**Antwoord van het college van burgemeester en schepenen op het Jaarverslag van de Ombudsvrouw 2015**Themacommissie Algemene Zaken
3 mei 2016 – 19u

**Inleiding**

We danken de Ombudsvrouw voor het jaarverslag 2015. Hier en daar zal in deze repliek van het college ingegaan worden op specifieke klachten. Maar het is vooral de bedoeling om beleidsmatig in te gaan op geformuleerde aanbevelingen.-

**Brandweerzone Centrum**

Verzoek 201511 – 1232: Factuur
Dit kon inderdaad meteen worden opgelost (maar wellicht was de herinneringsbrief toen al verstuurd).

Verzoek 201510 – 1164: Letterlijk en figuurlijk wespennest
Er is afgesproken dat reacties op facturen die voor imagoschade zouden kunnen zorgen, voortaan telkens worden gemeld aan dienst Communicatie (klachtenbehandelaar). Er zijn nog geen identieke signalen binnengekomen.
Dat dienstverlening door de brandweer nooit cash hoeft betaald te worden, zal worden toegevoegd op de website en bij herdruk van de wespenfolder.
De brandweer heeft in dit concrete geval geen vermoeden van schuld ten opzichte van zijn personeel.

**Departement Bedrijfsvoering**

*Dienst Communicatie*

Het verslag meldt dat de Ombudsdienst moeilijk te vinden is op de nieuwe website van de Stad. Het webteam van de Dienst Communicatie versterkt dagelijks de prominente zoekfunctie op de stad.gent en de ranking op google via actieve SEO. De vindbaarheid van de woorden ‘ombudsvrouw’ en ‘ombudsdienst’ werd in beide omgevingen aangepakt met direct resultaat.

De Stad investeert consequent in kwaliteitsvolle, adequate communicatie via verschillende structurele en projectmatige initiatieven.
Reglementen en circulaires worden aangepakt en omgezet naar klare taal en heldere structuur. De webredacteurs die in de verschillende diensten de inhoud van de website www.stad.gent beheren, worden systematisch gecoacht en volgen ‘schrijven voor het web’ waar het schrijven van relevante, heldere en gestructureerde teksten aan bod komt. Ook zo dit jaar voor de intranetredacteurs, bij de vernieuwing van het intranet in 2016-2017.
Het taal- en copyteam, met de taalambtenaar van de Dienst Communicatie geeft actief taaladvies en werkt bij campagnes en ontwerp consequent op toegankelijke communicatie. De Dienst Communicatie werkte vanuit haar voorbeeldfunctie bijvoorbeeld ook mee aan de publicatie van Gonnie Put; ‘Klare taal. Afkicken van ambtenarees’, Politeia, 2015.
Heel wat diensten binnen Stad Gent, OCMW Gent en betrokken partnerorganisaties maken binnen diverse proeftuinen intussen ook werk van de engagementsverklaring Taalbeleid.

De Beeldbank bevat vandaag ongeveer 650.000 beelden over Gent. Deze beelden zijn deels voor intern gebruik en deels extern beschikbaar voor gespecialiseerd, cultuur-historisch, technisch of communicatief gebruik. Momenteel doorloopt de Dienst Communicatie een traject om het handig gebruik te verhogen. Er wordt met de beherende diensten ook gewerkt aan het consequenter meta-dateren van de beelden die worden opgeladen, zodat de vindbaarheid en relevantie van de termen verbetert.

*Juridische Dienst*

Alle medewerkers van de juridische dienst zijn wel degelijk op de hoogte van de rol van de Ombudsdienst. Op de duizenden dossier die zij behandelen zijn er slechts een heel beperkt aantal waar er ook sprake is van een klacht bij de Ombudsdienst.

In geen enkel dossier wordt zo maar automatisch overgegaan tot dagvaarding. Voordien zijn er in de meeste gevallen al meerdere contacten geweest met de betrokken burger(s) door middel van briefwisseling, e-mails, telefonisch of op de dienst zelf. Dagvaarden betekent ook kosten voor de Stad Gent en is de allerlaatste piste wanneer (een poging tot) overleg niet slaagt. Alle medewerkers maken telkens die afwegingstoets en houden ook rekening met de analyse van het ombudsteam. Het is trouwens ook zo dat een dossier dikwijls als betwisting bij de Juridische Dienst belandt nadat de tussenkomst van een andere stadsdienst al gefaald heeft.

Specifiek voor de GAS-dossiers: De reglementering inzake administratieve boetes legt trouwens een strikt te volgen procedure op, waarbij aan de burger de kans gegeven wordt zijn/haar verweer te laten kennen. Bij de beoordeling van het dossier wordt door de sanctionerend ambtenaar wel degelijk rekening gehouden met het verweer (voor zover dit ook daadwerkelijk gevoerd is) en bij de menselijke aspecten die kunnen spelen. Het is wel zo dat een overtreder soms alle mogelijkheden om zich te verweren niet gebruikt en pas reageert wanneer alle termijnen hiervoor verstreken zijn.

*Stedelijke Vernieuwing*

Verzoek 201502-227: Wachten op Godot
De kunstwerken op de Korenmarkt werden van bij de aanvang opgenomen in het ontwerp van het KOBRA-project en in de stedenbouwkundige vergunning. Hierbij werd de kunstenbemiddelaar Joost de Clerck aangesteld. Er werd ook een formeel contract met hem afgesloten. Om diverse redenen (oa geen sponsors gevonden) werd hiermee niet het verwachte resultaat bereikt.
Begin 2013 werd een ‘Taskforce KoBra’ opgericht die twee kunstenaars moest selecteren voor de kunstintegraties op de Korenmarkt. Ann Veronica Janssens en Ayşe Erkmen werden unaniem door de groep voorgedragen omwille van hun artistieke verdienste en hun engagement. In juli 2013 brachten de kunstenaressen een bezoek aan Gent. Beiden waren zeer enthousiast over Gent en het ontwerp van de Korenmarkt en hebben de opdracht aanvaard.
Daarna zijn de onderhandelingen met de kunstenaressen gestart en werd bekeken op welke manier de kunstwerken zouden gerealiseerd worden. In 2014 werden de overeenkomsten opgemaakt. Beide kunstenaars hebben dan gewerkt aan hun voorontwerp. Ayşe Erkmen haar voorontwerp werd in 2014 goedgekeurd en dat van Ann Veronica Janssens in 2015. Vervolgens werd onderzocht welke bedrijven deze kunstwerken kunnen produceren in samenwerking met de kunstenaars.
Die bedrijven staan eveneens in voor de volledige technische studie inzake stabiliteit, materiaalstudie, technische uitvoering, enzovoort.
Dit is geen sinecure omdat kunstwerken nu eenmaal geen standaardformaten hebben en dit project dus meer tijd vraagt om de zaken te berekenen. De kunstwerken worden voorzien in 2016.

**Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd**

*Bibliotheek*

Verzoek 201503 – 260: Boeken kwijt
Er zal in De Krook een registratiesysteem komen dat aantoont dat de boekensluis gebruikt werd en wanneer dat gebeurde. Zo zullen discussies vlugger uitgeklaard en vermeden kunnen worden. Het is echter financieel niet haalbaar om zo’n systeem ook bij de filialen te implementeren.

*Cultuurdienst*

Verzoek: 201505 – 551: Verloren sleutel
Het algemeen huishoudelijk reglement inzake het beschikbaar stellen van zalen wordt aangepast zodat er geen juridische onzekerheid meer kan bestaan bij het verlies van een sleutel en discussies met huurders in de toekomst uitgesloten worden. Er wordt ook gebruik gemaakt van sleutels die enkel met een certificaat na te maken zijn.

Verzoek: 20151510 – 1110 Niet in het Engels
Tot vorig jaar kregen bezoekers vertalingen van de panelen met tekst, maar omdat de vertalingen niet teruggegeven werden of ze beschadigd waren, heeft Artoria bvba ervoor geopteerd om een mooi geïllustreerde brochure over het belfort te maken die voor 3 euro te verkrijgen is in vier talen (NL-FR-EN-SP). Daarnaast beschikken de bezoekers van het Belfort ook over de mogelijkheid om gratis een app te downloaden met meer uitleg over dit gebouw. Deze app is in 7 verschillende talen gemaakt (NL-FR-EN-SP-RU-DU-IT). De wifi die de toeristen hiervoor kunnen gebruiken wordt eveneens gratis aangeboden.

*Dienst Toerisme*

Verzoek 201507 – 826: Michaël Lustig
Zowel op de website van de stad Gent (link) als op de inventaris van Onroerend Erfgoed (link) is informatie over het Lustig-monument te vinden met het adres erbij
Daarnaast heeft de Dienst Monumentenzorg & Architectuur in de loop van 2015 een geactualiseerde inventaris opgemaakt van de gevelkapellen en een gesprek aangeknoopt met Onroerend Erfgoed om de waardevolle exemplaren op te nemen in de vastgestelde inventaris van Onroerend Erfgoed waardoor ze al een zekere vorm van bescherming genieten.
Naar aanleiding van de Open Monumentendag van 2015 heeft de Dienst Monumentenzorg & Architectuur een boekje uitgegeven met een wandel- en fietsroute langs gevelkapellen om de aandacht te vestigen op dit kleine, historisch waardevolle erfgoed.
De belangrijkste oorlogsmonumenten werden enkele jaren geleden op de inventaris van Onroerend Erfgoed geplaatst.

*Dienst Evenementen, Feesten, Markten en Foren*

Verzoek 201501 – 99: Onbereikbaar tijdens lichtfestival
Voldoende parkeermogelijkheden voor bewoners tijdens het festival en een degelijke communicatie hierover zijn aandachtspunten die bij de verdere uitwerking van het Lichtfestival in 2018 zeker worden meegenomen.

Verzoek 201502-161: Verbod dierenmarkten
Wat de persoon in kwestie meldde klopt: er werd in Gent beslist om tijdelijk geen dierenmarkten meer toe te laten. Het ging daarbij over de markt in vogels, troeteldieren en toebehoren en de markt in kleine huis- en neerhofdieren, op de Oude Beestenmarkt.
Er werden door het FAVV voorwaarden opgelegd, waarvan we vanuit de stad Gent (als organisator van de markt) geen waterdichte garantie konden geven over het naleven ervan. Een voorbeeld: het aanwezige pluimvee moest in de tien dagen voorafgaand aan de markt afgeschermd geweest zijn, zodat contact met wilde vogels onmogelijk was. We kunnen dat niet garanderen in naam van de standhouders en de situatie leek ons ernstig genoeg om alle risico’s uit te sluiten. Het was overigens een door het college genomen beleidsbeslissing om de markt tijdelijk niet te laten doorgaan.
De Ombudsvrouw suggereert dat er aan de hogere overheid gevraagd had moeten worden hoe de maatregelen i.k.v. de ophokplicht geïnterpreteerd moesten worden. Dat is ook meermaals gebeurd, er was intensief contact met het FAVV gedurende de hele periode waarin de zogenaamde ‘ophokplicht’ van kracht was en er is ook meerdere malen contact opgenomen met het kabinet van minister Borsus.

Verzoek 201507-833: Klein terras
De verzoekster is zowel bij de dienst EFMF als bij ons kabinet heel goed gekend. Ze stelt jaarlijks dezelfde vraag over haar terras tijdens de Gentse Feesten. Hetgeen ze vraagt is echter reglementair en/of qua veiligheidsdoorgangen niet mogelijk. De verzoekster kreeg daar afgelopen jaar meermaals mondelinge toelichting over vanwege de dienst EFMF, hetzelfde antwoord als de jaren daarvoor. We zullen er bij een volgende editie voor zorgen dat het antwoord ook schriftelijk bezorgd wordt, zodat het achteraf traceerbaar is.
De veiligheid in de Cataloniëstraat zal, zoals elk jaar, opnieuw grondig bekeken worden samen met de brandweer, de politie en De Lijn.

Verzoek 201512-1352: Enkele meters meer
De marktcontroleur heeft, na eerdere verwittiging, inderdaad vastgesteld dat sommige bloemenhandelaars tijdens de periode rond Allerheiligen serieus buiten de door hen aangevraagde en aan hen vergunde perimeter koopwaar plaatsten. Het klopt dat daarop de bijkomende ingenomen vierkante meters gefactureerd werden aan de bloemenhandelaars/marktkramers in kwestie. Deze maatregel had enkel impact op wie zijn/haar vergunning niet naleeft en verhindert oneerlijke concurrentie ten opzichte van de handelaars die zich wel strikt aan hun vergunning houden. Het zou niet correct zijn om als stad dergelijke zaken niet aan te pakken wanneer we er van op de hoogte zijn.

*Sportdienst*

Verzoek 201501- 21: Problematisch inschrijven
Een terechte aanbeveling. Zoals reeds aangegeven door de Sportdienst moeten we kunnen rekenen op een efficiënte digitale ondersteuning. Helaas loopt er op dat vlak nog een en ander mis. De specifieke problematiek i.v.m. de ‘geboortejaren’ werd inmiddels opgelost in de software.
Het is niet de eerste maal dat inschrijvingen niet vlot verlopen omwille van problemen met de digitale ondersteuning. De Sportdienst is zich bewust van dit probleem en heeft ook – voorafgaand aan de inschrijvingen voor de zomerkampen 2016 – getracht om voldoende voorzorgen te nemen voor een vlot verloop.

Een overzicht van de inspanningen:

Voor de technische kant van het verhaal heeft de Sportdienst vooraf overlegd met Digipolis en de problemen duidelijk beschreven. Zij zouden de nodigde stress tests uitvoeren om te zien in welke mate de systemen bestand zijn tegen hoge pieken of welke eventuele aanpassingen nog nodig zijn. Op basis van deze tests werd besloten geen last-minute wijzigingen in de software door te voeren, maar zouden een aantal andere alternatieve pistes bewandeld worden op langere termijn.

Acties Sportdienst, voorafgaand aan de inschrijvingen zomerkampen 2016:

* Persbericht: specifieke opname van paragraaf om mensen op te roepen vooraf te registreren
* Notificatiebalk op alle sportpagina’s op stad.gent van maandag 14/3 tot zaterdag 19/3 om 8u30: ‘Komende zaterdag 19 maart starten de inschrijvingen voor de zomerkampen. Om de inschrijving vlot af te ronden, raden we wie nog geen klant is van de Sportdienst aan om vooraf te registreren via de website, telefonisch of via mail.’
* Controle-inschrijving op de website: infopagina aangemaakt als onderdeel van https://stad.gent/sport/deelnemen. Daarop staat nieuwe infopagina over de controle-inschrijving zodat mensen voorafgaand al het inschrijvingsproces eens konden doorlopen/testen.
* Filmpje op sociale media Gent Sport, Stad Gent en tal van andere accounts van de stad: het gaat om een promofilmpje voor de sportkampen waarin ook de inschrijvingslink extra naar voor werd geschoven.
* Monitoren sociale media via Engagor: voorafgaand aan de inschrijvingen kregen we een account op Engagor om sociale media te monitoren. We stelden deze zodanig in dat alle mogelijke posts over de inschrijvingen/kampen uitgefilterd werden, zodat we deze nauwlettend konden in het oog houden en eventuele klachten of vragen beantwoorden.

Verzoek 201506-759: Fouten adequate communicatie, klachtenmanagement

Een terechte aanbeveling. De Sportdienst zal een overzicht maken van de reglementen met betrekking op Sport en intern verspreiden ter opfrissing van de reglementen voor wie dat nodig heeft.

**Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen**

Aangaande de Vlaamse wooncode verwijzen we hier naar het hoofdstuk Departement Publieke Ruimte, Dienst Wonen/Dienst Toezicht.

**Departement Facility Management**

Geen opmerkingen.

**Departement Financiën**

Geen opmerkingen.

**Departement HR**

Inzake het dossier van de maaltijdcheques gaat het hier niet om het standpunt van de schepen of departement maar om het feit dat de werkgever enkel de wettelijk (wet op arbeidsongevallen) verplichte tussenkomsten kan terugvorderen. De werkgever is niet gemachtigd om tussen te komen voor persoonlijke schade (in deze de maaltijdcheques) die werknemer heeft geleden door derden (in deze de veroorzaker van het AO).

**Departement Onderwijs en Opvoeding**

Verzoek 201504 – 352: Dieetmaaltijden
De kostprijs van 4.50€, opgenomen in het retributiereglement, dateert van 22 oktober 2012. Deze bepaling is dus niet nieuw sinds 22 december 2014. Dat er een meerkost aan een dieetmaaltijd verbonden is, kan niet vermeden worden. Kind & Gezin voorziet daarom ook de mogelijkheid om een extra bijdrage te innen. Deze vraag over de hoogte van de meerkost, bovenop de opvangprijs waar de maaltijden in vervat zitten, is terecht. Daarop besliste de Stad dan ook de meerkost te verlagen, zodat de kostprijs van een gewone en de kostprijs van een dieetmaaltijd geen al te grote verschillen vertonen in de toekomst. Dit werd ook zo gecommuniceerd.
De wijzigingen in “Het retributiereglement voor ondermeer kinderopvang, het verstrekken van maaltijden en extra muros-activiteiten” werden in de gemeenteraad van 27.05.2015 goedgekeurd en zijn van kracht sinds 1 juni 2015. Daardoor werd de prijs voor de dieetmaaltijden voor KDV en PT verminderd van 4,5 euro naar 1,65 euro.
Maar dit wil niet zeggen dat de aanvankelijk prijs van 4,5 euro onwettelijk was. De ouder was hiervan op de hoogte via het Huishoudelijk Reglement, in werking op 1/9/2013, toen zoontje op 1/1/2014 in het KDV Het Klimopje werd opgevangen. In dit Huishoudelijk Reglement staat dat de bijkomende bijdrage van 4.50€ wordt aangerekend voor dieetmaaltijden.
Stad Gent kan dan ook niet ingaan op het verzoek tot terugbetaling van de meerkost voor de dieetmaaltijden.
Wat betreft de desserts bij de dieetmaaltijden: dit signaal werd door Service en Logistiek opgenomen, met als gevolg dat er meer soyadesserts gekoppeld werden aan de dieetmaaltijden.
Wat betreft de communicatie naar ouders: Dienst Kinderopvang start een werkgroep ‘communicatie naar ouders’ op, om de leesbaarheid van retributiereglementen en Huishoudelijke Reglementen te bekijken, alsook voor het stroomlijnen van de communicatie naar ouders.

Verzoek 201505 – 534: Definitieve uitsluiting
Naar aanleiding van deze casus waar het effectief misgelopen is, werd door het IVA Stedelijk Onderwijs Gent een draaiboek opgesteld. Voordat een school tot definitieve uitsluiting kan overgaan moeten er namelijk een aantal zaken in acht genomen worden: zo moet het CLB worden betrokken en moeten de leerlingen en ouders worden gehoord. In deze casus heeft men uiteindelijk kunnen bemiddelen.
Binnen het Stedelijk Onderwijs Gent wordt sowieso erg ingezet op herstelgericht werken en gaat er heel wat vooraf aan een uitsluiting als sanctie, de scholen hebben positieve ervaringen met time-out projecten.
Ook binnen het LOP zijn er afspraken gemaakt die gelden voor alle Gentse secundaire scholen. Dit zijn princiepsakkoorden waar de school er zich toe verbindt niet tot een definitieve uitsluiting over te gaan voordat alle andere alternatieven –waaronder time-out trajecten- zijn uitgeput.

Verzoek 201503 – 310: Baaldagen
Na evaluatie werd beslist om ziekte binnen de gerechtvaardigde afwezigheidsdagen te houden.
Afwezigheden van kinderen die regelmatig ziek zijn, worden niet opgenomen binnen de Gerechtvaardigde Afwezigheidsdagen. Samen met de mogelijkheid om het opvangplan aan te passen, waardoor vakantiedagen niet binnen de gerechtvaardigde afwezigheden vallen, biedt het systeem voldoende flexibiliteit.
Het systeem wordt jaarlijks geëvalueerd.
Ouders kunnen steeds de verantwoordelijke aanspreken, indien afwijkingen op het opvangplan nodig zijn. De software voorziet in de mogelijkheid voor de verantwoordelijken om deze afwijkingen in te geven. Een vergelijking door K&G leerde dat de regeling in de Stedelijke Kinderdagverblijven tot de soepelste van Vlaanderen behoort.

Verzoek 201506 – 723: Dramatisch
Het aantal plaatsen in de buitenschoolse opvang is in stijgende lijn maar niet oneindig. Er dient voldoende personeel beschikbaar te zijn, deze dienst wordt bijna volledig door de Stad zelf georganiseerd en betaald en is uniek in Vlaanderen. Omdat de vraag het aanbod overschrijdt werd in 2012 de voorrang voor kleuters ingevoerd.
De voorrang voor kleuters kadert binnen de doelstelling die Kind en Gezin ook vooropstelt, namelijk de nestwarmte voor kleine kinderen garanderen. De medewerkers van de Buitenschoolse Opvang hebben hierin hun expertise opgebouwd.
De Stad werkt verder aan alternatieven voor deze buitenschoolse opvang zoals speelpleinwerkingen waaronder De Pretfabriek, georganiseerd door de jeugddienst, sportkampen, …

Verzoek 201505 – 550: Kafka
Wat betreft de communicatie naar ouders: Dienst Kinderopvang start een werkgroep ‘communicatie naar ouders’ op, om de leesbaarheid van retributiereglementen en Huishoudelijke Reglementen te bekijken, alsook voor het stroomlijnen van de communicatie naar ouders. Dienst Kinderopvang verduidelijkt de infofiche voor Gentinfo.
Er wordt een wijziging voorbereid van het Huishoudelijk Reglement om tegemoet te komen aan de vraag van ouders om hun inschrijving te kunnen kosteloos annuleren indien 1 van de kinderen geen plaats heeft in het opvanginitiatief. Het kosteloos annuleren zal kunnen binnen de 14 dagen na het bericht over de gerealiseerde vakantieopvang aan de ouders.
Dienst Kinderopvang heeft een aanpassing aan de factuur toegepast, waardoor de klager voor 7 dagen in plaats van 15 dagen de annulering heeft betaald.

Verzoek 201507 – 840: Vakantieschool
De medewerkers van Dienst Kinderopvang, die de burgervragen behandelen proberen de communicatie zo goed mogelijk te verzorgen, zodat klachten snel behandeld kunnen worden.

Wat betreft de suggesties van de verzoeker:

* De voorrang voor kleuters kadert binnen de doelstelling die Kind en Gezin ook vooropstelt, namelijk de nestwarmte voor kleine kinderen garanderen. De medewerkers van de Buitenschoolse Opvang hebben hierin hun expertise opgebouwd. De Stad werkt verder aan alternatieven voor deze buitenschoolse opvang zoals speelpleinwerkingen waaronder De Pretfabriek, georganiseerd door de jeugddienst, sportkampen, …
* Het programma werd gewijzigd: ouders kunnen nu optioneel een tweede keuze aanduiden.
* Dienst Kinderopvang heeft geen signalen dat de ouders massaal afhaken. Voor de zomer 2015 was de capaciteit volzet. Het aantal opvangdagen steeg in 2015.
* Stibo Domino richt zich tot kinderen tot 8 jaar.
* Met het nieuwe inschrijvingsbeleid werd het voorschot afgeschaft. Annuleringskosten zijn sensibiliserend voorzien om de capaciteit maximaal te kunnen inzetten. Voordien gebeurde het zeer vaak dat ouders een plaats reserveerden maar uiteindelijk er geen gebruik van maakte. Deze plaats bleef dan open terwijl de dienst andere ouders had moeten teleurstellen wegens volzet.

Verzoek 201501 – 75: Inschrijving buitenlandse student
We verwijzen ook graag naar de werkgroep internationale studenten onder leiding van de studentenambtenaar.
In de werkgroep zitten naast vertegenwoordiging vanuit loket migratie –Dienst burgerzaken ook alle hoger onderwijsinstellingen. mee aan tafel.

Verzoek 201502 – 195: IQ
We hebben begrip voor de mama. Het is voor ouders niet altijd evident als hun kinderen leerproblemen hebben. De bezorgdheid van de mama is te plaatsen. Kinderen mogen inderdaad niet afgerekend worden op een momentopname, maar dat doet een CLB niet.

Verzoek 201510 – 1146: Tweede graad
Men moet inderdaad volgens de regelgeving de opleiding afronden in zijn geheel voordat men –zoals in dit flexibel leertraject- een getuigschrift van de 2de graad kan bekomen.
Op Vlaams niveau wordt het gehele deeltijds onderwijs weliswaar hervormd op termijn. Flexibelere attestering op maat is hier zeker aan de orde.

Verzoek 201506 – 770: Speelstraat
Het reglement bepaalt dat minstens 67 % van de bewoners akkoord moet gaan met de inrichting van de Speelstraat. Dit percentage wordt vastgelegd aan de hand van een bewonersenquête. Elk huisnummer dat in de straat (of het deel van de straat waarvoor de aanvraag geldt) woont, heeft hierbij één stem.
De Stad staat in voor levering van de hekkens. Het plaatsen en verplaatsen is een verantwoordelijkheid van de peters en meters.

**Departement Publieke Ruimte**

*Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen*

Het Departement Publieke Ruimte en dan in het bijzonder de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen kent een groot aantal tussenkomsten van de Ombudsvrouw. Dat is niet nieuw en ook niet verwonderlijk. Het gaat hierbij voornamelijk om burgers die klachten hebben over de (slechte) staat van het openbaar domein, maar ook over foutieve of achtergelaten signalisatie bij wegenwerken.

In haar aanbevelingen erkent de Ombudsvrouw dat de burger als signaalgever moet blijven functioneren voor het melden van schade aan bijvoorbeeld trottoirs en wegenis. Tegelijkertijd roept ze op tot een systematisch heraanleg en keuze voor duurzamere materialen.

We kunnen daarin de Ombudsvrouw en de bezorgde burger geruststellen. De investeringen in Gent, en in het bijzonder in openbare infrastructuur en nutsvoorzieningen zitten de jongste jaren alleen maar in stijgende lijn. Dit is voor 2015 niet anders en als men de budgetten van de meerjarenplanning bekijkt, kan men vaststellen dat deze legislatuur één van de hoogste zijn voor wat betreft investeringen in openbaar domein.

Het gaat hierbij niet alleen om vernieuwen, onderhouden en in stand houden van het openbaar domein met bijhorende infrastructuur, maar ook om een gericht investeringsprogramma vanuit het oogpunt rioleringsbeleid en beheersing van overstromingen, veiligheid en leefbaarheid. Niet in het minst zetten we in op bereikbaarheid met focus op duurzame vervoersmodi, zoals tram en fiets. Voeg daar nog aan toe: werken rond schoolomgevingen, zwarte punten, de uitrol van het nieuwe mobiliteits- en circulatieplan, buurtparkings, fietsinfrastructuur,… en niemand kan nog ontkennen dat er sterk wordt geïnvesteerd in een kwalitatief openbaar domein in onze stad.

We kunnen bevestigen dat de systematische aanpak van trottoirscreening en –vernieuwing wordt aangehouden vermits deze werkwijze zijn deugdelijkheid en efficiëntie heeft bewezen en de investeringen samen met de toplaagvernieuwingen groot zijn om tot een meetbare kwaliteitsverbetering te komen van ons patrimonium volgens de metingen uit het WIS (WegenInformatieSysteem).

Integrale vernieuwingen, waarvoor de noodzaak blijkt uit onze WIS-inventaris, worden opgenomen. Zoals gezegd, zijn we hier door de omvangrijkere budgetten die door het stadsbestuur zijn gereserveerd, aan een inhaalbeweging bezig. De Ombudsvrouw geeft terecht aan dat hier de beschikbare budgetten een rol spelen, maar minstens even belangrijke redenen voor een niet nog intensiever programma aan heraanlegdossiers is de draagkracht van de stad op vlak van mobiliteit. Nu al worden de vele wegenwerken ervaren als hinderlijk en belemmerend voor het verkeer. Nog meer werken tegelijkertijd uitvoeren om een snellere vernieuwing van het openbaar domein te bereiken, is eigenlijk geen optie. Ook onze partners van de hogere overheid, de nutsbedrijven en andere investeerders in de Stad Gent moeten de hoeveelheid aan werken kunnen volgen met hun eigen investeringsprogramma en beschikbare middelen en mensen.

*Dienst Coördinatie*

De Ombudsvrouw merkt in haar jaarverslag op dat er nog intensiever werk moet worden gemaakt van minderhindermaatregelen bij wegenwerken. Ze adviseert een herwerkte minderhinderconvenant.

Daarbij toch in eerste plaats worden opgemerkt dat er al een zeer intensieve minderhinderwerking bestaat binnen de Stad Gent. Structuren zoals de Taskforce MinderHinder, BUZZ en de Werkgroep Trafiek Centrum stemmen wegenwerken op elkaar af en formuleren voorwaarden voor bepaalde wegen- of nutswerken. Uiteraard brengen wegenwerken hinder met zich mee, soms ook hinder die zou kunnen vermeden worden indien aannemers zich strikter aan de richtlijnen en voorwaarden uit de afgeleverde vergunningen zouden houden. Beterschap is ook op dat vlak op komst. In 2017 wordt de minderhindercel opgericht. Deze zal instaan voor coördinatie van innames openbaar domein. Ze zal ook een nieuw handboek (digitaal) publiceren met richtlijnen voor minder hinder. Bij ernstige hinder wordt maatwerk voorzien.
Tegelijkertijd wordt er ook gewerkt aan een herziening van de Gentse code voor nuts- en infrastructuurwerken langs gemeentewegen op basis van een voorstel opgemaakt door de VVSG en de nutsbedrijven.

*Dienst Administratie*

In maart 2015 werden taken inzake signalisatievergunningen en parkeerverboden van de politie overgedragen aan het Mobiliteitsbedrijf en de Dienst Administratie. Door het inbrengen van de vergunningen in een centraal systeem kan er al heel wat coördinatiewerk gebeuren.
Bij de dossiers van enige omvang dient de dienst adviezen op te vragen van o.a. het Mobiliteitsbedrijf, de Dienst Wegen, de Lijn enz. Deze diensten hebben ook tijd nodig om het dossier te onderzoeken en een gefundeerd advies op te maken. Soms is ook een plaatsbezoek noodzakelijk.
De grote toevloed aan te verwerken aanvragen, maakt een snellere afhandeling niet altijd mogelijk. Indien en vraag dringend is wegens een lek of een ander dringend voorval proberen we steeds tegemoet te komen en past de dienst een spoedprocedure toe.
Binnen de reorganisatie van de stad wordt ook gekeken hoe we de innames openbare weg die nog versnipperd zitten over verschillende diensten beter op elkaar kunnen afstemmen, in eerste instantie om het voor de burger transparanter te maken.
Er is reeds bijkomend personeel aangeworven om de nodige controles uit te voeren op innames. Er wordt ook onderzocht hoe de verschillende controleurs van diverse diensten op het terrein beter kunnen samenwerken om een efficiëntere controle van signalisatie te garanderen.
De suggestie om actie te ondernemen rond de onderborden van parkeerverboden, is reeds in onderzoek bij de Dienst Administratie. De piste die wordt bewandeld is om bij het uitreiken van de vergunning voor parkeerverboden, ook een sticker mee te geven die kan worden aangebracht op het onderbord. Deze sticker geeft het begin en einde van het vergunde parkeerverbod aan en is duidelijk herkenbaar als sticker van de Stad Gent, waardoor vergunde en niet-vergunde parkeerverboden snel van elkaar kunnen worden onderscheiden.

*Dienst Wonen/Dienst Toezicht*

De Ombudsvrouw signaleert discussies die ontstaan omtrent verlengingen van conformiteitsattesten die na tien jaar moeten of kunnen verlengd worden en opnieuw getoetst worden aan de vigerende Vlaamse Wooncode. Dit is Vlaamse regelgeving. Terecht stelt de Ombudsvrouw daarnaast vast dat het mogelijk kan zijn om een conformiteitsattest te krijgen zonder dat men stedenbouwkundig in orde is. Een afstemming Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening – Vlaamse Wooncode is eveneens Vlaamse regelgeving.

Er is pas sinds 2013 een (heel beperkt) koppeling tussen de Vlaamse Wooncode en de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening. Dit is een koppeling die, wat de Stad Gent betreft, zeker mag uitgebreid worden. Het is echter de Vlaamse Overheid die beslist in hoeverre die koppeling wordt uitgebreid. De dienst Toezicht kaartte dit reeds aan bij Wonen Vlaanderen.

Discussies over de vermeende graad van luxe die koteigenaars willen aanbieden gaan vaak de facto om vraagstukken over zelfstandige of niet zelfstandige woningen. Sinds 1997 is er in de wetgeving een duidelijk verschil in definitie tussen een ‘kamer’ en een ‘studio’. Alvorens (kot)eigenaars werken aanvatten, is het zeer belangrijk en nuttig om zich goed te informeren, teneinde latere discussies zoveel mogelijk te bepreken.

Huurders die klachten hebben probeert de Dienst Toezicht steeds eerst te overtuigen om er zelf met hun huisbaas over te spreken. Maar meestal zijn die gesprekken er al geweest. De Dienst Toezicht probeert dan steeds zoveel als mogelijk afspraken in te plannen met de eigenaar en tracht steeds te komen tot een gezamenlijke oplossing in een bemiddelende fase. Maar de ervaring heeft de Dienst Toezicht helaas geleerd dat dit niet altijd een positief resultaat heeft.

Door de wettelijk verplichte hoorplicht wordt de eigenaar sowieso altijd betrokken in de procedure alvorens een besluit genomen wordt. Uiteindelijk is het steeds de bedoeling van de Dienst Toezicht de panden te laten voldoen aan de Vlaamse Wooncode. De Dienst wil daarbij steeds open zijn naar de eigenaar over haar intenties en informeren wat er wel of niet kan.

Vanuit een houding van klantvriendelijkheid probeert de Dienst steeds met de verschillende niveaus (de Vlaamse Wooncode en de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening, en daarnaast het Algemeen Bouwreglement ) rekening te houden en men probeert zo goed als mogelijk te duiden waarom bepaalde beslissingen genomen worden. Maar de Dienst Toezicht erkent dat het in sommige gevallen complex is.

Terecht stelt de Ombudsvrouw dat burgers goed geïnformeerd moeten worden als alles in orde is en ze verder niets meer hoeven te doen. Conformiteitsattesten worden uitgereikt door de Dienst Toezicht en steeds aangetekend verzonden naar de betrokken.

De Ombudsvrouw meent dat sommige sociale woningen en appartementen jarenlang leegstaan en soms staan te verkrotten maar toch nooit op de lijst van leegstand en verkrotting komen. Ze pleit hier voor een gelijke behandeling tussen privé-eigenaars en sociale huisvestingsmaatschappij-en.
Sociale woningen en appartement die leegstaan/verkrotten worden na melding wel degelijk opgenomen op de stedelijke én Vlaamse inventaris van leegstand en verkrotting. Op Vlaams niveau dient er ook een heffing betaald worden.

In Gent is het een beleidskeuze om sociale huisvestingsmaatschappijen geen heffing te laten betalen. Het gaat om een zeer belangrijke maar verlieslatende sector in een moeilijke financiële situatie. Een belangrijk deel van de leegstand is bovendien structureel en onvermijdelijk in afwachting van renovaties. De sector wordt daarbij geconfronteerd met een grote afhankelijkheid van lange procedures; de behandelingsprocessen gaan traag.

De Ombudsvrouw signaleert de oppervlakte-normen in verband met de grootte van de eengezinswoningen soms als te groot worden ingeschat. Hierop zullen we ingaan in de geplande wijziging van het Algemeen Bouwreglement.

De populaire Airnbnb’s ziet de Ombudsvrouw op basis van stedenbouwkundige regels soms door de mazen van het net glippen. Deze nieuwe formule verdient nader onderzoek; de Stad Gent is hiermee bezig en verwacht vooral veel van het Vlaams logiesdecreet dat in opmaak is.

*Groendienst*

Verzoek 201512 – 1340: Potentieel gevaar
De Ombudsvrouw signaleert dat de laatste inspectie in 2012 plaatsvond en dat de nieuwe gepland is in 2018. Ze lijkt het opportuun te vinden om de heel concrete signalen sneller te controleren.
De elzen in de Benninsbrugstraat kregen bij de laatste individuele en gedetailleerde inventarisatie 2012 een globaal een matige tot goede beoordeling. Naast de gedetailleerde inventarisatie van de bomen passeert een controleur van de Groendienst minstens één maal per jaar in de straat om de bomen globaal te bekijken. Dit gebeurt in het kader van de opname van de inboet (vervangen van zwaar zieke of dode bomen). Dit nazicht is niet zo intensief als de gedetailleerde inventarisatie maar geeft toch een beeld als er zich plots ernstige problemen zouden voordoen. De Benninsbrugstraat is bovendien een straat waar regelmatig vragen van steeds dezelfde bewoners komen, zodat de Groendienst hier regelmatig passeert.

Verzoek 201505 – 546: Moeraseiken
De ombudsvrouw stelt zich de vraag of de keuze voor sommige types bomen wel zorgvuldig gebeurt in sommige types (smalle) straten.
In casu gaat het om moeraseiken in de Welpengang en rijzen er, zoals zo vaak, vragen over het gewenste snoeipatroon.
Welpengang is een gewone straat in een verkaveling in Mariakerke. Het profiel is een profiel met een gebruikelijke breedte voor twee richtingsverkeer met een gelijkgrondse berm en woningen die zich 5 meter achter de rooilijn bevinden. In de straat werden ongeveer 20 jaar geleden moeraseiken aangeplant.
De Groendienst doet in deze straat net als in de andere straten geregeld een onderhoudsbeurt. Bij deze onderhoudssnoei worden bomen opgesnoeid tot 4.5 meter boven de rijbaan, wordt dood hout verwijderd en worden takken die te ver overhangen over de aangrenzende percelen weggenomen. Takken die op minder dan 1 meter van een gevel groeien worden in ieder geval voldoende teruggesnoeid.

Mensen verwachten soms dat er drastisch gesnoeid zou worden, dit is echter om verschillende redenen niet aangewezen:

• Een drastische snoei zorgt voor een ernstige verminking van de takken in de kroon en daardoor kunnen infecties gemakkelijk binnendringen. Dit kan aanleiding zijn voor een verzwakking van de boom en eventueel zelfs het afsterven;

• Een drastische snoei verminkt de natuurlijk boomvorm (habitus) onomkeerbaar;

• Aanwezigheid van grote bomen met een brede kroon zijn belangrijk als maatregel voor klimaatadaptatie. Ze temperen hoge temperaturen op zonnige, hete zomerse dagen;

• Grote bomen zijn ook belangrijk bij de opvang en het ter plaatse houden van neerslag. Ze vangen regen op en vertragen de afvoer naar de ondergrond. Door hun verdampingsmechanisme vermijden ze afvoer van neerslagwater;

• Grote bomen vangen meer fijn stof en andere polluenten op dan kleiner bomen.

Het streven naar grote bomen waar mogelijk past volledig binnen het beleid van de Stad en werd ook zo opgenomen in het Bomenbeleidsplan en het straatbomenbeheeerplan. De Groendienst probeert te streven naar een compromis tussen behouden van grote bomen en minimaliseren van hinder voor de bewoners.
‘De bewoner‘ bestaat niet, want bij de Groendienst lopen dikwijls ook reacties binnen om minder drastisch of niet te snoeien.

**Departement Publiekszaken**

*Dienst Burgerzaken*

In 2015 waren er 53 klachten waarvan 16 gegrond. Dit is op zich een laag aantal gezien het hoge aantal contacten en verrichtingen met de Gentenaars. Niettemin neemt de Dienst Burgerzaken elk van deze klachten ernstig en wordt gestreefd naar een verbetering van de dienstverlening met de klachten en signalen uit het jaarverslag 2015 als basis.
Oprechte dank dan ook aan de Ombudsvrouw voor het rapport dat voorligt. Net als elk jaar vormt het opnieuw een werkinstrument voor de administratie en wordt het gebruikt als leidraad voor de verbetering van de dienstverlening van de Dienst Burgerzaken.

Federale verblijfsregelgeving: te omslachtig, te onduidelijk, te onvolledig, te laattijdig, … : De verblijfsregelgeving is inderdaad een belangrijke hinderpaal om de dienstverlening voor de burger en de werkomstandigheden voor loketmedewerkers verder te kunnen verbeteren.
Vanuit het stadsbestuur en het Loket Migratie werd dit signaal al herhaaldelijk bij de bevoegde federale instanties aangekaart:

* Overhandiging knelpuntennota aan het kabinet van de Staatssecretaris voor Asiel en Migratie (2015)
* Overhandiging knelpuntennota aan de federale Dienst Vreemdelingenzaken (Workshop voor gemeenten 8 maart 2016)
* Voorlegging knelpunten rechtstreeks aan de federale Dienst Vreemdelingenzaken (werkbezoek januari 2015)
* Voorlegging knelpunten aan de federale Dienst Vreemdelingenzaken via de werkgroep burgerzaken en vreemdelingen binnen de VVSG (2011- …)
* Ad hoc voorlegging structureel knelpunt rechtstreeks aan de federale Dienst Vreemdelingenzaken naar aanleiding van concreet probleemdossier

Deze signaalfunctie wordt blijvend verdergezet en verder opgedreven. Zo is op een recent werkbezoek van de Staatssecretaris voor Asiel en Migratie aan Gent een afspraak gemaakt voor een concreet werkoverleg omtrent de voorgelegde knelpuntennota. Op 7 juni gaat er tevens een overleg door met Freddy Roosemont, Directeur-generaal van DVZ.

Belangrijk is dat deze signaalfunctie ook gebeurt ten aanzien van een andere federale actor, met name de Algemene Directie Instellingen en Bevolking (FOD Binnenlandse Zaken), aangezien bepaalde knelpunten hun (mede)oorzaak vinden in de federale regelgeving over het rijksregister en/of de gemeentelijke registers.

Telefonische bereikbaarheid Loket Migratie: In de personeelsplanning staan elke dag in principe 3 medewerkers ingepland om telefoons te beantwoorden. Het kwam in 2015 inderdaad voor dat maar 1 tot 2 medewerkers (uitzonderlijk zelfs geen enkele medewerker) daadwerkelijk telefoons konden beantwoorden. Reden daarvoor was een bij momenten moeilijk te voorziene te lage bezettingsgraad (ten gevolge van ziektemeldingen) waarbij uiteraard aan de loketwerking prioriteit moest worden gegeven.

Het huidige personeelsbehoeftenplan voorziet in een aantal extra voltijdse VTE’s en vervangingen, wat loket Migratie sinds begin 2016 veel meer armslag geeft.
Een analyse van de afwezigheden van loketmedewerkers leert dat in 2016 de telefonische onbereikbaarheid ten gevolge van een te lage bezettingsgraad, zich niet meer heeft voorgedaan vanaf het moment dat de nieuwe medewerkers een afdoende basisopleiding hadden doorlopen en dus inzetbaar werden. Op piekmomenten is wel gebleken dat zelfs 3 medewerkers inplannen om telefoons te beantwoorden, soms ontoereikend is om burgers afdoende snel te kunnen bedienen. Dit is een gevolg van het feit dat een telefoongesprek gemakkelijk 5 tot 10 minuten in beslag neemt (omwille van taalbarrière en/of complexe producten). Het valt te bekijken of 4 medewerkers inplannen geen te zware aantasting van de back office tijd van medewerkers met zich brengt.
Om burgers nog klantvriendelijker te kunnen informeren, bekijkt Digipolis de mogelijke installatie van:

* een klantgeleidingssysteem dat aan de burger aangeeft wat de actuele vermoedelijke wachttijd aan de telefoon is;
* een klantgeleidingssysteem dat aan de burger aangeeft wanneer piek- en dalmomenten zich voordoen

Bij de herinrichting van de Zuidsite zal bekeken worden hoe de telefonie kan gereorganiseerd worden. Een afzonderlijke cel telefonie behoort zeker tot de mogelijkheden.

Wacht- en doorlooptijd Loket Migratie: reduceren en informeren: Het huidige personeelsbehoeftenplan voorziet in een aantal extra voltijdse VTE’s en vervangingen, wat Loket Migratie sinds begin 2016 veel meer armslag geeft. Dit laat toe in de personeelsplanning elke dag in geval van te grote drukte twee medewerkers te voorzien als back up: één voor de onthaalbalie én één voor het loket.
Ondertussen zijn in het kader van het lopende centralisatieproject voor Burgerzaken-Migratie ook een aantal heel eenvoudige producten vanuit Loket Migratie vanaf januari 2016 doorgeschoven naar de onthaalbalie van Gentinfo (vb. aanvraag nieuwe PIN/PUK-codes of aanvraag token).
In het kader van dat centralisatieproject wordt verder bekeken welke bijkomende producten vanuit Loket Migratie kunnen doorgeschoven worden naar de onthaalbalie van Gentinfo of naar andere loketten van Dienst Burgerzaken.
Hiernaast werden ook een aantal producten vanuit Loket Migratie doorgeschoven naar het Infopunt Migratie voor backoffice opvolging (vb. beoordeling verblijfsvoorwaarde in kader van nationaliteitsaanvragen).

Zorgvuldige identificatie door Loket Migratie: Loket Migratie past de wettelijk voorziene identiteitscontroles systematisch toe:

* De identiteitsdocumenten van elke unieburger worden voor verdere analyse overgemaakt aan de bevoegde politiedienst
* De identificatie van elke derdelander verloopt aan de hand van een geldig inreisdocument (doorgaans reispas)
* Elke wijziging van identiteitsgegevens gebeurt mits het wettelijk voorziene voorafgaande akkoord van de Dienst Vreemdelingenzaken
* De registratie van persoonsgegevens (vb. afstamming en burgerlijke staat) in de gemeentelijke registers verloopt op basis van geldige buitenlandse akten van de burgerlijke stand

Het probleem waarvan sprake (impact identiteitsfraude ouder op kind) doet zich voor in het kader van asielaanvragen waarbij ouders op verklaring een valse identiteit laten registreren bij de Dienst Vreemdelingenzaken. Het ging hier dus over duidelijke fraude en daarnaast gebeurde de identificatie niet door het Loket Migratie.

Uitnodiging vernieuwing verblijfskaart: Het klopt inderdaad dat er geen uitnodiging voor de vernieuwing van elektronische verblijfskaarten kon worden verstuurd.
Tal van gemeenten waaronder de Stad Gent zijn al lang vragende partij om dit te kunnen doen. Bij de invoering van de elektronische verblijfskaarten in 2008 had de Dienst Vreemdelingenzaken in Brussel in de reglementering voorzien dat gemeenten van de Dienst Rijksregister lijsten zouden ontvangen met de namen van burgers die uitgenodigd konden worden voor de vernieuwing van hun verblijfskaart. Jammer genoeg werd dit lange tijd niet uitgevoerd.
Toch bleven gemeenten aandringen op die lijst om een klantvriendelijke service te kunnen leveren. Pas eind 2015 is het standpunt van de Dienst Vreemdelingenzaken in Brussel gewijzigd. Momenteel legt de Dienst Burgerzaken (Informatieverwerking) de laatste hand aan de uitwerking van een concrete werkwijze om burgers op te roepen voor de hernieuwing van hun verblijfsdocument. Er stelt zich nog het probleem dat de aangeleverde lijsten nog niet accuraat genoeg zijn om foute of onnodige uitnodigingen te voorkomen.

Werken op afspraak / Beschikbaarheid (snel)loket: Reeds nu worden enkele snelloketafhandelingen opgenomen door Gentinfo. Het is echter de ambitie om het onthaal op de Zuidsite uit te bouwen tot een volwaardig snelloket voor diverse producten van diverse diensten. De blauwdruk hiervoor is reeds ontwikkeld door LEO (Loket- en Onthaalbeleid). De nodige infrastructuur zal voorzien worden bij de renovatie van de Zuidsite. Dit gaat niet enkel over loketten maar ook over hoe de producten op een veilige manier kunnen worden opgeslagen en verdeeld. Hiervoor wordt een ingenieus buizensysteem overwogen.
Met betrekking tot de opmerkingen op het werken op afspraak moet wel rechtgezet worden dat zaterdag wel degelijk vrije inloop mogelijk is. Het afsprakensysteem geldt momenteel enkel voor de avondopeningen.
Een afspraak kan ook steeds de dag zelf nog gemaakt worden of als er ruimte is, ook nog op het moment zelf.
Als in de toekomst blijkt dat de vraag naar afspraken groter is dan de voorziene loketten dan zal in het mate van het mogelijke bijkomende loketten geopend worden.

Regelgeving op lijkbezorging: Nadat we enkele klachten kregen van één bepaalde begrafenisondernemer werd in het najaar van 2015 beslist om de vijfdagenregel tijdelijk af te schaffen. Nabestaanden konden tijdens de proefperiode volledig zelf kiezen wanneer hun geliefde werd begraven of uitgestrooid op een Gentse begraafplaats. Na drie maanden werd op vraag van de schepen een overleg georganiseerd met de Gentse begrafenisondernemers om deze werking te evalueren. Tijdens dat overleg bleek al snel dat dit zowel voor de begrafenisondernemers als voor de diensten van de Stad geen optimale regeling was. Op voorstel van de schepen werd toen afgesproken om een nieuwe proefperiode te starten. Een begrafenis in Gent moest vanaf dan doorgaan binnen de 9 dagen na het overlijden. Op die manier had elke familie de keuze zijn geliefde op een zaterdag te laten begraven.

Een 6-tal weken na het invoeren van deze 9-dagenregel kregen we het signaal van enkele begrafenisondernemers dat ook dit niet optimaal was voor hun werking. En dus werd half maart een nieuw sectoroverleg georganiseerd. De nieuwe regel zorgde ervoor dat veel families voor een uitvaart op zaterdag kozen waardoor de begrafenisondernemers een overvol schema in het weekend hadden en veel minder werk tijdens de week. Hoewel deze nieuwe werking geen problemen opleverde voor de stadsdienst en de schepen iedereen een kans wilde geven voor een uitvaart op zaterdag, werd samen met alle aanwezigen afgesproken om de 9-dagenregel om te zetten in een 7-dagenregel. Deze regel is sinds begin april in voege.

**Departement Samenleven en Welzijn**

*Dienst Sociale Voorzieningen*

Verzoek 201502 – 139: Sociaal vervoer
Sinds melding werd gemaakt van een voorval waarbij een vrouw niet het volledige pakket van 75 taxicheques zou hebben ontvangen, wordt systematisch gewerkt met een ontvangstbewijs. Alle medewerkers van de frontoffice vragen aan de klant die taxicheques koopt om een ontvangstbewijs te tekenen met vermelding van de naam van de persoon die de taxicheques koopt voor zichzelf of in naam van iemand anders. De ondertekende ontvangstbewijzen worden bijgehouden bdoor de backoffice. Daarmee zou dit – uitzonderlijk – voorval in de toekomst kunnen worden uitgesloten en wordt geen extra administratieve last bij de gebruiker gelegd.

**IVA Mobiliteitsbedrijf Stad Gent**

In haar jaarverslag is de Ombudsvrouw kritisch voor de werking van het Mobiliteitsbedrijf. De ombudsvrouw heeft het over de slechte werking van de parkeerautomaten, over onredelijke standpunten en gebrekkig gecommuniceerde procedures. De meeste klachten van burgers gingen in 2015 – zoals gebruikelijk – over opgelopen parkeerretributies.

Vooreerst moeten we toch beklemtonen dat het stijgend aantal mankementen aan de parkeerautomaten dat de Ombudsvrouw in haar jaarverslag aankaart, niet klopt. In de periode van augustus 2015 tot en met december 2015 werden 26% minder defecten geregistreerd dan in dezelfde referentieperiode het jaar voordien. Tevens is geweten dat in 2016 alle parkeerautomaten zullen worden vervangen door nieuwe exemplaren, wat uiteraard het aantal defecten en storingen zeer sterk zal reduceren.

De Ombudsvrouw is ook van oordeel dat het Mobiliteitsbedrijf in heel wat gevallen onredelijk streng is voor de burger. Daarbij moet toch worden benadrukt dat de voorbeelden die worden aangehaald, veelal niet te maken hebben met standpunten van het Mobiliteitsbedrijf, maar meestal met geldende reglementen en wetgeving. De administratieve kost van 25 EUR bij de aanmaning na niet-betaalde retributies, bijvoorbeeld, staat ingeschreven in het door de Gemeenteraad goedgekeurde retributiereglement. Deze kost is ook pas verschuldigd vanaf de tweede aanmaning. Dat ook de eerste aanmaning niet kosteloos zou zijn, wat de Ombudsvrouw in haar jaarverslag beweert, klopt dus niet. Gezien het feit dat de administratieve kost pas wordt aangerekend nadat de burger twee kansen heeft gekregen om de retributie te betalen zonder bijkomende kosten én gezien het feit dat deze aanmaningen effectief heel wat administratie en personeelsinzet vragen van het IVA Mobiliteitsbedrijf, zijn we van oordeel dat deze 25 EUR zeer redelijk kan worden genoemd.

Over het begrip ‘laden en lossen’ verschilt de Ombudsvrouw vaak van mening met het Mobiliteitsbedrijf. Nochtans is dit begrip in de Wegcode duidelijk omschreven als “niet langer stilstaan dan nodig is voor het in- of uitstappen van personen of voor het laden en lossen van zaken.” Wanneer een parkeerwachter op het tijdstip van de vaststelling niemand ziet laden of lossen of niemand ziet in- of uitstappen, schrijft hij dan ook terecht een parkeerretributie uit. De mening van de Ombudsvrouw is in dezen uiteraard ondergeschikt aan de geldende wetgeving, in casu de Wegcode.

In haar jaarverslag adviseert de Ombudsvrouw om beter te communiceren over wat er gebeurt met de parkeerinkomsten van het IVA Mobiliteitsbedrijf. Dit is op vandaag al opgenomen op de nieuwe website http://stad.gent/mobiliteitsplan, waar alle info wordt gegeven over het nieuw mobiliteitsplan, circulatieplan en parkeerplan. We zullen dit ook uitgebreider opnemen in het jaarverslag van het IVA Mobiliteitsbedrijf dat ook extern wordt verspreid.

Voor wat betreft de openingsuren kan worden meegegeven dat het Mobiliteitsbedrijf midden 2015 een nieuw e-loket lanceerde dat ervoor zorgt dat – meer dan vroeger – burgers hun vergunning elektronisch kunnen aanvragen. Vanaf 2016 zal het Mobiliteitsbedrijf ook de nieuwe stadsbrede openingsuren hanteren, met een mogelijkheid om op dinsdagavond op afspraak te komen.

In haar aanbevelingen roept de Ombudsvrouw op om de klachtenbehandeling en communicatie met burgers beter te verzorgen en meer op maat te maken. Dat is een suggestie die we al ter harte nemen. De burgervragenwerking van het IVA Mobiliteitsbedrijf wordt voortdurend bijgestuurd en verder geprofessionaliseerd. Een nieuw CRM-systeem dat op vandaag al in voege is voor de verwerking van de vragen over het Mobiliteitsplan, Parkeerplan en Circulatieplan, moet zorgen voor een betere opvolging van de vele vragen en klachten. In samenwerking met Gentinfo werd een speciale Mobiliteitslijn opgericht waar burgers terecht kunnen voor alle info over het Mobiliteitsplan, Circulatieplan en Parkeerplan.

Ook de communicatie met co-actoren (zoals bv. andere stadsdiensten als Burgerzaken) moet beter, aldus de Ombudsvrouw. Hiervoor worden alleszins alle zeilen bijgezet. Er zijn bv. infosessies georganiseerd voor personeel van de Stad Gent over het Mobiliteitsplan en er wordt nauw samengewerkt met de Dienst Burgerzaken voor de uitrol van het Parkeerplan. Burgers kunnen tijdelijk in de verschillende dienstencentra hun bewonersvergunningen komen regelen en er worden aan de loketten van Burgerzaken flyers verdeeld over het nieuwe parkeerplan.

Tot slot vraagt de Ombudsvrouw om enkele beleidskeuzes zoals het stop&shop-regime en het niet compenseren van parkeerplaatsen bij wegenwerken te evalueren. Het is uiteraard de taak van de Ombudsvrouw om klachten van burgers te signaleren. Om basis van aanbevelingen van de Ombudsvrouw, eigen evaluaties en andere, kan het stadsbestuur er dan voor kiezen om bepaalde beleidsbeslissingen bij de sturen. Voor stop&shop loopt er bijvoorbeeld momenteel een evaluatie.

**Kabinetssecretariaten College burgemeester en schepenen**

*Kabinet schepen van Financiën, Feesten, Middenstand en Innovatie*
Zoals de schepen al antwoordde werden de verschillende bemerkingen van de verzoekster meegenomen in de evaluatie van de Gentse Feesten. Dat gebeurt met elke mail met vragen/opmerkingen/suggesties/klachten/… die we ontvangen van bewoners en/of bezoekers van de Gentse Feesten.

**OCMW Gent**

Hier verwijzen we naar de aparte repliek van het OCMW.

**Lokale Politie Gent**

De verschillende casussen en de daaruit voortkomende aanbevelingen werden met de respectievelijke diensten overlopen. Aangezien voor de verschillende klachten quasi steeds feedback werd gevraagd in het kader van het lopende onderzoek vanuit de diensten van de Ombudsvrouw, werden deze signalen systematisch aangegrepen om intern (organisatorisch of/en individueel) bij te sturen waar nodig.

Takelbeleid: Het al dan niet takelen van een voertuig in overtreding maakt al jaren het voorwerp uit een korpsinstructie, dit mede omwille van de ingrijpende gevolgen voor de overtreder. Zo is het bedoeling dat er enkel wordt getakeld indien een voertuig hinderlijk staat én nadat de nodige pogingen werden gedaan om telefonisch contact te nemen.

Digitalisering van de woonstvaststellingen: Vanuit de wijkdirectie wordt de huidige procesgang van woonstvaststellingen van heel nabij opgevolgd. Tot op heden echter is er geen licht aan het einde van de tunnel ook al zijn zowel Burgerzaken als politie duidelijk vragende partij. Tijdens de laatste zitting van de Commissie Algemene zaken gaf bevoegd schepen mevr. Bracke een laatste stand van zaken.

Aangiftes alarmsystemen: De geplaatste alarmsystemen dienen sinds maart 2010 digitaal te worden geregistreerd bij het meldpunt alarmsystemen ‘Aline’. Deze database wordt beheerd door FOD Binnenlandse Zaken en de registratie dient te gebeuren via de website police-on-web. De lokale politie heeft enkel consultatierechten in Aline.

Politiekantoor Sint-Denijs-Westrem: De beslissing tot sluiting van de kantoor werd ingegeven door de terreurdreiging en de daaruit resulterende heroriëntering van de personeelsinzet.

Draaiboek geluidshinder (cfr. ‘bastonen’): Het draaiboek wordt al jaren toegepast door de wijkcommissariaten. Aan een maatregel gaat (ngl. de aard ervan) een uitgebreide dossieropbouw en overleg met het kabinet van de burgemeester vooraf. Sowieso worden de uitbaters op hun gedrag aangesproken tijdens het vaststellen van de geluidshinder.

Correcte communicatie en oplossingsgericht werken: Binnen PZ Gent worden heel wat initiatieven genomen om personeel en informatie up to date te houden. Denken we maar aan de gestructureerde informatiekanalen als de dagelijkse operationele briefing en het politiemagazine ‘POLI-zine’. Het oplossingsgericht werken is een functie van o.a. absorptie van informatie, attitude van de medewerker en jobervaring. Op deze afzonderlijke elementen wordt bewust ingezet door de politiezone door gestructureerde informatieverstrekking, goede coaching en gericht personeelsbeleid. Individuele tekortkomingen worden op gepaste wijze aangepakt.

De politie draagt diversiteit hoog in het vaandel. Hierop is in de Commissie afdoend ingegaan.

**Ivago**

Globaal is het opmerkelijk dat in de vormgeving van het rapport en de keuze van de quotes op titelbladen verhoudingsgewijs veel aan afval wordt gerefereerd. Afval lijkt hiermee de eerste plaats op te eisen, daar waar het Jaarverslag leert dat dit niet het geval is. Vormgeving en inhoud van het verslag sporen in die optiek niet met elkaar en geven een vertekend beeld (bv. p 41).

De klachten over niet-ophaling pmd of gft doen zich niet meer specifiek voor op vrijdag dan op andere dagen. Bij klachten wordt er gekeken of er de volgende werkdag kan worden teruggegaan. Op vrijdag is de volgende werkdag pas maandag, waardoor hier een langere periode overgaat. Bij huis-aan-huis ophaling werkt IVAGO vandaag nog niet met een track and trace systeem, waardoor het moeilijker te achterhalen is of de ophaling gebeurd is of niet.
Aangezien niet-ophaling van gft de meest voorkomende melding is door particulieren bij IVAGO wordt hier extra aandacht aan besteed. IVAGO analyseert deze meldingen zodat de vaak voorkomende gft problemen kunnen aangepakt worden. Proactief wordt aan de ophaalploegen een lijst mee gegeven met adressen van terugkerende meldingen zodat deze zeker bediend worden. De cijfers van 2015 over het aantal klachten hierover tonen gelukkig wel een duidelijk dalende trend, wat niet wegneemt dat het een heel ernstig werkpunt blijft.

IVAGO is momenteel bezig om een registratiesysteem, zoals de Ombudsvrouw voorstelt, aan te schaffen. Dit zal in eerste plaats voor sluikstorten gebruikt worden, maar kan ook gebruikt worden voor de bedeling van de bladzakken.

Een half jaar opzegtermijn is een zeer korte termijn vergeleken met privé-ophalers. Hier bedraagt de opzegtermijn meerdere jaren.

Het is inderdaad niet de bedoeling dat gratis zakken doorgegeven of doorverkocht worden. Het aantal gevallen van het doorverkopen van zakken blijft gelukkig beperkt. IVAGO bekijkt samen met de Juridische Dienst van Stad Gent hoe hier tegen kan opgetreden worden.
Door het uitbreiden van de zone waar met afvalcontainers wordt gewerkt en het gebruik van sorteerpunten, wordt het doorverkopen moeilijker. Men ontvangt dan immers gratis beurten op een rekening of badge ipv gratis zakken. En dit kan je niet doorverkopen.

Maandelijks worden door de diensthoofden klantenonthaal en inzameling alle eerstelijnsklachten grondig geanalyseerd en besproken met de manager klantenrelaties en de directeur exploitatie. Er wordt getracht hieruit zoveel mogelijk pro-actieve acties te starten.

Betrouwbare communicatie tussen diegenen op het werkveld en diegenen die de klachten moeten behandelen is inderdaad een noodzaak. IVAGO heeft momenteel enkel een registratiesysteem voor restafval van bedrijfsafvalklanten. IVAGO is momenteel bezig om een registratiesysteem aan te schaffen voor sluikstorten. Dit kan mogelijks in de toekomst ook ingezet worden voor andere registraties en meldingen.

IVAGO staat hiervoor open voor bemiddeling van de Ombudsvrouw bij conflicten.

Inderdaad, aan de beslissing om iemand uit te sluiten voor containerparken gaat een duidelijke analyse vooraf door IVAGO en dit gebeurt enkel volgens de bepalingen in het recyclageparkreglement, art 9. De beslissing wordt steeds voorgelegd aan de manager klantenrelaties en communicatie. Alle brieven worden mee ondertekend door de algemeen directeur.

Wat de opvolging van de slimme vuilbakjes betreft, kunnen we melden dat het bestek voor nieuwe korven momenteel in opmaak is door IVAGO en de stadsdiensten. In 2017 zouden er nieuwe korven moeten staan. De mogelijkheid voor slimme vuilnisbakjes wordt hierbij onderzocht. Ook op pagina 98 worden de vuilnisbakken aangekaart. Het probleem van zwerfafval is natuurlijk complexer en zeker niet enkel op te lossen met nieuwe afvalkorven en frequenter ledigen van deze, er is ook een mentaliteitswijziging nodig.

Met “Meer geel op straat” zal IVAGO dan ook nog meer inzetten op openbare reiniging. Met “Meer geel op straat” wil IVAGO flexibeler inspelen op situaties en nog actiever werk maken van een proper Gent. IVAGO zal dus een tand bijsteken op openbare reiniging. Het gaat uit van drie principes: ‘ogen en oren open’, ‘meer aanwezig op het terrein’ en ‘kort op de bal spelen’. IVAGO investeert hiermee in totaal voor 1.8 mio euro extra, waarvan het grootste deel in nieuwe medewerkers.

In de voetgangerszone zet IVAGO voortaan moderne straatstofzuigers in, zodat er van dinsdag tot en met zaterdag een veegploeg met aangepast materieel aan de slag is. Een versterkte weekendploeg van 16 medewerkers gaat het hele jaar door aan de slag voor opkuiswerkzaamheden na markten, kermissen en festiviteiten en om afvalkorfjes leeg te maken of toegangswegen schoon te maken. De avondploeg die, na het sluiten van de winkels, afvalkorven leegmaakt en zwerfvuil opruimt zal in de toekomst ook het volledige jaar actief zijn. Er komt een ‘interventieteam afvalkorven’ om in te springen waar de gewone ploegen door omstandigheden hun werk niet rond krijgen. Er komt een ‘mobiele interventieploeg’, uitgerust met een bestelwagen en een veegmachine, die zal uitrukken voor dringende éénmalige situaties.

Verzoek 201502-220: Klacht over sluikstorten (redelijke termijn)
Verzoek201507-805: Ongelijke afvalophaling
IVAGO heeft de indeling van stedelijk en landelijk gebied geëvalueerd. Er wordt in 2017 afgestapt van deze benaming. Voortaan spreken we van C-zone (afvalcontainers), Z-zone (afvalzakken) en S-zone (sorteerpunten). Hierbij wordt ook de C-zone uitgebreid. IVAGO voorziet de nodige communicatie en opvolging voor deze uitbreiding van de C-zone.
Er is geen voorkeursbehandeling voor de ene of de andere zone. IVAGO tracht alle burgers een gelijke dienstverlening te verschaffen. De medewerkers van IVAGO moeten inderdaad de regels hieromtrent correct toepassen.
Tijdens de staking werden de inhaaloperaties ingepland naar gelang van gevaar voor de volksgezondheid en overlast. Aangezien dit probleem bij zakken groter is dan bij containers, werd hieraan de prioriteit gegeven.
Om kort op de bal te spelen zet IVAGO met “Meer geel op straat” een tweede sluikstortteam in. Vandaag slaagt IVAGO er in om 86 % van de sluikstortmeldingen binnen de twee werkdagen op te volgen. Dit kan beter. Het tweede team start pas ’s middags, zodat ook meldingen die pas tijdens de voormiddag verwerkt werden, nog voor dezelfde werkdag kunnen gepland worden. En er komt een ‘mobiele interventieploeg’, uitgerust met een bestelwagen en een veegmachine, die zal uitrukken voor dringende éénmalige situaties.

Verzoek 201509-1017: Niet in het centrum
IVAGO is momenteel bezig om een registratiesysteem aan te schaffen voor sluikstorten. Hierbij wordt ook feedback naar de burger voorzien.

Verzoek 201510-1198: Bladzakken
IVAGO is momenteel bezig om een dergelijk registratiesysteem aan te schaffen. Dit zal in eerste plaats voor sluikstorten gebruikt worden, maar kan ook gebruikt worden voor de bedeling van de bladzakken.

**Sogent**

Geen opmerkingen.

**Co-actoren**

*Sociale huisvestingsmaatschappijen en Woonfonds (pg. 8- 9, pg. 88-91)*

De Ombudsvrouw bespreekt de volgens haar verstoorde relatie tussen sociale huurders en sociale verhuurders nadat zij naar eigen zeggen wekelijks ‘sociale huurders van verschillende huisvestingsmaatschappijen en van sociale verhuurkantoren’ over de vloer kreeg. Zij verwijst hierbij herhaaldelijk naar het ‘faillissement van het Woonfonds’ – bedoeld wordt: de gerechtelijke vereffening –, en naar klachten over WoninGent, de sociale huisvestingsmaatschappij die bereid was om met de dienst Ombudsvrouw een protocol af te sluiten.
Hoewel de Ombudsvrouw het soms veralgemenend heeft over ‘de huisvestingssector’ is het belangrijk om een duidelijk onderscheid te maken.
WoninGent is een autonome sociale huisvestingsmaatschappij waarvan de Stad Gent aandeelhouder is.
In het geval van het Woonfonds gaat het om een sociaal verhuurkantoor. Het Woonfonds was een private vzw.

*Woonfonds vzw*

De Stad Gent en het OCMW Gent werden eind juni 2015 door de bestuurders van vzw Woonfonds in kennis gesteld dat de bestuurders de gerechtelijke vereffening van de vzw hadden aangevraagd. Voor de Stad Gent en het OCMW was dit een verrassing, omdat tot dat moment gesprekken gevoerd werden over een fusie tussen de twee sociale verhuurkantoren in Gent: de private vzw Woonfonds en het sociaal verhuurkantoor van het OCMW.
De Stad Gent draagt geen verantwoordelijkheid in dit debacle. Wij weten niet hoe het zo ver is kunnen komen en beschikken niet over de juridische middelen om dit na te gaan.
Voor de Stad en het OCMW was en is het essentieel dat de schade voor huurders en eigenaars zoveel mogelijk beheerst wordt.

Alle pistes voor oplossingen voor de verhuringen werden onderzocht. De zorg om sociaal wonen en de woonzekerheid van de huurders stond hierbij centraal, evenals de correcte behandeling van eigenaars die verhuren aan het sociaal verhuurkantoor.

De Stad Gent en OCMW hebben daarom zeer snel volgende stappen gezet:

• Dienst Wonen én OCMW volgden elke evolutie op de voet en werkten complementair samen met wekelijkse opvolgvergaderingen;

• Stad Gent informeerde alle eigenaars en alle huurders in informatie avonden en in persoonlijke adviesgesprekken;

• Stad Gent maakte een budget van 130.000 euro vrij waarmee het OCMW maximaal huurwoningen van SVK Woonfonds in orde kan brengen om verder te verhuren;

• Stad Gent startte een begeleiding vanuit de Woonwinkels voor élke zittende huurder zonder oplossing;

• Dienst Wonen onderzocht met Huuringent vzw en Koekoek wonen cvba bijkomende oplossingen;

• OCMW besliste om als belanghebbende op te treden in de juridische procedure: hierdoor kon de uitspraak van de rechter later in de tijd genomen worden en kreeg het OCMW meer tijd om de overname van de huurovereenkomsten voor te bereiden;

• OCMW besliste om de OCMW-vereniging met spoed op te richten, een oprichting die noodzakelijk is om begunstigde te zijn van Vlaamse subsidies;

• OCMW besliste om het maximaal aantal verhuringen van vzw Woonfonds over te nemen;

• OCMW contacteerde alle eigenaars met de vraag of zij wilden overstappen naar het SVK van het OCMW;

• OCMW deed, in samenwerking met de tijdelijke coördinator bij SVK Woonfonds vzw, een plaats bezoek bij alle huurwoningen om in te schatten of de huurovereenkomsten konden overgenomen worden;

• OCMW liet een due diligence uitvoeren als advies voor ofwel de volledige overname van SVK Woonfonds vzw, ofwel de overname van de huurovereenkomsten – na studie van de resultaten werd, zoals intussen gekend, beslist om de huurovereenkomsten over te nemen;

• OCMW besliste om bijkomende personeelsleden aan te werven voor haar SVK, gezien de bijna verdubbeling van haar werking op zeer korte tijd;

• OCMW onderhandelde met eigenaars, huurders én vereffenaar voor de overname van de huurovereenkomsten, per overname dienden drie overeenkomsten ondertekend te worden (akkoord vereffenaar met overname, akkoord eigenaar en akkoord huurder);

• OCMW ondersteunt huurders van SVK Woonfonds vzw inzake de vrijgave van hun huurwaarborg bij SVK Woonfonds vzw en handelt de administratieve lasten af;

• Dienst Wonen én OCMW bemiddelden voor nieuwe arbeidsovereenkomsten voor de medewerkers van SVK Woonfonds vzw, met beperkt resultaat overigens omdat de medewerkers zelf niet altijd bereid waren om op nieuwe kansen in te gaan – één medewerker ging aan de slag bij het OCMW en twee arbeiders konden beginnen bij Koekoek wonen;

• Wonen Vlaanderen waakt erover dat de huurders hun huursubsidie en/of huurpremie rechtstreeks krijgen zodat op dat vlak geen betalingsproblemen ontstaan voor de huurders ten gevolge van de vereffening.

Alle eigenaars kregen de kans om over te stappen naar het SVK van het OCMW, onder twee voorwaarden. Ten eerste: de huurprijs mag het door het OCMW gestelde maximum niet overstijgen; ten tweede: de woning moet in orde zijn met de Vlaamse Wooncode.

Ook dit laatste punt is essentieel. Vanuit de filosofie van het essentieel belang van kwaliteitsvol wonen had de Stad Gent sinds 2009 een subsidie-overeenkomst met de SVK’s (Woonfonds vzw en SVK OCMW). De SVK’s kregen subsidie a rato van het aantal woningen dat conform de Vlaamse Wooncode gemaakt werd; de dienst Toezicht hield hier controle op. Het leeuwendeel van de woningen die verhuurd werden via het Woonfonds was inmiddels conform de Vlaamse Wooncode, maar een beperkt aantal voldeed jammer genoeg inderdaad nog niet.

Het klopt echter niet dat ‘er nergens sprake is van conformiteitsattesten’, zoals de Ombudsvrouw schrijft.

Vlaamse regelgeving bepaalt daarnaast dat SVK-huurders die aan bepaalde voorwaarden voldoen om in aanmerking te komen voor huursubsidies, die subsidies pas kunnen aanvragen als de woning die zij huren conform de Vlaamse Wooncode is. Ook deze maatregel wil evident bijdragen tot zo veel mogelijk conformiteitsattesten voor huizen die verhuurd worden via SVK’s.

Voor 160 op de 188 gezinnen die huurden bij vzw Woonfonds werd inmiddels een oplossing gevonden (d.d. 19 april 2016). Voor gezinnen waar nog geen oplossing voor werd gevonden zijn volgende stappen gezet:

• Dienst Wonen van de Stad maakt sociale verslagen op om de meest kwetsbare gezinnen voor te dragen voor een toewijzing van een sociale woning bij een sociale huisvestingsmaatschappij;

• Stad Gent drong aan bij de lokale huisvestingsmaatschappijen, bij de Vlaamse Overheid én bij minister Homans, om rekening te houden met de unieke omstandigheden en om op de vraag naar versnelde toewijs in te gaan;

• Waar mogelijk en bij gerechtelijke uithuiszetting proberen we gezinnen ofwel tijdelijk te huisvesten in een noodwoning van het OCMW of in een transitwoning van de Stad;

• OCMW onderzoekt of de zittende huurders kunnen bijgestaan worden in hun zoektocht op de private huurmarkt, die moeilijk toegankelijk is omwille van het laag inkomen van de huurders;

• Huurdersbond Oost-Vlaanderen ondersteunt Dienst Wonen in de juridische bijstand van huurders, meestal met een pro deo advocaat.

Wat de eigenaars betreft, doet Dienst Wonen vergelijkbare inspanningen om eigenaars te informeren en te adviseren, in samenwerking met de Verenigde Eigenaars.

De Vlaamse overheid bepaalt dat er per werkingsgebied slechts één SVK mag zijn. Sinds deze verplichting uit het ‘Erkennings- en subsidiebesluit van de sociale verhuurkantoren’, coördineerde Dienst Wonen de voorgenomen fusie van het SVK van het OCMW en SVK Woonfonds vzw.

Tot voorjaar 2015 verliepen deze fusiegesprekken zeer moeizaam omdat vooral SVK Woonfonds vasthield aan een aantal voorwaarden zoals inspraak van huurders en minimale inmenging van de lokale overheid.

In het kader van de nakende fusie werden bijkomende financiële details gevraagd aan SVK Woonfonds vzw. Wij kregen enkel de goedgekeurde jaarrekening, waaruit geen bijzonderheden bleken.

Toezicht op de financiële situatie, rechtmatigheid van de toewijzingen en werking ligt bij de Vlaamse overheid. De vraag van onze administratie aan Wonen Vlaanderen naar meer inzage vanuit de toezichtfunctie van Wonen Vlaanderen, werd niet gehoord. De Vlaamse overheid oordeelde dat wij onze gegevens van SVK Woonfonds vzw zelf moesten krijgen en dat wij geen Vlaamse rapporten konden bekomen.

Het was voor Stad Gent dus niet mogelijk om in te schatten met welke verborgen problemen de vzw kampte en of de Vlaamse Overheid haar controletaak al dan niet uitoefende. Op dat vlak hebben wij vertrouwen in de Vlaamse administratie en gaan wij er redelijkerwijs van uit dat als het Vlaams Toezicht onregelmatigheden had ontdekt, het Vlaamse Toezicht ook had ingegrepen.

Op 1 februari is de vereniging SVK Gent in de schoot van het OCMW opgericht. Stad Gent en het OCMW steunen de professionele uitbouw van een performant SVK, zoals voorzien in het bestuursakkoord en de beleidsnota Wonen. SVK Gent heeft momenteel 200 woningen in beheer en streeft naar een jaarlijkse groei van 25 bijkomende verhuringen. Stad Gent blijft de SVK-werking ook financieel ondersteunen.

*WoninGent*

Hoewel de Ombudsvrouw herhaaldelijk beweert dat sociale huisvestingsmaatschappijen het zeer moeilijk hebben met pottenkijkers, nam WoninGent zelf het initiatief om een voorstel van samenwerking op te stellen en te bespreken met de Ombudsvrouw. Beide partijen maakten duidelijke afspraken, wat leidde tot een ontwerp van overeenkomst. Er werd onder andere afgesproken dat de Ombudsvrouw zou instaan voor de tweedelijnsklachtenbehandeling. Op 11 januari ll. keurde de raad van bestuur van WoninGent deze overeenkomst goed, waarna de algemeen directeur en voorzitter van WoninGent de overeenkomst ondertekenden. Op 1 februari ll. werd de overeenkomst ter ondertekening aangeboden aan de Ombudsvrouw. WoninGent wacht voorlopig nog op een ondertekening door de Ombudsvrouw.

In de overeenkomst was opgenomen dat de voorzitter en algemeen directeur van WoninGent vier weken zouden krijgen om een antwoord te formuleren op een ontwerp van het Jaarverslag van de Ombudsvrouw. WoninGent betreurt dat dit niet gebeurd is, en dat de Ombudsvrouw in haar Jaarverslag zeer weinig ingaat op bijsturingen die al gevolgd zijn, op de plannen voor de nabije toekomst die werden toegelicht en op de talrijke constructieve antwoorden (of concrete weerleggingen) die de directie van WoninGent aan de Ombudsvrouw bezorgde naar aanleiding van concrete klachten. Volgens de directie van WoninGent lijken beweringen van misnoegde huurders daardoor soms voor waar aangenomen te worden, in sommige gevallen zonder dat er eerst een klacht bij WoninGent werd neergelegd, en/of zonder dat WoninGent de kans kreeg om eerst te reageren.

Zo stelt de Ombudsvrouw in haar Jaarverslag: “De machtsverhouding blijkt bijvoorbeeld (…) heel concreet uit het gebruik van garages die behoren tot een sociaal complex maar grotendeels ingenomen worden door het personeel waardoor ook inkomsten verloren gaan (Drongenhof).” De directie van WoninGent laat weten dat zij de Ombudsvrouw nochtans meermaals heeft laten weten dat de huurders van Drongenhof die een garage willen huren om hun auto te stallen zonder discussie de eerste prioriteit krijgen.

In verband met de communicatie: De Ombudsvrouw meent dat er iets mis is met het wederzijds vertrouwen en respect, de communicatie, en de stijl.
WoninGent benadrukt dat ze aan iedereen dezelfde dienstverlening wenst te geven, zonder enige vorm van onderscheid uitsluiting, beperking of voorkeur op grond van nationale of etnische afstamming, sociale afkomst, leeftijd, burgerlijke staat, seksuele geaardheid, handicap, geloof of levensbeschouwing, vermogen en politieke overtuiging.

De medewerkers van WoninGent krijgen de opdracht om alle huurders en bewoners met respect te behandelen. WoninGent verlangt ditzelfde respect ook van deze huurders en bewoners.

In verband met het ‘formalisme’ dat de Ombudsvrouw suggereert, laat WoninGent weten dat ze door eenvormigheid en duidelijke afspraken tot een systematische en gestructureerde aanpak willen komen. De directie van WoninGent is hierbij overtuigd van het positieve effect van een hoffelijke en vriendelijke houding tegenover huurders en van het belang van klantvriendelijk taalgebruik. De directie laat medewerkers onder andere opleidingen Klare Taal volgen. Ook een opleiding om te leren communiceren met geagiteerde huurders is een vorming die regelmatig georganiseerd wordt.

 Voor alle klachten kan men terecht op één klachtenmeldpunt.

Ook de intake van herstellingen en de behandeling van opmerkingen en vragen over herstellingen gebeurt nu al gecentraliseerd op één afdeling.

WoninGent werkt de volgende jaren aan een verdere centralisatie van de intake van alle meldingen en vragen van de bewoners door middel van de oprichting van één ‘front office’. WoninGent werft hiervoor een manager bewonerswerking aan die op 16 mei 2016 zal starten. Onder zijn/haar leiding zal de klachtenbehandeling verder geoptimaliseerd worden met het oog op nog meer klantgerichtheid.

Er wordt ook werk gemaakt van een nieuwe website.

In verband met de nood aan transparantie: WoninGent heeft naast de verhuurbalie ook een technische balie sinds mei 2015. Huurders kunnen bij deze balies terecht voor het bespreken van herstelfacturen, de afrekening van huurlasten en – verbruiken, …

WoninGent heeft ook acties ondernomen met informatiesessies om de ingewikkelde huurlasten en -verbruiken beter uit te leggen. De Ombudsvrouw was zelf aanwezig op een try-out met de sociale partners van WoninGent. De tijdspanne die nodig is voor de ontvangst van energiefacturen en het berekenen van de verdeelsleutel voor de individuele appartementen werd gedetailleerd uitgelegd.

WoninGent werkt daarnaast aan een vereenvoudiging van de facturatie voor herstellingen. In mei 2016 wordt het Technisch Zakboekje voor de Huurder verspreid onder alle bewoners. Hierin staat een omvattende uitleg over herstellingen en onderhoud van een sociale woning. Per onderdeel wordt verduidelijkt wie verantwoordelijk is voor de herstelling en de betaling, hoe WoninGent gecontacteerd dient te worden, welke mogelijkheden een huurder heeft om een herstelling uit te voeren … Hieraan is ook een tarieflijst gekoppeld. Een huurder zal zo meteen weten of hij een herstelling zelf zal moeten betalen en hoeveel deze herstelling zal kosten. Voor herstellingen ten laste van de huurder heeft deze altijd de keuze om die herstelling zelf te (laten) uitvoeren of het herstelverzoek aan WoninGent te geven.

Eén van de andere lopende verbeteracties is de centralisatie van alle financiële processen binnen de boekhouding, waardoor er een transparantere en snellere facturatie en opvolging van de huurlasten zullen komen.

In verband met de hoogte van de huurlasten: WoninGent behoort inderdaad bij de sociale huisvestingsmaatschappijen met vrij hoge huurlasten voor diensten. De voornaamste reden hiervoor is dat WoninGent een zeer groot aandeel appartementen heeft ten opzichte van het totaal patrimonium (83% van het totale patrimonium – WoninGent staat hiermee op de derde plaats van de SHM’s in Vlaanderen). Als SHM is WoninGent verplicht om de huurlasten te berekenen en aan te rekenen volgens precieze richtlijnen (bijlage III van het Kaderbesluit Sociale Huur van 12-10-2007). Bij de laatste inspecties door het Agentschap inspectie RWO waren er geen opmerkingen op de algemene werkwijze voor de berekening en afrekening van de huurlasten.

Dit alles neemt niet weg dat WoninGent erkent dat de hoge kosten een belangrijk aandachtspunt zijn. Een werkgroep binnen WoninGent onderzoekt nu hoe de huurlasten zullen kunnen dalen.

In verband met de berekening van de provisies voor de huurlasten verbruiken: De provisie voor het dienstjaar X + 1 wordt afgeleid uit de afrekening (reële kost) van het jaar X – 1, die tijdens het jaar X wordt opgemaakt. Indien mogelijk, wordt een gemiddelde genomen van de reële kost van de voorbije jaren, al dan niet verhoogd in functie van verwachte ontwikkelingen.

Die provisie X + 1 wordt bij het versturen van de afrekening X – 1 meegedeeld en wordt vermeld op de huishuurberekening X + 1 die begin december van jaar X dient verzonden.

In verband met veiligheidsmaatregelen: Over het plaatsen van camera’s aan parkeerplaatsen deelde de directie van WoninGent aan de Ombudsvrouw mee dat er een aantal camera’s zijn op verschillende sites, maar dat de impact hiervan beperkt is om verschillende redenen: de wetgeving beperkt de plaatsing wegens de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, de beelden hebben juridisch weinig bewijskracht en vandalen schermen hun gezicht af (door mutsen e.d.), waardoor ze niet herkend kunnen worden. Voor het terugdringen van vandalisme werkt WoninGent nauw samen met de politiediensten, die hiervoor bevoegd zijn.