

gent:



Ombudsdienst Gent

20 | Jaar
24 | verslag

Samenvatting

Bouwen aan vertrouwen

2024 was mijn eerste jaar als Gentse Ombudsvrouw – een boeiend en leerrijk jaar. Samen met mijn team mocht ik burgers helpen en stadsdiensten, Politie, Thuispunt Gent en IVAGO ondersteunen om hun dienstverlening nog te verbeteren. Een hele eer en een groot genoegen.

Het jaarverslag geeft je een duidelijk beeld van de klachten en de aanbevelingen die eruit voortvloeiden. Voor het eerst voorzien we een overzichtelijke samenvatting.

Dit jaar vonden meer burgers met hun vragen de weg naar onze Ombudsdienst, maar het aantal klachten daalde. Veel diensten hebben dagelijks contact met burgers en doen dat op een professionele en betrokken manier. Meer dan de helft van de onderzochte tweedelijnsklachten is niet terecht.

Desondanks maak ik me zorgen over de vele vragen die voortkomen uit wantrouwen of onbegrip voor overheidsbeslissingen. De burgers ervaren die soms als onredelijk of onduidelijk. Het is essentieel om burgers serieus te nemen en de mens achter de vraag of klacht te blijven zien. Samen met vele andere ombudsdiensten pleit ik voor een 'recht op vergissing'.

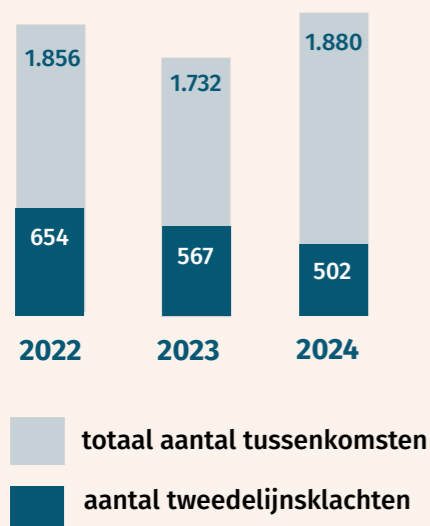
Dank aan iedereen die de moed had een klacht te delen en aan mijn medewerkers die met geduld en een luisterend oor het vertrouwen in de overheid wisten te versterken. Als we het begrip tussen de overheid en de burger hebben vergroot, is dat winst voor iedereen.



Evelien Bekaert
Ombudsvrouw en
Directeur Ombudsdienst

Een overheid die begrip opbrengt en redelijk handelt, toont haar ware kracht.

Het is essentieel om niet alleen de wetten te volgen, maar vooral te luisteren naar de mensen die erdoor geraakt worden.



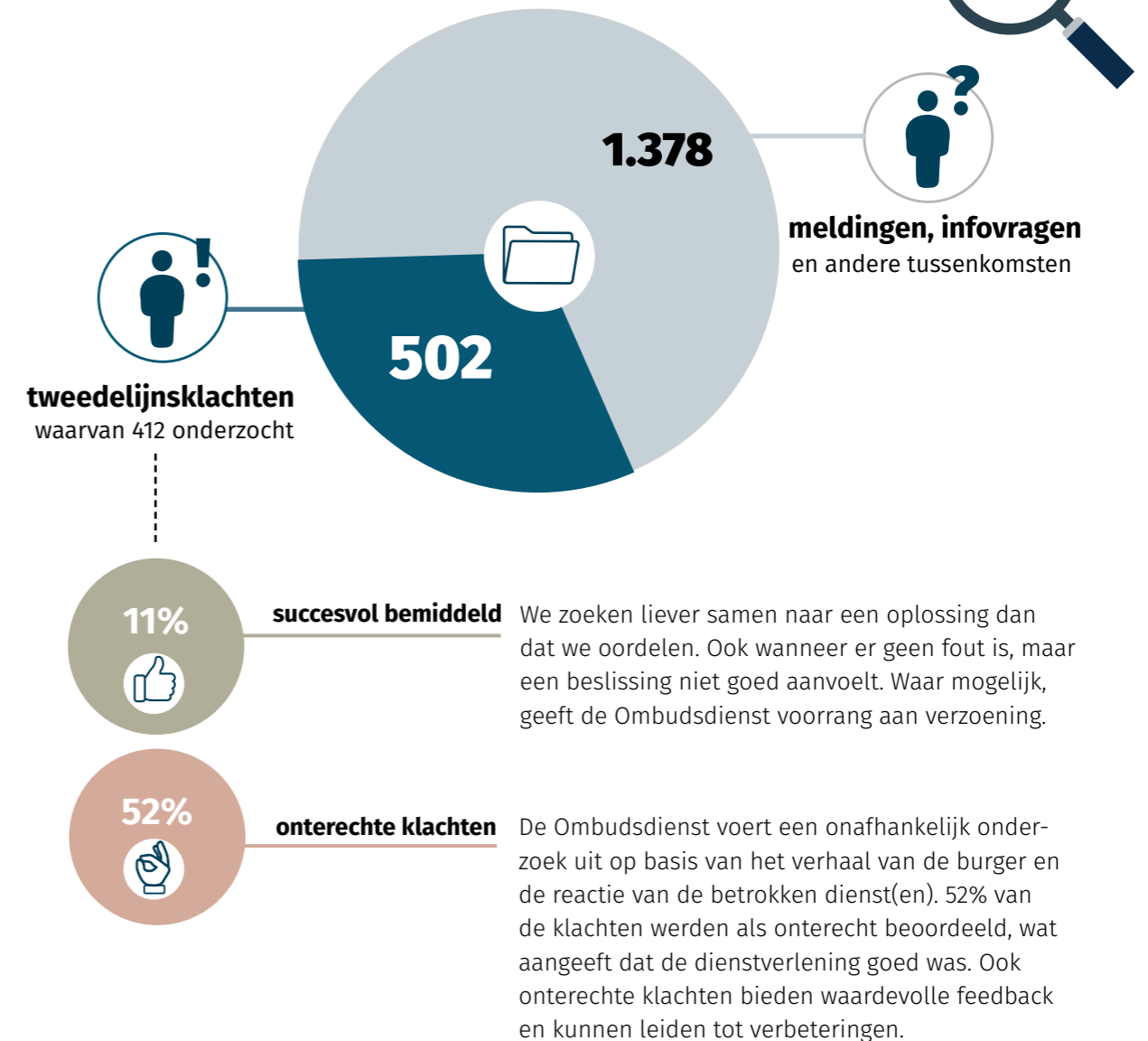
Meer tussenkomsten maar minder tweedelijnsklachten

Tweedelijnsklachten zijn de kerntaak van de Ombudsdienst. Het zijn klachten van burgers die geen antwoord kregen of niet tevreden waren met het antwoord van de betrokken dienst.

In 2024 kreeg de Ombudsdienst veel meldingen die normaal via andere kanalen binnenkomen. Bij eerstelijnsklachten hanteren we het fair play-principe: stadsdiensten krijgen eerst de kans om te reageren op een klacht.

Het aantal tweedelijnsklachten daalde van 567 naar 502. We vermoeden dat dit komt door de effectieve afhandeling van klachten in de eerste lijn. Het bewijst dat de stadsdiensten goed werk leveren.

1.880 tussenkomsten



Waarom waren de klachten terecht?

De Ombudsdienst toetst de onderzochte klachten aan zogenaamde ombudsnormen. Dat zijn kwaliteitscriteria voor een **goed werkende overheid**.

1. Redelijke behandelingstermijn

In **44** van de 53 dossiers reageerden de diensten niet binnen een redelijke termijn.

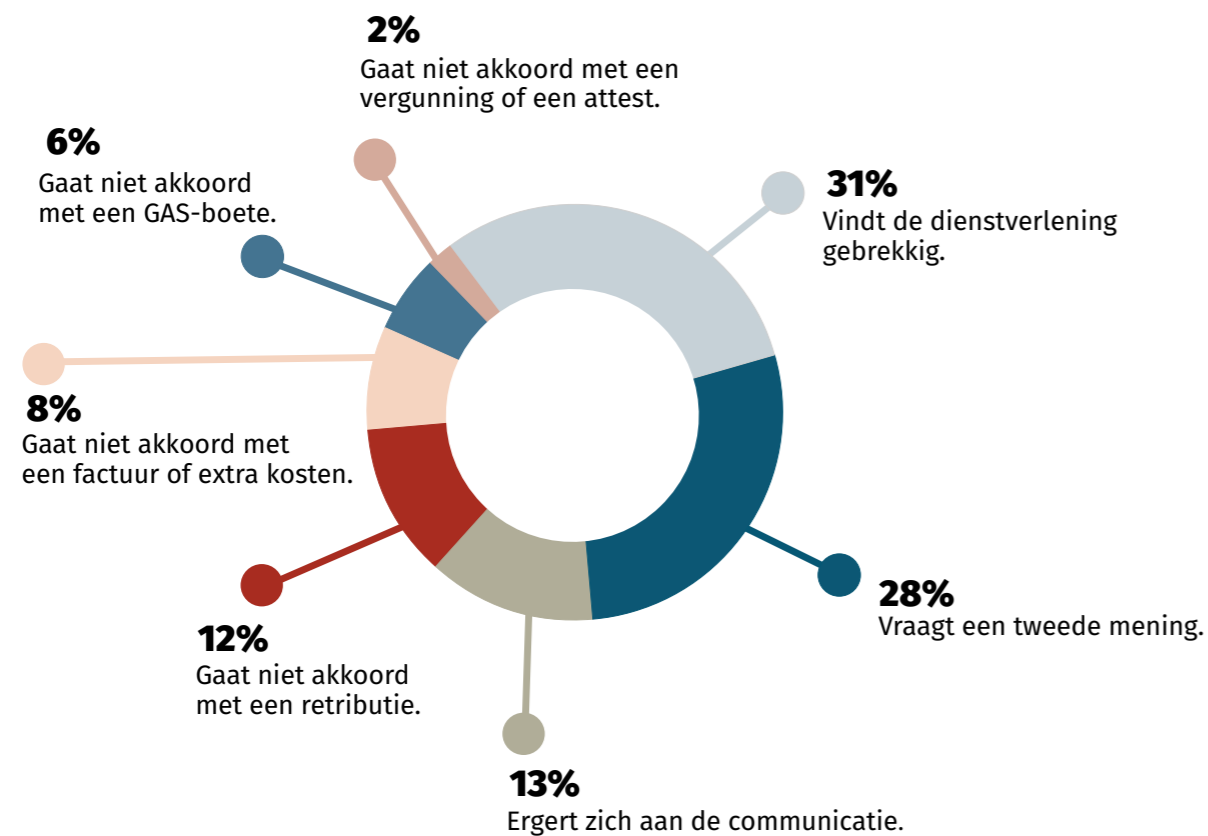
2. Adequate communicatie

In **51** van de 67 dossiers kregen burgers geen, geen volledig of geen juist antwoord.

3. Zorgvuldigheid

In **31** van de 49 dossiers werkten de diensten onvoldoende nauwgezet.

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?



Over welke thema's gaan de meeste tweedelijnsklachten?



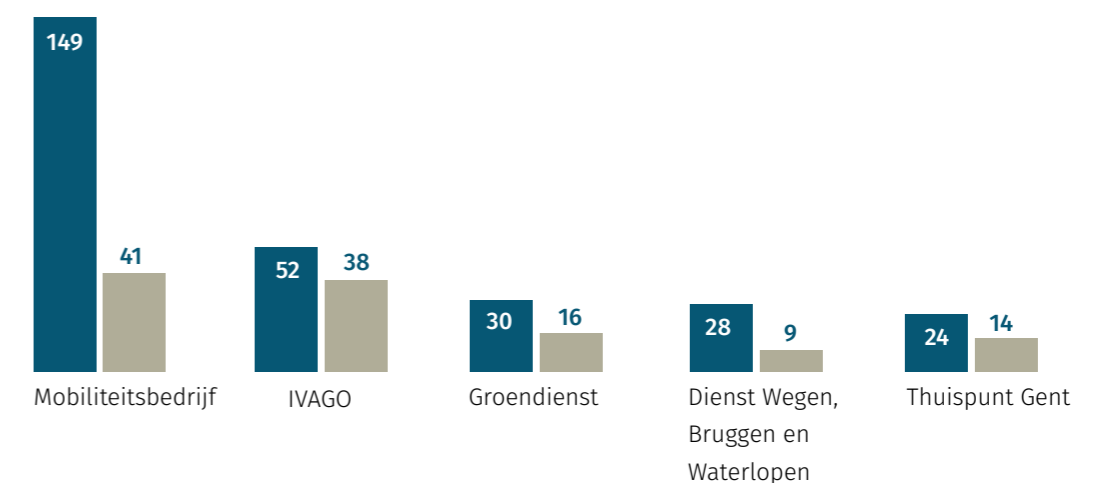
82% onderzocht

Elke tweedelijnsklacht krijgt een onpartijdige en onafhankelijke behandeling.

18% van de klachten onderzochten we niet, bijvoorbeeld anonieme klachten, klachten over beleidsbeslissingen of feiten van meer dan een jaar geleden.

Andere klachten zijn nog in onderzoek, afgesloten op vraag van de burger of er loopt een officiële procedure.

Diensten met de meeste klachten



Op een totaal van 412 onderzochte en 146 terecht klachten.

Vergissen is menselijk

Elke burger verdient een kans om eenmalig en onopzettelijk een fout te maken zonder onevenredige gevolgen. Het netwerk van Belgische ombudsmannen en -vrouwen pleit voor de invoering van het 'recht op vergissing'. Het netwerk wil dat de overheid burgers de kans geeft om fouten recht te zetten, zolang er geen sprake is van fraude of schade aan anderen. Het Mobiliteitsbedrijf past het bijvoorbeeld al toe bij tikfoutjes in nummerplaten bij parkeerautomaten.

De Stad onderzoekt hoe ze dit recht in de lokale dienstverlening kan invoeren. Het kan een **belangrijke stap** zijn naar een overheid die flexibeler en menselijker omgaat met bepaalde situaties. Burgers zouden zich er meer door gehoord voelen en het zou het vertrouwen in de overheid versterken.

De Ombudsdienst beveelt aan

Elke klacht is een kans voor verbetering. De aanbevelingen van de Ombudsdienst helpen veranderingen door te voeren die de dienstverlening aan burgers beter maken. Ze zijn bedoeld voor de gemeenteraad, de diensten en het college van burgemeester en schepenen.

Informeert over de lange wachttijd bij de Dienst Belastingen.

In 2024 klaagden meerdere burgers over lange wachttijden voor de behandeling van hun bezwaarschriften. De Dienst Belastingen kampt al jaren met een achterstand, waardoor uitspraken over een bezwaar vaak 2 jaar of langer duren in plaats van de beoogde 6 maanden. De Ombudsdienst beveelt aan om burgers bij het indienen van een bezwaar direct te informeren over de verwachte wachttijd en de gevolgen voor eventuele interesten.



Zorg voor een uniforme en gecoördineerde aanpak van sluikstortmeldingen en blijf in gesprek met de burger.

Bij overlastproblemen zoals sluikstorten ontbreekt het soms aan duidelijke communicatie. Ook de coördinatie tussen diensten kan beter. Dat leidt tot frustratie bij burgers. Het is essentieel dat de betrokken diensten efficiënt samenwerken en de burger regelmatig op de hoogte houden.

Verbeter de toegankelijkheid van recyclageparken.

Voor mensen met een beperking kan een bezoek aan het recyclagepark lastig zijn, bijvoorbeeld door moeilijk leesbare beeldschermen of containers die alleen via trappen bereikbaar zijn. IVAGO kan bijvoorbeeld containers op de grond aanbieden en assistentie op afspraak voorzien.



Maak de informatie op een vergunning relevant en helder voor iedereen.

In 2024 ontving de Ombudsdienst klachten over onduidelijke vergunningsinformatie. Er ontstond verwarring over toegangspoorten in autovrije gebieden of bijvoorbeeld onverwacht hoge kosten bij een inname van het openbare domein. De Ombudsdienst pleit voor meer transparantie in vergunningen. Dat kan bijvoorbeeld door alleen de relevante informatie te geven voor die specifieke vergunning.



Kijk soms ruimer dan de regelgeving.

Een burger stapte met een motorfiets aan de hand door een knip en kreeg daarvoor 9 GAS-boetes. De Ombudsdienst bemiddelde om de boetes tot de eerste brief kwijt te schelden. Het Mobiliteitsbedrijf bleef vasthouden aan de betaling van alle boetes. Bij de behandeling van bezwaarschriften is het belangrijk om naast de formele overtreding ook de omstandigheden en intentie van de betrokken persoon mee te wegen. Dit zorgt voor een eerlijke afweging tussen de ernst van de overtreding en de opgelegde sanctie. Het draagt bij aan rechtvaardige en transparante besluitvorming waarbij de burger zich gehoord voelt.

Geef voldoende aandacht aan de bezorgdheden van de bewoners en communiceer transparant bij verhuisplannen en problemen met woonkwaliteit.

Thuispunt Gent investeert in totaalrenovatie en uitbreiding van woningen. Het is cruciaal om bewoners tijdig te informeren over kwaliteitsproblemen en verhuisplannen. Duidelijke communicatie voorkomt onzekerheid, bevordert het vertrouwen en ondersteunt een positieve overgang.



Andere aanbevelingen:

- ▶ Informeer **minderjarige jongeren** en hun ouders voldoende over hoe de bibliotheek precies werkt.
- ▶ Verbeter de afvalophaling bij **moeilijk bereikbare woningen**.
- ▶ Communiceer met **empathie** naar burgers.



Bedankt voor jouw verhaal!

Alles kan beter. Ook de dienstverlening heeft nog blinde vlekken. Jouw vragen en opmerkingen helpen om die op te sporen.

'Ik heb waterdoorlatend kunstgras gelegd en moet het verwijderen omdat het als verharding wordt gezien. Klopt dit wel?'

'Mijn 14-jarige zoon kreeg een boete van de bib. En ik wist niet eens dat hij lid was!'

'Ik kan niet met de computer werken. Hoe kan ik nu een aanvraag doen voor het tijdelijk verwijderen van anti-parkeerpaaltjes?'

'Ik ben 30 seconden te laat uit de ondergrondse parking gereden. Moet ik nu echt betalen bovenop mijn abonnement?'

'Ik heb via de sluikestort-app tweemaal een sluikestort gemeld, maar het afval ligt er nog steeds. Waarom gebeurt er niets?'

De Ombudsdienst helpt je discreet en in vertrouwen verder. We werken objectief, volstrekt onafhankelijk en onpartijdig.

Contacteer ons

Voor vragen, meldingen of eerstelijnsklachten neem je contact op met **Gentinfo 09 210 10 10** of met de betrokken dienst.

Raak je er niet uit met de stadsdiensten, OCMW Gent, Lokale Politiezone Gent, Brandweerzone Centrum, IVAGO, sogent of Thuispunt Gent? Bel, mail of kom langs bij:



Ombudsdienst

Botermarkt 17, 9000 Gent

☎ 09 266 55 00

✉ ombudsdienst@stad.gent



🌐 www.stad.gent/ombudsdienst

Kom langs met of zonder afspraak

maandag tot vrijdag van 9 tot 12.30 uur

woensdag ook van 14 tot 17 uur.

Lees het volledige jaarverslag op www.stad.gent/ombudsdienst

  Ombudsdienst Gent