehaalde bladeren aan de Coupure. Ivago verwijst ook naar de erbarmelijke staat van het fietspad zelf, wat de opveegactie ook heel wat moeilijker maakt.
De klager, die meerdere keren per week het traject aflegt, laat weten dat de Coupure Links pas op 24 november voor de eerste keer geruimd werd. Hij heeft ook de mensen van Ivago aangesproken en volgens hen, werd er opdracht gegeven om eerst Coupure Rechts te vegen.
Op vraag van de Ombudsvrouw komt er een overleg tussen Ivago en de Mobcel om de coördinatie te verbeteren en de staat van de fietspaden te bekijken.
De klager laat op 2 december met tevredenheid weten dat, ondanks de hevige sneeuwval, het fietspad aan Coupure Links op voorbeeldige wijze gestrooid is.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 201003-106
Mevrouw of mijnheer.

Ik heb een cheque gekregen van de Stad Gent voor een bedrag van 14,10 euro (ik denk een tussenkomst bij Ivago) maar dit kan niet uitbetaald worden omdat er aan 'de heer' opstaat. Ik ben immers een 'mevrouw'. Er zijn geen plannen om van geslacht te veranderen.
Kan ik mijn cheque komen inruilen met daarop een juiste aanspreking? En graag correctie in het computerbestand.
Waar kan ik deze cheque inruilen?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de cheque werd opgemaakt door de bank op basis van een bestand van Ivago. De aanleiding was een terugbetaling en omdat verzoekster geen bankrekening heeft, gebeurt dit per circulaire cheque. Bovendien heeft zij geen identiteitskaart. Zij heeft wel een nationaal nummer en een SIS-kaart. Uiteindelijk blijken deze documenten voldoende voor het Departement Financiën om haar te kunnen uitbetalen. Enkele dagen later meldt verzoekster zich met haar cheques en de documenten waarover zij beschikt aan bij het loket van de Stadskas. Het bedrag wordt haar uitbetaald.

Besluit:
De vermelding 'de heer' in plaats van 'mevrouw' was door Ivago doorgegeven. Het was de bank die weigerde uit te te betalen. Zowel over Ivago als over de bank spreken wij ons niet uit. Dank zij een inventieve houding van het Departement Financiën wordt het probleem opgelost.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 201005-192
Verkeerde knop.

Ik ga gisteren voor de eerste keer naar het containerpark in de Proeftuinstraat met een

personenwagen: vijf zakken gruis, die ikzelf in de auto heb gedragen, wat speelgoed en één zak glas. Aan de bareel vergis ik mij en druk op knop N. Maar ik denk dat alles in orde is, gooi mijn afval weg, wil het containerpark verlaten, toon mijn kaart aan de slagboom en krijg een factuur voor 112,50 euro.
Ik begrijp er niets van, zie dat er 1250 kg op staat. Dit is onmogelijk. Blijkt dat ik in plaats van op de N op de A had moeten drukken. Aan de onthaalbalie van Ivago krijg ik te horen: “De baas is hier nooit, ik mag hem niet bellen voor dat. Ge moet dat betalen, als ge verkeerd geduwd hebt, moet ge dat betalen. Vanaf dat ge een factuur krijgt, moet ge dat betalen."

Onderzoek:
Verzoekster blijkt wel vertrouwd te zijn met het gebruik van de recyclageparken met weegbrug, althans volgens het verslag dat wij van Ivago krijgen. Bewuste dag is verzoekster volgens Ivago tweemaal naar het recyclagepark van de Proeftuinstraat geweest: éénmaal met een gewone personenwagen en éénmaal met een wagen langer dan 8,50 m. Deze bewegingen werden door haar kaart geregistreerd. Bij haar tweede bezoek werd het afval van de lange wagen conform het retributiereglement volledig gewogen, zegt men bij Ivago. Het afval bestond, zoals verzoekster ons ook heeft meegedeeld, zowel uit selectief (steenpuin en glas) als uit niet recycleerbaar afval (speelgoed). In dit geval moet men, volgens het reglement, het duurste tarief betalen. Wanneer verzoekster dus de knop N indrukt vergist zij zich niet, want dit is de knop voor
het niet recycleerbaar afval. Wij kunnen dus niet anders dan haar meedelen dat Ivago de regelgeving correct heeft toegepast en dat de factuur dus ook correct is. Over de uitspraak van de bediende aan de onthaalbalie krijgen wij geen reactie.

Beoordeling: geen oordeel

redelijke termijn
actieve informatieverstrekking

Verzoek: 201005-199
Hardnekkige ketel.

Ik heb zelf al vijf keer naar Ivago gebeld en mijn buur al vier keer en nog gebeurt er niks.
Al twee maanden staat er een grote ijzeren ketel op het trottoir ter hoogte van Burgstraat 100. Mensen die daar passeren gooien daar dan nog vanalles bij. Het is eigenlijk begonnen met een hoop verbrand papier en je moet dat nu eens zien...
Bij Ivago zeggen ze altijd maar dat ze er iets aan zullen doen, maar het staat er dus nog altijd.

Onderzoek:
Ivago doet een navraag bij hun dienst openbare reiniging en blijkt dat het sluikstort reeds driemaal gepland stond ter ophaling. Maar nog niet is gebeurd. Ivago stuurt één van hun medewerkers ter plaatse om na te gaan waarom het afval nog niet werd opgehaald. Ze halen de wegenwerken aan als mogelijke verklaring. De vrachtwagen zou geen toegang hebben gehad tot de locatie.
In het totaal werd er door verschillende inwoners negen keer gebeld naar Ivago. Maar slechts na onze interventie werd er iets gedaan aan het sluikstort. De wegenwerken zouden de oorzaak zijn van dit nalaten, maar als de vrachtwagen geen toegang had tot de locatie kon Ivago de nabije buurt hier toch over informeren.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 201006-239
Vergeten afvalophaling?

Het is nu al drie weken dat Ivago weigert om het huisvuil van 75 gezinnen op te halen aan de Irma Lozinstraat te Gent. De vuilniszakken staan altijd aan de hoek met de Jan Rijmstraat, maar daar zijn ze nu de straat aan het herleggen. Ik begrijp dat het voor Ivago hierdoor moeilijk is om de vuilniszakken op te halen, maar er is ook de mogelijkheid om in een zijstraatje van het appartementencomplex langs een zij-ingang de zakken op te halen, maar Ivago weigert dat. Volgens hen is dat straatje te smal. Er rijdt wel een vrachtwagen van Ivago in om het papier op te halen en volgens mij is die vrachtwagen bijna even groot als diegene die de vuilniszakken ophaalt. De chauffeur zelf zou daar wel willen inrijden, maar de andere man die de zakken moet inladen, weigert dit te doen.
Verschillende telefoontjes naar Ivago en zelfs naar de schepen hebben niets uitgehaald. Ik word steeds afgescheept. Is het mogelijk dat er hier toch dringend iets aan gedaan wordt, want de stank is verschrikkelijk. Die zakken staan daar al drie weken en dat zijn er al zo veel dat ze ook niet meer in de speciale ruimte voor huisvuil kunnen van het appartement. Nu met dit warme weer, wordt het alleen maar erger.

Onderzoek:
Wij informeren bij Ivago, die ons antwoordt dat de ophaling door de werken en vooral door de onverwachte duur van de werken, niet is kunnen doorgaan. Een medewerker van Ivago gaat ter plaatse om met de verantwoordelijke van het gebouw een nieuwe regeling te treffen zodat de ophaling de volgende weken correct verloopt. Dezelfde dag wordt het afval dat is blijven staan, opgehaald door Ivago. We brengen verzoekster op de hoogte.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 201006-247
Pesterij.

Deze morgen was ik op het openingsuur om 9u30 bij het containerpark te Oostakker.
Om 9u40 werd de eerste auto binnen gelaten en de tweede 10 à 15 minuten later en zo ging het verder. Ik vernam dat er een staking was geweest tijdens de week. Het zag er naar uit dat het nu ging om een pesterij. Toen ik er 45 minuten stond waren misschien vier auto's binnen gelaten en er stonden nog een vijftiental auto's voor mij in de rij. Ik ben dan maar weggereden. Het volk dat stond aan te schuiven begon te toeteren en te fluiten. Iedereen was woest, je zou voor minder: een langverwachte mooie vrije dag en dan daar je tijd moeten verspelen. Ik heb totaal niks tegen een staking, maar als je dan werkt, hoor je te werken zoals het hoort. Ik ben hier echt van onder de indruk dat men daar zo maar zijn zin kan doen in een containerpark, ten nadele van de bezoekers.

Onderzoek:
Wij bezorgen de klacht aan de verantwoordelijke van Ivago en aan de bevoegde schepen. Ivago antwoordt dat zij de autobewegingen, die geregistreerd worden, voor het containerpark van Oostakker voor die bewuste dag hebben nagegaan. Volgens hun excellijsten is de eerste wagen om 9:32 binnengereden en daarna bijna om de minuut een wagen. Om 10:30 waren er 49 voertuigen binnengereden. Men ziet enkel om 9:36 een oponthoud van 7 minuten. Een verklaring moet nog gezocht worden. Wat de directie ons vertelt wordt onmiddellijk door verzoeker tegengesproken. Hij stelt voor om de andere gebruikers van het containerpark via hun toegangsbadge te contacteren om het verhaal te controleren. Het verhaal van verzoeker staat haaks op het verslag dat wij van Ivago kregen. Maar verzoeker houdt voet bij stuk: na drie kwartier waren er nog maar vier auto's bediend.

Nochtans geven de excellijsten die we van Ivago kregen een heel ander beeld. Dit is voor ons een mysterie en vraagt grondiger onderzoek. Aangezien wij tot nu toe niet bevoegd zijn voor Ivago kunnen wij geen eigen onderzoek voeren.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 201007-258
Haastig containerpark.

Ik ging op vrijdag 18 juni naar het containerpark Oostakker. Ik kreeg een ticket om 2,75 euro te betalen. Op het ticket staat: "Betaal binnen de 5 werkdagen. Daarna stuurt Ivago een herinnering 5 euro administratiekosten." Ik betaal binnen de 5 werkdagen, namelijk op donderdag 24 juni. Die betaling moet natuurlijk van mijn bank naar die van Ivago gaan. Maar al op 28 juni stuurt Ivago een nieuw papier naar mij met vijf euro administratieve kost.
Ondertussen kan ik niet meer terecht in een recyclagepark.
Voor mij betekent "betalen binnen de 5 werkdagen" dat ik binnen de 5 werkdagen mijn betaling moet uitvoeren. Er staat niet op: "Ivago moet binnen de 5 werkdagen de betaling ontvangen". Ik nam al contact op met Ivago, maar daar kom ik niet verder.

Onderzoek:
Volgens Ivago wordt van de klant gevraagd dat hij binnen de vijf dagen betaalt, maar in de praktijk is het zo dat zij pas na tien dagen een rappel met administratieve kosten sturen. Uit ons onderzoek, met als bewijs de nodige documenten, blijkt duidelijk dat de retributie opgemaakt is op 18 juni en dat verzoeker betaald heeft op 24 juni, dit is binnen de vijf werkdagen, want de 18de was een vrijdag. Hoe het komt dat de som pas op de 30ste op de rekening van Ivago kwam, kan men enkel verklaren met de verwerkingstermijn van de banken. Maar als het klopt dat Ivago een werkelijke termijn van tien dagen hanteert, dan heeft men dat niet op verzoeker toegepast want op 28 juni werd hem al een rappel gestuurd. Daarenboven is het retributieticket niet zo duidelijk opgesteld: "betaal binnen de vijf werkdagen", er staat niet "de verschuldigde som moet binnen de vijf dagen op de rekening van Ivago staan". Wij begrijpen perfect het standpunt van Ivago dat het geld binnen de vijf werkdagen in handen wil hebben, maar wij begrijpen ook de houding van verzoeker die oprecht meent in orde te zijn als het geld binnen de vijf werkdagen van zijn rekening is. Onze conclusie is dat Ivago in dit geval het retributiereglement heel strikt heeft toegepast en zich minder soepel opgesteld heeft dan in andere gevallen. Na onze bemiddeling beslist Ivago om de administratieve kost van vijf euro te laten vallen. Ze beloven ook om de tekst op het ticket opnieuw te bekijken.

Beoordeling: geen oordeel

18.9. Max Mobiel

Verzoek: 201006-223
Geknipte fiets.

Vrijdag 4 juni stelde ik vast dat iemand mijn fiets met zijn fietsslot had geblokkeerd op de fietsenparking achter het Sint-Pietersstation. De Politie kon mij niet verder helpen, maar verwees mij door naar Max-Mobiel omdat zij met hen samenwerken in deze situaties. Max-

Mobiel was bereid het slot van de onbekende door te knippen mits de betaling van vijf euro. De fiets van betrokkene wordt dan in bewaring genomen. U begrijpt dat ik hier verbaasd over was. Ik was op geen enkele manier in fout en bij het wegtakelen van een auto voor je garage wordt er ook geen bijdrage gevraagd. Vijf euro lijkt mij ook een groot bedrag in vergelijking met de twee minuten werk die dit vergt.
Toen ik informeerde of het mogelijk was deze vijf euro te recupereren kreeg ik verwarrende antwoorden. Het komt er op neer dat Max-Mobiel in het bezit is van een kopie van mijn identiteitskaart samen met mijn telefoonnummer. Zij zullen mij echter niet contacteren indien de eigenaar zijn fiets komt ophalen. Daarnaast kunnen zij ook niet garanderen dat ik mijn vijf euro zal terugkrijgen als de eigenaar de fiets komt terughalen. De reden hiervan is mij nog steeds niet duidelijk. Ik heb hier meermaals naar geïnformeerd, maar kreeg geen duidelijk antwoord.
De verantwoordelijke van het project is dan verdere uitleg komen verschaffen. Maar het gesprek blokkeerde onmiddellijk. De jongens die effectief het slot hebben doorgeslepen waren zeer correct en vriendelijk. Ik vind het echter wel opmerkelijk dat zij geen beschermkledij dragen.
Er restte mij geen enkele andere optie dan vijf euro te betalen en mij bij de situatie neer te leggen wilde ik mijn fiets voor het weekend.
Toen ik maandag 7 juni echter weer met dezelfde situatie geconfronteerd werd en dus terug vijf euro diende te betalen besloot ik u hieromtrent te informeren. Het is toeval dat dit twee maal gebeurt op 4 dagen na 2 jaar zorgeloos mijn fiets achtergelaten te hebben, maar ik ben ervan overtuigd dat ik niet de enige ben die hiermee geconfronteerd is en zal worden.
Het lijkt mij logisch dat diegene die zijn fiets asociaal en onreglementair in de fietsenstalling plaatst moet instaan voor de werkingskosten. Daarnaast vind ik klantvriendelijkheid en open communicatie toch minimum eigenschappen van een gesubsidieerd project.

Onderzoek:
Bij Max-Mobiel zegt men ons dat men de normale procedure heeft gevolgd: mensen komen of telefoneren naar het fietspunt en een medewerker gaat ter plaatse om na controle, dat het inderdaad over de fiets gaat van betrokkene, het slot door te slijpen.
Voor het slijpen van het fietsslot wordt vijf euro inclusief BTW gevraagd. De vrijgekomen fiets wordt meegenomen en bijgehouden volgens de regels van het fietsdepot (6 maanden).
De mensen waren tot nu toe tevreden van deze dienstverlening, zegt de verantwoordelijke van Max-Mobiel, die toegeeft dat het gesprek stroef verlopen is. Men vraagt vijf euro voor een werk dat volgens hen 15 minuten duurt, en niet twee minuten zoals verzoekster zegt.
De verantwoordelijke verzekert ons dat hij de mannen zal aanspreken over het feit dat zij de aangepaste beschermkledij niet droegen. Verder zegt hij ons dat zij niet kunnen en niet mogen oordelen wie de eerste fietser was die de andere heeft vastgeklonken. Indien zij de eigenaar van de andere fiets terugvinden zal hem ook vijf euro gevraagd worden zodat ze vijf euro aan verzoekster kunnen teruggeven.
Tot zover Max-Mobiel. Op dit antwoord hebben wij toch enkele opmerkingen:

1. Ter plaatse moet toch duidelijk te zien zijn welke fiets de andere heeft geblokkeerd? Waarom moet het slachtoffer dan betalen?
2. Dat Max-Mobiel zijn kosten wil recupereren, lijkt ons niet meer dan normaal, maar dan zou men dat bij de overtreder moeten halen.
3. Als men het reglement erop naleest, staat er dat het verwijderen van de fietsen gebeurt op kosten van de fietser of de eigenaar.

Men antwoordt ons dat de zaak intern zal besproken worden, binnen de vzw, en dat men hierop een oplossing zal trachten te vinden. De opmerking dat de schuldige zijn fiets niet altijd komt ophalen, lijkt voor ons geen goed argument om dan maar het slachtoffer te laten betalen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond
Max-Mobiel heeft de procedure misschien strikt gevolgd, maar andere de andere kant wordt in het reglement met betrekking tot het weghalen van bepaalde fietsen, nergens gewag

gemaakt van een betaling door het slachtoffer voor de geleverde dienst. Als dit wordt beschouwd als een verhalen van gemaakte kosten moet dit verhaald worden op degene die de fiets van een ander heeft geblokkeerd en niet omgekeerd.

18.10. N.M.B.S.

Verzoek: 201002-46
Seniorenmiserie.

Ik woon in Lochristi. Ik kom bij de ombudsvrouw van Gent omdat ik anders niet weet waar ik terecht kan met mijn klacht. Af en toe koop ik een seniorenbiljet om te reizen van Gent naar de zee. Ik heb een klacht dat ik niet de juiste informatie heb gekregen en ik meen ook niet correct te zijn behandeld aan het loket in de Dampoort/Gent. Ik weet dat sinds 1 februari het seniorentarief een beetje verhoogd is, maar ik weet dat ik daarvoor iets terugkrijg namelijk dat ik niet dezelfde dag moet terugkeren. Ik heb dat in de krant gelezen. Maar ik weet niet binnen hoeveel dagen ik moet terugkomen. Vorige zondag wil ik mij een seniorenbiljet aanschaffen op basis van het artikel in de krant dat had meegedeeld: vanaf 1 februari iets meer betalen en je moet niet dezelfde dag terugkomen. Dus ik kom aan het loket in Gent-Dampoort en ik vraag: "Ik kan toch met dat ticket de volgende dag terugkeren?" Antwoord van de loketbediende (dame): "'t Is al goedkoop genoeg, ge moet dezelfde dag terugkomen." Ik vind dit bijzonder brutaal en ik denk ook dat dit onjuiste informatie is. Maar waar kan ik mij correct informeren?

Onderzoek:
Op de website van de NMBS ontdekken wij dat de gegevens in verband met het seniorenbiljet nog dateren van 2009. Op de website staat ook niet dat men dezelfde dag nog moet terugkeren, maar er staat evenmin dat men de terugkeer op een andere dag mag aanvatten. Ons besluit: de informatie die op de website staat is niet meer correct of in ieder geval onvolledig. Wij bezorgen dan ook de klacht aan de ombudsman van de NMBS opdat verzoeker een correct en volledig antwoord zou krijgen. Even later krijgt verzoeker van de NMBS het antwoord dat de loketbediende de juiste informatie heeft verstrekt: met een seniorenbiljet moet men nog dezelfde dag terugkeren. Verzoeker was blijkbaar door een krantenartikel op het verkeerde spoor gezet. De onvriendelijke houding van de loketbediende heeft bij de NMBS geen reactie uitgelokt.

Beoordeling: geen oordeel

18.11. OCMW andere gemeente

Verzoek: 201002-62
Moerbeke-Waas.

Dit betreft onze jongste zoon, momenteel 21 jaar en nog student. Nadat wij zijn inschrijvingsgeld betaald hebben, is hij opvallend ruzie beginnen zoeken waarop hij zelf een reden uitgelokt heeft om de ouderlijke woning te verlaten. Wij hebben een brief ontvangen van het OCMW Moerbeke-Waas met de vraag om een aanslagbiljet van de meest recente

belastingenberekening te bezorgen. Waarop mijn echtgenote telefonisch heeft gemeld dat wij daar niet zouden op ingaan.
Onze vragen:
Kan het OCMW zomaar onderhoudsgeld eisen voor een meerderjarig kind dat zelf beslist om de ouderlijke woonst te verlaten?
Als wij eventueel onderhoudsgeld moeten betalen is hij dan nog ten laste van ons?Als er beslist wordt dat wij moeten betalen wat kunnen wij dan ondernemen op juridisch vlak om dit ongedaan te maken?
Voor ons lijkt de houding van het OCMW Moerbeke-Waas zeer asociaal. Graag zouden wij zo spoedig mogelijk antwoord krijgen op onze vragen.
Wij stelden onze vragen aan het OCMW van Moerbeke-Waas maar de jurist verwijst ons voor juridisch advies betreffende onze rechten en plichten tot de juridische dienst van het OCMW van uw woonplaats, en dat is dus Gent.
Misschien kan u ons helpen om antwoorden te krijgen op onze vragen?

Onderzoek:
Dit betreft een OCMW waarvoor wij niet bevoegd zijn, maar toch stellen wij alles in het werk om dit grondig te onderzoeken.
Dankzij de medewerking van het OCMW Gent bezorgen wij aan verzoeker de nodige uitleg over de regelgeving terzake, inbegrepen de gangbare beroepsmogelijkheden.

Beoordeling: geen oordeel

18.12. Ombudsdienst Rijksdienst voor Pensioenen

Verzoek: 201003-82
Pensioen.

Ten gevolge van het feit dat mijn man 10 euro meer pensioen krijgt per maand, verlies ikzelf ongeveer 250 euro per maand van mijn invaliditeitsuitkering van Euromut.
Ik was tot voor kort gezinshoofd, maar door de verhoging van het pensioen van mijn man, wordt hij nu beschouwd als gezinshoofd volgens de barema's van het ziekenfonds en hebben we een aanzienlijk bedrag moeten terugbetalen aan het ziekenfonds.
Het is de omgekeerde wereld: langs de ene kant krijgt men 10 euro en langs de andere kant moet men 250 euro afstaan.

Onderzoek
Er wordt telefonisch contact opgenomen met de Ombudsman van de Pensioenen, die een verder onderzoek verricht. Hij laat weten dat de vermindering van de invaliditeitsuitkering gebaseerd is op de wetgeving omtrent invaliditeit en dat dit eigenlijk tot het bevoegdheidsdomein van de Federale Ombudsman hoort. De Ombudsman van de Pensioenen behandelt deze klacht dan ook samen met de Federale Ombudsman. Volgens Euromut was er vanaf 2007 onder meer overschrijding ingevolge de toevoeging van het vakantiegeld. Volgens informatie van het ziekenfonds bedroeg het grensbedrag van de ziekte- en invaliditeitsverzekering (ZIV) om als persoon ten laste in aanmerking te .komen respectievelijk 743,75 euro (per 1 april 2007) en 758,63 euro (per 1 sep 2007).
.Het maandelijks pensioen bedroeg 748,94 euro volgens de verklaring van betrokkenen op 15 dec 2007. Dit werd door het ziekenfonds verhoogd met vakantiegeld. Het maandbedrag zou dan 776,04 euro bedragen.
Volgens het aanslagbiljet 2008 (inkomsten 2007) bedroegen de inkomsten echter 783,67

euro per maand . Vermoedelijk is het verschil (tussen 776,04 en 783,67) te verklaren door de stijging van de minimumpensioenen eind 2006.
De verklaring waarom er pas vanaf april 2007 wordt teruggevorderd (terwijl de minimumpensioenen reeds stegen met ingang van december 2006), moet gezocht worden in de verjaringstermijn van twee jaar in de ZIV-wetgeving : de beslissing van april 2009 kon dus maximaal terugwerken tot april 2007; de teveel betaalde bedragen vóór april 2007 waren toen immers al verjaard.

Beoordeling: geen oordeel

18.13. Politieke partij

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201006-220
Privacy.

Ik heb enkele dagen voor de verkiezingen een brief ontvangen van enkele kandidaten van een politieke partij.
Ik vind dat mijn privacyrechten zijn geschonden.
Ik weet niet hoe zij aan mijn gegevens komen, ik vind dit niet kunnen. Ik heb reeds vroeger zo een brief ontvangen, ik heb hun toen een klachtbrief verstuurd maar nooit reactie ontvangen. Dus bij deze contacteer ik u.
Ik weet dat uw dienst hier niet over gaat, maar ik heb geen idee waar ik hiervoor mijn nood moet gaan klagen.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat, wettelijk gezien, het zo is dat de gemeentebesturen (ook de Stad Gent) verplicht zijn om de lijsten van de kiezers af te geven aan iedereen die een kandidatenlijst neerlegt voor de verkiezingen. Nog volgens de wet mogen die lijsten, door die kandidaten of door die partij, worden gebruikt voor verkiezingsdoeleinden. Zoals voor het voeren van politieke propaganda. Deze lijsten mogen overigens alleen worden gebruikt voor deze specifieke verkiezing.
Dit alles wordt ondersteund door het KB van 16 juli 1992 betreffende het verkrijgen van informatie uit de bevolkingsregisters en uit het vreemdelingenregister en - als het gaat over federale verkiezingen - artikel 17 van het Algemeen Kieswetboek.

Beoordeling: ongegrond

18.14. privé

Verzoek: 201006-226
Glazen dak.

Ik meld u losliggende glazen panelen bovenop een (oude) elektriciteitscabine in de Sint-Salvatorstraat. Deze panelen liggen los en dit is niet te zien vanaf de begane grond, maar wel vanaf de omliggende appartementen.

Het probleem is vooral mocht het waaien. Dan is er risico dat de stukken naar beneden vallen. Dagelijks passeren daar nogal wat schoolkinderen en dat zou erg gevaarlijk kunnen zijn mocht zo een stuk glas naar beneden donderen.
Omdat je dit alles niet kan zien vanaf de begane grond is dit vermoedelijk de reden dat hierop nog niet door Eandis of wie dan ook is gereageerd.

Onderzoek:
Wij nemen contact op met Eandis en diverse stadsdiensten. Als gevolg van deze melding zet de concessionaris van het gebouw onmiddellijk een dakwerker aan de slag die bepaalde losse delen verwijdert en andere vastmaakt. Verder blijkt dat dit gebouw waarschijnlijk zal worden gesloopt, dit in verband met een bouwproject op deze site.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 201003-80
Lastige fiets.

Onze zoon heeft een fiets gehuurd van de vzw StudentENmobiliteit. Wij schrijven een bedrag over van 105 euro voor de huurperiode van 10 maanden op 16 augustus. Bij de afhaling van de fiets op 1 september blijkt m'n zoon nog niet te beschikken over een studentenkaart en zou er hem een aangepaste overeenkomst overhandigd zijn en 20 euro terugbetaald. Dit is niet gebeurd. Op onze herhaalde vraag om een kopie toegestuurd te krijgen van de door beide partijen ondertekende overeenkomst, krijgen wij geen enkele reactie. Op onze vraag waarom er bij deze gewijzigde overeenkomst geen terugstorting van het saldo gebeurt, maar slechts 20 euro, ontvangen wij pas na herhaaldelijk aandringen een antwoord. Op 8 januari 2010 krijgen wij een melding van de dienst dat er iets fout zat in het dossier, hebben wij onmiddellijk telefonisch contact opgenomen met de vraag of de administratieve situatie van onze zoon kon rechtgezet worden na z'n examentijd. Toch wordt zijn fiets precies één week later van straat geplukt.
Met andere woorden, de klant krijgt zelfs geen redelijke termijn om zijn situatie in orde te brengen. In het schrijven wordt er zelfs nergens melding van gemaakt dat m'n zoon z'n fiets dreigt te verliezen indien hij de situatie niet snel in orde brengt. Bovendien wordt ons een boete aangesmeerd van 20 euro. Bij herhaling hebben wij geprobeerd hoogte te krijgen van dit dossier, maar telkens worden wij door uw klantvriendelijke medewerkers wandelen gestuurd. Wij stellen formeel de vraag dit na te kijken en het is pas met de mail van 1 maart dat ons volledig duidelijk is geworden wat er precies is gebeurd en wat wij moeten doen om een einde te stellen aan de huur. Uit het bovenstaande blijkt dat uw administratie misschien wel alles netjes in de computers gestoken heeft, maar dat er .inzake communicatie naar de klant behoorlijk wat fout is gelopen, dat wij als klant geen .degelijke informatie ontvangen hebben, dat wij als klant geen redelijke termijn gekregen hebben om ons in orde te stellen. Inmiddels blijven de boetes netjes aandikken en, vermoeden wij, zullen wij onze 105 euro volledig in rook zien opgaan?

Onderzoek:
Wij vragen meer uitleg aan de coördinator van StudentENmobiliteit. Die geeft een heel ander relaas van de feiten. Volgens het geldend reglement kunnen alleen studenten een fiets huren van de vzw: zij moeten dus hun studentenkaart voorleggen. Er werd door de ouders een bedrag overgeschreven: 60 euro waarborg, 40 euro huur voor tien maanden en 5 euro borg voor een eventuele schoonmaak, conform het reglement. Omdat de zoon (in feite was het de broer die de fiets afhaalde) nog geen studentenkaart had, werd de overeenkomst aangepast en kreeg de broer de fiets toch mee voor de duur van twee maanden, tot 31 oktober. Vroeger kregen ze de fiets gewoon niet. Hij kreeg ook 20 euro van de huur terug. Die 20 euro zijn terug te vinden in de boekhouding van de vzw, zegt de

coördinator. Maar na 31 oktober heeft de student de fiets noch teruggebracht, noch zijn studentenkaart komen tonen om de overeenkomst opnieuw te laten aanpassen. Dit betekent dus dat er geen geldig contract meer is. De student wordt, volgens de dienst, hiervan verwittigd en er wordt hem gevraagd zijn huur te komen verlengen. Hij doet dat niet en stelt zich dus in het ongelijk. Dit betekent dat hij de fiets verder onrechtmatig gebruikt. De fiets wordt dan tenslotte op de openbare weg aangetroffen en door de medewerkers van de dienst meegenomen. Volgens het huurreglement moet de student niet alleen de achterstallige huur betalen maar moet hij ook een boete van 10 euro per maand betalen. Zolang de student de sleutels niet terugbrengt, is de overeenkomst niet beëindigd en moet hij de huur betalen. Brengt hij de sleutels terug dan wordt alles verrekend met de betaalde waarborg tot op de dag van teruggave. Uit ons onderzoek blijkt duidelijk dat de student hier in de fout is gegaan door zijn contract aan de ene kant niet te verlengen en aan de andere kant de sleutels niet terug te brengen toen de fiets van het openbaar domein was verwijderd. De student getuigt van een duidelijke nonchalance door ook niet te reageren op de brieven van de vzw en zelf ook geen stappen te zetten om de zaken in orde te brengen. Toch stellen wij een minnelijke schikking voor van 25 euro, ook al omdat de communicatie niet altijd zo duidelijk verlopen is.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:
Het is aangewezen om bij het afleveren van een fiets de identiteit van de persoon te controleren zodat men zeker weet dat men te doen heeft met de persoon die op het contract staat. Maak heel duidelijk wat de voorwaarden van het reglement zijn. Rechtstreekse contacten zijn aanbevolen. Studenten zijn meerderjarig en zijn zelf verantwoordelijk voor contract en huur. Afhandeling door de ouders compliceert de situatie.

Verzoek: 201011-410
Dure huurfiets.

Ik ben studente tweede bachelor criminologische wetenschappen. Ik heb enige onenigheid met StudentENmobiliteit. Twee maanden geleden heb ik daar een fiets gehuurd en er wordt naar mijn mening een beetje met mijn voeten gespeeld.
Op 6 september ben ik om mijn fiets gegaan, maar nu blijkt de betaling niet te kloppen. Ik heb dit pas achteraf vernomen. Al vond ik het raar dat ik 85 euro moest betalen in plaats van 115 euro zoals afgesproken tijdens de reservatie. Er staat: 20 euro verhuur fiets 55D vanaf 6 september 2010. In totaal heb ik 85 euro betaald (60 euro waarborg + 5 euro verzekering).
Heb ik nu een fiets gehuurd voor 55 dagen? Is het dan zo dat ik hem moet terugbrengen op 30 oktober? Krijg ik die dag mijn waarborg terugbetaald als de fiets in goeie staat is? Volgens StudentENmobiliteit mag ik de fiets maar tot 31 oktober huren, omdat ik op 6 september nog geen nieuwe studentenkaart of inschrijvingsbewijs had. Dan mag je maximaal tot 31 oktober huren. Ik vind dit dan toch wat duur: voor één jaar moet je 110 euro betalen en voor twee maanden 85 euro. Ik vind dat niet eerlijk.

Onderzoek:
In het reglement van StudentENmobiliteit staat, voor de verhuur van fietsen aan studenten, dat de fietsen enkel verhuurd worden aan studenten van het hoger onderwijs of van de universiteit, bij voorlegging van hun identiteitskaart en studentenkaart. Van de studentenambtenaar vernemen wij dat er zich soms een probleem stelt omdat de universiteit een studentenkaart aflevert die vijf jaar geldig is. Dus, de studentenkaart zelf bewijst niet dat een student voor het lopend academiejaar wel geldig ingeschreven is. Vandaar dat StudentENmobliteit een attest vraagt dat men voor dit jaar wel is ingeschreven.
De studenten kunnen dat attest ook ter plaatse digitaal opvragen via een digitale verbinding

met de universiteit. Blijkbaar heeft men op de laatste mogelijkheid niet gewezen. Dat verzoekster voor drie maanden in verhouding meer moet betalen dan voor één jaar komt omdat men een korte periode duurder aanrekent. Voor haar komt het in orde en wordt de huur zonder probleem verlengd.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

18.15. Provinciebestuur

Verzoek: 201006-243
Geen gehoor.

Het betreft het verloop van de hoorzitting betreffende een beroepsprocedure die voorkwam bij de Bestendige Deputatie. Bij iedereen hier in de buurt heerst een soort van machteloosheid. Je kan bij niemand terecht voor informatie. Is de informatie die je krijgt wel juist? Het is alsof niemand luistert. De bouwheer luistert zeker niet, waarom zou hij, voor hem is het zeker maar een futiliteit, en een formaliteit. Wij hebben een beroep ingediend tegen de stedenbouwkundige vergunning van een buur die een achterliggend atelier omvormt tot kantoorruimte. Door de verbouwing heeft hij nu vanuit dit gebouw inkijk in de tuinen en leefruimten. Nu is er misschien weinig of omzeggens nauwelijks hinder van het internetbedrijf in deze opslagplaats.
Niemand kan in de toekomst kijken, maar de buurt wil toch zekerheid, wat kan, wat niet,...
Nu weten we niets, of men zegt dat men niets kan doen, ondertussen moeten we het .maar allemaal over ons heen laten gaan. Onmiddellijk storend is de rechtstreekse inkijk .op nauwelijks enkele meters van de woonplaats van de directe buren.
Wij werden uitgenodigd op de hoorzitting van de Bestendige Deputatie. Daar mochten de raadsman van de bouwheer en de raadsvrouw van de Stad hun vertoog ruim uiteen zetten. Ik kwam echter niet aan het woord. Ik mocht enkel spreken als ik nieuwe elementen kon aanbrengen. Ik had echter ook een betoog voorbereid maar moest zwijgen. Ik heb het gevoel dat ons geen recht gedaan is en zou willen reageren.
Natuurlijk moeten we de beslissing van de Provincie afwachten.

Onderzoek:
Verzoeker lijkt ons vooral ongerust over het feit dat niet is voldaan aan de hoorplicht door de Provincie. Op die manier kan hij zijn argumenten niet kenbaar maken, alhoewel hij ze wel schriftelijk heeft bezorgd in zijn beroepsschrift. Dit zou volgens hem in het voordeel spelen van de tegenpartij: de bouwheer en de Stad. Hij vreest dat hij op die manier zijn recht niet zal halen. Deze conclusie lijkt ons wat voorbarig. We zoeken ondertussen uit of het probleem dat hem in eerste instantie zorgen baart - de inkijk - in feite van burgerlijke aard is en of hij dus ook zijn gelijk zou kunnen halen bij de burgerlijke rechtbank. Enkele weken later neemt de beslissing van de Bestendige Deputatie alle ongerustheid weg: het beroep wordt ingewilligd. In haar beslissing zegt de Bestendige Deputatie: "regularisatieaanvragen moeten in principe op dezelfde wijze worden behandeld als andere aanvragen, en de overheid moet zich ervoor hoeden dat ze niet zwicht voor het gewicht van het voldongen feit." Deze bedenking had men bij de ombudsdienst ook al gemaakt.

Beoordeling: geen oordeel

18.16. Telenet-Vlaanderen

Verzoek: 201004-153
'Er groeit een kabel in mijn tuin'.

Op dinsdag 16 maart 2010 is een aannemer (in opdracht van Telenet) werken komen verrichten en dit gebeurde onaangekondigd. Voor de tweede maal in minder dan 9 maanden is het gras omgewoeld en steekt er nu reeds meer dan 3 weken een kabel van minstens 3 meter uit de grond. Ik heb de Dienst Werken van de Stad Gent hiervan in kennis gesteld. Bij de jongste werkzaamheden is er eveneens glas en steenpuin naar boven gebracht en dat blijft er maar liggen. Ik heb dat gemeld aan Telenet maar tot mijn verbazing heb ik geen antwoord gekregen. Ik heb hen dan ook in gebreke en verantwoordelijk gesteld voor schade en kosten aan het grasperk voor mijn huis in Sint-Amandsberg. Een deel van het steenpuin en glas heb ik zelf reeds proberen opruimen, maar gras inzaaien, bemesten en onderhoud (tot het gazon hersteld is) is nog steeds niet gebeurd. Ik heb dit nu ook laten weten aan de technische dienst van Sint-Amandsberg.

Onderzoek:
Dit is de zoveelste klacht over een nutsbedrijf dat na de uitvoering van werken, het openbaar domein niet zorgvuldig hersteld heeft. Ook het niet aankondigen van de werken blijft een oud zeer. Een controleur van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen stelt ter plaatse vast dat er in het trottoir (grasberm) een sleuf werd gemaakt, dat die correct werd hersteld en dat er niet opnieuw gras werd ingezaaid. De dienst stelt Telenet in gebreke en even later kan verzoeker ons melden dat alles in orde is: het is nu wachten tot het gras terug groeit. Onze conclusie: nadat de klacht aan de Dienst Ombudsvrouw is overgemaakt en na een in gebrekestelling door de Dienst Wegen, wordt alles vlot hersteld. Dit kost tijd en geld. Waarom kan dit niet onmiddellijk na de werken gebeuren?

Beoordeling: geen oordeel

18.17. Tussengemeentelijke Maatschappij voor Watervoorziening

redelijke termijn
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201004-156
Roken in zwembad.

Meer dan een maand geleden diende ik een klacht in over het overtreden van het rookverbod in het Rooigemzwembad, via Gentinfo. Via de Sportlijn vernam ik op 24 maart dat mijn klacht werd overgemaakt aan TMVW en dat ik binnen de 10 werkdagen een antwoord zou krijgen. Aangezien ik vorige week nog niets van TMVW had gehoord, heb ik een herinnering gestuurd naar de Sportlijn. Tot op heden heb ik helaas nog steeds geen reactie van TMVW ontvangen.
Ik ben trouwens gisteren gaan zwemmen in het Rooigemzwembad en er hing opnieuw een sigarettengeur.

Onderzoek:
Wij ontvangen deze vraag op 22 april en steken ons licht op bij de Sportdienst. Daar blijkt

dat de vraag al twee keer werd doorgestuurd naar de dienst Aquafit van TMVW.
Op 26 april reageert TMVW naar verzoekster dat de concessiehouder in het verleden al officieel werd op de hoogte gesteld van de wetgeving omtrent het rookverbod en opnieuw zal worden aangeschreven.
De betrokken stadsdiensten Gentinfo en Sportdienst hadden binnen een redelijke termijn gereageerd. De vraag was blijven hangen bij TMVW.
De concessiehouder van de zwembadcafetaria hield zich blijkbaar niet aan de wetgeving en wordt door de TVMW aangemaand om hier iets aan te doen.

Beoordeling: geen oordeel
Wij zijn niet bevoegd voor de TMVW, evenmin voor de uitbater van de cafetaria.
Maar regels zijn er ook voor de concessiehouder. De lokale politie kan hier immers wel optreden.

Verzoek: 201011-444
Zwembadmankementen.

Er zijn het jongste jaar regelmatig zaken defect in het Zwembad Van Eyck. Vooral aan de cabines: staven en kapstokken zijn kapot, deuren zijn los uit de hengsels. Er zijn ook problemen met de kastjes: sleutels, bandjes en sloten. Men kleeft er dan een post-it op met 'defect'.
Ik heb die zaken in de loop van het jaar al verschillende keren gemeld aan de redders en het onthaalpersoneel. Zij antwoorden dan met: "We zullen het doorgeven". Later wordt een en ander dan wel een beetje hersteld, maar niet op duurzame wijze. Een tijdje later is het dan opnieuw stuk.

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de exploitatie van de stedelijke sportaccommodaties, sinds enige tijd, gebeurt door de TMVW. Er bestaan onderlinge afspraken. De Sportdienst stuurt meldingen over technische mankementen door naar de TMVW. Als iemand dus aan het personeel van het zwembad iets doorgeeft, dan gaat die melding via de Sportdienst naar de TMVW.
De TMVW is op de hoogte van de diverse defecten aan de kleedhokjes en kastjes. De diverse reparaties worden gepland voor gezamenlijke uitvoering. Volgens de TMVW zouden die reparaties rond zijn in de loop van december. Voortaan zullen trouwens geen lijmbriefjes meer worden gebruikt, maar wel duidelijke vermeldingen 'buiten gebruik'.

Beoordeling: geen oordeel
TMVW is geen stadsdienst.

18.18. Vlaamse overheid

Verzoek: 201005-197
Internaat sluit.

Onze dochter is leerlinge van de VIP-school Het Labyrint. Ze bracht er haar eerste jaar middelbaar door. Wijzelf zijn woonachtig in Westvleteren en wij zijn dus voor onze dochter aangewezen op internaat. Dit schooljaar kon ze zonder problemen terecht in het internaat

Ter Linden (Sint-Amandstraat). Dit internaat, waar we overigens zeer tevreden over zijn, hangt af van het GO-net. Tal van hun internen gaan niet naar het gemeenschapsonderwijs, maar dat bleek totaal geen bezwaar.
Vorige week werden we telefonisch op de hoogte gebracht dat alle leerlingen die niet in het gemeenschapsonderwijs zijn ingeschreven worden geweerd uit het internaat. Dit is blijkbaar nieuwe regelgeving waaraan de internaten van het GO-type onderworpen worden vanaf het schooljaar 2010-2011.
Er is blijkbaar ook geen sprake van een overgangsregel waardoor de huidige internen nog zouden kunnen blijven.
Afgelopen maandag hadden we een gesprek in Het Labyrint omtrent het toekomstige traject voor onze dochter. Ze boden ons een onderbouwde nieuwe studierichting aan binnen de scholengroep VIP. Tot wij op de proppen kwamen met het recente nieuws .omtrent het internaat.
Zowel CLB, de school als de GON-begeleiding bleken helemaal nog niet op de hoogte van deze maatregel. Ze vroegen zich ook af of daar wel een wettelijke grond voor bestond.
Gezien de problematiek van onze dochter is de overgang naar een nieuwe school helemaal niet evident.
Kunt u via uw netwerk nagaan of we ons effectief moeten neerleggen bij deze maatregel? Er zijn tal van leerlingen en ouders die nu blijkbaar voor voldongen feiten worden geplaatst.

Onderzoek.
Wij ontvangen deze vraag rond 20 mei en enkele dagen later ontvangen wij nog een tweede dergelijke vraag.
Wij leggen dit voor aan de schepen van Onderwijs die aanvankelijk niet op de hoogte is van deze beslissing van het Gemeenschapsonderwijs (GO). De schepen onderzoekt ook of er plaats is in het internaat van het stedelijke onderwijs, alhoewel daar ook geen overschot aan capaciteit is. Ondertussen kan verzoekster alvast aan het stedelijke internaat vragen om op de wachtlijst te worden geplaatst.
De schepen kan enkele dagen later de reden achterhalen van de beslissing van het GO, na een gesprek met de coördinerende directeur van de bewuste scholengroep. Drie van de vier internaten waren infrastructureel afgekeurd na een doorlichting; Misschien kan men een of twee gebouwen in orde krijgen tegen september of een alternatief bieden met modulebouw. Voor een bepaald gebouw is dit onmogelijk. Vandaar dat zich een capaciteitsprobleem stelt, de druk op andere internaten toeneemt en dat de internaten van het GO voorrang geven aan scholieren van het GO.
Dit betreft een beslissing van het Gemeenschapsonderwijs, dat tot de Vlaamse overheid behoort. Wij zijn hiervoor niet bevoegd.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 201010-374
Voetgangerslichten.

Melding defecte verkeerslichten voor voetgangers aan oversteekplaats Antwerpsesteenweg met Hollenaarstraat en Pijkestraat te Oostakker.
Al minstens twee jaar zijn de lichten voor voetgangers defect. Men krijgt wel de melding 'oproep aanvaard' maar het licht schakelt nooit over op groen. Vandaag was ik getuige van een bijna-ongeval met een groep overstekende fietsers.
Is het mogelijk dit aan de bevoegde dienst door te geven?

Onderzoek:
Wij onderzoeken hoe het komt dat nog geen enkele dienst dit zou hebben opgemerkt en/of gemeld, daar verzoekers het heeft over een defect van twee jaar.

Uit ons onderzoek blijkt dat deze voetgangerslichten tot de verantwoordelijkheid behoren van het AWV van de Vlaamse overheid, waarvoor wij dus niet bevoegd zijn.
.Wij steken daar wel ons licht op en AWV laat dit twee keer nazien. De verkeerslichten .blijken te functioneren, de drukknoppen werken wel degelijk. Er is wel een onderscheid tussen de drukknoppen voor voetgangers en deze voor fietsers. Indien de drukknoppen voor fietsers worden bediend, blijft het voetgangerslicht op rood.
Wij vragen ook de versie van de lokale Politie. Immers, indien de lichten al twee jaar defect zouden zijn dan had de politie dit al moeten opmerken. Ook het Wijkzorgteam van het Wijkcommissariaat Sint-Amandsberg stelt ter plaatse vast dat het bedieningssysteem van de voetgangerslichten werkt, maar gezien de drukke verkeersader blijkt het zeer lang op zich te laten wachten.
Ook op andere plaatsen - niet alleen in Gent - stellen wij dikwijls vast dat voetgangerslichten op wegen van het Vlaamse Gewest zeer langzaam werken. De indruk wordt dan gewekt dat zij niet werken (of defect zijn).

Beoordeling: geen oordeel

18.19. Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn

Verzoek: 201004-140
Storende kabels.

Onlangs zijn er op het Sint-Veerleplein werken uitgevoerd aan de trambovenleidingen. Sedert deze werken is het onmogelijk om op een normale manier nog meubels uit mijn woning te verhuizen: de leidingen maken het plaatsen van een verhuislift onmogelijk. Ik heb reeds verschillende malen (sinds 2 september 2009) contact opgenomen met de aannemer, maar het is bij loze beloftes gebleven. Moet ik hiermede naar het gerecht gaan om een officiële klacht neer te leggen of kan dit via uw diensten?

Onderzoek:
Uit ons onderzoek blijkt dat de gevel van het betrokken pand sedert 1993 geen conventiegevel meer is. Dit betekent dat de Stad niet meer instaat voor het onderhoud van deze gevel. Het probleem situeert zich dus tussen verzoeker en De Lijn. Het is wel zo dat De Lijn aan de eigenaar geen toelating moet vragen om kabels te verankeren. Wij informeren bij De Lijn waarom ze de ankerpunten voor hun kabels veranderd hebben, waardoor verzoeker nu hinder heeft. De Lijn antwoordt dat er aanpassingen zullen gebeuren om die hinder weg te nemen. De uitvoering, die eerder al aan verzoeker was beloofd, liet lang op zich wachten omdat de werken gepland waren samen met de afrol van de rijdraad voor de Korenmarkt. Die laatste werken liepen omwille van technische problemen vertraging op, maar worden uiteindelijk uitgevoerd begin augustus 2010. Ook het probleem van verzoeker wordt dan tezelfdertijd opgelost.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoek: 201012-493
Nachtwerken.

Ik ben een Nederlander en volgde op 5 en 6 oktober 2010 een internationale vergadering in

het ICC in Gent. Ik logeerde in een hotel in de Koningin Elizabethlaan. Maar van slapen kwam er niet veel in huis: even na middernacht werd ik gewekt door een fors geluid dat tot ruim 2u30 in de nacht doorging. Er waren twee mannen aan het werk op straat: één met een slijpschijf, de andere met een hogedrukspuit, die nog meer lawaai maakte. Ik schat het lawaai boven de 110 decibel. Ik ben nu beroepsmatig nogal goed op de hoogte van civiele technieken en milieuzorg en weet dat het technisch mogelijk is om, met de juiste technieken en apparatuur, het lawaai te reduceren tot 70 decibel. Het verbaasde me dat men in zo'n grote stad niet de nodige maatregelen nam om de hinder voor de omwonenden te herleiden tot het aanvaardbare. Men kon bijvoorbeeld de hinder minder lang laten duren door meer mensen in te zetten. Daarenboven zei de hoteldirectie dat zij maar op het laatste moment verwittigd werden van de werken.

Onderzoek:
De klacht gaat over werken uitgevoerd door de aannemer van De Lijn, in het kader van de heraanleg van de Koningin Elizabethlaan en de Kortrijksesteenweg. Volgens De Lijn wordt het wegdek uitgevoerd in gewassen beton. Dit vergt verschillende opeenvolgende werken die volgens een strikt schema moeten gebeuren en moeten uitgevoerd worden in functie van de uitharding van het beton. De tijdsduur voor de uitharding van beton varieert in functie van samenstelling, omgevingstemperatuur en luchtvochtigheid. De betonwerken werden volgens De Lijn aangevat op 5 oktober om 7u30 en beëindigd om 16u. Het inzagen van het beton moet gebeuren wanneer het beton begint uit te harden, dit om ongecontroleerde scheurvorming tijdens de droging te vermijden. Het uitwassen van de bovenlaag dient te gebeuren zo gauw het beton zich zet. De betonkwaliteit is voorgeschreven door het standaardbestek. De Lijn voegt eraan toe dat het uitwassen een esthetische behandeling is die gebeurt op vraag van de Stad. De Lijn geeft toe dat de aannemer voor de werken van 5 en 6 oktober de bewonersbrief niet gebust had. Op de opmerking van verzoeker dat de werken konden ingekort worden met meer personeel en aangepaste technieken antwoordt De Lijn dat in het bestek niet is vermeld dat men verplicht moet werken in twee ploegen of geluidsarme apparatuur tijdens de nacht moet gebruiken. Bijgevolg kan dit niet - zonder een te verwachten meerprijs - aan de aannemer worden opgelegd.
Het zou dus aan te bevelen zijn om in het standaard bestek ook de voorwaarden op te nemen om te werken met apparatuur en technieken waardoor de geluidshinder voor de omwonenden wordt vermeden. Zeker in het geval van nachtelijke werken.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond