

# Antwoord van het college van burgemeester en schepenen op het Jaarverslag van de Ombudsvrouw 2010

Themacommissie Algemene Zaken  
4 oktober – 20u

---

## Algemeen

Het college wenst de Ombudsvrouw te bedanken voor het geleverde werk. Het jaarverslag werd zorgvuldig doorgenomen. Het verschijnen van het jaarverslag van de Ombudsvrouw is dan ook een zeer belangrijk moment. Aan de hand van haar bevindingen en aanbevelingen is het mogelijk om de werking van de diensten nog verder op punt stellen en indien nodig het beleid bij te sturen. Hieronder vindt u een politiek antwoord op de algemene opmerkingen en de beleidsaanbevelingen van de Ombudsvrouw.

## Departement Bevolking en Welzijn

### *Dienst Burgerzaken*

Er werden 83 klachten genoteerd voor de Dienst Burgerzaken. Op 600.000 loketverrichtingen op jaarbasis blijft het aantal klachten dus gering. Hierbij moeten we tevens rekening houden met de reorganisatie van Dienst Burgerzaken in 2010. Op 1 oktober 2010 wijzigde niet enkel de naam van het Bureau Vreemdelingen in Loket Migratie maar kreeg het loket ook een nieuwe locatie. In november startte Loket Migratie met een afsprakensysteem. Deze werkwijze resulteerde in een klantvriendelijker onthaal maar betekende wel een aanpassing voor de burger.

De dienstencentra werden geclusterd. Dit had vooral gevolgen voor de interne organisatie. We stellen minder sluitingen van de dienstencentra vast in 2011.

Ook in 2010 betreffen diverse klachten het ongenoegen van de burger over federale beslissingen en activiteiten: vreemdelingenmaterie, verloren dossiers bij DVZ, de timing van het verzenden van de codes van de eID, ... De lokale besturen zijn ertoe gehouden de federale instructies op te volgen.

We blijven veel belang hechten aan de signalen die we van de burger krijgen. We blijven verder werken aan een optimalisering en professionalisering van onze dienstverlening en houden hierbij zoveel mogelijk rekening met de aanbevelingen van de Ombudsvrouw.

We lezen in het jaarverslag dat er klachten waren over het gebrek aan mogelijkheden tot huwen in de maand december. In de wintermaanden worden 2 zaterdagen (2<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup>) gereserveerd voor het voltrekken van huwelijken. Wanneer een zaterdag samenvalt met een feestdag, valt die zaterdag weg. Dit beperkt de mogelijkheden voor de burger. In het jaar 2011 worden we geconfronteerd met hetzelfde probleem. Daarom werd besloten om uitzonderlijk ook de 3<sup>e</sup> zaterdag van november (19/11) en de 1<sup>e</sup> zaterdag van december (3/12) open te stellen voor de voltrekking van huwelijken. We hopen hiermee beter tegemoet te komen aan de vraag van de burger.

Klachten over Loket Migratie betreffen, tot de start van het afsprakensysteem in november 2010, de lange wachttijden en wachtrijen en een zekere achterstand in de back-officeverwerking van de dossiers. De achterstand heeft nog steeds te maken met de toename van het aantal niet-Belgen in Gent (jaarlijks ongeveer 3.500 meer) en als gevolg hiervan de toename van het aantal verrichtingen in dit loket. De personeelsformatie kon deze evolutie ook in 2010 niet helemaal volgen. Ondertussen zijn op basis van een nieuwe formatie diverse nieuwe medewerkers aangeworven. Uiteraard kunnen de nieuwe medewerkers nog niet onmiddellijk als volwaardige loketmedewerkers ingeschakeld worden. Ze hebben een opleiding en training nodig, die gezien de complexiteit van de materie vrij langdurig kan zijn.

Door de implementatie van een veralgemeend afsprakensysteem en een diversificatie van de loketten (onthaal – screening – snelloket – themaloketten zoals loket internationale studenten en loket expats – inschrijving nieuwkomers) hebben we de wachtrijen en wachttijden wel kunnen wegwerken.

Algemeen kunnen we stellen dat de invoering van een klantbegeleidingssysteem de loketwerking heeft verbeterd. Het feit dat op afspraak wordt gewerkt, garandeert een behandeling van het dossier aan het loket op diezelfde dag en voorkomt vroeg aanschuiven. Er dient wel een aantal dagen op die afspraak te worden gewacht, maar door de heel recente inzet van extra personeel zal die wachttijd in de toekomst verminderen. Aan het loket wordt gewerkt met een maximale afhandelingstijd per product. Zo wordt gestreefd naar een snelle behandeling. Aangezien het Loket Migratie al enige tijd met een klantbegeleidingssysteem werkt, zijn er intussen vrij betrouwbare statistieken over de afhandelingstijd per product aan het loket. Daarom worden binnenkort de afhandelingstijden, die nu standaard ingesteld staan op 15 minuten, voor elk product accuraat ingesteld. Dit moet de doorstroming en dus ook de werkcapaciteit aan het loket verder verhogen. Wat betreft de totale doorlooptijd van dossiers, spelen ook externe factoren mee: zo is het Loket Migratie voor de verwerking van een aanvraag vaak afhankelijk van de politiediensten, andere stadsdiensten of de Dienst Vreemdelingenzaken. Met die diensten worden gemaakte werkafspraken regelmatig geëvalueerd met het oog op een eventuele verbetering.

Met het oog op de aanpak van fraude en sociale uitbuiting bijvoorbeeld worden sinds enige tijd, in het bijzonder voor de verblijfsaanvragen in het kader van intra-Europese migratie, nieuwe detectiemaatregelen toegepast in overleg met de Dienst Vreemdelingenzaken. Zo is er een systematische melding van twijfelachtige verblijfsaanvragen (bijlagen 19) ten aanzien van de Dienst Vreemdelingenzaken. Dit laat DVZ toe deze dossiers prioritair verder te onderzoeken. Tevens is er een proactieve screening van alle verblijfsaanvragen aan de hand van een lijst van verdachte firma's. Momenteel wordt ook bekeken of de installatie van een back office 'EU-cel' sneller nog meer expertise kan genereren.

Herhaaldelijke afspraken kunnen diverse oorzaken hebben. Om de informatieverstrekking aan het publiek te uniformiseren en meer kwaliteit te geven, wordt al enige tijd gewerkt met checklisten waarop per (sub)procedure wordt opgelijst met documenten voorgelegd moeten worden. Dit vermijdt dat burgers niet onmiddellijk volledig worden geïnformeerd over de voor te leggen stukken. Anderzijds gebeurt het ook dat de Dienst Vreemdelingenzaken tijdens de behandeling van een dossier bijkomende stukken of informatie wenst. Tot slot zijn herhaaldelijke afspraken soms het gevolg van het feit dat burger zelf afziet van een gemaakte afspraak. Dit probleem stelt zich in het bijzonder bij studenten en expats.

Namen en geboortedata worden soms foutief genoteerd, lezen we in het jaarverslag. Het is niet altijd evident de naam en voornaam van een burger correct te registreren omwille van diverse redenen. Die naam en voornaam zijn soms op verschillende documenten (reisпас, visum, huwelijksakte, ...) anders vermeld (bvb. al dan niet met patroniem, meisjesnaam van vóór huwelijk, ...) of gespeld. Bovendien hebben in bepaalde landen grote groepen onderdanen hun naam, soms meerdere malen, gewijzigd of moeten wijzigen (bvb. Bulgarije). In bepaalde landen maakt de naamwetgeving geen onderscheid tussen voor- en familienaam waardoor op verschillende documenten een andere opdeling in voor- en familienaam wordt gemaakt. Ten slotte zijn er geen vaste transcriptieregels voor de omzetting van een naam uit een ander alfabet naar ons Latijns alfabet. Dit zorgt voor uitéénlopende vertalingen van namen op documenten. Om de rechtzetting van namen of geboortedata te voorkomen, wordt aan het loket bij de initiële inschrijving systematisch nagegaan of de gegevens op alle documenten aan elkaar conform zijn. Dit kan er soms toe leiden dat betrokken burger een bijkomend stuk ter verduidelijking van de identiteitsgegevens moet voorleggen, maar hij vermijdt anderzijds wel een rechtzettingsprocedure.

Naast trage respons wordt er ook gesproken over de het overtreden van de regelgeving inzake inschrijving van nieuwe EU-burgers. Er wordt een vereenvoudigde en doorzichtige regelgeving aanbevolen. Het is een vaststelling dat de federale verblijfswetgeving de voorbije 20 jaar steeds

opnieuw ad hoc werd bijgewerkt in functie van een wijzigend migratiebeleid. Daardoor is de visie en coherentie binnen de reglementering verminderd. Een tweede evolutie is dat met het oog op een betere integratie of versoepelde immigratie de reglementering die vroeger heel homogeen was, steeds meer werd gedifferentieerd naar bepaalde subgroepen toe. Dit geeft aanleiding tot soms heel specifieke (sub)procedures en heel gedetailleerde voorwaarden. Om de medewerkers van het Loket Migratie toe te laten deze regelgeving op te volgen, werd een aantal maatregelen genomen. Een aantal medewerkers werd, bovenop hun regulier loketwerk, aangeduid als verantwoordelijke voor specifieke procedures of statuten (bvb. expats, studenten, ...). Dit laat betrokken medewerker toe zich daarin te verdiepen. Voor het voltallige team van het Loket Migratie wordt momenteel een heel intensieve opleiding over het geheel van het verblijfsrecht gegeven. Om de informatieverstrekking aan het publiek te stroomlijnen en meer kwaliteit te geven, wordt al enige tijd gewerkt met checklisten waarop per (sub)procedure wordt opgelijst met documenten voorgelegd moeten worden.

Er waren heel wat klachten die te maken hadden met regularisatiedossiers waar de aanvrager van dacht dat die binnen het Loket Migratie waren blijven liggen en verloren gegaan waren. Na intern onderzoek en overleg met de Dienst Vreemdelingenzaken bleek echter dat die dossiers wel degelijk waren doorgefaxt door het Loket Migratie maar dat een technisch fax- en scanprobleem bij de Dienst Vreemdelingenzaken ervoor had gezorgd dat meerdere regularisatieaanvragen soms in één enkel dossier terecht kwamen. Door toedoen van het Loket Migratie en de Dienst Integratie is de Dienst Vreemdelingenzaken akkoord gegaan om hun lijst met ontvangen regularisatiedossiers af te toetsen aan de lijst van in Gent ontvangen aanvragen. Zo konden de 'spookdossiers' worden opgelijst. Aan de hand van die lijst werden alle ontbrekende dossiers nogmaals overgemaakt aan de Dienst Vreemdelingenzaken. Zo konden proactief alle verloren dossiers worden opgevist.

Het gebrek aan personeel zoals hoger vermeld, had ook andere negatieve gevolgen zoals langdurige afwezigheden en een gebrek aan telefonische bereikbaarheid. Wat betreft langdurige afwezigheden ten gevolge van werkstress, kan worden verwacht dat dit vanaf nu zal verminderen. De reden daarvoor is dat heel recent nieuwe medewerkers in dienst zijn getreden die meer zijn dan enkel een vervanging voor personeel dat het Loket Migratie recent heeft verlaten. Dankzij het extra personeel is er momenteel wel een permanentie voor de telefoon in gebruik. Dit geldt zowel voor de interne noodlijn, de lijn voor afspraken op zaterdag als voor de algemene buitenlijn.

Een ander telefonisch euvel is dat burgers die op de algemene lijn telefoneren, niet automatisch een bezettoon krijgen wanneer die lijn in gesprek is. Dit geeft de indruk dat die lijn niet wordt beantwoord. Dit heeft een telefoontechnische oorzaak. Om hieraan te verhelpen, wordt sinds enige tijd van alle medewerkers verwacht dat zij hun telefoon afleiden bij afwezigheid. Alle telefoons worden gecentraliseerd op de algemene lijn. Er werd ook een aanvraag ingediend om via een stemcomputer burgers de telefonische wachttijd te melden en hun vraag gericht door te verbinden maar om budgettaire redenen werd dit niet weerhouden. Daarom zal worden gezocht naar alternatief dat wel binnen de budgettaire grenzen valt.

Voor wat de dienstverlening op zaterdag betreft: Op zaterdag kunnen alle verrichtingen op afspraak verlopen behalve de inschrijving van nieuwkomers en 'aanvragen voor kaarten van 5 jaar'. Deze aanvragen kunnen onmogelijk binnen de geplande 10 minuten behandeld worden en enkel om deze reden kunnen zij niet op zaterdag. Ten gevolge van de indiensttreding van nieuwe leidinggevenden is voortaan ook steeds een leidinggevende aanwezig op zaterdag. Dit maakt het mogelijk eventuele dringende zaken of noodgevallen op te vangen.

Er bestaat, zoals het jaarverslag meldt, onduidelijkheid over de bestemming van de asurn van de overledene na beëindiging van de concessie. Deze materie is geregeld in het decreet van 2004 maar er is geen overgangsmaatregel voorzien voor diegenen die voor 2004 overleden. Vertragingen bij de verlenging van concessie is ons niet bekend. Het einde van de concessie moet kenbaar gemaakt worden door het plaatsen van een bord aan het betrokken graf minstens 1 jaar voor de einddatum. De stad Gent doet meer dan haar decretale plicht en heeft de communicatie over het verlopen van de concessie uitgebreid met het versturen van een verwittigingsbrief aan alle concessiehouders die in

aanmerking komen. De verwittigingsprocedure verloopt in een welbepaalde periode om alles gecoördineerd te laten verlopen. Het plaatsen van het bord en het versturen van de brieven gebeurt dan ook tussen oktober en december van het 2<sup>e</sup> kalenderjaar voor de beëindiging van de concessie. M.a.w. de concessies die vervallen in januari krijgen een verwittiging (ongeveer) 15 maanden voor verval, terwijl die van december ongeveer 24 maanden vooraf verwittigd worden. De bordjes blijven staan tot de verlenging van de concessie of tot de uitbraak wegens niet verlenging. Hierdoor blijven we ruimschoots binnen de wettelijk voorziene termijn. Het is ons dan ook niet bekend waarop een klacht over vertraging gebaseerd is.

### *Dienstencentra*

Enkele klachten betreffen de dienstencentra. Sommige dienstencentra hebben vooral tijdens vakantiedagen te kampen met onderbezetting. De dienstencentra zijn op 1 oktober 2010 gereorganiseerd. De 10 dienstencentra vormen nu 4 clusters. Binnen de clusters en in tweede orde clusteroverschrijdend is een interne mobiliteit van medewerkers mogelijk. Hierdoor kan een onderbezetting in een of meerdere dienstencentra opgevangen worden. In de dienstencentra wordt gewerkt aan een maximale standaardisering. Ook de snelle informatiedoorstroming van de centrale cellen naar de dienstencentra is een prioriteit. Een stafmedewerker organiseert sedert juni 2011 interne opleidingen voor de medewerkers.

Er is ook melding van problemen bij het afhalen van identiteitskaarten. Het gebeurt inderdaad dat de FOD Binnenlandse Zaken de codes naar de burger stuurt nog voor de producent de eID naar Dienst Burgerzaken verstuurd heeft. We proberen dit te voorkomen door aan de burger te vragen om eventjes te wachten om naar het dienstencentrum te komen als hij zijn codes ontvangen hebben. Vermoedelijk moeten we hier in de toekomst nog meer de nadruk op leggen. Dit zal op het overleg met de dienstchefs van de dienstencentra nog eens benadrukt worden.

### **Brandweer**

Geen opmerkingen.

### **Departement Cultuur**

We lezen in het verslag: *“De diensten die ressorteren onder het Departement Cultuur komen dagelijks in contact met een groot aantal burgers en toch is het aantal klachten zeer beperkt”*

Als de bibliotheekkaart gestolen wordt, wordt de bestolen burger gevraagd dit te melden aan de bibliotheek zodat de kaart kan geblokkeerd worden. Op deze wijze wordt vermeden dat de dief met de gestolen kaart nog handelingen uitvoert. De aanbeveling van de Ombudsvrouw om bij duidelijk bewijs van diefstal, vb. bij voorlegging van de aangifte van de diefstal bij de politie, een gratis bibliotheekkaart uit te reiken, wordt door de Bibliotheek als een redelijke suggestie verder onderzocht en indien enigszins mogelijk op korte termijn geïmplementeerd.

Wat betreft de opvolging van subsidiedossiers kunnen we meedelen dat de administratieve achterstand bij de behandeling van de dossiers voor merkwaardige maar niet-beschermde panden door de Dienst Monumentenzorg en Architectuur in 2011 werd weggewerkt. Wat de behandeling betreft van de dossiers in het kader van het gemeentelijke subsidiereglement goed voor de heraanleg van voortuinen in de Prinses Clementinalaan, kan hier worden meegedeeld dat het laatste ‘hangende’ dossier werd goedgekeurd door de gemeenteraad van september 2011, waardoor dit project als afgerond kan worden beschouwd.

## **Departement Facility Management**

### *Dienst Onderhoud Gebouwen*

Wat betreft de zinsneden m.b.t. tot de sociale woningen moet een en ander in een correcter daglicht worden gesteld. In de periode augustus 2008 – september 2011 zijn er zo'n 10.500 werkorders gemeld, waarvan er momenteel slechts 396 open staan. Het klopt inderdaad dat sinds midden 2011 het onderhoud wordt uitgevoerd door WoninGent, de dienst Onderhoud Gebouwen zal de 'backlog' wel nog wegwerken.

De stank in sommige openbare gebouwen zal een aandachtspunt blijven. Het probleem is hier dat de oorzaak niet altijd even gemakkelijk te achterhalen is en vaak buiten het gebouw te zoeken is.

### *Dienst Bouwprojecten*

De klacht die we achteraan het boek terugvinden over het te laat betalen van een factuur klopt. Enige bemerking: na het lezen van de klacht kregen we de indruk dat het te laat betalen van facturen bij de dienst Bouwprojecten eerder regel was dan uitzondering. Dit terwijl het overgrote deel van de facturen wel op tijd betaald worden. Zoals ook reeds in de behandeling van de klacht aan bod kwam hebben we, in overleg met de dienst Financiën, een opleiding uitgeschreven en gegeven aan alle medewerkers om dergelijke fouten in de toekomst te vermijden.

## **Departement Financiën**

Geen opmerkingen.

## **Departement Milieu, Groen en Gezondheid**

### *Gezondheidsdienst*

Inzake rattenbestrijding kunnen we melden dat de Gezondheidsdienst nieuwe ontsmetters heeft aangeworven en nu over 2,5 VTE ontsmetters beschikt die elkaar bij ziekte of verlof vervangen. Door de vernieuwde procedure is de tijd tussen aanvraag en interventie tot de helft gereduceerd (interventie binnen de week). Daarenboven is er een budget voorzien om bij onvoorziene situaties of overmacht (bijvoorbeeld ziekte van alle ontsmetters) een externe bestrijdingsfirma te kunnen inschakelen.

Recente regel was dat enkel katten op openbaar domein gesteriliseerd of gecastreerd werden en niet op privé-terrein. Deze beslissing leidde tot extra klachten. Daarop is samen gezeten met relevante middenveldactoren zoals GAIA, de poezenboot en Kat Zoekt Thuis vzw. Hierna werd beslist dat er ook opnieuw katten op privaat terrein zouden opgevolgd worden. De 2,5 VTE ontsmetters werden eveneens getraind in het vangen van zwervkatten voor sterilisatie, zodat ook hier de continuïteit verzekerd is. De ploeg van het Eco-werkhuis met opdracht het openbaar domein proper te houden werd in juni 2011 significant uitgebreid waardoor de taken van het Eco-werkhuis verdeeld kunnen worden over meerdere arbeiders en afwezigheden van medewerkers beter opgevangen kunnen worden.

Hiermee samenhangend is er een opmerking over de procedure van ophalen van zwervdieren (na de kantooruren) door de Brandweer. Deze problematiek is gekend. Er wordt een duidelijk systeem van permanentie uitgewerkt om dieren buiten de kantooruren op te halen. Hieraan zal ook een duidelijke communicatie naar het publiek gekoppeld worden waarin een uniek aanspreekpunt zal worden gecommuniceerd.

### *Groendienst*

De boomsoortenkeuze van straatbomen wordt bepaald vanuit technische en esthetische criteria en is steeds een weloverwogen beslissing. De overlast die bewoners ervaren verschilt van mens tot mens.

De meesten ervaren straatbomen als een meerwaarde voor de woonomgeving, een beperkt aantal bewoners ervaart bomen als overlast omwille van de meest natuurlijke processen als bladval, bloeiwijze, vruchtjes, ... De bladeren, bolsters en (eetbare) noten kunnen in de herfst voor overlast zorgen maar net daarom worden in die periode bladkorven geplaatst. Het aantal korven is op 3 jaar tijd toegenomen van 300 tot 1150 bladmanden. Momenteel wordt ook een proefproject met composteerbare bladzakken opgestart

Voor klachten over beschadigingen door wortels van bomen mag rechtstreeks contact opgenomen worden met de Groendienst. Bij een plaatsbezoek wordt dan steeds naar een passende oplossing gezocht, een handelswijze die de Groendienst consequent hanteert. Zoals hierboven aangehaald is de boomsoortenkeuze een weloverwogen beslissing, rekening houdend met technische, esthetische criteria (plant én locatie). Dit impliceert ook het schadevoorkomingsprincipe. De laatste jaren is meer rekening gehouden met bovengrondse en ondergrondse groeiruimte en de problemen die zich stellen zijn nog vaak een gevolg van vroegere aanplantingen.

### *Milieudienst*

Er wordt gevraagd of het meldpunt kan worden uitgebreid naar sneeuwmeldingen. Het verslag stelt dat het opruimen van sneeuw op het openbare domein soms mank loopt. Het ruimen van sneeuw ressorteert onder de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Het strooien op de openbare weg is beperkt tot een afgesproken circuit, geselecteerd op basis van belangrijke invalsroutes, scholen, ziekenhuizen, openbaar vervoer en bepaalde prioritaire fietspaden. Ook de brughellingen in eigendom van de Stad Gent vallen onder de verantwoordelijkheid van Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Meldingen kunnen rechtstreeks aan de dienst overgemaakt worden of via Gentinfo. Wat het ijsvrij houden van trottoirs betreft, ook de Stad Gent is onderhevig aan het politiereglement waardoor elke gebouwbeheerder verantwoordelijk is voor eigen deur.

De afspraken van enkele jaren geleden tussen Ivago en de Vlaamse overheid over zwerfvuil langs oevers moeten inderdaad opnieuw onderhandeld worden voor een optimale afstemming op en naast het water. Deze afspraken verwaterden als gevolg van de pensionering van de dossierbeheerder bij de Vlaamse Overheid en een personeelsdip bij het operationele team van de Gezondheidsdienst vóór de oprichting van het Eco-werkhuis. De gesprekken zijn op initiatief van het Eco-werkhuis in 2011 opnieuw opgestart en de afspraken zullen binnenkort verder geconcretiseerd worden.

### **Departement Onderwijs en Opvoeding**

Geen opmerkingen.

### **Departement Personeel en Organisatie**

Geen opmerkingen.

### **Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein**

#### *Parkeerbedrijf*

Hierbij een reactie op de verschillende aanbevelingen:

De aanmaningen en typebrieven die het Mobiliteitsbedrijf (het voormalige Parkeerbedrijf) gebruikt en verzendt, werden reeds gescreend door de Juridische dienst en de taalambtenaar. Aanpassingen werden uitgevoerd met als doelstelling de boodschap zo duidelijk mogelijk over te brengen. Elke burger die een schrijven ontvangt, weet dan ook precies wat hij kan verwachten bij niet betaling. Teruggekeerde aangetekende brieven worden systematisch geregistreerd sinds 1 juli 2009 met de vermelding van de reden van terugkeer. Deze registratie is immers essentieel i.k.v. de behandeling van de dwangbevelen.

Met de oprichting van het IVA Mobiliteitsbedrijf (voormalige Parkeerbedrijf) sinds 1 januari 2011 en de integratie van de Dienst Mobiliteit - vermoedelijk vanaf 1 januari 2012 - doet zich de opportuniteit voor om de nodige inspanningen te doen om de minder positieve aspecten van het imago van het voormalige Parkeerbedrijf om te buigen. De focus van de communicatie van het IVA Mobiliteitsbedrijf zal meer gelegd worden op de dienstverlening naar de burger toe, naar het hoe en het waarom en naar de positieve gevolgen die het mobiliteits- en parkeerbeleid met zich meebrengt voor bewoner en weggebruiker. Vooral het aspect parkeercontrole en retributies ligt gevoelig. Er zal dan ook extra aandacht besteed worden aan de manier waarop hierover op een positievere manier kan gecommuniceerd worden.

Bij het opstellen van de gemeentelijke retributie- en aanvullende reglementen gaat steeds het nodige veldonderzoek, studiewerk en ook benchmarking vooraf. Hieruit blijkt duidelijk dat Gent niet de koploper is op het vlak van tariefhoogte. Enige uitzondering is de forfaitaire retributie op voorbehouden bewonersplaatsen, die 50 euro bedraagt en dus als duur kan gecatalogeerd worden. Het is echter een bewuste beleidskeuze om dit tarief te hanteren voor voorbehouden bewonersplaatsen ter vrijwaring van de parkeermogelijkheden voor de bewoners.

Diverse diensten en instanties plaatsen momenteel op eigen initiatief signalisatie zonder medeweten van het IVA Mobiliteitsbedrijf. De integratie op termijn van de niet-politionele taken van VTA (Verkeerstechnische Afdeling van de Politie) in het IVA Mobiliteitsbedrijf heeft o.a. tot doelstelling dat dergelijke zaken beter op elkaar worden afgestemd. Tot zolang is voldoende communicatie met andere diensten essentieel.

Het fysieke loket van het Mobiliteitsbedrijf is vandaag open van maandag tot vrijdag van 8 uur tot 13 uur en woensdagnamiddag van 14 uur tot 18 uur. Sinds mei 2006 is het e-loket in gebruik, in 2009 werden de mogelijkheden van het e-loket gevoelig uitgebreid. Naast het e-loket, kunnen burgers ook terecht bij Gentinfo, van maandag t.e.m. zaterdag van 7 uur tot 19 uur, voor enerzijds informatie van het Mobiliteitsbedrijf en anderzijds kan Gentinfo ook aanvragen invoeren in het e-loket.

Aan het fysiek loket kunnen voor een groot aantal zaken inzake bewonerskaarten ook derden terecht in plaats van de bewoner zelf.

Concreet kunnen de volgende zaken aangevraagd worden via het loket, e-loket en/of Gentinfo:

- 1<sup>e</sup> bewonerskaart aanvragen, zowel voor de eigen wagen, als voor een lease- en bedrijfswagen, als voor een wagen die ingeschreven staat op naam van een andere persoon
- 1<sup>e</sup> bewonerskaart verlengen, zowel voor lease- of bedrijfswagen, als voor een wagen die ingeschreven staat op naam van een andere persoon (de verlenging van de 1<sup>e</sup> bewonerskaart van een eigen wagen, wordt 3 weken voor vervaldatum automatisch toegestuurd)
- 2<sup>e</sup> bewonerskaart aanvragen of verlengen, zowel voor de eigen wagen, als voor een lease- en bedrijfswagen, als voor een wagen die ingeschreven staat op naam van een andere persoon
- doorgeven dat men tijdelijk met een vervangvoertuig rijdt.

De volgende zaken dienen aangevraagd / behandeld te worden door een bezoek aan het loket door de bewoner zelf:

- aanpassen van bewonerskaart omwille van een verhuis naar een andere zone
- aanpassen van bewonerskaart omwille van een nieuwe nummerplaat

De reden hiervoor is dat de geldige lopende bewonerskaart ingeleverd dient te worden.

Momenteel onderzoekt het Mobiliteitsbedrijf de mogelijkheid om de openingsuren aan te passen. De mogelijkheid tot zaterdagopening wordt expliciet meegenomen in het kader van de integratie van de dienst Mobiliteit in het IVA Mobiliteitsbedrijf (vermoedelijk vanaf 1 januari 2012). Wat betreft de telefonische bereikbaarheid: het Mobiliteitsbedrijf is elke dag telefonisch bereikbaar tot 16 uur. Momenteel is het echter zo dat als alle lijnen bezet zijn, er voor de inkomende oproep geen bezettoon wordt gegenereerd. Er wordt onderzocht om in dergelijke gevallen een bezettoon te genereren en zo duidelijk te maken dat alle lijnen bezet zijn en men later opnieuw kan proberen.

Aangezien er één en ander fout loopt/liep met de automatische verlengingen van de bewonerskaarten, staan wij sedert 1 januari 2011 inderdaad een éénmalige annulering toe van één retributie, als de retributie werd uitgeschreven binnen de maand na het verlopen van de bewonerskaart.

Al meer dan twee jaar nemen de vaststellers systematisch 2 foto's van de voorruit (ééntje van de linkerkant en ééntje van de rechterkant), zodat er een duidelijk zicht is op de volledig voorruit. Het is echter wel zo dat deze foto's een louter informatieve waarde hebben en dat deze in principe niet moeten volgens de wet. Ter staving van de vaststelling worden er toch foto's genomen. Wat laden en lossen betreft: de vaststellers, die dagelijks  $\pm 50$  retributies uitschrijven, zijn niet in de mogelijkheid om aan iedere wagen waar geen geldig parkeerbewijs voorligt 10 minuten te blijven staan. Indien de vaststellers aan de hand van iets wat waarneembaar, tastbaars opmerken dat een laad- of losbeweging suggereert, nemen ze wel 10 minuten in acht of keren ze effectief na 10 minuten terug. Indien de bestuurder niet aanwezig is gedurende 10 minuten, wordt er een retributie uitgeschreven.

Bedragen onder 1 euro worden, in opdracht van de financiële dienst en de Stadsontvanger door geen enkele stadsdienst teruggestort. Deze werkwijze is overeenkomstig de circulaire hieromtrent. Als het gaat over een bedrag groter dan 1 euro dat teveel betaald werd en, waar wij geen ander openstaand bedrag voor terugvinden gebeurt dit systematisch. Indien het gaat over een storting van een bedrag zonder mededeling, dat eventueel de som van een retributie kan vertegenwoordigen, schrijven wij sedert eind 2010 de burger aan met de vraag waarom hij dit heeft betaald en eventueel voor welke retributie hij betaalde. In deze brief vragen wij dan ook om binnen een gestelde termijn contact op te nemen met de mensen die de betalingen intern verwerken. Indien er geen reactie komt, wordt het bedrag dat niet kan worden toegewezen uiteindelijk teruggestort aan de begunstigde.

### *Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen*

De Ombudsvrouw vraagt waarom er verzoeken verloren gaan in Oostakker. De dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen werkt met een registratiesysteem om meldingen en klachten direct te kunnen opvolgen. Ook meldingen via Gentinfo, politie, stadswacht, ... kunnen rechtstreeks ingevoegd worden. Door de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen werd bij iedere medewerker op aangedrongen om maximaal te registreren opdat dergelijke problemen te voorkomen. Sinds 1/1/2010 tem 31/12/2010 werden 5.528 meldingen geregistreerd van diverse aard.

Er wordt in het jaarverslag gevraagd naar een betere coördinatie bij werken. Coördinatie wordt opgenomen door de Stad. De signalen uit Jaarverslag van Ombudsvrouw zullen op het overleg met de nutsmaatschappijen voorgelegd worden. Het informeren van alle doelgroepen (bewoners, passanten, klanten) gebeurt stelselmatig. Ook bij een grote werf zoals Gent Sint Pietersstation wordt Minder Hinderbeleid toegepast. Door de hoeveelheid van aanpassingen en de verscheidene te informeren doelgroepen vergt dit een zeer strikte opvolging. Er wordt gewerkt met bewonersbrieven om de heraanleg van wegen of ingrepen op het openbaar domein aan te kondigen. In deze bewonersbrief kan opgenomen worden dat iemand die minder mobiel is zich best kenbaar maakt bij de controleur van de werken of bij de aannemer. Zo kan gekeken worden naar een praktische oplossing op het terrein afhankelijk van het soort werk.

## *Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning*

De Ombudsvrouw merkt terecht op dat het vooroverleg bij bouwprojecten door iedereen als een meerwaarde ervaren wordt. Waarom kan het dan toch soms lang duren? Grotendeels handelt Dienst Stedenbouw projecten af in één of twee voorbesprekingen. Meer besprekingen kunnen als het om complexe dossiers gaat of als er geen consensus is. Vaak zijn het de bouwheer en architect zelf die aansturen op een extra bespreking, ook al vergt dat heel wat tijd van de sectorverantwoordelijken. Het gebeurt ook dat een bouwheer een project tijdelijk on hold zet en dat het pas later opnieuw wordt opgenomen. De doorlooptijden voor het uitreiken van vergunningen blijven stabiel. Meestal wordt zelfs sneller beslist dan voorzien is in de decreten. In de toekomst wil de dienst blijven streven naar een snelle afhandeling van het vooroverleg. Vele actiepunten zijn ook al opgenomen in een studie die gemaakt is naar aanleiding van het zoeken naar een betere dienstverlening. De voorbesprekingen zijn daar een resultaat van.

Er wordt gesteld dat bij projecten elke dienst met zijn eigen eisen komt. In een grote stad als Gent is het vanzelfsprekend dat er verschillende actoren meebeslissen bij bouwprojecten. Al die knowhow van de verschillende diensten moet op elkaar afgestemd worden. Gent kent ook een uitgesproken overlegcultuur. Dat is op zich een goede zaak, maar het kost tijd. Daarnaast worden procedures complexer en moeten we ook hogere diensten betrekken bij de besluitvorming (bijvoorbeeld De Lijn). Om alles zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, zijn er coördinatievergaderingen. De gemeentelijk stedenbouwkundig ambtenaar (GSA) speelt daarin een sturende rol en ziet erop toe dat de termijnen gerespecteerd worden.

We lezen dat architecten weinig informatie krijgen over beleidslijnen. De dienst probeert in het overleg met architecten aan te tonen dat de beslissingen consequent verlopen, al lijkt dat voor hen misschien niet altijd zo. Beslissingen over twee gelijkaardige projecten kunnen toch verschillend zijn omdat de context anders is. Het is echter zo dat te veel geschreven regeltjes de creativiteit van architecten kunnen beknotten. Maar hoe flexibeler we ons opstellen, hoe meer discussie er kan zijn. De dienst zal in de toekomst verder zoeken naar aangepaste middelen om de beleidslijnen en kaders die zij hanteren, te communiceren naar de verschillende doelgroepen. Dat kan bijvoorbeeld door middel van info-avonden, vormingsmomenten, publicaties

## *Dienst Administratie*

Het idee van 1 loket voor alle innames openbaar domein leeft al langer binnen de diensten. Dit wordt wellicht in de toekomst verder onderzocht.

## *Dienst Wonen*

De Ombudsvrouw beveelt aan om ISTA te controleren. De facturatie van ISTA gebeurt over een groot aantal woningen (800). Elk verbruik is persoonlijk en wordt op eenvoudig verzoek volledig geanalyseerd en becommentarieerd. Indien er tips kunnen mee worden gegeven om tot een lager verbruik te komen, dan gebeurt dit. Ervaring leert dat de meerderheid van huurders het moeilijk heeft wanneer er een overkill aan informatie zou gebeuren. De analyse van het verbruik is inderdaad een lijvig document dat al snel 10 pagina's bevat. Gelet op het éénmalig feit van de vernieuwing van de meters is een structurele aanpassing niet van toepassing. De opmerking wordt meegenomen als aandachtspunt voor latere communicatie bij wijzigingen.

Ook achteraan in het boek vinden we enkele aanbevelingen.

Er wordt aanbevolen duidelijk te zijn in communicatie bij een afwijkende boodschap. De dienst zal hier uiterst waakzaam voor zijn. Sinds 1 oktober 2011 is een medewerker van de Dienst Wonen specifiek bevoegd voor communicatie.

Voor problemen bij nieuwgebouwde sociale woningen kunnen we stellen dat de dienst Wonen zich moeilijk kan uitspreken over zaken die door FM-bouwprojecten of FM-OG worden gevolgd. FM doet

er alles aan om vochtproblemen in woningen op te lossen. Echter blijken die problemen niet altijd éénduidig definieerbaar (soms is het opstijgend vocht, soms doorslag, soms condensatie) en elke situatie vereist daarom het nodige onderzoek en een specifieke aanpak.

Een controlesysteem uitwerken voor het doorgeven en opnemen van defecten en herstellingswerken voor de sociale woningen van de Stad is weinig zinvol gelet op het uitdovende scenario van Stadswoningen. Dit zou de Stad Gent te veel geld kosten t.o.v. het nog gehaalde rendement. We volgen de zaken nog steeds op. Eens alle werkorders afgewerkt van een pand wordt het onmiddellijk overgedragen aan WoninGent voor verhuring. Tegen het einde van het jaar moeten alle werkorders afgewerkt zijn en alle wooneenheden die geen deel uitmaken van een groter project zijn overgedragen.

## **Departement Stadspromotie en Sport**

### *Dienst Feestelijkheden*

We lezen in het verslag: “In 2010 kregen we geen enkele tweedelijnsklacht te horen over de Gentse Feesten”

Inzake de aanbeveling inzake: “het doseren van evenementen in parken”

De Dienst Evenementen en Feesten heeft de opdracht bij de behandeling van aanvragen voor de inname van het openbaar domein in het kader van evenementen steeds oog te hebben voor de draagkracht van de omgeving en het draagvlak in de buurt. Wat evenementen in groenzones betreft wordt steeds vooraf advies gevraagd aan de Groendienst, wat mogelijke (geluids)hinder betreft wordt advies gevraagd aan de Milieudienst. Voorwaarden die door deze diensten worden geformuleerd worden met de organisator besproken en in de vergunning opgenomen, zodat deze ook gecontroleerd, afgedwongen en eventuele inbreuken gesanctioneerd kunnen worden. Uiteraard is ook bewonerscommunicatie belangrijk. Daarom wordt elke organisator aangemaand te communiceren met de buurt. Op termijn wordt er naar gestreefd dat bewonerscommunicatie een vast onderdeel zou worden van het vergunningsdossier.

## **Departement Stafdiensten**

### *Juridische Dienst en Kennisbeheer*

Schadeclaims in het kader van de werken aan het Sint-Pietersstation worden rechtstreeks door NMBS behandeld.

Schadeclaims Kobra: deze schadeclaims worden toegestuurd aan de stad Gent (Juridische Dienst), doch worden afgehandeld door de verzekeraar van Stadsbader, en dit ingevolge het bijzonder bestek waarin wordt bepaald dat Stadsbader de burgerlijke aansprakelijkheid op grond van art.544 BW voor abnormale schade aan derden uit nabuurschap moet waarborgen. Concreet betekent dit dat wanneer er schadeclaims binnenlopen bij de Stad deze worden overgemaakt aan de verzekeraar van Stadsbader. Uiteraard probeert de juridische dienst hier, in de mate van het mogelijke, een coördinerende rol te spelen, meer bepaald door de schadelijders op de hoogte te brengen van het feit dat hun claim voor verdere afhandeling wordt overgemaakt aan Stadsbader. Wat betreft de verdere afhandeling van deze schadeclaims wordt de Juridische Dienst niet (systematisch) op de hoogte gebracht. Het is dan ook niet steeds mogelijk om de nodige feedback te geven vanuit de juridische Dienst. Bovendien bekomen de schadelijders de nodige feedback van de verzekeraar van Stadsbader

### *Stadsvernieuwing en Gebiedsgerichte Werking*

De dienst neemt de aanbevelingen van de Ombudsvrouw ter harte. Verdere taakafbakening tussen Buurtwerk en Gebiedsgerichte Werking wordt verder bekeken.

## *Gemeenschapswachten*

De Gemeenschapswachten volgen momenteel een opleidingstraject aan de Oost-Vlaamse Bestuursacademie waar o.a. ook het wettelijke kader en de randvoorwaarden voor een correcte uitoefening van hun functie uitgebreid aan bod komt. Ook werd de dienst Gemeenschapswachten recent versterkt met een voltijdse coach voor de Gemeenschapswachten. Het zichtbaar dragen van het legitimatiebewijs (evenals de naleving van het volledige reglement van inwendige orde) zal dan ook strikt opgevolgd worden.

## *Dienst Voorlichting*

Er zijn heel wat mensen in Gent die niet over internet beschikken. Dit wordt dikwijls over het hoofd gezien. Een prioriteit van dit bestuur is om iedereen te informeren. De jaarlijkse Stadsgids bereikt elke brievenbus. Gent heeft een verouderde bevolking die dit sterk apprecieert.

De uitgeverij PubliTouch is verantwoordelijk voor de realisatie (redactie Voorlichting) en bedeling. Het kost de belastingbetaler niets. De financiering komt via inkomsten van advertenties van de uitgeverij.

De dienst kreeg reeds 4 reacties van Gentenaars die de gids niet meer willen ontvangen om allerlei redenen. De bedeler kan helaas geen uitzonderingen maken in dergelijke bedeling. Op 136.500 adressen in Gent en deelgemeenten is het onmogelijk om bij te houden wie al dan niet een exemplaar wenst te ontvangen: administratief-financieel onhaalbaar.

## **Departement Werk en Economie**

Geen opmerkingen.

## **Kabinetssecretariaten**

### *Kabinet schepen van Openbare Werken, Stadswoningen en REG*

In het geval van deze klacht is het nodige gebeurd om het probleem aan te pakken. Onderzoek vergde enige tijd. Meldingen worden geregistreerd, een ontvangstmelding wordt verstuurd indien niet onmiddellijk kan geantwoord worden op de vragen/meldingen van burgers.

## **Lokale Politie**

### *Communicatie*

Klachten bereiken onze politiezone via diverse kanalen. De dienst communicatie is één van de meest gecontacteerde diensten. De dienst communicatie (vroegere Directie Externe relaties) ontvangt zowel rechtstreeks als via Gentinfo klachten en vragen van burgers. Bij het afhandelen van deze klachten en vragen fungeert de dienst veelal als een soort tussenpersoon. Om de burger te dienen werd een netwerk ingericht zodat de burger met zijn vraag of klacht steeds bij de bevoegde dienst terecht komt. Na de melding van ontvangst aan de burger, wordt de klacht overgemaakt aan de bevoegde dienst met de vraag de klacht verder af te handelen, tenzij het een klacht betreft die betrekking heeft op de werking van de dienst communicatie zelf. Het is uiteindelijk de bevroegde dienst die een antwoord formuleert rechtstreeks aan de betrokken burger. De dienst communicatie wordt hierover geïnformeerd door de bevoegde dienst.

Het advies van de Ombudsvrouw wordt meegenomen in de verdere werking. De afhandeling van vragen zal in die zin worden bijgestuurd.

Het Gentse politiekorps bekijkt momenteel hoe klachten op een betere en meer gestructureerde manier kunnen worden afgehandeld. Hierbij zal de klantrelatie centraal staan. Het doel is kwaliteitscontrole en een centrale registratie mogelijk te maken. Klachtenmanagement maakt het tevens mogelijk om klachten beter te analyseren. Op die manier kunnen de oorzaken die aan de basis liggen van de

klachten gericht worden aangepakt. De bemerkingen van de Ombudsvrouw zullen hierbij zeker in rekening worden genomen.

#### *Verkeerspolitie*

Verweerschriften worden aan het dossier toegevoegd en doorgestuurd naar het parket. Het komt de politie niet toe om inhoudelijke dan wel formele standpunten in te nemen inzake al dan niet verdere strafrechtelijke vervolging. Dit behoort tot het prerogatief van het openbaar ministerie. Daarenboven zou correspondentie naar de verweerder ook nog eens een serieuze meerkost aan frankeringskosten voor de PZ Gent met zich mee brengen. Het is echter wel aangeraden om op de website van de PZ Gent de werkwijze terzake even aan te stippen zodat de mensen niet op hun honger zouden blijven zitten. Een andere optie bestaat erin om de standaardtekst op de antwoordformulieren, die het afschrift aan overtreder vergezellen, aan te passen met een passage dat men in geval van verweer geen antwoord op dit verweer dient te verwachten vanuit de politie.

#### *Dienst Financiën en Middelenbeheer*

Een takeldossier bestaat steeds uit een strafrechtelijke en een burgerrechtelijke vordering. Wanneer er een verweer wordt ingediend tegen de strafrechtelijke vordering komt het de politie niet toe om inhoudelijke dan wel formele standpunten in te nemen inzake al dan niet verdere strafrechtelijke vervolging. Dit behoort tot het prerogatief van het openbaar ministerie. Zolang het openbaar ministerie zich niet heeft uitgesproken over de gegrondheid van de het verweer, loopt onze burgerrechtelijke vordering verder en zal de politie haar facturatieprocedure verder zetten voor het burgerlijk luik. Indien achteraf blijkt dat het verweer toch gegrond was, zal de burgerlijke vordering teniet worden gedaan en indien nodig worden geregulariseerd.

Wat betreft de communicatie naar de burger toe omtrent een stand van zaken van het dossier zal de politie haar proces evalueren zodat de politiediensten een éénduidig antwoord kunnen formuleren omtrent de stand van het dossier (al dan niet reeds verstuurd naar het parket). Echter omtrent de gegrondheid van het verweer kan en mag de politie geen standpunt innemen.

#### *VTA*

Voor alles wat te maken heeft met organisatorische maatregelen, kan hier verwezen worden naar STROOM.

Zie Dienst Administratie voor wat betreft de suggestie van 1 loket voor inname openbaar domein.

#### *Wijkpolitie*

Ook de wijkpolitie tracht haar communicatie met burger zo veel als kan te verzorgen.

Wat de aanbevelingen betreft:

Het winkelen in uniform is ondertussen bijgestuurd. Deontologische codes worden op briefings geregeld herhaald. Wel is het zo dat interventiepersoneelsleden die de klok rond werken een broodje kunnen gaan halen tijdens de dienst.

Er wordt geadviseerd camera's te installeren aan het onthaal bij politiebalijs. In het geval van wijkbalijs en kleinere balijs zoals die van de VTA lijkt dit overbodig gezien de openingsuren en het type bezoekers. Voor de meeste bezochte balijs (APG en GC) kan dat een optie zijn maar dan moeten het camera's zijn waarvan de beelden worden opgenomen en tijdelijk bewaard (melding privacycommissie). Momenteel is er wel een camera aanwezig in de balie van het APG. De beelden kunnen tevens gevolgd worden in het Bureau Operationele Aansturing (BOA) dat 24/24u is bemand maar er is geen beeldopname voorzien. Wanneer er schermutselingen worden gemeld aan de balie kan de monitor in het BOA wel bekeken worden door een BOA-officier. We kunnen meedelen dat een

projectleider werd aangesteld om de baliewerking te herbekijken en te evalueren. We wachten af wat hier op organisatorisch, infrastructureel en materieel vlak wordt voorgesteld en of zich een bijsturing terzake opdringt.

Sinds oktober 2010 is er een beslissingsdiagram rond zwerfdieren beschikbaar. Als terzake oproepen binnen komen kan de politieambtenaar perfect dit stroomdiagram consulteren en conform hiermee handelen.

Voor heel wat specifieke klachten achteraan het boek kunnen we verwijzen naar de briefings deontologie die steeds worden herhaald. Voor wat betreft Vlaremvergunningen kunnen we vermelden dat het in de eerste plaats de Dienst Milieutoezicht is die hier voor verantwoordelijk is.

Besluitend: Klachten waarvoor structurele maatregelen konden worden genomen, werden verholpen. Enkele klachten zijn toe te schrijven aan individuele fouten die te maken hebben met een ongepaste attitude en mentaliteit, gebrek aan beroepsernst en -fierheid. We stellen wel met genoeg vast dat deze groep zich laat herleiden tot enkele individuen. Het is aan de leiding, ongeacht welk echelon, om de mentaliteit van deze individuen te wijzigen en hun attitude bij te sturen. Het bewust blijven van de COP-filosofie (cultuur van een gemeenschapsgerichte politiezorg) is de boodschap.

### **Stadsontwikkelingsbedrijf**

Het tijdig opvangen van een langdurige afwezigheid is een aandachtspunt voor de directie, ofwel wordt dan het werk tussen de andere medewerkers verdeeld (afhankelijk van de timing van de projecten) ofwel wordt gekozen voor een tijdelijke vervanging. Het is niet evident om een standaard procedure te formuleren, maar het is een belangrijk aandachtspunt.