

Antwoord van het college van burgemeester en schepenen op het Jaarverslag van de Ombudsvrouw 2009

Thema-avond Commissie Algemene Zaken
11 oktober

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. De individuele klachten worden in het verslag reeds behandeld door de diensten. Hieronder vindt u een politiek antwoord op de algemene opmerkingen en de aanbevelingen van de Ombudsvrouw.

Hoofdstuk 1.3. – Departement Bevolking en Welzijn

Er waren 62 klachten waarvan 31 gegrond. Er worden 22 klachten toegelicht in het jaarverslag 2009. Op een totaal van honderdduizenden loketverrichtingen op jaarbasis, welke dikwijls onder grote druk moeten worden uitgevoerd, is dit een te verwaarlozen aantal. Het aantal klachten is ten opzichte van 2008 ook nog met ongeveer 20% verminderd. Aan de verleiding om te vergelijken met diensten die niet of nauwelijks publiek over de vloer krijgen is bijgevolg gemakkelijk te weerstaan.

Burgerzaken

Migratie

Zowel de wachttijden voor inschrijvingen als deze aan loketten zijn het onvermijdelijke gevolg van de hoeveelheid inschrijvingen. Het sinds 2009 ingevoerd systeem om de zaterdag op afspraak te werken leidt tot zeer positieve resultaten. De ellenlange wachtrijen en bijhorende ergernis zijn verdwenen. Geen wachttijden van 3 tot 4 weken zoals gemeld. De agenda staat enkel voor de eerstvolgende zaterdag vol. Ook het publiek vindt dit een goede oplossing. De twee verrichtingen die niet ingepland zijn op zaterdag zijn: 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.

Onbeantwoorde telefoons/mails zijn het gevolg van het feit dat zich ook back-office een achterstand opstapelt. Vaak is er back-office niemand meer beschikbaar omdat iedereen aan de loketten wordt ingeschakeld en moet de leidinggevende alle telefoons beantwoorden.

Vanaf oktober worden onze loketten opgesplitst. Het onthaal verdeelt de tickets en bepaalt wie naar het snelloket kan, wie rechtstreeks bij het themaloket terecht kan en wie eerst langs de screening moet passeren. De medewerkers daar kijken de documenten van de klant na. Is alles in orde dan wordt hij doorverwezen naar het themaloket; ontbreken er stukken dan krijgt hij een formulier mee waarop alle nodige documenten en wat extra info vermeld zijn.

De klacht over oubollig taalgebruik zoals “gelijkgestelde partner” betreft terminologie zoals die in onze wetgeving gebruikt wordt. Het gaat om federale materie en modelformulieren gevoegd bij een KB waaraan de lokale besturen niets kunnen wijzigen. De aanbeveling van de Ombudsvrouw kan niet eenzijdig door ons bestuur worden ingevolg.

Bevolking

Met betrekking tot een verloren identiteitskaart dienen Politie en dienst Burgerzaken hun eigen procedures te volgen. Voor de opvolging van verloren en teruggevonden kaarten dienen heel wat manuele handelingen te gebeuren, waardoor het niet zo evident is onmiddellijk een duidelijk beeld te krijgen van de juiste situatie.

Burgerlijke stand

Ook klachten in verband met het beheer van begraafplaatsen zullen naar verwachting in de toekomst minder en minder voorkomen. Momenteel is de dienst Burgerzaken volop bezig met de digitalisering van de verschillende begraafplaatsen. Wanneer dit afgerond is, zullen alle graven digitaal kunnen opgevolgd worden voor wat ligplaats, concessie, vervaldatum e.d. betreft. Ondertussen doen de medewerkers hun uiterste best om alles zo correct mogelijk te laten verlopen. De klacht over het verdwenen graf lijkt trouwens ongegrond, gezien er geen sprake was van het wegnemen van het graf. Het heeft er wel toe geleid dat het graf dat niet in het bestand voorkwam, nu wel opgenomen werd. Het is niet uitgesloten dat er nog zulke gevallen zijn, maar na de diverse controles naar aanleiding van de digitalisering zullen al deze graven alsnog ontdekt en opgenomen worden.

Bureau huwelijken behandelt enkel de dossiers van de jubilarissen die een viering aanvragen. Dit is maar een gedeelte van de totaliteit van Gentse jubilarissen. Het versturen van de felicitatiebrieven wordt verzorgd door bureau informatieverwerking op basis van de gegevens uit het Rijksregister. Eventuele bijsturing moet dan ook daar gebeuren.

Uit het verloop van de klachtenbehandeling blijkt veelal dat de communicatie in verband met huwelijken verloopt zoals gebruikelijk. Alle inlichtingen worden zo volledig mogelijk gegeven, maar worden in eerste instantie onvoldoende opgevolgd door betrokkene. Na herhaling van de al gegeven inlichtingen wordt het correcte gevolg gegeven. Het overschrijven van een huwelijksakte, met daaraan verbonden het maken van een huwelijksboekje, heeft geen hoge prioriteit, tenzij op expliciet verzoek van de betrokkene. Alle opdrachten worden zo snel mogelijk behandeld. Hiervoor moeten bepaalde prioriteiten vastgelegd worden. De opdrachten waar een deadline aan verbonden is, worden daarom altijd eerst afgewerkt.

Dienstencentra

Het verslag van de Ombudsvrouw van 2009 vermeldt slechts 6 klachten die betrekking hebben op de dienstencentra. Gezien de beperkte personeelsbezetting en het grote aantal loketverrichtingen geen geringe prestatie. Drie klachten waren volgens de criteria die de Ombudsvrouw hanteert gegrond, twee gedeeltelijk gegrond en een ongegrond. De Ombudsvrouw stelt in haar jaarverslag vast dat voor een aantal dienstencentra, waarover in het verleden nogal wat klachten waren, een duidelijke vooruitgang waar te nemen is en dat klachten er nagenoeg verdwenen zijn. Positief nieuws dus. Niettemin mogen wij bepaalde zaken niet uit het oog verliezen. Vooral de informatiedoorstroming van de centrale diensten naar de dienstencentra blijft een aandachtspunt.

De huisnummering was begin 2009 inderdaad een probleem in Wondelgem. Ze gebeurt gegroepeerd, maar klager had dringend een huisnummer nodig. Ondanks herhaalde pogingen kon geen afspraak worden gemaakt met klager, omdat noch hij noch zijn partner thuis waren wanneer wij konden langsgaan. Na een maand konden we uiteindelijk het huisnummer toekennen. Ook in Nieuw-Gent hadden we op dat moment een probleem met de huisnummering. De dringende gevallen werden overgenomen door het bureau informatieverwerking. Het doorschuiven van het probleem binnen het dienstencentrum had niet mogen gebeuren. Het personeelsbestand is nu op peil en het probleem stelt zich niet meer.

Het onverwacht moeten sluiten van dienstencentra gebeurt slechts in uiterste nood. Dikwijls is het dan te laat om daar rond nog gepast te communiceren. De centrale planning uitgevoerd door de leidinggevende adjunct van de directie van de dienstencentra moet dergelijke sluitingen helpen voorkomen en de communicatie in voorkomend geval coördineren. De medewerkers van de DC zijn mobiel inzetbaar in hun cluster en in tweede instantie ook in de andere clusters.

De vraag naar betaling via bancontact was terecht. Ook de Dienst Burgerzaken was vragende partij. Sedert begin 2010 staan in alle dienstencentra betaalterminals.

Integratiedienst

Er bestaat wel degelijk een afbakening tussen vertalen (alg./commercieel) en sociaal vertalen. Het sociaal vertalen is gedefinieerd in het integratiedecreet dat werd goedgekeurd in 2009 in het Vlaamse parlement. Het integratiedecreet en uitvoeringsbesluiten zijn te vinden op de website van het Vlaamse Parlement.

Sinds de invoering van het retributiereglement op 1 januari 2010 is niet langer sprake van gratis vertalingen. De Tolk- en Vertaalservice Gent werkt samen met (meer dan 100) zelfstandige tolken en vertalers. Om ingeschreven te kunnen worden op de tolk- en vertalerlijst van TVG, dient men aan objectieve criteria te voldoen (onder meer diploma of certificaat en slagen in een taaltest). Elke sociale vertaler volgt de deontologische code van het sociale vertalen. Die code is raadpleegbaar op www.sociaaltolkenenvertalen.be.

Dienst Sociale Voorzieningen

Omwille van een aantal praktische redenen (aparte rondes, speciale zakken, zakken i.p.v. containers, enz...) kan IVAGO geen specifiek ophaalsysteem inrichten t.b.v. Stomapatiënten. Een dergelijke dienstverlening zou een ganse administratie vergen, vergelijkbaar met deze van de incontinentietoelagen. Ook spelen problemen als stigmatisering en het scheppen van precedentes een rol. Heel wat mensen, zowel jongeren als ouderen, die geconfronteerd worden met extra afval (van bijvoorbeeld luiers) zijn immers vragende partij voor huisvuilophaling op maat.

Betreffende de klacht over de lift voor mindervaliden aan de nieuwe vierde Zaal naast het dienstencentrum van Gentbrugge is er niet meteen een verantwoordelijkheid van de toegankelijkheidsambtenaar. De verbouwingswerken werden immers getekend voor het in voege treden van een verordening terzake en de aanstelling van een toegankelijkheidsambtenaar. De toegankelijkheidsambtenaar kan ondersteunen, sensibiliseren, adviseren maar de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor de realisatie van een integraal toegankelijk gebouw, openbaar domein, communicatie en dienstverlening berust bij de verantwoordelijke diensten zelf. Twee aandachtspunten zijn hierbij weerhouden: de juiste signalen in functie van de toegankelijkheid worden idealiter vanaf de voorontwerpfase van plannen voor publiektoegankelijke en openbare gebouwen meegegeven en opleidingen en sensibilisering (laten) organiseren voor projectleiders en ontwerpers is wenselijk.

Menselijkheid en flexibiliteit staan bij de Minder Mobielen Centrale voorop (zelfs in die mate dat dan weer precedentes ontstaan ten aanzien van andere klanten). Wel is gezien de doelgroep duidelijke communicatie geen evidentie.

Hoofdstuk 1.4. – Brandweer

Er werd reeds voor het verschijnen van dit verslag geanticipeerd op de gemaakte aanbevelingen. Het verschil tussen het retributiereglement en de folder is weggewerkt en met TMVW werden de nodige afspraken gemaakt.

Hoofdstuk 1.5. – Departement Cultuur

Stadsarchief

De Ombudsvrouw merkt terecht op dat zolang de huidige regelgeving blijft bestaan, de inzage van de bevolkingsregisters in het archief terecht geweigerd wordt. Het digitaliseren van de stukken zou deels een oplossing kunnen bieden, maar daar hangt uiteraard een prijskaartje aan.

Stedelijke Openbare Bibliotheek

De Ombudsvrouw stelt terecht dat als iemand ontleende materialen teruggeeft aan een baliebediende, de ontlener achteraf geen bericht meer kan ontvangen dat bepaalde materialen niet in orde zijn. De controle moet ter plaatse gebeuren. Zo worden misverstanden en fouten vermeden.

Dienst Monumentenzorg

Onveilige situaties die vastgesteld worden bij monumenten (in eigen beheer) waar dagelijks bezoekers komen, moeten zo vlug mogelijk opgelost worden door een betere afstemming tussen de diensten. Dit niet enkel omdat dit zou getuigen van verantwoordelijk beheer maar ook omwille van de publieke veiligheid. Een betere samenwerking met FM - Dienst Gebouwen dringt zich op.

Hoofdstuk 1.6. Departement Facility Management

Voor wat betreft de aanbevelingen inzake leegstand sociale woningen verwijzen we door naar hoofdstuk 1.10. Verder geen opmerkingen.

Hoofdstuk 1.7. Departement Milieu, Groen en Gezondheid

Gezondheidsdienst

Het zwervkattenproject loopt nog steeds maar het aantal aanvragen escaleerde omdat burgers ten onrechte gebruik maakten van de service van de stad Gent door "gedomesticeerde katten" op kosten van de Stad Gent te laten steriliseren/castreren op hun privé-domein. Initieel was het project enkel bedoeld voor zwervkatten op het openbare domein. De Gezondheidsdienst heeft ook geen wettelijke bevoegdheid om zwervkatten op het privé-terrein te vangen. Sinds 1 maart 2010 maakt de Gezondheidsdienst daarom een onderscheid tussen zwervkatten op privé- of openbaar domein. Hiervoor werd een proefproject opgezet met het Dierenasiel Citadelpark. De Ombudsdienst, Gentinfo en de collega's van de Gezondheidsdienst werden hiervan op de hoogte gebracht en zijn in het bezit van deze procedure. Deze wordt geëvalueerd eind 2010. Na deze evaluatie zal er worden teruggekoppeld naar het beleid. Jaarlijks ligt het zwervkattenproject stil in de maanden juni, juli, augustus en september omwille van de sluiting/examenperiode van de Faculteit Dierengeneeskunde.

Zwerfvuil op taluds wordt door de Gezondheidsdienst niet meer structureel opgenomen maar op aanvraag. Klachten over de toestand van de waterbermen zijn dus grotendeels gegrond. Er loopt hiervoor nog een personeelsaanvraag die nog dient ingevuld te worden. In de periode 2008-2009 werd hiervoor 0,2 VTE extra ingeschakeld, zodat de totale investering hiervoor 1 VTE bedroeg.

Dat er geen budget zou zijn voor extra losloopweiden tot 2013 en dat dit duidelijk zou gecommuniceerd zijn, lijkt ons vreemd. Doelstelling van de Gezondheidsdienst is juist dat we elk jaar, naargelang de beschikbare middelen en terreinen, een losloopweide willen creëren tot 2013.

Groendienst

De Groendienst tracht zo weinig mogelijk in te grijpen in de natuurlijke groei van bomen. Natuurlijk is snoeien in vele gevallen toch aangewezen. Er wordt een frequentie van om de 5 tot 8 jaar gehanteerd afhankelijk van o.a. de afstand tot de gevels. Een hogere snoefrequentie zou ongezond zijn voor de boom. Het klopt dat in sommige andere steden wel vaker ingegrepen wordt maar daar zijn die bomen van jongs af aan gewend aan een dergelijk regime. De frequentie bij de oude platanen aan Bachtenwalle op dit moment opdrijven is geen optie. Het zou de platanen onherroepelijke schade toebrengen.

Voor wat de kapotte hagen aan de Coupure betreft, hopen we dat deze problematiek tot het verleden zal horen met het nieuwe begrazingsbeleid. Een tweede deel van het proefproject met schapen wordt namenlijk dit najaar gerealiseerd. De taluds van de Coupure zullen afgerasterd worden en schapen zullen er gedurende enkele weken het gras “maaien”. Beschadiging door machines van de hagen zal dus niet meer voorkomen. Klager werd beloofd dat de haag zou hersteld worden en dit is ook gebeurd.

Milieudienst

In de Werkgroep Onkruid werd in 2010 een model van database voorgesteld. Op basis van een geodataaag met terreinverantwoordelijken voor onkruid, zwerfvuil en sluikstort zouden de verantwoordelijkheden binnenkort zeer duidelijk toegewezen moeten kunnen worden.

Hoofdstuk 1.8. Departement Onderwijs en Opvoeding

De klachten werden adequaat aangepakt. Geen verdere opmerkingen.

Hoofdstuk 1.9. Departement Personeel en Organisatie

Doorheen het rapport worden opmerkingen gemaakt over “administratieve vereenvoudiging” en e-loket. Wat administratieve vereenvoudiging betreft, wordt de samenwerking tussen de diensten en de Ombudsvrouw geïntensifieerd om het proces van administratieve vereenvoudiging te versnellen. Ook kwam er een opmerking dat loketten verwijzen naar e-loketten in plaats van zelf de dienstverlening uit te voeren. De diensten die verantwoordelijk zijn voor loketten zullen hierover gesensibiliseerd worden. Ook zullen we deze diensten extra bewust maken van de mogelijkheden die openbare computerruimtes bieden. In de bijna 100 ruimtes van de stad kunnen mensen terecht voor computers, internet én begeleiding om hun administratie online af te handelen.

Dienst Personeelsbeheer

Het jaarrapport 2009 van de Ombudsvrouw maakt melding van klachten over de vertraging van de toekenning van eretekens. Sinds 1996 werd het verlenen van eretekens gedemocratiseerd en komen niet alleen de hoogste niveaus maar iedereen in aanmerking voor een ereteken. Het grotere aantal eretekens, samen met een blokkering tot 2006 door een procedure bij de Raad van State en een overheveling van de federale overheid naar de Vlaamse Gemeenschap, zorgde voor een immense vertraging. Op 27 maart 2010 werden 382 eretekens uitgereikt die werden aangevraagd vóór 1 januari 2007. Dit was het aantal eretekens dat Stad Gent in november 2009 heeft ontvangen van de Vlaamse Overheid. In 2011 zullen meer dan 1000 eretekens kunnen worden toegekend. Van een deel is het brevet reeds binnengekomen, een ander deel is reeds verschenen in het Staatsblad. Het einde van het wegwerken van de jarenlange achterstand komt zo in zicht.

Dienst Rekrutering en Selectie

De Dienst Rekrutering en Selectie heeft de afgelopen periode sterk geïnvesteerd in het transparant en toegankelijker maken van haar werking door o.a. de implementatie van e-recruitment. In tegenstelling tot vroeger hoeft een sollicitant sinds 1 april 2009 slechts eenmalig zijn of haar gegevens in de on-line database op te slaan en ze blijven nadien permanent beschikbaar. Kandidaten hebben te allen tijde rechtstreeks en persoonlijk toegang tot hun sollicitatiedossier en kunnen van hieruit hun deelname aan een of meer selectieprocedures opvolgen. Op die manier hoeft men niet noodzakelijk contact opnemen met de medewerkers van de dienst om de stand van zaken van hun dossier te kennen. Ook de correspondentie met de kandidaat gebeurt veel vaker digitaal en daardoor een stuk sneller. Verder draagt de Dienst Rekrutering en Selectie diversiteit hoog in het vaandel en zorgt ze er maximaal voor dat alle deelnemende kandidaten met gelijke kansen aan de selectieprocedures kunnen deelnemen. Er wordt daarom o.a. veel aandacht geschonken aan het voorzien van redelijke aanpassingen voor kandidaten met een beperking. De Dienst Rekrutering en Selectie doet hierbij regelmatig een beroep op het advies van interne en externe partners en wil hier in de toekomst een voortrekkersrol in spelen.

Dat het aantal klachten in vergelijking met vroeger is gedaald, bewijst dat de investeringen een duidelijke meerwaarde hebben opgeleverd.

Gepensioneerde werknemers van de stad Gent krijgen een afscheidpremie. Volgens de informatie van de Ombudsvrouw is het vooral voor personeelsleden van de Dienst Kinderopvang en het Departement Onderwijs en Opvoeding niet duidelijk bij wie ze met hun klacht terecht moeten. Er wordt gewerkt aan een “shared service center”. Dit betekent dat afscheidspremies gezamenlijk behandeld zullen worden door de personeelsdiensten van de stad Gent, OCMW en Onderwijs. Bij de realisatie van zo een shared service center zullen deze ongemakken niet meer voorkomen.

Hoofdstuk 1.10. – Departement Ruimtelijke Planning, Mobiliteit en Openbaar Domein

Sociale Woningen

Het klopt dat verhuurbare woningen soms voor enige tijd leeg staan. In vele gevallen is dat omdat er noodzakelijke herstellingen dienen uitgevoerd te worden. In andere gevallen gaat het om structurele renovaties van een volledig bouwblok, zoals op Charles de l’Épéeplein en New-Orleansstraat, waarbij leegstand onvermijdelijk is. In nog andere gevallen gaat het om zogenaamde onbeheerde nalatenschappen. In dat geval heeft de overleden huurder geen erfgenamen en dient het gerecht de woning vrij te geven, een procedure die al vlug vier tot zes maanden kan aanslepen met leegstand tot gevolg. Bij de sociale huisvestingsmaatschappijen is dit niet anders.

De Ombudsvrouw raadt een grondiger analyse op basis van objectieve gegevens over de leegstand tussen twee verhuurperiodes aan. De medewerkers van Facility Management en de sociaal consultants van Dienst Wonen werden reeds aangepord om hier zo efficiënt mogelijk aan te werken. Er werd onder andere aan de sociaal consultants gevraagd om zo snel mogelijk de kandidaat-huurders te verwittigen en te begeleiden bij het bezoeken van de toegewezen sociale woning, zodat er minder weigeringen zijn. Er werd ook uitdrukkelijk gevraagd aan de sociaal consultants om aan de kandidaat-huurders te vragen om de termijnen te respecteren wat betreft het al dan niet ingaan op de toewijs. De coördinatie van de dienst zal binnenkort gereorganiseerd worden, zodat het personeelstekort efficiënter opgevangen wordt.

Parkeerbedrijf

Heel wat klachten hebben te maken met het Parkeerbedrijf. De openingsuren van het Parkeerbedrijf zijn: van maandag tot vrijdag van 8 u tot 13u én op woensdag van 14u tot 18u. Sinds mei 2006 kunnen zo wat alle verrichtingen uitgevoerd worden via het e-loket met uitzondering van het aanpassen van een bestaande bewonerskaart als gevolg van de wijziging van een nummerplaat en/of verhuis naar een andere parkeerzone. Dit om misbruik te voorkomen. De bestaande bewonerskaart dient immers ingeleverd te worden. Het vernieuwen van een bewonerskaart vóór de vervaldag kan eveneens via Gentinfo; het aanpassen van een bewonerskaart als gevolg van een tijdelijke vervangwagen kan eveneens via fax. De vraag is evenwel niet geheel onterecht. Er zal worden onderzocht of het, binnen de beschikbare middelen, mogelijk is een loket van het Parkeerbedrijf op zaterdagochtend open te houden.

De strikte, consequente toepassing van de regels is noodzakelijk om willekeur en discussies te vermijden. Bij de betwisting of men al dan niet een laad- en losbeweging uitgevoerd heeft, wordt een aantal gegevens nagegaan zoals de duurtijd dat vaststellers aanwezig waren, de eigenlijke vaststelling van laden en lossen, het al dan niet contact met de burger op het moment van de vaststelling, Indien er gedurende 10 minuten geen activiteit van laden en lossen werd vastgesteld en er geen contact geweest is met de burger, is geen sprake van laden en lossen en blijft de retributie verschuldigd.

Het is wettelijk bepaald dat een bewonerskaart enkel kan uitgereikt worden aan personen die in Gent gedomicilieerd zijn of er hun hoofdverblijfplaats hebben. Voor personen met een 2^{de} verblijf bestaat er de mogelijkheid om een gemeentelijke parkeerkaart uit te reiken. Echter omdat de huidige parkeerdruk voor bewoners reeds aanzienlijk hoog is enerzijds en de parkeerkost in het centrum na 6 maand meer kost dan de jaarlijkse belasting op een 2^{de} verblijf (600 €) en als gevolg van dit gegeven er “misbruik” zou kunnen ontstaan en de gegevens van de personen met een 2^{de} verblijf slechts eenmaal per jaar ter beschikking worden gesteld anderzijds, is het niet opportuun een parkeerkaart uit te reiken voor dergelijke gebruikers.

Bij grootschalige langdurige werken waarbij voorbehouden bewonersplaatsen tijdelijk niet beschikbaar zijn, worden deze bewonersplaatsen gecompenseerd in de nabije omgeving. Het uitreiken van een vergunning voor een inname van het openbaar domein wordt afgeleverd door Verkeerstechnische Afdeling van de Politie. De aanvraag hiertoe kan tot 48 uur vooraf aangevraagd worden. Na de integratie van de mobiliteitsdienst, de VTA en het Parkeerbedrijf (project ‘Stroom’) in het nieuwe mobiliteitsbedrijf, zal er evenwel sneller geanticipeerd kunnen worden om voor kortere en meer kleinschalige werken een dergelijke compensatie te voorzien.

Parking “Zuid” beschikt over ondergrondse parkeerplaatsen voor motors en op diverse plaatsen in de stad bevinden zich, weliswaar niet beschutte, motorstandplaatsen. De detectie van een motorvoertuig met specifieke apparatuur is in de huidige bouwkundige omstandigheden van de ondergrondse parkings niet mogelijk. Een afzonderlijke in- en uitrit voor motors in de bestaande parkings in evenmin mogelijk. De vraag naar meer beschutte parkeerplaatsen voor motors is actueel en zal onderzocht worden.

Dienst Administratie

Een risicoanalyse en betere beveiliging worden uitgewerkt, op die manier zouden eventuele lekken in de toekomst snel opgespoord moeten kunnen worden.

De dienst zal voor de verdere werking rekening houden met bovenstaande aanbevelingen van de Ombudsvrouw. De dienst is er op georganiseerd om het gigantische aantal zaken dat zij te verwerken heeft zo efficiënt mogelijk te behandelen maar is steeds bereid tot bijsturing waar nodig. De klant, de burger, komt in elk geval steeds op de eerste plaats.

Staat openbaar domein

De oproepen tot ophalen van achtergelaten signalisatie, wij noemen het ‘zwerfsignalisatie’, komen inderdaad zeer regelmatig voor. De ervaring leert ons dat het veelal gaat om onvoldoende opgeruimde signalisatie van aannemers op bouwerven en andere kleinere werken. Bovendien is bij verdwenen of gestolen signalisatie de achtergelaten rubbervoet soms heel moeilijk traceerbaar vanuit een rijdend voertuig (wat aannemers meestal doen bij het opruimen – denk aan het principe van een vuilniskar).

Via velerlei kanalen, niet in het minst via Gentinfo, worden deze meldingen ‘zwerfsignalisatie’ aan onze afdeling Signalisatie Martelaarslaan bezorgd. Deze mensen zorgen dan voor de verwijdering van de achtergelaten signalisatie. Ook de Stadswacht staat rechtstreeks, bij vaststellingen, in voor het ophalen van achtergelaten signalisatie. Ruim 60% van de meldingen wordt door hen verzorgd, TD Martelaarslaan staat in voor de resterende 40% (de grotere ophalingen). Een meer doorgedreven nacontrole van de bevoegde diensten die werken (laten) uitvoeren in opdracht van Stad Gent kan soelaas brengen.

Er werd een trottoiractieplan opgesteld waarbij Gent is opgesplitst in twintig deelgebieden. Jaarlijks worden in vijf gebieden telkens 2500 m² trottoir heraangelegd voor een totaalbedrag van 1 miljoen euro per jaar.

Hoofdstuk 1.11. – Departement Stafdiensten

Dienst Belastingen

De zaak waarnaar de Ombudsvrouw in haar jaarverslag (p.198) verwijst, betreft een belasting op de tweede verblijven aanslagjaar 2008. Dit was het eerste aanslagjaar waarvoor wij de aangifteprocedure vereenvoudigd hebben en aan bepaalde mensen een "voorstel van aangifte" hebben gestuurd. Wij zijn tot de vaststelling gekomen dat wij na digitale behandeling van een dossier in het systeem niet meer konden nagaan of er een "aangifte" of een "voorstel van aangifte" werd verstuurd. Intussen is dit euvel opgelost.

Bij een dossier dat in het college moet worden goedgekeurd, duurt het zeven dagen eer de dienst het dossier goedgekeurd terugkrijgt. Dan moeten het afschrift en de zendbrief aan de belastingplichtige opgemaakt worden. De ondertekening hiervan door het college duurt opnieuw zeven dagen. We doen er alles aan om de procedure in te korten.

Juridische Dienst en Kennisbeheer

De Ombudsvrouw raadt een meer adequate communicatie aan. De Juridische Dienst is voor haar communicatie met de verzekeraar afhankelijk van de feitelijke gegevens die van andere diensten komen, zowel qua timing als qua inhoud.

Lokale Preventie en Veiligheid

Intussen werd de huisvuilophaling in de vermelde studentenwijk herbekeken en is er beslist om weer een vrijdagnamiddagronde te doen, met ingang van dit academiejaar.

Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgerichte Werking

De Stad Gent heeft heel wat inspanningen heeft geleverd om zoveel mogelijk Ledebergenaren, met een woning in het projectgebied, te informeren over de toelage: in de nieuwsbrief van het stadsvernieuwingsproject “Ledeberg leeft” van juni 2009, via een persbericht dat in het voorjaar van 2009 verscheen, op de website van Ledeberg leeft en de website van de Stad Gent, via het Lokale loket WoonZorg Ledeberg dat sinds juni 2009 gevestigd is in de wijk, via een brief gericht aan alle eigenaar-verhuurders, enz...

Dienst Gemeenschapswachten

De huidige identificatiekaart is niet conform de wet. De functie van gemeenschapswacht-vaststeller is er niet op vermeld en er staat geen vervaldatum op. Nieuwe legitimatiekaarten zijn in aanvraag. De gemeenschapswachten-vaststellers hebben hun legitimatie wel altijd op zak. In de omzendbrief staat echter ook dat de identificatiekaart altijd zichtbaar moet worden gedragen. Dit is tot op heden niet altijd het geval. Niet alle kledingstukken zijn immers voorzien van een kaarthouder. De kaart wordt op vraag van de betrokkene altijd getoond. In regel tonen de vaststellers automatisch hun legitimatie zonder dat de betrokkene daarom vraagt. Voorafgaand hieraan wordt aan alle burgers die aangesproken worden, de functienaam en werkgever mondeling meegedeeld. De naam Gemeenschapswacht staat op alle kledij (behalve broek) vermeld en de armband met daarop het opschrift “vaststeller” wordt altijd duidelijk zichtbaar gedragen.

Hoofdstuk 1.12. - Departement Stadspromotie en Sport

Geen opmerkingen.

Hoofdstuk 1.13. - Departement Werk en Economie

Er worden heel wat inspanningen gedaan om de informatiekanaalen voor de ondernemers uit de diverse doelgroepen te optimaliseren om alle relevante informatie zoveel mogelijk kenbaar te maken. In maart 2008 is een nieuwe website gelanceerd, www.investingent.be, waarbij de informatie gebundeld wordt per specifieke doelgroep (waaronder detailhandel). In januari 2010 is ook het nieuw Ondersteuningspunt Ondernemers Gent (OOG) opgericht waar ondernemers terecht kunnen met al hun vragen omtrent regelgeving, steunmaatregelen,.... Deze initiatieven bieden een antwoord op de vraag naar een gerichte informatiedoorstroming per doelgroep.

Hoofdstuk 2.1. – Lokale Politie

Vooreerst zijn wij verheugd te vernemen dat de Dienst Intern Toezicht en de klachtencoördinator als complementair aan de Ombudsvrouw worden omschreven..

Wat klachtenbehandeling betreft is het inderdaad zo dat de Dienst Intern Toezicht en Dienst Interne Zaken de klachten vanuit een andere invalshoek benaderen dan de Ombudsvrouw. De politiecriteria zijn strikter en enger en er wordt vooral vanuit “tuchtperspectief” vertrokken. Het is inderdaad zo dat er steeds een aftoetsing aan de hand van beoordelingscriteria (strafbaar feit, gestelde ambtsplicht, deontologische tekortkoming) gebeurt. Bij de aftoetsing wordt gebruik gemaakt van het regelgevend kader zoals wetten, KB's, dagorders, zonale onderrichtingen, checklisten van het zakboekje en de deontologische code. De bewijslast omtrent deontologische tekortkomingen ligt moeilijk omdat het vaak gaat om woord tegen woordsituaties. De ombudsnormen, basisregels en/of beginselen van behoorlijk bestuur worden in de mate van het mogelijke ook toegepast, doch voor wat betreft de afhandelingstermijn is ook de politie soms afhankelijk van externe partners.

Het klopt dat er soms een perceptieprobleem kan zijn betreffende de communicatie over evoluties in dossiers. Elke burger die een klacht formuleert ontvangt in principe binnen de week een ontvangstmelding van de Dienst Intern Toezicht. Nadien ontvangt de burger steeds schriftelijk feedback over het resultaat van het onderzoek. Afhankelijk van het onderzoek zijn er tussendoor ook telefonische contacten of huisbezoeken. Voor feedback omtrent gerechtelijke dossiers wordt de burger doorverwezen naar het parket. In de brief aan de klager staat standaard vermeld dat indien men niet tevreden is over het resultaat van het onderzoek men steeds, via een gemotiveerde brief aan het Vast Comité van Toezicht, kan vragen om de klacht opnieuw te laten onderzoeken. De communicatie kan echter steeds verfijnd worden en zal in de toekomst verder onderzocht worden door de nieuw op te richten Dienst Communicatie.

In het rapport spreekt men over de “drempelvrees” en/of het wantrouwen om “bij de duivel te biecht gaan” voor wat betreft klachten tegen politiemensen. De politie kan enkel maar beklemtonen dat deze vrees vermoedelijk een perceptieprobleem is. Dienst Intern Toezicht onderzoekt alle klachten/meldingen. DIT stelt zich neutraal en onpartijdig op en dient van iedere onderzochte melding/klacht verantwoording af te leggen aan controlediensten/overheden. Bovendien is het spectrum aan klachtenbehandelaars dermate ruim is dat men steeds wel ergens gehoor kan en zal vinden. Er kan misschien zelfs gesteld worden dat de spreekwoordelijke drempel in feite te laag is en dat er soms lichtzinnig klachten worden geformuleerd die ten onrechte veel te vermijden schade aanricht.

De te defensieve reactie van politiemensen is eigen aan een politiecultuur. Het “counteren” van dit gegeven is een werk van lange adem.

Indien uit een klacht naar voor komt dat, naast een individuele afhandeling, ook structurele of organisatorische maatregelen dienen genomen worden, zal DIT de verantwoordelijke dienstchef hiertoe responsabiliseren. Uit cijfers van 2009 blijkt dat er een vijftiental dossiers zijn waarin het nemen van structurele maatregelen door DIT aanbevolen wordt.

Momenteel concentreert het proactieve toezicht van DIT zich hoofdzakelijk rond handhaving openbare orde (namelijk risicovolle ordediensten). Het is de bedoeling om, in de toekomst, op basis van een klachtenanalyse proactief te werken op bepaalde thema's. Gelet op de huidige personeelsbezetting kan hieraan momenteel niet de gewenste invulling gegeven worden.

Voor wat het niet naleven van de openingsuren door de Verkeerstechnische afdeling betreft, kunnen we meegeven dat dit werd bijgestuurd. Bij de VTA is het vooral bij aanvragen voor tijdelijke signalisatie dat het met de communicatie al eens durft mis te lopen. Dit heeft te maken met het wisselende gebruik van fax en mail door de dienst en met misverstanden die zich al eens voordoen in de samenwerking met de wegenisdienst. Door personeelsgebrek zowel bij de VTA als bij de wegenisdienst dienen beide diensten elkaar te ondersteunen in het plaatsen van borden. Door ziekte of verlof van een personeelslid kunnen hier misverstanden ontstaan. Uiteraard kan de fout ook bij de vergunninghouder liggen omdat deze ook wel eens durft te vergeten het formulier met de genoteerde nummerplaten door de faxen.

Wat de onredelijk hoge huurprijs van borden (125 €+ 1 €/dag/bord) en deze voor het takelen (200 €+ bewaarkosten) betreft, kunnen we meedelen dat deze inderdaad niet vermeld staan op de afgeleverde vergunning. De bewuste bedragen zijn terug te vinden op de retributiereglementen, welke dan weer intern voor het politiepersoneel op het intranet en ten behoeve van externen (o.m. de burger) terug te vinden zijn op de website van de stad Gent. Er kan daarover, zowel voor de burger/de aannemer/de politie, geen misverstand bestaan of gecreëerd worden.

Eén van de verbetervoorstellen in het reorganisatieplan van de PZ Gent, is het oprichten van een verkeersdienst. Deze dienst zou dan naast een coördinatiebureau (overwegend operationele cellen, fiets- en motorbrigade, cel verkeersongevallen, enz..) over een steunbureau (VTA) beschikken. Dit zou moeten leiden tot een betere organisatie, sturing en interactie tussen de beide voornoemde bureaus. Bovendien wordt in functie van die op te richten dienst ook de organisatie, werking, personeelsinzet en taakinvulling herbekeken. Verder wordt ook het een en ander verwacht van het project STROOM.

Wat betreft de Wijkpolitie is het zo dat de verantwoordelijke van de wijkpolitie de gewoonte heeft om de betrokken wijkcommissaris meteen kennis te geven en/of te interpellieren aangaande klachten/meldingen die betrekking hebben op de algemene werking. Indien opportuun wordt de bestaande regelgeving opnieuw ter herinnering gebracht via de gangbare communicatiemiddelen en overlegmomenten.

Aangaande de communicatie tussen de Dienst Burgerzaken en de Wijkpolitie zijn inderdaad verbeteringen mogelijk. Technische ondersteuning (computerprogramma) en het regelmatig opfrissen

van de eigenlijke en oneigenlijke politietaken kunnen hier soelaas bieden. Veel ergernissen zijn gebaseerd op miscommunicatie en misverstanden. Eén voorbeeld hiervan is de “hernummering” die niet langer door de politie kan/mag uitgevoerd worden. Rechtstreekse of telefonische communicatie in plaats van e-mail zou hier heel wat ellende kunnen voorkomen.

Wanneer er sprake is van meer dan gemiddelde overlast kan er volgens de Ombudsvrouw wel degelijk opgetreden worden. Deze mening delen wij volledig en in de praktijk zal dit doorgaans ook gebeuren. Op wijkniveau zal doorgaans bij aanhoudende problemen een signaal gegeven worden door de buurtinspecteur aan het Wijkzorgteam met het oog op een gecoördineerde aanpak.

Voor wat betreft de algemene bemerkingen zoals de klassieker “niet-naleving van verkeersregels door de politie” kunnen wij enkel maar beklemtonen dat hier al veel energie werd geïnvesteerd. Bewijs hiervan zijn de herhaalde interne sensibiliseringscampagnes. Heel af en toe kan de aard en hoogdringendheid van de oproep, waarvan de klager vaak niet in kennis is, een verkeersinbreuk eventueel rechtvaardigen.

Wat betreft het voorstel om kleine klachten op een vlugge/eenvoudige manier af te handelen en het hanteren/implementeren van de ombudsnormen kunnen wij meedelen dat ook wij hier voorstander van zijn. Regelgeving, afspraken en gewoontes zorgen er echter nog te vaak voor dat dit niet zomaar kan uitgevoerd worden.

Dat er binnen de politieopleiding extra aandacht aan slachtofferhulp dient besteed te worden, is best mogelijk. In iedere situatie waar nodig dient het aanbod voor slachtofferhulp gedaan te worden. Gebruikelijk en voorgeschreven is dat aan de benadeelde van een misdrijf steeds een “attest van klacht neerlegging” wordt overhandigd door de politie. Indien het slachtoffer nood heeft aan onmiddellijke opvang of emotionele ondersteuning wordt de bijstand van de leden van de Maatschappelijke Cel ingeroepen. Wanneer er geen onmiddellijke bijstand nodig is, wordt de hulpverlening van het CAW aangeboden.

Pijnpunt en rode draad in vele klachten aangaande onze politiezone is inderdaad de communicatie in het algemeen en de interne communicatie in het bijzonder. Sommige voorvallen zijn te wijten aan individuen maar er zijn ook structurele/organisatorische tekortkomingen die al dan niet eigen zijn aan een grote organisatie. Ook in het verbeterplan van de professoren wordt de communicatie als een pijnpunt aangehaald. De oprichting van een nieuwe communicatiedienst, de ingebruikname van het nieuwe intranet en andere communicatiemiddelen zouden dit pijnpunt moeten wegwerken.

Blijft echter het gegeven dat, alle aanbevelingen ten spijt, veel zaken vooral afhangen van het individuele handelen van de medewerkers. Het korps moedigt de medewerkers uiteraard aan om aandacht te besteden aan goede interne en externe communicatie. We blijven de uitdaging aangaan en nemen de aanbevelingen van de Ombudsvrouw mee.