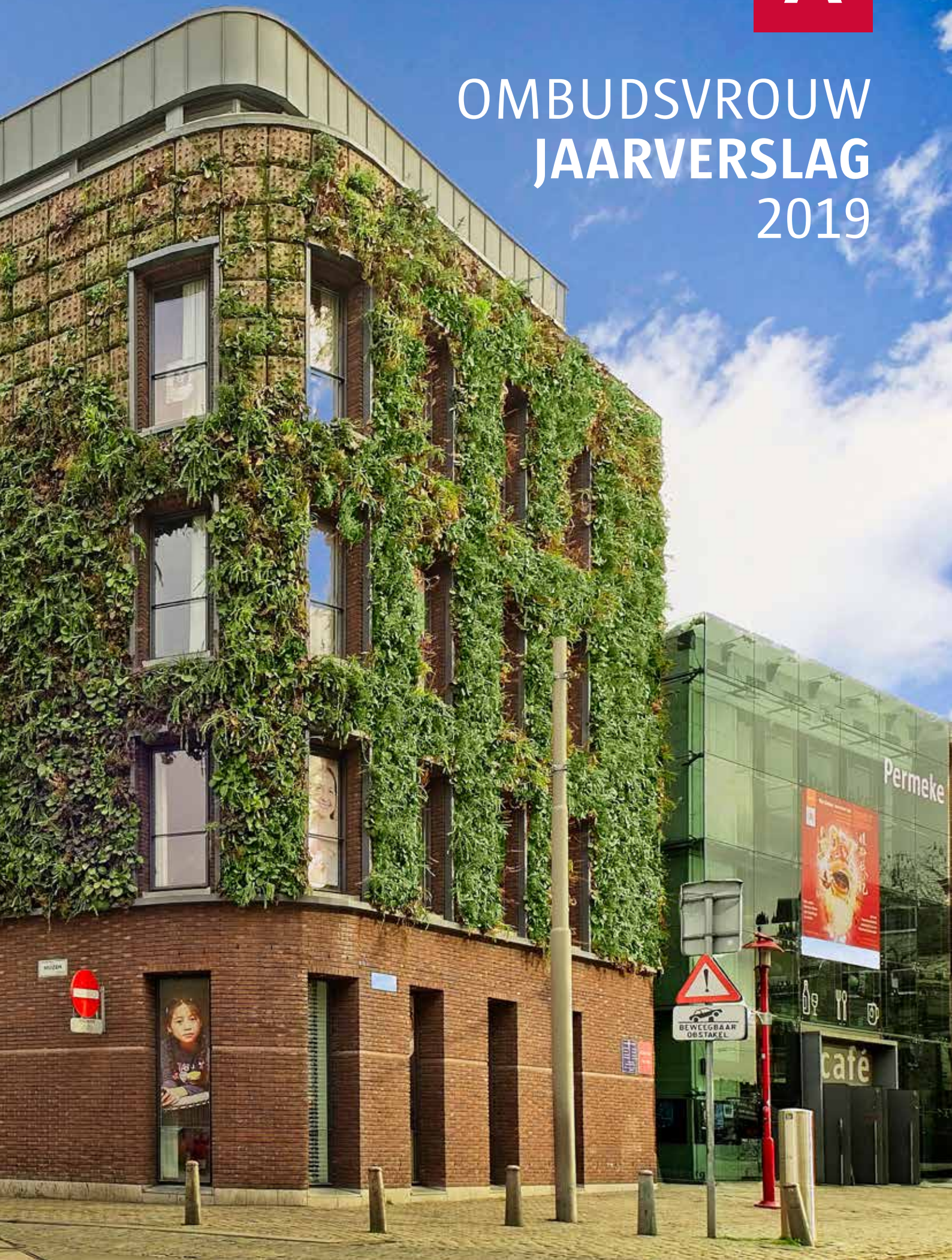





# OMBUDSVROUW JAARVERSLAG 2019







**Oplossingen vind je niet  
door met je vinger te wijzen  
maar door je hand te reiken.**

---

Aysha Taryam

<b>5</b>	<b>VOORWOORD</b>
<b>7</b>	<b>DEEL 1   VERBINDEN IN ORGANISATIE</b>
8	Klachten behandelen – het actuele kader
8	In Antwerpen
<b>13</b>	<b>DEEL 2   VERBINDEN IN BEKENDHEID</b>
14	Verbinden intern
16	Verbinden extern
16	Enquêtes
16	Digitaal
17	Persoonlijk
<b>19</b>	<b>DEEL 3   VERBINDEN IN OPLOSSEN</b>
20	Ombudsvrouw brengt duidelijkheid
24	Ombudsvrouw vraagt gelijke toegang
26	Ombudsvrouw draagt bij tot bemiddeling
<b>29</b>	<b>DEEL 4   VERBINDEN IN OPVOLGEN</b>
<b>35</b>	<b>BIJLAGEN</b>
35	1   Gemeentelijk reglement op de ombudsman/ombudsvrouw
41	2   Operationeel plan 2017-2021
45	3   Stroomdiagram klachtenbehandeling
48	4   Ombudsnormen
53	5   Cijfers algemeen
68	6   Cijfers per organisatie
79	7   Cijfers per district
83	8   Bekendheid ombudsvrouw
87	9   Vergelijking bevolking – klantenbestand ombudsvrouw
96	10   Gegronde klachten 2019



# VOORWOORD

Het Bestuursakkoord 2019-2024 heeft als titel 'De Grote Verbinding'. Heel wat werken zijn in uitvoering of staan nog op stapel. De Oosterweelverbinding is daarvan de meest complexe en uitdagende, om belangen van iedereen zo goed mogelijk met elkaar te verzoenen.

De link met de werking van de ombudsvrouw<sup>(\*)</sup> is snel gelegd: er zijn meerdere raakvlakken met de basisdienstverlening van de stad. Burgers en bedrijven rekenen op een goede, duidelijke en efficiënte service. De ombudsvrouw houdt mee de vinger aan de pols, detecteert knelpunten en geeft vanuit haar onafhankelijke positie opbouwende tips om de dienstverlening te optimaliseren.

Elke dag opnieuw verbinden we mensen met de stad, herstellen we een mank gelopen contact of zoeken we mee naar een oplossing in een ingewikkeld dossier. Mensen kloppen aan met de meest diverse vragen, we leiden hen dan zo goed mogelijk toe naar de juiste organisaties.

Wat mag je vooral onthouden van dit jaarverslag? Dat de stad in beweging blijft. Diensten kantelden in, de digitalisering schakelde een versnelling hoger en het persoonlijk contact wordt verder afgebouwd. Waar de stad zich meer en meer terugplooit op het digitale werken, zien we bijvoorbeeld bij de wijkteams van de politiezone Antwerpen dat ze net meer contact met mensen zoeken. Ze gaan in gesprek, proberen standpunten te verzoenen, de leefbaarheid in de wijk te verbeteren en leggen structurele problemen op tafel bij andere stadsdiensten. De samenwerking van de ombudsvrouw met deze wijkteams loopt vlot en transparant. Zij krijgen van ons de prijs van de verbinding. Net zoals vorig jaar bezorgen we je een overzicht van wat wij onze meerwaarde vinden in de stad. We herleiden onze boodschap naar de essentie, dat wat je echt wel hoort te weten. Als je interesse verder gaat en je graag meer diepgang wenst, dan kan je dat vinden in onze bijlagen. Geniet je van cijfermateriaal, dan zullen de tabellen en cijfers in bijlagen 5, 6 en 7 je wellicht vreugde brengen. Verneem je graag meer over wat we aan dossiers op het college brachten, ga dan zeker grasduinen in de bijlage 10. En als je voor een bepaalde organisatie het beeld wil van alle vragen die we voor die organisatie behandelden, dan bezorgen we je dat overzicht op eenvoudig verzoek.

Vragen en suggesties zijn welkom, we wensen je alvast een aangename lectuur.

(\*) In ons jaarverslag spreken we overal over de 'ombudsvrouw'. Dat wil zeggen: de ombudsvrouw en haar medewerkers. Het is dankzij de dagelijkse inzet van de medewerkers, dat de ombudsvrouw haar opdracht ten volle kan uitvoeren.



## DEEL 1 |

# VERBINDEN IN ORGANISATIE



## Klachten behandelen – het actuele kader

In uitvoering van het Vlaamse bestuursdecreet neemt de Vlaamse ombudsman in een aantal gemeenten de rol van lokale ombudsman op. We juichen dit toe want op deze manier kunnen meer en meer mensen terecht bij een onafhankelijke beroepsinstantie, wanneer ze uitgepraat zijn met hun gemeente. Zo krijgen burgers gelijke rechten op bemiddeling met de lokale overheid en komen er onafhankelijke aanbevelingen, waarmee de gemeenten hun dienstverlening kunnen optimaliseren. Gestart als een proefproject is het de bedoeling om dit verder uit te rollen over gemeenten die via deze samenwerking de rechten van hun burgers willen versterken.

Uiteraard kan een lokaal bestuur er ook voor kiezen om zelf een ombudsman of -vrouw aan te stellen. Zo gebeurde dat pas nog in de stad Oostende.

## In Antwerpen

### Uit het bestuursakkoord 2019-2024 De Grote Verbinding

#### “Harmonieuze stad

We realiseren een dienstverlening die voldoet aan de 7 b's:  
bereikbaar, beschikbaar, bruikbaar, bekend, betrouwbaar,  
betaalbaar en begrijpbaar.”

#### “Sterk bestuurde stad

Antwerpen is toonaangevend in haar klantencontacten.”

In Antwerpen evolueerden de taken ook in 2019. De indeling van bedrijfseenheden wijzigde, diensten kantelden in of schoven in elkaar. Op die momenten is de rode draad die de klantenteams vormen van cruciaal belang in het optimaal inspelen op vragen en verzuchtingen van burgers. Het netwerk zorgt ervoor dat een probleem snel op de juiste plek kan worden aangepakt.

Heel wat vragen en meldingen komen niet tot bij de ombudsvrouw. Ze worden aangepakt door de diensten zelf, via bijvoorbeeld het stedelijk contactcenter of de meldingsapp.

Als je een vraag of klacht hebt over een stedelijke organisatie en je geraakt niet aan een oplossing of je bent er niet mee akkoord, dan kan je bij de ombudsvrouw terecht. Uiteraard stuurt de ombudsvrouw mensen niet wandelen. Via een goed uitgebouwd netwerk met de klantenteams in de organisaties, kan zij snel de meldingen die nog niet zijn aangekaart overmaken aan de juiste mensen, die er dan meteen mee aan de slag gaan.



**“35% van de meldingen die bij de ombudsvrouw terecht komt, is nog niet gesignaleerd bij de stad.”**

Vaak zoekt de ombudsvrouw uit welke de juiste instantie is waar een verzoeker terecht kan of hoe een procedure in elkaar zit. Ze zal dan de juiste weg wijzen. Is het een probleem dat kan worden opgenomen door een stedelijke organisatie, dan bezorgt de ombudsvrouw dit aan de bevoegde klantverantwoordelijke en vraagt ze om dit rechtstreeks met de burger op te nemen.

**“126 klantverantwoordelijken zorgen dagelijks voor de opvolging van vragen en meldingen in de stad.”**

We spreken in die situaties over de ‘eerstelijnsklachtenbehandeling’: het behandelen van meldingen door de diensten zelf. Bekijk dus zeker het eerstelijnsrapport, waarin de stad (inclusief het OCMW), het Zorgbedrijf Antwerpen, de Politiezone Antwerpen, de Brandweerzone Antwerpen, Woonhaven Antwerpen en het Stedelijk onderwijs verslag uitbrengen van de signalen die zij zelf opvingen in 2019.

#### **Een korte samenvatting:**

**“De stad behandelde in 2018 146 989 vragen, waarvan 81 124 opruimmeldingen. 1687 klachten werden behandeld, het merendeel had te maken met het thema mobiliteit.**

**De dienst klantenmanagement van de Politiezone Antwerpen behandelde 854 klachten, waarbij uit onderzoek bleek dat uiteindelijk 451 ongegrond waren.**

**Bij Woonhaven Antwerpen blijft de Ombudsvrouw een belangrijk kanaal voor huurders om klachten te melden: 138 van de 522 geregistreerde meldingen kwamen via haar dienst binnen.**

**Het Zorgbedrijf Antwerpen registreerde in 2019 per maand gemiddeld 88 klachten, het aantal registraties blijft stijgen en dat komt door de verhoogde registratiebereidheid bij de medewerkers.**

**Het Vraag- en meldpunt van het Stedelijk onderwijs werd 129 keer bevraagd, niet alle signalen worden via dit kanaal verwerkt: vaak worden meldingen door scholen rechtstreeks aangepakt en opgelost.**

**Tot slot registreerde de Brandweerzone Antwerpen 5 formele klachten.”**

Soms ligt het antwoord op een vraag of de oplossing van een probleem niet bij de stedelijke organisaties, maar bij andere diensten. De ombudsvrouw zoekt dan uit welke de juiste instantie is en leidt de verzoeker daar naartoe. Daarvoor bestaat een uitgebreid netwerk van aanspreekpunten en andere ombudsdiensten.

*(Detail in bijlage 3: Wanneer klachten ontvankelijk en hoe behandelen)*

### **“Bij 197 meldingen namen we in 2019 contact op met een andere ombudsman.”**

Anonieme klachten en klachten over feiten van meer dan een jaar geleden worden niet behandeld. Klachten over het algemeen beleid van het stadsbestuur of over algemene reglementering worden overgemaakt aan de bevoegde beleidsverantwoordelijke.

### **“47 beleidsvragen in 2019: die bezorgden we aan de bevoegde schepen.”**

Als de burger een procedure bij de rechtbank heeft ingeleid, als er een strafrechtelijke procedure loopt of wanneer een bezwaarprocedure geldt, dan kan enkel die weg bewandeld worden. We leggen dan nog eens precies uit hoe dat dient te gebeuren.

Als vaststaat dat de ombudsvrouw met de melding aan de slag kan, dan start haar onderzoek. Daarbij wordt vertrokken van het verhaal van de verzoeker. Dat is een gekleurd verhaal en kan bij de stadsdiensten frustraties teweeg brengen: het strookt niet met hoe zij het contact met de klant hebben ervaren. Het verhaal van de verzoeker is echter het enige verhaal waarover de ombudsvrouw beschikt als uitgangspunt.

De klacht wordt zo duidelijk mogelijk geformuleerd en overgemaakt aan de betrokken dienst met het verzoek om tekst en uitleg te geven, een standpunt in te nemen en/of een mogelijke oplossing aan te reiken. Het gaat daarbij altijd om woord en wederwoord.

### **“De ombudsvrouw en haar medewerkers namen 2018 dossiers ter harte in 2019.”**

Als iets fout liep, dan worden excuses heel erg gewaardeerd. Verzoekers beseffen meestal ook wel dat vergissen mogelijk is of dat er misverstanden kunnen ontstaan. Extra verduidelijking van een procedure of waarom bepaalde stappen in een dossier nodig zijn zorgen voor begrip en transparantie. De ombudsvrouw probeert te bemiddelen, een oplossing dichterbij te brengen of de aanzet te geven tot een initiatief dat kan tegemoet komen aan de verwachtingen van de burger. Een verzoeker die onheus werd behandeld zit niet te wachten op een abstracte kwalificatie van zijn klacht maar wil actie.

Een belangrijke taak voor de ombudsvrouw ligt in het aftasten van waar het fout liep, wat een burger wenst en wat er mogelijk is. Standpunten verzoenen met elkaar, bemiddelen in het leren luisteren naar standpunten en het creëren van een draagvlak voor een oplossing zijn essentieel en onlosmakelijk verbonden met de opdracht van de ombudsvrouw. Nochtans wordt vaak nog naar een ombudsdienst gekeken als een dienst met een afstandelijke rol, via mail of telefoon. Omdat de ‘onafhankelijkheid’ van de ombudsvrouw telkens weer wordt benadrukt, wordt door diensten vaak gearzeld om toenadering te zoeken en samen op pad te gaan in het zoeken naar een oplossing. Mensen bij elkaar brengen in een persoonlijk gesprek kan veel sneller de communicatie herstellen en biedt kansen tot realistische oplossingen.

**“In meer dan 60% van de dossiers geraakt een klacht opgelost.”**

Het blijft gevoelig liggen: klachten die door de ombudsvrouw in onderzoek worden genomen, worden door de ontvanger van het onderzoek vaak gelezen alsof een dienst iets fout heeft gedaan. Dat is uiteraard niet altijd zo: wanneer de ombudsvrouw bij een dienst aanklopt is dat eerst en vooral omdat ze meent dat de oplossing van de klacht mogelijk bij die dienst ligt. Uitgangspunt zijn woord en wederwoord, niet aanval en verdediging. Hoofddoel is een tevreden burger en dat is een doel dat zowel de administratie als de ombudsvrouw nastreven.

De gemeenteraad in Antwerpen schreef het pad van de bemiddeling in de ambities. Bij het ter perse gaan van dit jaarverslag bekijkt de juridische dienst van de stad nog hoe en met welke partners hierin zal worden gewerkt.

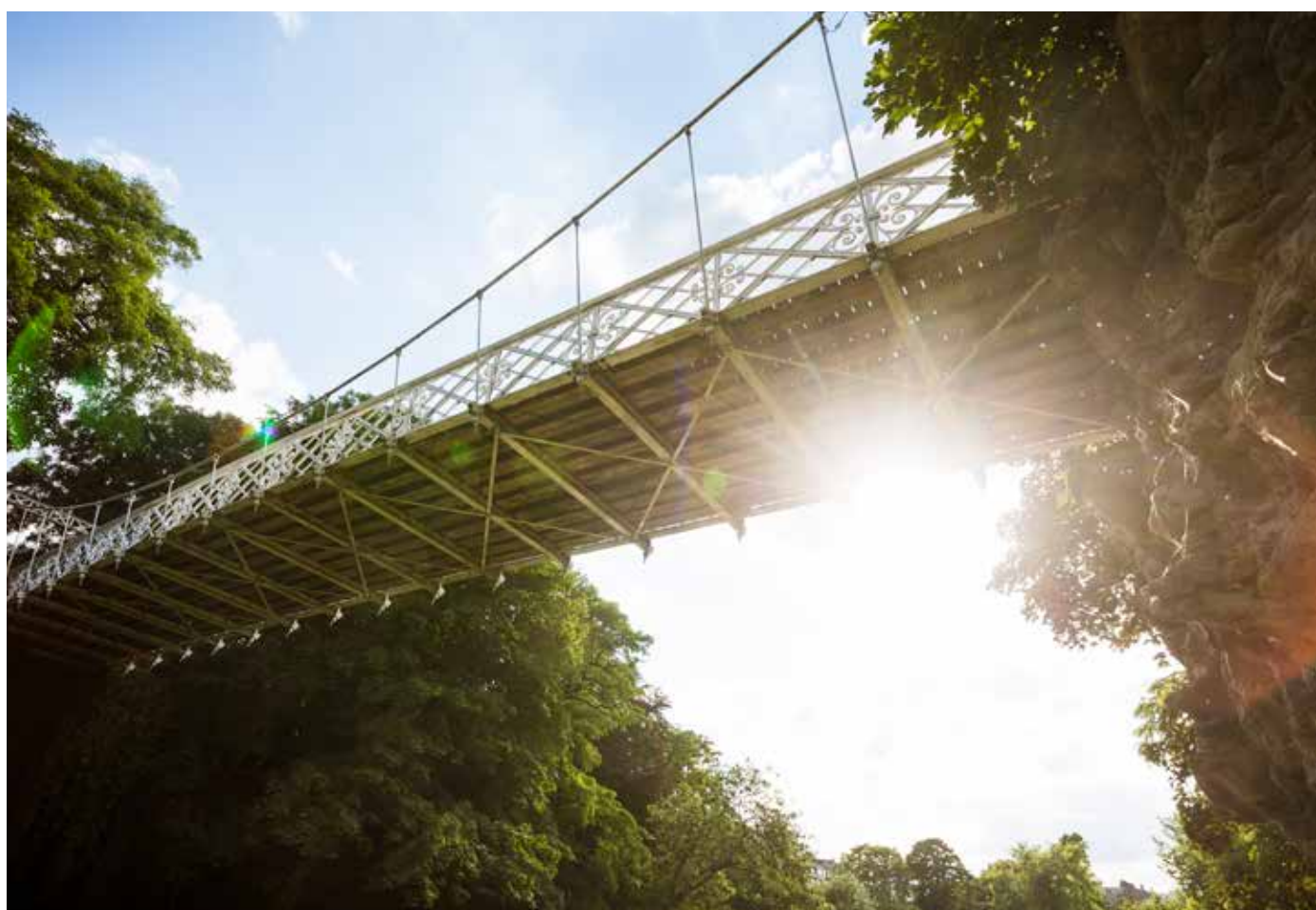
Het lijkt evident dat in conflicten tussen burger en de stedelijke organisatie een rol is weggelegd voor de ombudsvrouw. Zij is bij uitstek een verbindend figuur tussen de burger en de stedelijke organisatie voor wat de dienstverlening aangaat.

Meer informatie over het mandaat van de ombudsvrouw vind je in [bijlage 1](#).





## DEEL 2 | VERBINDEN IN BEKENDHEID



## Verbinden intern

In het operationeel plan 2019-2021 schreven we dat het inzetten op het bekend maken en blijven van de ombudsvrouw een permanente opdracht is. Intern is het belangrijk om samen met de organisaties op een opbouwende manier klachten en meldingen te behandelen. Extern is het belangrijk dat mensen op een eenvoudige manier de weg vinden naar de dienst en daarbij duidelijk weten wat ze kunnen verwachten.

### Uit het operationeel plan 2016-2021

**“we werken aan de optimalisatie van de samenwerking met de klantenteams en voortgangsrapportage in klachtenbehandeling op directiecomités stedelijke organisaties.”**

*(Detail in bijlage 2)*

Om de interne communicatie te verstevigen werd het traject met een externe begeleider verder uitgerold binnen de klantenteams. Wederzijdse verwachtingen tussen klantenteams en het team van de ombudsvrouw werden uitgesproken. Een belangrijk resultaat is dat de drempel werd verkleind om wat vaker de telefoon te nemen en extra duiding te vragen bij de meldingen.

We stellen wel vast dat steeds minder mensen hun naam vermelden in de communicatie die ze intern en extern voeren. Zo wordt een mail vaak afgesloten met ‘met vriendelijke groeten, het klantenteam...’. Dat maakt het contact onpersoonlijker. Waar dit in de externe contacten in het licht van de verstrengde privacywetgeving te begrijpen valt, maakt dat de interne samenwerking omslachtiger. We pleiten ervoor om in de interne mails de contactgegevens van de medewerker op te nemen.



Ook in 2019 blijft een aandachtspunt om bij de afsluitende klachtencommunicatie met een klant, in een voettekst de ombudsvrouw als beroepsinstantie te vermelden. Een voorbeeldformulering kan zijn: “Als u niet tevreden bent met de voorgestelde oplossing of niet akkoord gaat met onze argumentatie, kunt u terecht bij de ombudsvrouw, Karla Blomme. U kunt haar bereiken op het gratis nummer 0800 94 84 3 of via [ombudsvrouw@antwerpen.be](mailto:ombudsvrouw@antwerpen.be).”

Op Vlaams niveau is deze formulering standaard in alle klachtencommunicatie van de Vlaamse overheidsdiensten. Ze resulteert daarom niet in meer klachten bij de ombudsman maar geeft blijk van een volwassen omgang met klachten die staat voor een gedegen onderzoek.

Vanaf 2017 gaan we samen met de medewerkers van de klantenteams op bedrijfsbezoek. Die bezoeken kennen telkens een grote opkomst. Op 26 februari 2019 brachten we een bezoek aan het districtshuis in Deurne. We kregen uitleg over de districtswerking daar, bezochten het stadsloket en maakten kennis met het team loketten binnen het stedelijk contactcenter.

De ombudsvrouw werkte mee als klankbord bij de uitwerking van het nieuwe klantenmodel dat verder werd uitgewerkt in 2019. In dat klantenmodel wordt resoluut gekozen voor ‘klantgedrevenheid’. Dat kan de ombudsvrouw alleen maar toejuichen. Al in ons jaarverslag 2015 schreven we het: “De dienstverlening binnen de overheid evolueert van klantvriendelijk naar klantgericht om uiteindelijk uit te komen bij klantgedreven”. In deel 3 Verbinden in oplossen en verzoenen, beschrijven we voor u een aantal dossiers waar de klantgedrevenheid centraal staat.

In het operationeel plan 2016-2021 werd ook voorgesteld dat het jaarverslag, behalve de agendering op het managementteam, geagendeerd zou worden op de verschillende directiecomités. In 2019 gebeurde dit niet. Wellicht was dat te wijten aan de ingrijpende verschuivingen binnen de stedelijke organisatie, waardoor de focus vooral lag op het zo efficiënt mogelijk draaiende houden van de dienstverlening tijdens het veranderingstraject.

## Verbinden extern

**“In 2019 kregen we 3097 oproepen via ons gratis telefoonnummer, dat zijn er gemiddeld 250 per maand.”**

Om het topje van de ijsberg toegankelijker te maken ligt de focus uiteraard op de externe communicatie. Werken aan de bekendheid bij mensen die een beroep doen op de stedelijke organisaties is permanent een zoektocht naar het hoe en wat. Welke analoge/digitale kanalen zijn meest efficiënt, maar ook: wie zijn mogelijke aanbrengrers.

### Enquêtes

Sinds een aantal jaar vragen we bij de bedrijfseenheid Ondernemen en Stadsmarketing informatie op over onze bekendheid bij de Antwerpenaar. Constanten in het resultaat: De bekendheid van de ombudsvrouw bij de burger varieert tussen de 60% en de 67%. Van de mensen die de ombudsvrouw kennen, nam in 2019 4% effectief contact op met haar dienst. (*[Detail in bijlage 8](#)*)

Aan de hand van ons registratieprogramma werd ook in 2019 dieper ingezoomd op het profiel van de mensen die effectief contact opnamen met de ombudsdienst. Van de 1958 klantencontacten waren er 1348 gekoppeld aan een rijksregister en konden we meer gedetailleerd gegevens verzamelen. (*[Detail in bijlage 9](#)*)

Enkele interessante vaststellingen:

- 93 mensen hadden twee dossiers bij de ombudsvrouw, 1 persoon had er acht. Het valt dus wel mee met de zogenaamde beroepsklagers.
- Mensen met niet-Europese herkomst doen minder een beroep op de ombudsvrouw.
- De leeftijdscategorieën tussen 40 en 64 jaar en 65+ zijn sterker vertegenwoordigd.

### Digitaal

Midden 2017 realiseerden we het kanaal Ombudsvrouw op de website van de stad Antwerpen: <https://www.antwerpen.be/ombudsvrouw>

Op dit kanaal vinden zowel medewerkers als burgers informatie over de dienstverlening in de stad en aandachtspunten in de contacten met stadsdiensten. Intussen is de website van de stad aan een vernieuwing toe. De realisatie daarvan wordt verwacht in de tweede helft van 2020. Uitgangspunt is de gebruiker zelf en de site wordt zo opgevat dat die gebruiker zo snel en efficiënt mogelijk een taak tot een goed einde kan brengen. Wordt vervolgd.



Ook op Facebook en Twitter blijven we actief, niet als ingangskanaal voor meldingen en klachten, maar vooral als informatiekanal en signaal-media voor nuttige informatie.

In 2019 startten we met een digitale nieuwsbrief, om ook op die manier actiever contact te zoeken met mensen die in de stad wonen, werken of er een bezoek brengen.

Onze nieuwsbrief telt 1015 abonnees en bij elke nieuwe uitgave komen er abonnees bij.

Intussen volgden we met enkele medewerkers een workshop content-strategie, waarin we gedetailleerd konden bekijken, waar we efficiënter kunnen communiceren en hoe we bepaalde doelgroepen intern en extern beter kunnen bereiken. Een actieplan daarvoor wordt in 2020 uitgerold.

## **Persoonlijk**

We blijven dankbaar de momenten benutten waarop we in gesprek kunnen gaan met gebruikers van de stad. Zo gaven we een toelichting op de seniorenraad in Antwerpen en Deurne en mochten we deelnemen aan de onthaalavonden in Antwerpen, Wilrijk, Deurne en Ekeren.

Binnen het netwerk van de Belgische ombudslui startte een werkgroep 'Omgaan met kwetsbare groepen'. De werkgroep vloeit voort uit een studiedag waarop de ombudsmannen en -vrouwen in dialoog gingen met ervaringsdeskundigen en verschillende verenigingen die werken met kwetsbare groepen. Door na te gaan waar de kansen en belemmeringen zitten in de samenwerking en hoe een dialoog de wederzijdse toenadering kan bevorderen, wordt een kader gecreëerd om drempels te verlagen.

De Ombudsman van de stad Seoul bracht een bezoek aan de Belgische ombudslui en deed daarbij ook de steden Gent en Antwerpen aan. Het is opvallend dat de problemen waarmee burgers in het grote Seoul worstelen, ook vaak de problemen zijn waarmee ze hier worden geconfronteerd: ingewikkelde regelgeving en snel gaande digitalisering.

Het blijft belangrijk om in te zetten op zichtbaarheid, toegankelijkheid en laagdrempeligheid. De communicatie-inspanningen worden verdergezet en er wordt intensief toenadering gezocht tot het middenveld.



## DEEL 3 | VERBINDEN IN OPLOSSEN



**Uit het bestuursakkoord 2019-2024:**

**STERK BESTUURDE STAD - In een sterk bestuurd stad krijgt de Antwerpenaar waar voor zijn of haar (belasting)geld. Zuinig en verantwoordelijk bestuur komt alle Antwerpenaren ten goede, nu en in de toekomst. Het stadsbestuur en de 9 districtsbesturen staan ten dienste van de Antwerpenaar. Klantvriendelijke dienstverlening naar bewoners, ondernemers en bezoekers staat dus voorop.**

De stad heeft jaarlijks meer dan een miljoen klantencontacten, wat doet die éne klacht bij de ombudsvrouw er dan toe? Ze kan belangrijk zijn, ook die éne klacht. Niet iedere gebruiker van de stedelijke dienstverlening engageert zich om te melden waar iets voor verbetering vatbaar is, waar hij of zij een ergernis heeft ervaren of een probleem ziet. Geen tijd, wat voor zin heeft het, is de ombudsvrouw wel degelijk een onafhankelijke instantie?

## Ombudsvrouw brengt duidelijkheid

**“Bestuursakkoord artikel 563. In de stedelijke communicatie naar de Antwerpenaar streven we naar duidelijkheid en helderheid.”**

Burgers vragen vooral duidelijkheid van de stad, in communicatie en in actie. De ombudsvrouw zoekt mee naar die duidelijkheid en tracht de verbinding tussen burger en stad te herstellen. We nemen u mee naar enkele voorbeelden in 2019.

### **Label of niet – fiets weg**

Het doel van het fiets labelen is niet altijd duidelijk. Fietsers die merken dat hun fiets werd gelabeld, maar die nog wel gebruiken, halen het fietslabel weg en worden nadien toch geconfronteerd met het feit dat hun fiets is opgehaald. In het beste geval wordt de fiets opgeborgen in het stadsmagazijn. Als de stad oordeelt dat de fiets niet meer berijdbaar is, wordt hij meteen afgevoerd.

Onderzoek wijst uit dat op het fietslabel zelf geen contactgegevens stonden, zodat mensen niet wisten waar ze terecht konden om te melden dat hun fiets nog wel in gebruik was.

De directeur Maatschappelijke Veiligheid engageerde zich om contactgegevens op te nemen op de labels. Dan kan de fiets geschrapt worden van de lijst met op te halen fietsen.

### **Gasboete geseponeerd - Klare taal**

Een verzoeker krijgt een GAS boete. De inbreuk wordt vastgesteld op 10 juli 2019. De dienst Bestuurlijke handhaving ontvangt de vaststelling pas op 25 oktober 2019 van de politie. Dit ligt mogelijk aan een vertraagde doorstroom van de vaststelling, hetzij aan een systeemfout. Het boetevoorstel wordt verstuurd op 4 december 2019. Verzoeker dient een verweer in op 10 december 2019 en het boetevoorstel wordt op 11 december 2019 geseponeerd.



Dit is de reactie die de verzoeker kreeg: “Op basis van het ingediende verweer bestaat er twijfel met betrekking tot de gedane vaststellingen en de twijfel moet ten goede komen aan de geverbaliseerde, zodat er geen aanleiding bestaat om een administratieve geldboete op te leggen. De vaststelling werd opgemaakt lastens een verkeerd ondernemingsnummer, zoals ook duidelijk blijkt uit het verweer. Derhalve komt het gepast voor de geldboete te seponeren.”

De formulering kan eenvoudiger: “We stelden vast dat is uitgegaan van een foutief ondernemingsnummer. We gaan akkoord met uw bezwaar en schrappen de boete”. In een seponeringsbesluit wordt gereageerd op basis van de argumenten van het verweer op een GAS boete. Binnen dat sjabloon is helaas geen ruimte om anders te antwoorden. Misschien kan een ander sjabloon gebruikt worden?

### **Boetesysteem Velo**

Volgens het gebruikersreglement mag een fiets maximaal 4 uur in gebruik zijn, anders krijg je een strafpunt. Daarnaast specificeren diezelfde gebruiksvoorwaarden een maximale gebruiksduur van 24 uur. Daarna volgt 150 euro boete. Bij een probleem/storing moet de gebruiker ten laatste na 2 uur melden dat er zich een probleem heeft voorgedaan, anders moet hij ook hier tot maximaal 150 euro betalen. Als de fiets 3 uur in gebruik is, krijgt de gebruiker een mail om die op de hoogte te brengen dat een fiets te lang in gebruik is. De notificatiemail wordt niet vermeld in de gebruiksvoorwaarden. Daar staat ook niet bij wat de gevolgen zijn.

Het correct opnieuw registreren van de Velo gebeurt dan op een voor de gebruiker onbekend moment en is afhankelijk van allerlei factoren, waaronder in eerste instantie de beschikbaarheid van Velo medewerkers om ter plaatse te gaan kijken aan een station.

Wanneer iemand te goeder trouw, maar ‘s nachts belt, heeft hij dus meestal pech. Over het feit dat het melden van een storing niet automatisch zorgt dat de verbruikstijd stopt, wordt niets vermeld in de Velo gebruiksvoorwaarden. Het meerverbruik kan dus lager uitvallen als de fiets sneller geregistreerd wordt. Dat kan automatisch gebeuren door het station, of tijdens het laden en lossen van fietsen door de medewerkers. Velo gaat niet meteen elke ‘verdwenen’ fiets op het terrein zoeken, ook niet als de gebruiker een indicatie geeft.

Velo vraagt dat gebruikers strikt de gebruiksvoorwaarden naleven. Een notificatiemail wordt verstuurd na de periode waarin men nog tijdig een storing zou kunnen melden. Daarnaast worden gebruikers die een probleem melden soms erg zwaar gestraft, afhankelijk van het uur van de dag en beschikbaarheid van medewerkers. Gebruikers die te goeder trouw handelen krijgen dan een even zware boete als een gebruiker die helemaal geen melding maakt. Zowel qua ‘verbinding’ als qua ‘duidelijkheid’ kan dit beter.

### **Insulinespuiten in PMD-zak**

Een klant komt binnen bij een apotheker met een PMD-zak die hij op straat vond. De zak zit vol insulinespuiten. Hij had naar het stedelijk contactcenter gebeld en daar werd hem verteld dat hij de zak kon binnenbrengen bij een apotheker. Wanneer de apotheker raad vraagt bij de sluikestortlijn wordt hem gezegd dat de zak nu zijn verantwoordelijkheid is. Na bijna een maand rondbellen en uiteindelijk de ombudsvrouw te contacteren, wordt de zak opgehaald door het spuitenteam van Free Clinic. Wat is de normale werkwijze: een kleine hoeveelheid spuiten op

openbaar domein wordt meegenomen door de veegdienst, een grotere hoeveelheid door de mensen van Free Clinic. Op het recyclingepark kan je ook een naaldcontainer vragen en de naalden gratis op het park afleveren.

Het is jammer dat het bijna een maand en een interventie van de ombudsvrouw kostte om hierover duidelijkheid te krijgen. Het blijft belangrijk om alle sluikstortmeldingen goed te registreren, op te volgen, de melders op de hoogte te houden en dit alles binnen een redelijke termijn te coördineren.

### **Structureel sluikstort onder het oog van de camera**

Al een jaar lang meldt een verzoekster sluikstort. Ze kan aantonen waar de dader woont en de tijdstippen waarop die sluikstort, maar het sluikstorten gaat onverminderd voort. Op de hoek van de straat hangt zelfs een camera. De stadsmedewerkers bedanken mevrouw telkens voor haar meldingen en sporen haar aan om dat ook te blijven doen. Resultaat blijft uit. De verzoekster is het beu en trekt aan de noodrem bij de ombudsvrouw. Uiteindelijk kan men aan de hand van de camerabeelden de sluikstorter vatten.

Het is jammer dat pas na het signaal bij de ombudsvrouw gericht onderzoek werd uitgevoerd. Als burgers een probleem melden verwachten ze sneller een resultaat op het terrein, zeker wanneer ze erg concrete informatie kunnen geven. Het is belangrijk dat dergelijke gedetailleerde signalen zo snel mogelijk worden opgevolgd.

### **Sorteerstraatjes trekken sluikstort aan**

Het blijft een hardnekkig probleem: sorteerstraatjes waar telkens opnieuw sluikstort wordt gedumpt. Vanuit de dienst Stadstoezicht worden er gerichte acties uitgevoerd. Telkens wordt overwogen of camera's een zinvolle bijdrage kunnen opleveren in het opsporen van sluikstorters. De uiteindelijke plaatsing van camera's hangt af van verschillende factoren:

- de technische mogelijkheid om een camera te plaatsen en of dit leidt tot bruikbare beelden
- cameracapaciteit: de camera's moeten ingezet worden op de plaatsen waar naar verwachting het beste resultaat gehaald kan worden. Dit zijn de plaatsen waar de overlast het hoogst is en waar men met vastgelegde resultaten het meeste kan doen.

De verdere uitrol van de sorteerstraatjes is stopgezet. Er zijn nog gesprekken over hoe men te werk zal gaan bij de al ingeplande sorteerstraatjes. Intussen blijft de ombudsvrouw meldingen krijgen over sluikstorten. De directeur Stadsbeheer zegt dat er vooral wordt ingezet op het zo snel mogelijk ophalen van sluikstort.

Extra toezicht en het vatten van sluikstorters kunnen bijdragen tot het juist gebruik van de sorteerstraatjes. De ombudsvrouw volgt de acties hierrond verder op.

### **Woning aanbieden – nog werken**

Kandidaat huurders bij de sociale huisvestingsmaatschappij weigeren soms een aanbod omwille van de toestand van het pand. Om zo weinig mogelijk tijd te verliezen tussen twee ver-

huringen door, nodigt de sociale huisvestingsmaatschappij kandidaat-huurders uit om te bezichtigen van zodra de vorige huurder vertrokken is. Als er dan nog werken dienen te gebeuren in de woning, wordt dit aan de kandidaten ook zo uitgelegd. Op die manier kunnen de nodige werken gebeuren vooraleer de nieuwe huurder de sleutels krijgt. Ook dit wordt zo geregeld om tijd te besparen.

Nadat een kandidaat-huurder instemt om een woning te huren, dienen nog allerlei formaliteiten te worden vervuld, waaronder een gesprek tussen kandidaat en sociaal assistent, voorleggen verhuur aan directiecomité tot uiteindelijk het ondertekenen van het huurcontract. Wanneer de woningmaatschappij merkt dat huurders twijfelen of er wel degelijk verfraaiingswerken worden uitgevoerd, kunnen ze de dag voor de ondertekening van de huurovereenkomst opnieuw de woning gaan bezichtigen. De maatschappij zegt dus meestal wel welke werken nog zullen worden uitgevoerd, maar dat doet mensen twijfelen.

Aangezien het wel meer voorkomt dat kandidaat huurders een aangeboden pand weigeren omwille van de toestand waarin ze het aantreffen, vindt de ombudsvrouw het belangrijk om concrete afspraken te maken over de werken die zullen worden uitgevoerd en dat zo mogelijk op papier te bevestigen, zodat kandidaten gerustgesteld kunnen worden en wellicht ook sneller op een aanbod zullen ingaan

## Ombudsvrouw vraagt gelijke toegang

**“Bestuursakkoord artikel 562. We laten mensen die minder goed met technologie overweg kunnen niet in de steek. Voor essentiële diensten blijft er altijd een analogo alternatief.”**

### **Telefonische bereikbaarheid GAS parkeren**

Het telefonisch klantencontactpunt voor de dienst Bestuurlijke Handhaving GAS Stilstaan en Parkeren was twee dagen per week geopend. Na onderzoek blijkt dat dit kanaal vooral gebruikt wordt als ventilatiekanaal door de burger. Bovendien werd slechts 60% van de telefoons beantwoord. Er wordt nu vooral ingezet op de digitale werking: een betere digitale ondersteuning op A-stad, een betere synchronisatie met de dienst Takelbelasting en een herwerking van de kennisgeving. Verder wordt op de kennisgeving van de boete melding gemaakt van het hoorrecht van de beboete persoon als het een boete is van categorie 2. De website van GAS-Stilstaan en parkeren werd herwerkt met de meest voorkomende vragen. Het uitbreiden met extra personeel is niet mogelijk omwille van de wettelijke termijnen bij de backofficetaken. Daarom werd er voor gekozen om de telefonische bereikbaarheid stop te zetten. Deze beslissing werd voorgelegd aan het managementteam en goedgekeurd op 24 april 2019.

## **Bereikbaarheid dienst Omgevingsvergunningen**

Er is een onderscheid tussen verschillende soorten vragen bij een omgevingsvergunning:

1. Een vraag naar informatie over vergunningen of de toestand van een perceel
2. Een vraag naar begeleiding bij het indienen van een bouwaanvraag
3. Een vraag naar begeleiding bij de opmaak van een bouwaanvraag.

De ombudsvrouw stelt vast dat het niet duidelijk is waar, waarvoor en hoe, klanten die digitaal niet vaardig zijn, begeleiding kunnen krijgen. De dienst geeft zelf toe dat de aanvraag van een omgevingsvergunning niet eenvoudig is. Voor de vragen van type 1 en 2 kan duidelijkheid worden geboden via mail, telefoon of chat, voor de vragen van type 3 is meer gespecialiseerde hulp nodig.

De ombudsvrouw meent dat de medewerkers van de woonkantoren daarin een faciliterende rol kunnen opnemen, zodat klanten met dergelijke vragen indien nodig het advies krijgen om een architect te raadplegen.

## **Aanvragen werfsignalisatie**

Voor de eenvoudige werken werkt de dienst Tijdelijke Verkeerssignalisatie met een dagelijkse telefoonpermanentie. Wanneer men de burger dan niet verder kan helpen, verwijst men naar het selfloket van de stadsloketten. Deze medewerkers hebben een opleiding en toelichting gehad. Voor de eenvoudige werken zoals het plaatsen van een stelling op het voetpad, verhuis op het voetpad of een container plaatsen, zijn er voorbeeldplannen beschikbaar waarmee men vlot verder kan. Voor de grote werven werkt men enkel met een telefoonpermanentie.

De stad wacht nog op de implementatie van een nieuw softwaresysteem dat de gebruiksvriendelijkheid van het aanvraagformulier voor de aanvrager zal verhogen. De bedrijfseenheid Stadsontwikkeling maakte in mei 2016 afspraken met Digipolis, de IT-partner van de stad, om nieuwe, gebruiksvriendelijke software te ontwikkelen om het proces klantvriendelijker te maken. Bij de afsluiting van het jaarverslag is daarvan nog geen realisatiedatum gekend.

## **Nieuwe bewonerszones**

Voor de aanvraag van een bewonersvergunning voor de nieuwe parkeerzones wordt het stadsloket in Deurne overstelpt. De vraag om afspraken overstijgt het aanbod, waardoor mensen die digitaal niet zo vaardig zijn, dienen uit te wijken naar een ander stadsloket.

Bij het in voege treden van een nieuwe maatregel kan best ofwel een langere termijn voorzien worden om de aanvraag te doen, ofwel tijdelijk extra personeel worden ingezet. Vanaf het moment dat de nieuwe bewonerszones werden gecommuniceerd kon men inschatten dat er een sterke vraag voor vergunningen zou zijn.



### **Aanvraag parkeerverbod: fictief mailadres**

Mevrouw B. doet een aanvraag tijdelijk parkeerverbod via een medewerker in het stadsloket, omdat zij niet goed overweg kan met de computer. Zij betaalt ter plaatse het volledige bedrag. Voor de aanvraag wordt door de medewerker van het stadsloket een fictief e-mail adres gebruikt. Wanneer het parkeerverbod moet ingaan, ziet mevrouw geen parkeerverbodsbord staan en neemt ze contact op met het stadsloket. Daar krijgt ze geen duidelijkheid waarop ze zich tot de ombudsvrouw wendt.

Onderzoek wijst uit dat de dienst Tijdelijke Verkeerssignalisatie een conflict vaststelde in de aanvraag, waarop zij de verzoekster mailden, in dit geval dus naar een fictief mailadres.

Werken met een fictief mailadres kan niet. Anderzijds dienen aanvragers op een duidelijke manier op de hoogte worden gebracht van de goed- of afkeuring van hun aanvraag. Daarom blijft het wenselijk om de mogelijkheid te voorzien om burgers uitzonderlijk ook te contacteren via telefoon of brief.

## Ombudsvrouw draagt bij tot bemiddeling

**“Bestuursakkoord artikel 589. We investeren in bemiddeling als er conflicten ontstaan tussen bewoners, bedrijven, organisaties en/of de stad. Het is immers beter als mensen met elkaar praten, dit vermijdt dure gerechtelijke procedures en verhoogt de leefbaarheid.”**

In 2019 viel het ons op hoe vlot de samenwerking met de wijkteams van de Politiezone Antwerpen verloopt. Veel ergernissen en klachten van burgers hebben te maken met toezicht rond alle vormen van overlast. De teams van de wijkgerichte werking spelen hier een verbindende rol. Waar de stad het persoonlijk contact meer en meer uitsluit, zien we hier de tegenovergestelde beweging. De teams gaan het gesprek aan met de verontruste bewoner en degenen die voor onrust zorgen en zoeken in constructieve dialoog naar oplossingen.

Rechtstreekse bemiddelingsgesprekken waarbij de ombudsvrouw partijen bij elkaar brengt zijn er helaas nog altijd weinig. Nochtans kon in 9 van de 12 bemiddelingsgesprekken in 2019 een positief resultaat bereikt worden: de dialoog kwam opnieuw op gang, er werd een oplossing voor een probleem gevonden en wederzijds begrip gevonden. De juridische dienst onderzoekt nog op welke manier bemiddeling formeel kan worden ingeschreven in de werking van de stad. De ombudsvrouw kan daarbij een waardevolle partner zijn, wanneer het gaat om vastgelopen conflicten tussen de burger en de stedelijke administratie. In een aantal gevallen kan een situatie ontmijnd worden via mail, maar elkaar aankijken en naar elkaar luisteren geeft een probleem een andere dimensie. Zoals we al schreven bereiken we in de klachten een oplossingsgraad van 60%. Die kan zeker omhoog als partijen bereid zijn om in overleg te gaan.

We geven graag enkele voorbeelden waar telefoon- en persoonlijke gesprekken leidden tot een oplossing.

### **Aanhoudende parkeerhinder voor een garage**

Een verzoeker diende een aantal jaar geleden een aanvraag in voor markeringen aan zijn garage. Auto's parkeren dikwijls te dicht bij de poort. Hij kreeg onlangs een brief waarin staat dat in de straat parkeervakken worden aangebracht en merkt op dat op het plan geen markeringen zijn aangeduid aan zijn woning. Hij contacteert de dienst Inritten van de bedrijfseenheid Stadsontwikkeling en vraagt naar markeringen aan zijn garage, maar krijgt geen antwoord.

Bij onderzoek door de ombudsvrouw blijkt dat naast de poort van het huis van de verzoeker een andere poort ligt, wat de tussenruimte te klein maakt om een volwaardig parkeervak aan te brengen.

In overleg met de verzoeker en de dienst wordt een mooie oplossing gevonden: tussen de twee poorten worden fietsbeugels geplaatst.

### **Bewijs van onbewoonbaarheid**

Met een bewijs van onbewoonbaarheid kan je voorrang krijgen bij de toewijzing van een sociale woning. Voor een bewoner uit het ingestorte pand aan de Paardenmarkt wordt dit een lijdensweg die maandenlang duurt. Dan blijkt ook nog dat de toewijzingsregels per huisvestingsmaatschappij verschillen, waardoor de verzoeker bij de ene woningmaatschappij wel in aanmerking komt voor versnelde toewijzing en bij een andere niet. Uiteindelijk wordt het onbewoonbaarheidsattest afgeleverd. Het afleveren van het attest is een bevoegdheid van de stad, die daarin omwille van de complexiteit van het gebeuren, te lang talmde.

Voor de regelgeving dient de Vlaamse overheid toe te zien op een éénvormige interpretatie van de regelgeving door alle sociale huisvestingsmaatschappijen.

Het roepen van 'verbinding' impliceert dat we onze verschillen moeten overbruggen en dat daarin de oplossing ligt voor maatschappelijke spanningen. Het is vaak nobel bedoeld, maar kan ironisch genoeg juist averechts werken. 'We moeten minder polariseren, we moeten meer verbinden'. Grote kans dat vooral degenen die zich toch al verwant aan je voelden, het met je eens zullen zijn. Maar degenen die ver van je af staan, zullen vermoedelijk weinig zin hebben zich met je te verbinden.

Volgens mij zou het al heel wat zijn als we het vijanddenken kunnen afleggen, als we de ander en zijn perspectief, hoe ver hij ook van ons af staat, erkennen en hem niet ontmenselijken. Zouden we in plaats van naar verbinding streven naar een besef van gedeelde menselijkheid, dan zou dat denk ik al voor zoveel meer zuurstof en dus adem zorgen in onze samenleving.

---

Johan Fretz - schrijver, theatermaker en columnist van Het Parool

## DEEL 4 | VERBINDEN IN OPVOLGEN



Soms lukt het niet om een verbinding meteen te herstellen. Vaak gaat het dan om structurele problemen die een ruimere aanpak vergen met een coördinatie tussen verschillende diensten. De ombudsvrouw volgt deze klachten verder op. De stad houdt rekening met de aanbevelingen en diensten gaan daar op een zorgvuldige manier mee om. De uitvoering van een aantal suggesties verloopt soms traag, maar dat is al eens te wijten aan externe factoren.

Meer weten? In [bijlage 10](#) vindt u het overzicht van alle gegronde klachten die in 2019 op het college werden behandeld en waar in een aantal gevallen in opvolging is voorzien.

We hernemen hieronder enkele hardnekkige klachten uit de voorgaande periode en geven u een stand van zaken.

### **Parkeerverbod voor het politiekantoor aan de Doornstraat in Wilrijk**

In november 2017 kaart een verzoeker de onduidelijke parkeersituatie aan ter hoogte van de muziekacademie en het politiekantoor in Wilrijk. Voor het politiekantoor staan parkeerverbodsborden. Dit parkeerverbod wordt echter niet gerespecteerd door de politie zelf. De verzoeker stelt voor om een onderbord te plaatsen met volgende tekst “uitgezonderd dienstvoertuigen politie”. Ondertussen bleef de situatie onveranderd.

Bij de opmaak van het jaarverslag 2018 werd gemeld dat een regularisatie zou worden aangevraagd, zodat dienstvoertuigen kunnen parkeren op de laad- en loszone voor het kantoor tussen 7u en 19u. Dat voorstel diende nog naar de Centrale dienst verkeer te gaan, waarna districtsraad en college een beslissing nemen. De procedure zou afgerond zijn rond juli 2019.

Bij de opmaak van het jaarverslag 2019 en na een nieuwe klacht van een bewoner blijkt dat op 1 maart 2020 een nieuw overleg plaatsvond met Politie zuid, de dienst mobiliteit, de bestuurscoördinator van het district en de districtsburgemeester. Nu werd beslist om een voorstel op te maken tot collegebesluit. Men hoopt voor de zomervakantie te landen.

### **Parkeren voor verharde voortuinen**

Momenteel is het verbaliseren van verharde voortuinen geen prioriteit voor de stad. Als de stad een proces-verbaal opstelt, kan enkel het parket beslissen over de strafmaat of verdere juridische stappen. Voor het parket hebben deze overtredingen geen vervolgingsprioriteit. De toezichters gaan daarom ook niet proactief straten of buurten controleren. Enkel als de werken aan de voortuin nog bezig zijn, gaan zij ter plaatse om een vaststelling op te maken. Het proces-verbaal komt dan in het vergunningenregister, zodat ook een volgende eigenaar weet dat er een stedenbouwkundige overtreding rust op het pand.

De stad is zich bewust dat verharde voortuinen een invloed hebben op de afvoer van regenwater en het aantal parkeerplaatsen in de buurt. Als de stad deze problematiek aanhaalt bij de Hoge Raad van Vergunningsbetwistingen, dan worden deze dossiers niet weerhouden. Dit kanaal geeft weinig slagkracht om deze dossiers aan te pakken.

De dienst stedenbouwkundige vergunningen houdt wel rekening met de regenwaterafvoer en de parkeerdruk voor de buurt. De stad paste de bouwcode hierrond aan. Eigenaars krijgen ook nooit een regularisatievergunning voor een verharde voortuin.



Het probleem van het parkeren op een verharde voortuin blijft bestaan en het niet mogen parkeren ervoor blijft ook bestaan. Er is een kleine inperking: er wordt nu wel een proces-verbaal opgesteld als men de werken vaststelt en nieuwe eigenaars weten dat er een bouwovertreiding op een pand rust.

### **Dubbele procedure bij administratieve takeling wagen**

De bezwaarschriftenprocedures bij een administratieve takeling zijn omslachtig: er moesten twee bezwaarschriften worden ingediend bij twee verschillende stadsdiensten, bij twee verschillende bedrijfseenheden. De procedures verschillen ook wat regelgeving en termijnen betreffen. De ombudsvrouw vraagt al lang aan de stad om hier meer als communicerende vaten op te treden en de burger zo veel als mogelijk te ontlasten wanneer het gaat om administratieve procedures. Op vraag van de ombudsvrouw bekeken de dienst Bestuurlijk Handhaving en de dienst Bezwaren – Financiën de procedure en is afgesproken om enkele optimalisaties door te voeren:

- betere onderlinge afstemming: de burger zou nog maar één bezwaar moeten indienen
- indien het bezwaar gegrond wordt verklaard bij de dienst Bestuurlijke Handhaving dan volgt de automatische schrapping van de takelbelasting
- beide diensten doen een gezamenlijke voorbereiding van de fiscale hoorzitting bij takelingen.

Zowel de informatie op de takelbon als op de kennisgeving van de GAS-boete zal worden aangepast.

Praktisch is het zo dat de bezwaren backoffice aan elkaar bezorgd worden en dat de beslissingen op elkaar worden afgestemd. De diensten stellen dat het jammer genoeg nog niet is gelukt om de bezwaarprocedure te herwerken tot één bezwaar. De twee juridische procedures zijn met elkaar verweven met verschillende bezwaartermijn, afstemming is volgens hen bijgevolg zeer moeilijk.

Met het huidige optimalisatievoorstel kan het dus nog altijd voorvallen dat de burger tweemaal bezwaar moet indienen. De ombudsvrouw meent dat, wanneer een proces verbaal op tijd doorstroomt vanuit politie en de boetes op tijd bezorgd zouden worden, de procedures binnen de kortste van de twee termijnen kunnen gebeuren. Een burger kan dan binnen de drie maanden na de takeling één bezwaar indienen, waardoor het één geheel wordt.

### **Lage Emissiezone - aangetekende zendingen**

Bij GAS-boetes voor parkeren kan je via e-mail je bezwaar indienen. Bij LEZ-boetes heb je enkel de mogelijkheid om op papier en aangetekend je verweer in te dienen. Het verslag van de vaststelling wordt per gewone brief verstuurd, de kennisgeving van de boete wordt aangetekend opgestuurd. Bezwaar aantekenen dient aangetekend te gebeuren. De wetgever heeft in een aangetekende zending voorzien, omdat deze de meeste rechtszekerheid biedt. Helaas ontstaan ook in deze procedure misverstanden. Burgers zijn met vakantie als de aangetekende zending toekomt, kunnen ze niet afhalen en bij de eerste aanmaning is de bezwaartermijn verstreken. Of mensen sturen een e-mail, krijgen daarop een reactie, gaan er vanuit dat dit voldoende is en worden nadien geconfronteerd met aanmaningen en soms de deurwaarder

omdat zij geen aangetekend bezwaar indienden. Dat wordt intussen in de antwoordmail door de dienst nog eens uitdrukkelijk vermeld, waardoor daarover nu minder klachten zijn.

De regelgeving ligt vast, zoveel is duidelijk. In functie van duidelijkheid is het zinvol om samen met de wetgever te bekijken of deze werkwijze dient behouden te blijven, zeker in het digitale tijdperk waarbij de digitale handtekening en een e-mail ook als wettelijk worden aanzien. Sedert de LEZ-decreetswijziging van de zomer 2019 kan het bezwaar met “beveiligde zending” worden doorgestuurd. De dienst lage emissiezone onderzoekt de mogelijkheid om bezwaren digitaal aangetekend te laten indienen.

### **Parkeerkaarten voor zorgverstrekkers en mantelzorgers.**

Een parkeervergunning voor bewoners is uitsluitend bedoeld voor inwoners van een bepaalde wijk. Om een geloofwaardig parkeerbeleid te voeren, worden geen uitzonderingen gemaakt op de reglementering zoals die nu bestaat. Op dit moment is het helaas niet mogelijk om een parkeervergunning voor mantelzorgers uit te reiken. De opmerking wordt wel meegenomen naar een volgende evaluatie van het parkeerbeleid.

Alle zorgverstrekkers in de thuiszorg komen wel in aanmerking voor een bijzondere parkeerkaart via de dienst Zorgparking. Het gaat om de volgende doelgroepen, mits RIZIV-nummer:

- Huisartsen
- Thuisverpleegkundigen
- Kinesisten
- Ergotherapeuten

Met deze kaart achter de voorruit kan de zorgverstrekker parkeren op “ZorgParkings”. Dit zijn privéparkeerplaatsen voor opritten of garages. Deze plaatsen zijn herkenbaar aan een speciale sticker op de garagepoort of oprit.

De vragen en opmerkingen van burgers zijn begrijpelijk. De toekenning van een bewonersvergunning is duidelijk opgenomen in het bewonersreglement. Hopelijk wordt voor zorgverstrekkers en mantelzorgers bij de volgende evaluatie van het parkeerbeleid een aparte regeling uitgewerkt.

# P

DONKER  
BORG  
HOUT  
IM NOORD

# AN076

Maximaal 10 uur parkeren

Betalend van **maandag tot en met zaterdag van 9 tot 19 uur**. Tijdens de **Sinksefoor** altijd betalend parkeren **van 9 tot 22 uur**, ook op **zon- en feestdagen**.



PARKEERSSESSIE VAN 4411 OF 4810 NAAR DE WEB PARSSESSIEWEBSITE OF  
STUUR EEN GROTE PARKEERSSESSIE VOOR BEZOEKERS NAAR 4411

## BETAAL VIA APP



4411.be

Parkmobile.be

## BETAAL VIA SMS



Parkeersessie starten?

Stuur een SMS met zonecode, spatie en uw nummerplaat naar

4411 of 4810

VOORBEELD: AN076 1ABC123

Parkeersessie stoppen?

Stuur een SMS met naar 4411 of 4810



Voor een volledig overzicht van de app en SMS aanbieders zie de QR code



## BETAAL VIA KAART

In dichtstbijzijnde automaat vindt u hier

→ Sint-Marcusstraat

Kijk op de andere side voor een overzichtstabel



Waar meer info over de **lage emissiezone** en de locaties van de parkeerautomaten kijk op de andere side van het bord





# **BIJLAGE 1 |**

## **REGLEMENT OP DE GEMEENTELIJKE OMBUDSVROUW/-MAN**

# TITEL I Statuut

## Artikel 1: Mandaatopdracht

§1. De aanstelling van de ombudsvrouw/-man gebeurt bij mandaat. De mandaatopdracht wordt door de gemeenteraad vastgelegd. De duurtijd van het mandaat bedraagt 5 jaar. Het eerste jaar geldt als proeftijd. Het mandaat eindigt van rechtswege na het verlopen van de duurtijd.

§2. Bij een ongewijzigde mandaatopdracht en ongewijzigd profiel kan de gemeenteraad op voorstel van een bijzondere gemeenteraadscommissie beslissen aan de titularis een nieuwe mandaatperiode toe te kennen, zonder dat een nieuwe bekendmaking en selectieprocedure nodig zijn.

§3. De gemeenteraad kan op gemotiveerde wijze voortijdig een einde stellen aan het mandaat. De ombudsvrouw/-man kan op eigen verzoek voortijdig een einde stellen aan het mandaat.

## Artikel 2: Functievereisten

De functievereisten worden door de gemeenteraad op A-10 niveau vastgesteld in een apart functieprofiel, dat nauw aansluit bij het ombudsmandaat.

## Artikel 3: Onverenigbaarheden

De functie van ombudsvrouw/-man is onverenigbaar met

1. De uitoefening van:
  - 1.1. een ander bezoldigd mandaat
  - 1.2. een bij verkiezing verleend openbaar ambt
  - 1.3. het beroep van advocaat
  - 1.4. een bestuurs- of beheersfunctie bij een politieke partij of politieke beweging
  - 1.5. een bestuurs- of beheersfunctie bij een vakorganisatie
  - 1.6. een bestuurs- of beheersfunctie bij een vereniging zonder winstoogmerk waaraan de stad in meerderheid participeert
2. het ambt van notaris, magistraat of gerechtsdeurwaarder
3. de militaire of geestelijke stand
4. een andere door de stad of haar dochters, door het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn of een ander orgaan of dienst, zoals vermeld in artikel 6, bezoldigde functie.

## Artikel 4: Onafhankelijkheid

Het ombudsmandaat wordt onafhankelijk uitgeoefend onder het gezag van de gemeenteraad. Een enveloppefinanciering, goedgekeurd door de gemeenteraad, versterkt deze onafhankelijkheid. In de mandaatopdracht wordt omschreven wat tegenover deze enveloppe wordt verwacht.



## **Artikel 5: Belofte**

De ombudsvrouw/-man legt ten overstaan van de gemeenteraad in handen van de burgemeester de belofte af dat zij/hij de verplichtingen van haar/zijn ambt zal nakomen.

## **Artikel 6: Bevoegdheid**

De ombudsvrouw/-man kan onpartijdig klachten behandelen die betrekking hebben op een stedelijk orgaan, de stedelijke administratie (inclusief districten en lokale politie), OCMW en Zorgbedrijf Antwerpen, autonome gemeentebedrijven, verzelfstandigde entiteiten, sociale woningmaatschappijen en iedere andere private of publieke rechtspersoon waaraan een taak van gemeentelijk belang wordt toevertrouwd.

## **Artikel 7: Rechtspositie**

§1 Het administratief en geldelijk statuut van de stadspersoneelsleden is van toepassing op de ombudsman/-vrouw, behoudens de specifieke regelgeving die van toepassing is op de ombudsman/-vrouw.

§2. Het personeel dat door de stad en het OCMW en/of het Zorgbedrijf ter beschikking wordt gesteld van de ombudsdienst moet door de ombudsman/-vrouw geëvalueerd worden op basis van het stedelijk waarderingssysteem, zonder dat hierbij de onafhankelijkheid van de ombudsman/-vrouw in het gedrang kan komen.

## **Artikel 8: Operationeel plan**

§1. In uitvoering van de mandaatopdracht stelt de ombudsvrouw/-man een operationeel plan op, dat aan de gemeenteraad binnen een termijn van drie maanden vanaf de aanstelling ter goedkeuring wordt voorgelegd.

§2. De minimaal jaarlijkse rapportering aan de gemeenteraad moet gekoppeld worden aan de uitvoering van het operationeel plan.

## **Artikel 9: Evaluatie**

§1. De evaluatie van de mandaatperiode gebeurt door een evaluatiecommissie in overeenstemming met artikel 39, §3 Gemeentedecreet en artikel 65 van het Basisreglement bestuurlijke organisatie.

§2. Een tussentijdse evaluatie kan gebeuren rond het einde van het tweede mandaatjaar.

§3. De eindevaluatie gebeurt ten laatste negentig dagen voor het verstrijken van de mandaatperiode op basis van het functieprofiel, de uitvoering van het goedgekeurd operationeel plan en de mandaatopdracht.

§4. De evaluatiecommissie doet bij volstreekte meerderheid een uitspraak over de evaluatie in de zin van gunstig of ongunstig. De evaluatiecommissie geeft vervolgens een advies aan de gemeenteraad over de gevolgen van de evaluatie in overeenstemming met artikel 1.

## **Artikel 10: Mandaatreglement**

Het mandaatreglement voor de bedrijfsdirecteurs is niet van toepassing op het ombudsmandaat. Het uitvoeringsbesluit van de Vlaamse Regering van 7 december 2007 houdende de minimale voorwaarden voor het mandaatstelsel van het gemeentepersoneel (Belgisch Staatsblad 24 december 2007) is van toepassing. De bepalingen die specifiek in dit reglement op de gemeentelijke ombudsvrouw/-man zijn opgenomen, gelden als aanvullende bepalingen op het besluit van de Vlaamse Regering van 7 december 2007 houdende de minimale voorwaarden voor het mandaatstelsel van het gemeentepersoneel.

## **Artikel 11: Ontheffingsgronden**

De ombudsvrouw/-man wordt door de gemeenteraad uit haar/zijn functie ontheven in volgende gevallen:

1. op eigen verzoek van de ombudsvrouw/-man;
2. bij het bereiken van de pensioenleeftijd;
3. indien zij/hij een functie of ambt aanvaardt die in overeenstemming met artikel 3 onverenigbaar is met de functie van ombudsvrouw/-man;
4. indien zij/hij wegens ziekte blijvend ongeschikt is om haar/zijn functie uit te oefenen;
5. wegens zwaarwichtige redenen, vast te stellen door de gemeenteraad bij volstrekte meerderheid.

# **TITEL II Werking**

## **Artikel 12: Bevoegdheidsomschrijving**

Eenieder (natuurlijke of rechtspersoon of feitelijke vereniging) die klachten heeft over de wijze waarop hij/zij door een orgaan of dienst zoals vermeld in artikel 6 wordt behandeld heeft het recht zich tot de ombudsvrouw/-man te wenden, nadat deze zich er terdege van vergewist heeft dat de persoon die om de diensten van de ombudsvrouw/-man beroep doet, zich eerst heeft gewend tot de betrokken organen en/of diensten.

De tussenkomst gebeurt hetzij naar aanleiding van een klacht, hetzij op verzoek van het college van burgemeester en schepenen.

De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen en hij/zij kan zich laten bijstaan door een raadsman naar keuze.

De tussenkomsten van de ombudsvrouw/-man zijn gratis.

De ombudsvrouw/-man is bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een orgaan of dienst zoals vermeld in artikel 6 zich in een bepaalde situatie of bepaalde situaties heeft gedragen en hierover een advies te formuleren. Zij/hij stelt het betrokken orgaan of de betrokken dienst hiervan in kennis.

## Artikel 13: Niet-behandeling

De ombudsvrouw/-man neemt een klacht niet in behandeling wanneer:

1. de identiteit van de verzoeker haar/hem onbekend is;
2. de klacht betrekking heeft op feiten en gedragingen die zich voordeden 12 maanden voor de klacht;
3. de klacht niet eerst bij het geëigende orgaan of bij de geëigende dienst zelf werd aangekaart.

## Artikel 14: Onbevoegdheid

De ombudsvrouw/-man is niet bevoegd klachten in behandeling te nemen die betrekking hebben op:

1. algemeen geldende voorschriften en reglementeringen;
2. het algemeen beleid van het stadsbestuur;
3. handelingen en feiten die buiten de bevoegdheidsfeer vallen van de in artikel 6 genoemde organen en diensten;
4. aangelegenheden waarvoor de verzoeker zich tot de voogdijoverheid of tot een administratief rechtscollege kan of had kunnen wenden;
5. aangelegenheden waarvoor de verzoeker het initiatief nam tot een burgerlijke rechtsvordering of waarvoor een strafrechtelijke procedure is ingesteld;
6. werkzaamheden en handelingen van de lokale politie in haar hoedanigheid van gerechtelijke politie;
7. alle aangelegenheden die onder het medisch beroepsgeheim vallen.

## Artikel 15: Discretieplicht

De ombudsvrouw/-man zal de vereiste discretie in acht nemen betreffende inlichtingen waarvan zij/hij uit hoofde van haar/zijn functie kennis heeft. Zij/hij zal de naam van de verzoeker niet kenbaar maken indien deze laatste daartegen bezwaar heeft.

De discretieplicht geldt ook voor de medewerkers van de ombudsvrouw/-man.

## Artikel 16: Mededeling aan verzoeker

De ombudsvrouw/-man bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de verzoeker binnen de tien dagen na ontvangst van de klacht.

Zodra de ombudsvrouw/-man een klacht niet of niet verder in behandeling neemt, meldt zij/hij dit schriftelijk aan verzoeker met vermelding van de reden.

De verzoeker kan het dossier over de behandeling van zijn/haar klacht inkijken.

## Artikel 17: Recht van onderzoek

De ombudsvrouw/-man kan alle documenten nodig/nuttig voor het onderzoek, al dan niet in afschrift, opvragen bij de organen of diensten vermeld in artikel 6.

Zij/hij kan, voor zover dit naar haar/zijn oordeel ten behoeve van het onderzoek nodig is, alle plaatsen, met uitzondering van woningen, betreden waar het orgaan of de dienst zoals vermeld in artikel 6, waarvan de gedragingen worden onderzocht, zijn taak verricht.

Zij/hij kan iedereen uitnodigen voor een gesprek ter zake.

## **Artikel 18: Vraag om onderzoek**

Het college van burgemeester en schepenen en de commissie voor algemene bestuurlijke aangelegenheden kunnen aan de ombudsvrouw/-man vragen een bepaald onderzoek in te stellen.

## **Artikel 19: Beoordeling en opvolging**

De ombudsvrouw/-man beoordeelt of de organen of de diensten zoals vermeld in artikel 6 bij de door haar/hem onderzochte klacht al dan niet zorgvuldig hebben gehandeld.

Indien een klacht naar de mening van de ombudsvrouw/-man geheel of gedeeltelijk gegrond is, meldt zij/hij dit met haar/zijn aanbevelingen aan het college van burgemeester en schepenen. Wanneer het college van burgemeester en schepenen het niet eens is met deze aanbevelingen geeft het daarvan kennis aan de ombudsvrouw/-man met opgave van de redenen.

De ombudsvrouw/-man zendt van de beslissing van het college van burgemeester en schepenen een afschrift aan de verzoeker.

Indien een reeks klachten dezelfde aangelegenheden betreft, kunnen deze gebundeld worden overgemaakt aan het college van burgemeester en schepenen.

## **Artikel 20: Semesterrapport**

In de tweede helft van ieder jaar bezorgt de ombudsvrouw/-man aan het college van burgemeester en schepenen en aan de gemeenteraad een tussentijds verslag met een overzicht van de gegronde klachten en enkele algemene ontwikkelingen en opmerkingen. Op vraag van het college en/of de gemeenteraad wordt daaraan een bespreking gewijd in een gemeenteraadscommissie.

## **Artikel 21: Jaarlijks verslag**

In de eerste helft van ieder jaar brengt de ombudsvrouw/-man ten overstaan van een gemeenschappelijke zitting van de gemeenteraad en van de raad van het OCMW schriftelijk verslag uit over haar/zijn werkzaamheden. Hieraan wordt een gemeenschappelijke themacommissie gewijd.

## **BIJLAGE 2 |**

### **OPERATIONEEL PLAN**

**1 OKTOBER 2016 – 30 SEPTEMBER 2021**

# Inleiding

**De gemeenteraad van 30 mei 2016 keurde de verlenging van het mandaat van de ombudsvrouw goed. Vanuit het voorafgaandelijk fractieoverleg is gevraagd om een nieuw operationeel plan voor te leggen met als doel een grotere bekendheid te bereiken en een eventuele nieuwe positionering te kunnen opnemen.**

**In dit operationeel plan wordt toegelicht welke de actiepunten zijn voor de komende vijf jaar en de randvoorwaarden, die de uitvoering mogelijk dienen te maken.**

Voor de opstelling van dit plan baseerden we ons op:

- Het rapport bevragingronde Eindevaluatie ombudsfunctie van februari 2016.
- De mandaatopdracht zoals die werd hernieuwd door de gemeenteraad van 30 mei 2016 (jaarnummer 287)
- Het bestuursakkoord 2013-2018 Respect voor AA
- Het reglement op de lokale ombudsman-ombudsvrouw, goedgekeurd door de gemeenteraad van 24 juni 2013 (jaarnummer 444)

## 1. Verzoekersperspectief

Werken aan de bekendheid van de ombudsdienst is een permanente opdracht.

Naar analogie met de Vlaamse ombudsman zullen we via onze informatiekkanalen op de website, Facebook en twitter de goede praktijken meer aan bod laten komen. De eerste stappen hiervoor zijn gezet. Samen met Ondernemen en stadsmarketing wordt, op de website [www.antwerpen.be](http://www.antwerpen.be), een eigen kanaal gebouwd. Facebook en twitter worden ingezet als toeleiding naar dit kanaal.

Randvoorwaarde: ondersteuning door Ondernemen en stadsmarketing

Het kanaal is intussen een feit.

## 2. Organisatieperspectief

Voor de agendering van gegronde klachten en de presentatie van het jaarverslag worden de teksten voorgelegd aan de betrokken directeurs. Zij kunnen suggesties doen bij de aanbevelingen en de opvolging van dossiers. Tot hiertoe is er geen systematisch overleg rond de aanbevelingen en de opvolging van de dossiers. Er is wel een kwartaalrapportage, die wordt overgemaakt aan de directeurs, maar die bevat enkel de cijfers van de behandelde en de afgesloten dossiers, daar is geen inhoudelijke informatie bij.

Behalve de agendering op het managementteam, stelt de ombudsvrouw voor om de rapporten te agenderen op de verschillende directiecomités. Daar kan dan meteen de opvolging van de dossiers worden besproken en een inhoudelijke toelichting gegeven. Zij zal daarvoor de directeurs contacteren.

Randvoorwaarde: toezegging bedrijfsdirecteurs

In 2018 gebeurde deze toelichting enkel op het directie comité van de bedrijfseenheid Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs.



De banden met de klantenteams worden opnieuw aangehaald. De methodiek daarvoor wordt in het najaar afgestemd met de verschillende coördinatoren van de eerstelijnsklachtenbehandeling. Doel is om de eerstelijns aanspreekpunten opnieuw naar de voorgrond te halen, waarbij de ombudsvrouw zich sterker kan focussen op de tweedelijnsdossiers. Om dit nadien intern en extern uit te rollen zal een communicatietraject worden gestart.

Randvoorwaarden:

- toelating bedrijfsdirecteurs om klantenteams te laten deelnemen aan samenwerkingsactiviteiten
- budget voor overleg (bv vergaderruimte)
- ondersteuning Ondernemen en stadsmarketing voor de interne en externe communicatie (digitaal en analoog)

De verschillende bedrijfsbezoeken kennen telkens een grote opkomst. In mei 2018 kregen we uitleg van het klantenteam Stadsbeheer op de locatie in de Havanstraat en vertrokken we van daaruit op bezoek naar een containerpark en leerden we de werking van de sorteerstraatjes kennen in de praktijk. In het najaar was er normaal een bezoek voorzien aan de stadskoketten maar dit is uitgesteld tot februari 2019.

### **3. Beleidsperspectief**

In het rapport bevragingronde Eindevaluatie ombudsfunctie van februari 2016 stelt het college van burgemeester en schepenen dat een iets regelmatig vast overleg de relatie nog beter zou kunnen maken. Hoewel de ombudsvrouw ter beschikking is voor de schepenen wanneer zij vragen hebben bij bepaalde dossiers, wordt van deze mogelijkheid bijna geen gebruik gemaakt. Deze optie blijft uiteraard bestaan.

De ombudsvrouw stelde bij het in werking treden van dit operationeel plan in oktober 2016 aan het college voor om per kwartaal een toelichting te geven, over de beleidsmatig belangrijkste signalen vanuit haar werking. Doel daarbij is dat het college de signalen, waar mogelijk en relevant, om kan zetten in concrete acties voor de stedelijke organisatie. Uiteindelijk is deze structurele toelichting geschrappt. Bilateraal overleg is er wel, bij dossiers met een beleidsmatige context, via het kabinet burgemeester.

### **4. Interne werking**

Alles staat of valt met een goede interne werking van de ombudsdienst. De dienst beleefde in 2014 de vijfde verhuis in haar bestaan. De locatie aan het De Coninckplein ligt centraal in de stad, we hopen dat de dienst hier nu stabiel verankerd is.

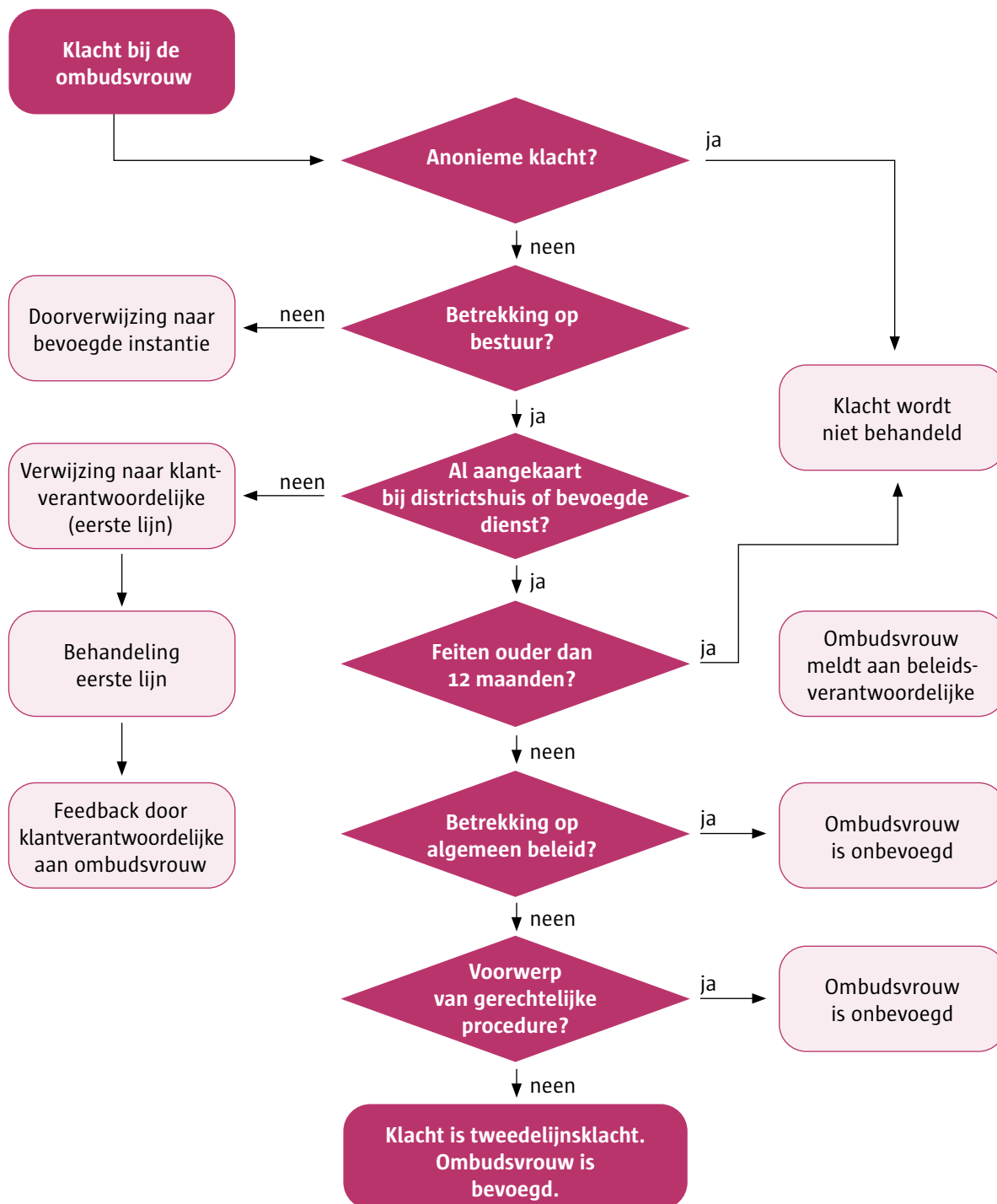
We werken verder aan het welzijn van de medewerkers. De akoestiek en de luchtvochtigheid in het gebouw zijn niet optimaal. Om dit aan te pakken blijft een gezamenlijke actie met de andere bedrijven op deze locatie nodig.

Te ondernemen acties	Met medewerking van	Streefdatum
Kanaal ombudsdienst op <a href="http://www.antwerpen.be">www.antwerpen.be</a>	OS	afgerond
Rapportage directiecomités	Manteam stad - OCMW, directiecomités van alle partners	Vanaf 01/2017
Optimalisatie samenwerking klantenteams	Bedrijfsdirecteurs, coördinatoren klantenmanagement	lopende
Toelichting college van burgemeester en schepenen	CBS	geschrapt
Welzijn op het werk ombudsdienst	CS, PM, SL, BZ	lopende

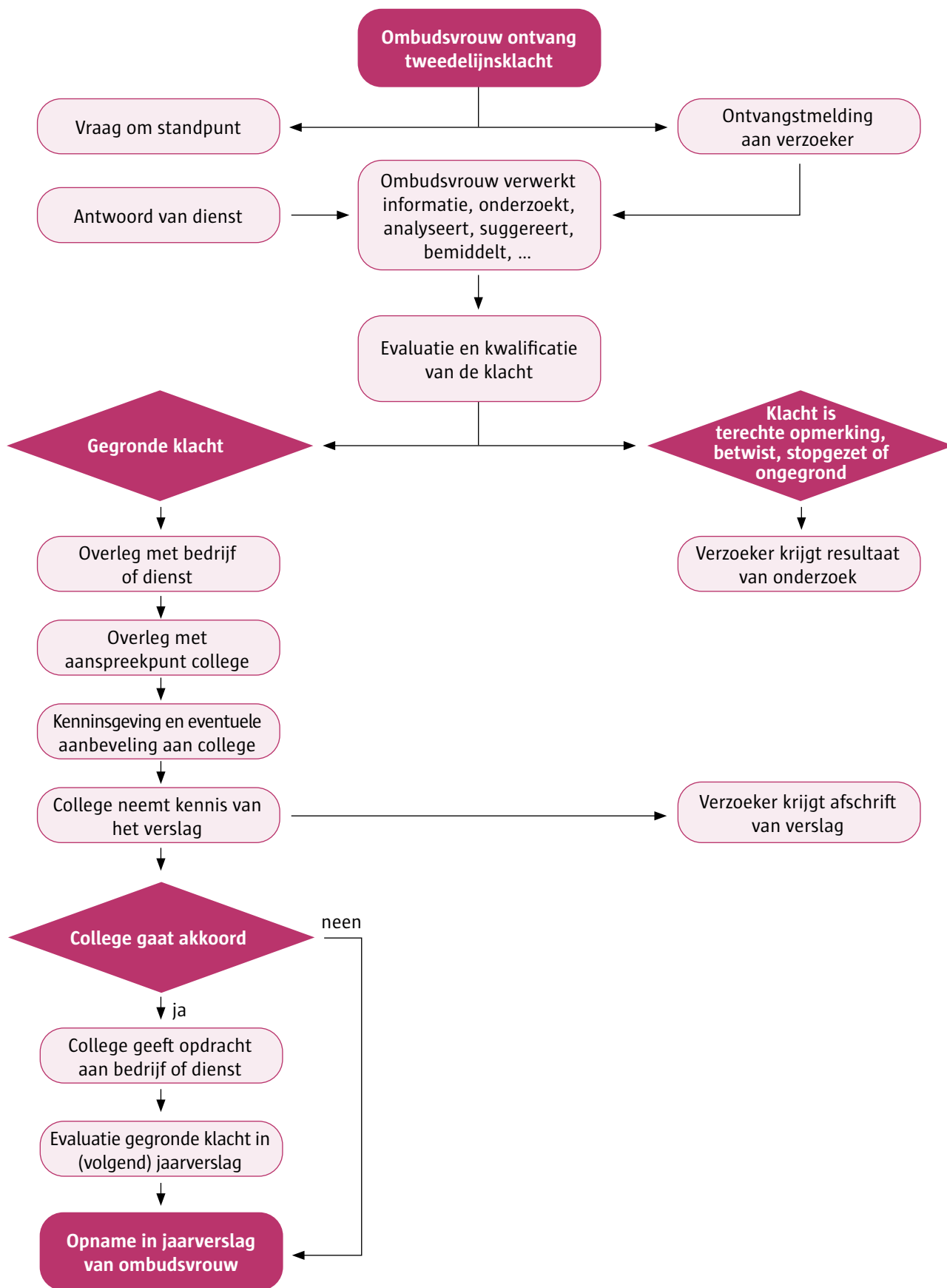
## **BIJLAGE 3 |**

# **WANNEER IS EEN KLACHT ONTVANKELIJK EN HOE WORDT ZE BEHANDELD?**

## Wanneer is een klacht ontvankelijk?



## Hoe worden klachten behandeld?



## **BIJLAGE 4 |** **OMBUDSNORMEN**



# Beoordelingscriteria

## Wet en regelgeving

### 1. Overeenstemming met de regelgeving:

de overheid moet handelen in overeenstemming met de normen en verplichtingen zoals deze door een wettelijke regeling op alle niveaus werden vastgelegd. Het overheidshandelen moet in overeenstemming zijn met de rechtsregels. Wat onwettig is, is onbehoorlijk.

### 2. Specifieke regelgeving:

#### 2.1. Gelijkheidsbeginsel:

gelijke gevallen moeten op een gelijke manier en onpartijdig behandeld worden. Een variant van dit principe is het niet-discriminatiebeginsel. Het gelijkheidsbeginsel verbiedt dat personen die zich in eenzelfde situatie bevinden, op een verschillende manier behandeld worden. Het gelijkheidsbeginsel houdt niet in dat incidentele fouten in andere vergelijkbare gevallen herhaald zouden moeten worden.

#### 2.2. Motiveringsplicht:

de overheid moet haar beslissingen ten aanzien van de burger motiveren door haar argumenten op een afdoende manier toe te lichten en te verduidelijken in een verstaanbare taal. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is ontoereikend. Een bondige motivering volstaat evenwel als ze duidelijk is en op maat van de burger.

#### 2.3. Openbaarheid van bestuur:

de overheid moet haar passieve en actieve informatieverstrekking verzorgen. Als de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien (*passieve informatieverstrekking*). De overheid moet het publiek uit eigen beweging zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt (*actieve informatieverstrekking*). Deze informatie moet correct, volledig, duidelijk, doeltreffend en actueel zijn.

#### 2.4. Deontologie:

de ambtenaar moet integer zijn. Hij moet handelen volgens de deontologische code en/of zijn statuut. Hij heeft een voorbeeldfunctie. Hij mag niet aan machtsafwending of machtsmisbruik doen. Hij mag zich niet laten verleiden tot belangenvermenging. Hij moet onpartijdig zijn.

#### 2.5. Interne klachtenbehandeling:

elke administratie moet in staat zijn om klachten van burgers op een correcte manier te behandelen. Belangrijke aspecten daarbij zijn een redelijke behandelingstermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties. De burger heeft een klachtrecht.

#### 2.6. Respect voor de persoonlijke levenssfeer:

ambtenaren moeten de privacy van de burger respecteren.

## Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

Het gaat hierbij om een verzameling van principes die algemeen aanvaard worden als normenset om het overheidshandelen te beoordelen. Deze criteria gaan verder dan de strikte wettelijkheid. Zij proberen de rechten van de burger tegenover het handelen van de overheid te waarborgen.

### 1. Rechtszekerheidsbeginsel:

de overheid moet duidelijkheid en zekerheid over de rechtsnormen waarborgen. De burger moet duidelijk weten wat zijn rechten en plichten zijn. De burger moet kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.

### 2. Vertrouwensbeginsel:

de overheid moet de door haar gewekte en gerechtvaardigde verwachtingen kunnen inlossen. De burger moet weten wat hij kan verwachten van de overheid, die consequent moet handelen.

### 3. Redelijkheidsbeginsel:

de overheid moet blijk geven van redelijkheid, gevoel voor juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen. Het resultaat van elke beslissing moet redelijk zijn. In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de burger. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zoveel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

### 4. Zorgvuldigheidsbeginsel:

dit is het meest algemene beginsel. Het slaat zowel op het eigen handelen van de overheid, dat plichtsbewust en nauwgezet moet zijn bij de voorbereiding en in het nemen van een besluit, als op de interactie met de burger. Daar moet de overheid vriendelijk en zorgzaam zijn. Elke overheidsdienst dient nauwkeurig te werken, de dossiers deskundig op te volgen, oplossingsgericht te reageren en fouten tijdig te herstellen. Ook bij de uitbesteding van taken aan derden is de dienst verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole.

### 5. Zuinigheidsbeginsel:

zuinigheid verwijst naar voorzichtig financieel beheer, waaronder het verminderen van de kosten door efficiëntere processen en besparingen, zonder dat de kwaliteit van de output of de doelstellingen wordt aangetast. Het beginsel schrijft voor dat de door de overheid ingezette middelen tijdig beschikbaar gesteld worden in de gepaste hoeveelheid en kwaliteit tegen de beste prijs.

### 6. Fair-playbeginsel:

de overheid treedt open en eerlijk op, houdt geen informatie achter of zet de burger niet ongeoorloofd onder druk. Een gebrek aan fair-play kan blijken uit een overdreven traagheid of spoed. Dit abnormaal tempo kan de rechten van de burger bemoeilijken of beknotten.

### 7. Onpartijdigheidsbeginsel:

de overheid of ambtenaar mag niet vooringenomen zijn en zich niet door persoonlijke belangen, voorkeur of genegenheid laten leiden bij zijn oordeel. Een ambtenaar mag niet betrokken zijn bij een beslissing waarbij hijzelf of een van zijn naasten belang heeft of lijkt te hebben.

## **8. Redelijke behandelingstermijn:**

elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijke voorziene termijnen behandeld of anders binnen een redelijke termijn. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijke negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger. Afspraak is dat de diensten een antwoord bezorgen binnen de 28 dagen, nadien volgen drie herinneringen, telkens met een tussenperiode van twee weken. Komt er nadien nog geen antwoord dan wordt de klacht als gegronde klacht voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen.

## **9. Hoorplicht:**

de overheid kan tegen niemand een ernstige maatregel nemen die gegrond is op zijn persoonlijk gedrag en die van aard is om zijn persoonlijke belangen zwaar aan te tasten, zonder dat hij de gelegenheid heeft gehad om op een nuttige wijze zijn standpunt schriftelijk of mondeling aan de overheid bekend te maken. De hoorplicht impliceert dat het bestuur de betrokken burger hoort voor zij haar gemotiveerde eindbeslissing neemt en dat de burger vooraf afdoende kennis heeft van de feiten en van de maatregel die het bestuur van plan is te nemen. De hoorplicht geldt enkel bij overheidsmaatregelen met een individuele strekking. In sommige strikt omliggende gevallen kan afgeweken worden van de hoorplicht: bij vaststaande feiten, hoogdringendheid, enz.

## **Dienstverleningsnormen**

### **1. Correcte bejegening:**

de ambtenaar moet zich fatsoenlijk, hoffelijk, beleefd en hulpvaardig gedragen ten aanzien van de burger.

### **2. Soepelheid:**

de ambtenaar moet zich, indien dit mogelijk is binnen het reglementaire kader, soepel en flexibel opstellen.

### **3. Actieve dienstverlening:**

de burger heeft recht op een goede service. De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om de burger voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient pro-actief te handelen en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden. Elke ambtenaar neemt zijn verantwoordelijkheid en doet niet aan doorschuifgedrag.

### **4. Coördinatie:**

overheidsdiensten, van welk niveau ook, moeten efficiënt met elkaar communiceren en samenwerken.

### **5. Toegankelijkheid en bereikbaarheid:**

een overheidsdienst moet bereikbaar zijn, zowel fysisch, digitaal als telefonisch. De gebouwen moeten vlot toegankelijk zijn. De openingsuren moeten ruim en publieksgericht zijn.

**6. Adequate communicatie:**

de burger mag op zijn brief, e-mail of fax binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten, of minstens een ontvangstmelding. Een ontvangstmelding moet een inhoudelijke opvolging krijgen. De brief moet een contactpersoon vermelden.

**7. Degelijke dossieropvolging:**

de burger mag van de ambtenaar verwachten dat hij zijn dossier goed opvolgt, dat hij de stand van zijn dossier kent en bijhoudt. De burger mag erop vertrouwen dat de ambtenaar de nodige kennis heeft om zijn functie naar behoren uit te voeren. De burger mag erop rekenen dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft.

**8. Consequent gedrag:**

de overheid of de ambtenaar dienen consequent te handelen. Dat wil zeggen dat zij toezien op eenzelfde manier van handelen en informeren in gelijkaardige gevallen. Er dient eenheid van beleid te zijn.

**9. Duurzaamheid:**

bij het geven van advies dient de ambtenaar rekening te houden met de duurzaamheid van de gebruikte materialen, ontwerpen, enz. en hierbij vooruitziendheid aan de dag te leggen.

## **Billijkheid**

Er blijven steeds situaties over waarin vriendelijk, correct en volgens de regels werd gehandeld maar waarbij men met het gevoel blijft zitten dat de uitkomst toch niet goed is. Het gaat altijd om uitzonderingssituaties waar de bestaande regels niet in (konden) voorzien. Billijkheid kan alleen ingeroepen worden in strikt uitzonderlijke situaties en als daardoor geen schade aan derden wordt berokkend.

# BIJLAGE 5 | CIJFERTABELLEN 2019

## Woonplaats verzoekers

Woonplaats	aantal inwoners	aantal dossiers	% dossiers per district	aantal dossiers per 1000 inwoners
<b>Antwerpen</b>	193778	801	39,7	4,1
<b>Antwerpen Centrum</b>	37390	243	12,0	6,5
<b>Antwerpen Kiel</b>	28010	89	4,4	3,2
<b>Antwerpen Linkeroever</b>	16754	90	4,5	5,4
<b>Antwerpen Luchtbal</b>	6931	24	1,2	3,5
<b>Antwerpen Noord</b>	43977	164	8,1	3,7
<b>Antwerpen Zuid</b>	60716	191	9,5	3,1
<b>Berchem</b>	43577	168	8,3	3,9
<b>Berendrecht, Zandvliet, Lillo</b>	9893	18	0,9	1,8
<b>Borgerhout</b>	46018	139	6,9	3,0
<b>Deurne</b>	79627	257	12,7	3,2
<b>Ekeren</b>	27995	66	3,3	2,4
<b>Hoboken</b>	40333	81	4,0	2,0
<b>Merksem</b>	44549	87	4,3	2,0
<b>Wilrijk</b>	41251	106	5,3	2,6
<b>buiten Antwerpen</b>		295	14,6	
<b>som van districten</b>	527021	2018	100	3,8

## Dossiers per maand



2019	aantal dossiers	aantal doorverwijzingen	totaal aantal
januari	130	83	213
februari	178	89	267
maart	251	97	348
april	241	78	319
mei	185	87	272
juni	164	65	229
juli	170	68	238
augustus	150	44	194
september	144	81	225
oktober	157	64	221
november	115	57	172
december	133	66	199
<b>totaal</b>	<b>2018</b>	<b>879</b>	<b>2897</b>

## Overzicht dossiers 2014 - 2019

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
januari	357	168	155	183	189	130
februari	182	135	152	172	151	178
maart	188	144	207	205	184	251
april	226	138	164	136	137	241
mei	183	150	186	196	147	185
juni	230	173	215	216	154	164
juli	196	150	148	141	154	170
augustus	143	163	184	156	126	150
september	184	143	186	165	137	144
oktober	169	180	157	163	174	157
november	159	144	129	139	130	115
december	143	117	137	120	98	133
<b>totaal</b>	<b>2360</b>	<b>1805</b>	<b>2020</b>	<b>1992</b>	<b>1781</b>	<b>2018</b>



## Hoe nemen mensen contact op met de ombudsdienst overzicht 2014 - 2019

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
afspraak	17	11	10	11	37	38
bezoek	294	225	225	206	173	228
brief	58	45	33	22	23	27
telefoon	595	294	341	439	420	535
mail	1032	867	984	840	740	817
e-loket	351	361	421	463	380	350
facebook	9	1	6	10	7	8
fax	4	1	0	1	0	1
twitter	0	0	0	0	1	0
nieuwsbrief						14
<b>totaal</b>	<b>2360</b>	<b>1805</b>	<b>2020</b>	<b>1992</b>	<b>1781</b>	<b>2018</b>



## Top tien thema's dossiers

<b>1</b>	Mobiliteit en Parkeren Antwerpen	bewonersparkeren buiten de Singel	111
<b>2</b>	Loketwerking	producten	101
<b>3</b>	Stadsontwikkeling	GAS-boete parkeren	72
<b>4</b>	Sociale huisvesting	woning - herstel	58
<b>5</b>	Maatschappelijke Veiligheid	overlast	55
<b>6</b>	Stadsbeheer	huisvuil	54
<b>7</b>	Stadsontwikkeling	mobiliteit	53
<b>8</b>	Districtswerking	interventies openbaar domein	52
<b>9</b>	Sociale Dienstverlening	maatschappelijke integratie	48
<b>10</b>	Loketwerking	loketwerking - algemeen	43

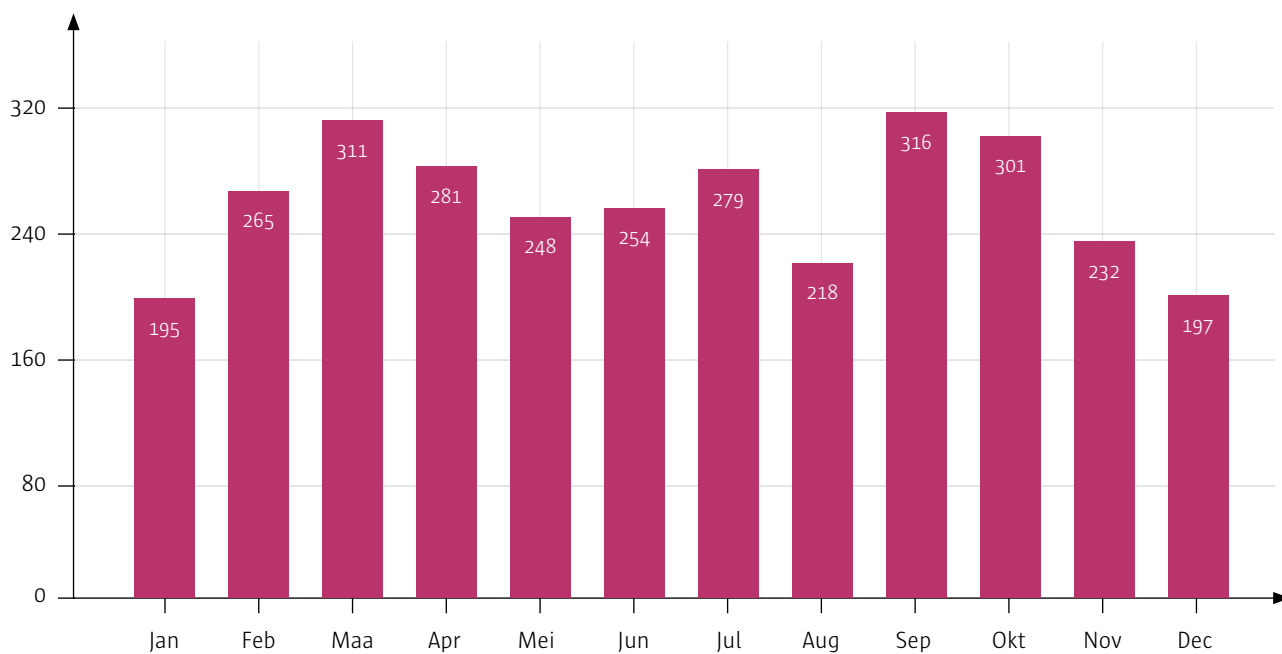
## Top 10 doorverwijzingen

<b>1</b>	Andere ombudsdiensten	197
<b>2</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	92
<b>3</b>	Informatie allerlei	90
<b>4</b>	Juridische organisaties	76
<b>5</b>	Stadsontwikkeling	55
<b>6</b>	Politiezone Antwerpen	45
<b>7</b>	Mobiliteit en Parkeren LEZ	44
<b>8</b>	Vlaamse overheid	34
<b>9</b>	Federale overheid	28
<b>10</b>	Mobiliteit en Parkeren Antwerpen	27

## Overzicht type klachten 2014- 2019

type klacht	2014	2015	2016	2017	2018	2019
tweedelijnsklachten	1580	1085	1178	1163	1076	1142
eerstelijnsklachten	671	656	702	703	598	757
beleid	63	31	34	37	42	47
extern	46	33	106	89	65	72
<b>totaal</b>	<b>2360</b>	<b>1805</b>	<b>2020</b>	<b>1992</b>	<b>1781</b>	<b>2018</b>

## Aantal telefonische oproepen per maand in 2019 via 0800 94 84 3





## Dossiers per bedrijf

2019	eerstelij	tweedelij	beleid	extern	subtotaal	doorverwijzing	aantal
<b>Stadsdienst</b>	<b>478</b>	<b>776</b>			<b>1254</b>	<b>277</b>	<b>1531</b>
Bestuurszaken	5	4			9	9	18
Districtswerking	137	67			204	15	219
Financiën	2	16			18	2	20
Loketwerking	20	171			191	16	207
Maatschappelijke Veiligheid	51	91			142	21	163
Ondernemen en Stadsmarketing	16	39			55	92	147
Personeel en Organisatie	1	6			7	4	11
Sociale Dienstverlening	24	61			85	19	104
Stadsbeheer	120	81			201	25	226
Stadsontwikkeling	81	212			293	55	348
Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving	21	28			49	6	55
Ombudsdienst						13	13
<b>Autonoom bedrijf</b>	<b>201</b>	<b>152</b>			<b>353</b>	<b>82</b>	<b>435</b>
Digipolis	1	1			2		2
Havenbedrijf	2	2			4	1	5
Kinderopvang	1	8			9	2	11
Mobiliteit en Parkeren Antwerpen	152	75			227	27	254
Mobiliteit en Parkeren LEZ	33	48			81	44	125
Stedelijk Onderwijs	7	11			18	4	22
Vastgoed- en Stadsprojecten	5	7			12	4	16
<b>Andere organisaties</b>	<b>78</b>	<b>214</b>			<b>292</b>	<b>71</b>	<b>363</b>
Brandweerzone Antwerpen	3	3			6		6
Politiezone Antwerpen	38	54			92	45	137
Sociaal Verhuurkantoor	2	2			4	3	7
Sociale Huisvesting	23	103			126	11	137
Vzw Atlas		1			1	3	4
Zorgbedrijf	12	51			63	9	72
<b>Beleid</b>			<b>47</b>		<b>47</b>	<b>24</b>	<b>71</b>
<b>extern</b>				<b>72</b>	<b>72</b>	<b>425</b>	<b>497</b>
<b>totaal</b>	<b>757</b>	<b>1142</b>	<b>47</b>	<b>72</b>	<b>2018</b>	<b>879</b>	<b>2897</b>

## Kwalificatie dossiers

2019	kwalificatie	aantal	%
tweedelijndossiers	betwist	52	2,6
tweedelijndossiers	eerstelijndossiers	7	0,3
tweedelijndossiers	gegrond	8	0,4
tweedelijndossiers	gegrond maar gecorrigeerd	11	0,5
tweedelijndossiers	onbeslist	372	18,4
tweedelijndossiers	onbevoegd	19	0,9
tweedelijndossiers	ongeground	132	6,5
tweedelijndossiers	stopgezet	17	0,8
tweedelijndossiers	terechte opmerking	524	26,0
eerstelijndossiers	eerstelijndossiers	757	37,5
beleidsdossiers	onbevoegd	47	2,3
externe dossiers	extern	72	3,6
<b>totaal</b>		<b>2018</b>	<b>100</b>



## Ombudsnormen

Ombudsnormen	geen schending	geen uitspraak	schending	totaal
<b>Algemene beginselen van behoorlijk bestuur</b>	<b>78</b>	<b>22</b>	<b>111</b>	<b>211</b>
fair-playbeginsel	1		9	10
hoorplicht	3		1	4
onpartijdigheidsbeginsel	1			1
rechtszekerheidsbeginsel	7	5	15	27
redelijke behandelingstermijn	25	3	34	62
redelijkheidsbeginsel	3	3	4	10
vertrouwensbeginsel	3	3	7	13
zorgvuldigheidsbeginsel	35	8	41	84
billijkheid	1		3	4
<b>Dienstverleningsnormen</b>	<b>304</b>	<b>68</b>	<b>236</b>	<b>608</b>
actieve dienstverlening	144	10	49	203
adequate communicatie	41	18	114	173
coördinatie	11		13	24
correcte bejegening	11	22	9	42
degelijke dossieropvolging	75	16	28	119
duurzaamheid	1		1	2
soepelheid	11		8	19
toegankelijkheid en bereikbaarheid	10	2	14	26
<b>Wet en regelgeving</b>	<b>140</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>165</b>
deontologie		1		1
gelijkheidsbeginsel	11			11
interne klachtenbehandeling	13		6	19
motiveringsplicht	3			3
openbaarheid van bestuur	8		1	9
overeenstemming met de regelgeving	102	4	1	107
respect voor de persoonlijke levenssfeer	3	2	10	15
<b>Totaal</b>	<b>523</b>	<b>97</b>	<b>368</b>	<b>988</b>



## Kwalificatie dossiers per organisatie

2019	gegrond	gegrond maar gecorrigeerd	terechte opmerking	betwist	ongegrond	stopgezet	eerstelij	onbevoegd	extern	onbeslist	aantal
<b>Stadsdienst</b>	8	9	354	33	82	13	483	10		262	1254
Bestuurszaken			1		1		5			2	9
Districtswerking			39		3	2	139	4		17	204
Financiën			7	1	5		2			3	18
Loketwerking	3	7	62	11	17	4	21	1		65	191
Maatschappelijke Veiligheid	2		60	3	6		51			20	142
Ondernemen en Stadsmarketing			15	2	7	3	16			12	55
Personeel en Organisatie			2	1			1			3	7
Sociale Dienstverlening			23	6	12	2	24	2		16	85
Stadsbeheer		1	43	1	7		120			29	201
Stadsontwikkeling	2	1	94	5	22	1	83	2		83	293
Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving	1		8	3	2	1	21	1		12	49
<b>Autonoom bedrijf</b>			71	4	20	2	203	2		51	353
Digipolis							1			1	2
Havenbedrijf			1		1		2				4
Kinderopvang			5				2			2	9
Mobiliteit en Parkeren Antwerpen			43		8		153	1		22	227
Mobiliteit en Parkeren LEZ			16	3	9	1	33			19	81
Stedelijk Onderwijs			3	1	1	1	7	1		4	18
Vastgoed- en Stadsprojecten			3		1		5			3	12
<b>Andere organisaties</b>		2	99	15	30	2	78	7		59	292
Brandweerzone Antwerpen							3			3	6
Politiezone Antwerpen		1	22	11	4	1	38	3		12	92
Sociaal Verhuurkantoor			1		1		2				4
Sociale Huisvesting			48	4	24	1	23	1		25	126
Vzw Atlas			1								1
Zorgbedrijf		1	27		1		12	3		19	63
<b>Beleid</b>								47			47
<b>Extern</b>									72		72
<b>Totaal</b>	8	11	524	52	132	17	764	66	72	372	2018

## **BIJLAGE 6 |** **CIJFERS PER ORGANISATIE**

## 1. Stadsdiensten

	Eerstelijns	Tweedelijns	Eindtotaal
<b>Stadsdiensten</b>	<b>478</b>	<b>776</b>	<b>1254</b>
<b>Bestuurszaken</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
bestuur en beleid		2	2
juridische zaken	5	2	7
<b>Districtswerking</b>	<b>137</b>	<b>67</b>	<b>204</b>
communicatie	1	2	3
districtswerking	5	5	10
heraanleg	23	9	32
interventies	34	17	51
riolering	2	2	4
signalisatie en infrastructuur	13	5	18
straatbeeld	18	10	28
straatbeeld - groen	14	5	19
straatmeubilair	25	7	32
verkeer - mobiliteit	2	5	7
<b>Financiën</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>18</b>
belastingen	1	8	9
betaling		2	2
facturen		5	5
takelbelasting	1	1	2
<b>Loketwerking</b>	<b>20</b>	<b>171</b>	<b>191</b>
communicatie	2	3	5
loketwerking	6	37	43
loketwerking - vreemdelingenzaken	2	39	41
producten	9	91	100
verkiezingen	1	1	2

	Eerstelij	Tweedelij	Eindtotaal
<b>Maatschappelijke Veiligheid</b>	<b>51</b>	<b>91</b>	<b>142</b>
bestuurlijke handhaving	14	16	30
bevolkingszorg		3	3
bouwtoezicht	7	12	19
communicatie		1	1
overlast	17	34	51
personeel		1	1
stadstoezicht	13	24	37
<b>Ondernemen en Stadsmarketing</b>	<b>16</b>	<b>39</b>	<b>55</b>
andere		1	1
bedrijvenloket	5	10	15
communicatie	2	3	5
evenementen	4	7	11
stedelijk contactcenter	2	11	13
toerisme		3	3
website	3	4	7
<b>Personeel en Organisatie</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
info+		1	1
personeel	1	4	5
sociaal secretariaat		1	1
<b>Sociale Dienstverlening</b>	<b>24</b>	<b>61</b>	<b>85</b>
communicatie		3	3
personeel		1	1
stadsmakers	2	2	4
welzijn	5	3	8
wonen	3	7	10
OCMW activering en sociale innovatie		6	6
OCMW maatschappelijke integratie	12	36	48
OCMW personeel	1	3	4
OCMW raadscommissie	1		1

	Eerstelij	Tweedelij	Eindtotaal
<b>Stadsbeheer</b>	<b>120</b>	<b>81</b>	<b>201</b>
begraafplaatsen	2	1	3
containerparken	9	8	17
evenementen		1	1
huisvuil	34	20	54
huisvuilkalender	3	3	6
huisvuilophaling	16	15	31
parken	1	2	3
personeel	5	1	6
andere	7	5	12
straatbeeld - graffiti	1		1
straatbeeld - groen	16	11	27
straatbeeld - vegen	17	4	21
straatbeeld - zwerfvuil	2	2	4
straatbeeld -sluikstort	7	8	15
<b>Stadsontwikkeling</b>	<b>81</b>	<b>212</b>	<b>293</b>
communicatie	3	8	11
fietsen	1	1	2
gasboete - parkeren	5	67	72
milieu		1	1
mobiliteit	23	26	49
omgevingsloket	5	30	35
parkeerverbodsborden	9	32	41
parkeerzones	7	2	9
signalisatie	18	14	32
velo	3	16	19
vergunningen	4	9	13
wegenwerken	1	2	3
werfsignalisatie	1	3	4
werken noorderlijn	1	1	2

	Eerstelij	Tweedelij	Eindtotaal
<b>Talentontwikkeling en Vrijetijdsbeleving</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>49</b>
bibliotheek	5	6	11
culturele centra	1		1
cultuuraanbod		1	1
jeugd		2	2
kinderopvang	1	1	2
musea	2	2	4
onderwijs	1	1	2
sport	11	15	26

## 2. Autonome bedrijven

<b>Autonome bedrijven</b>	<b>201</b>	<b>152</b>	<b>353</b>
<b>Digipolis</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
informatica	1	1	2

<b>Havenbedrijf</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
communicatie		2	2
dienstverlening	2		2

<b>Kinderopvang</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
stedelijke kinderdagverblijven	1	8	9

<b>Mobiliteit en Parkeren Antwerpen</b>	<b>152</b>	<b>75</b>	<b>227</b>
betaalparking	2	3	5
betalend parkeren		2	2
bewoners	7	12	19
bewonersparkeren binnen de Singel	16	2	18
bewonersparkeren buiten de Singel	95	15	110
communicatie	6	2	8
parkeerautomaat	13	9	22
parkeernietjes		2	2
parkeerretributie	7	27	34
parkeertarieven	6	1	7

	Eerstelijns	Tweedelijns	Eindtotaal
<b>Mobiliteit en Parkeren LEZ</b>	<b>33</b>	<b>48</b>	<b>81</b>
dagticket	1	2	3
euronorm	2	3	5
aangetekende zending	1	7	8
beslissing bezwaar	3	6	9
bezwaar	2	10	12
boete	4	3	7
communicatie	5	3	8
registratie	8	9	17
signalisatie	2	1	3
toegang	5	4	9
<b>Stedelijk Onderwijs</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>18</b>
basisonderwijs		1	1
deeltijds onderwijs	3		3
onderwijs		1	1
personeel		1	1
schoolgebouwen	3	4	7
secundair onderwijs		2	2
volwassen onderwijs	1	2	3
<b>Vastgoed- en Stadsprojecten</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>12</b>
andere	1	1	2
bouw		2	2
stadsprojecten	4		4
vastgoed		4	4

### 3. Andere organisaties Groep Antwerpen

	Eerstelij	Tweedelij	Eindtotaal
<b>Andere Organisaties Groep Antwerpen</b>	<b>78</b>	<b>214</b>	<b>292</b>
<b>Brandweerzone Antwerpen</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
andere	3	1	4
facturen		2	2
<b>Politiezone Antwerpen</b>	<b>38</b>	<b>54</b>	<b>92</b>
horeca		2	2
onthaal	1	1	2
optreden personeel	14	21	35
politie - andere	3	4	7
politiewerking	10	14	24
samenlevingsproblemen	3	8	11
verkeer	7	4	11
<b>Sociaal Verhuurkantoor</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
huurdersprobleem	1	2	3
woning	1		1
<b>Sociale Huisvesting</b>	<b>23</b>	<b>103</b>	<b>126</b>
andere	5	5	10
communicatie	1	9	10
huur	3	17	20
samenlevingsproblemen	3	12	15
wachtl	3	11	14
woning	8	49	57
<b>Vzw Atlas</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
vzw Atlas		1	1
<b>Zorgbedrijf</b>	<b>12</b>	<b>51</b>	<b>63</b>
dienstcentra	1	5	6
minder mobiele centrale		1	1
personeel	2	3	5
serviceflats	7	16	23
thuiszorgdiensten		3	3
woonzorgcentra	2	23	25



## 4. Sociale Huisvestingsmaatschappijen

	Eerstelijns	Tweedelijns	Eindtotaal
<b>ABC Woningen</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>22</b>
andere	1		1
communicatie		2	2
huur		6	6
samenlevingsproblemen	1		1
wachtlIJst	1	2	3
woning	1	8	9
<b>De Ideale Woning</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>16</b>
ander			1
communicatie		2	2
huur	1		1
samenlevingsproblemen		2	2
wachtlIJst		3	3
woning	3	5	8
<b>Woonhaven Antwerpen</b>	<b>15</b>	<b>73</b>	<b>88</b>
andere	4	5	9
communicatie	1	5	6
huur	2	11	13
samenlevingsproblemen	2	10	12
wachtlIJst	2	6	8
woning	4	36	40

## 5. Beleid

	Eindtotaal
<b>Districtsbestuur</b>	
<b>Districtscollege Berchem</b>	<b>1</b>
verkeer - mobiliteit	1
<b>Districtscollege Borgerhout</b>	<b>1</b>
straatmeubilair	1
<b>Districtscollege Deurne</b>	<b>3</b>
districtswerking	1
interventies	1
riolering	1
<b>Districtscollege Ekeren</b>	<b>1</b>
districtswerking	1
<b>Districtscollege Wilrijk</b>	<b>1</b>
verkeer-mobiliteit	1
<b>Stadsbestuur</b>	
<b>Kabinet Burgemeester</b>	<b>6</b>
andere	1
bestuurlijke handhaving	1
evenementen	1
optreden personeel	1
overlast	1
politiewerking	1
<b>Kabinet Schepen voor cultuur</b>	<b>2</b>
overlast	1
loketten	1

	Eindtotaal
<b>Kabinet Schepen voor economie</b>	<b>3</b>
bestuur en beleid	1
communicatie	1
toerisme	1
<b>Kabinet Schepen voor financiën, mobiliteit</b>	<b>13</b>
bewonersparkeren binnen de Singel	1
bewonersparkeren buiten de Singel	1
euronorm	1
heraanleg	2
mobiliteit	4
parkeerautomaat	2
parkeerzones	1
signalisatie	1
<b>Kabinet Schepen voor haven, stadsontwikkeling</b>	<b>3</b>
dienstverlening	1
vergunningen	1
werfsignalisatie	1
<b>Kabinet Schepen voor sociale zaken, leefmilieukeling</b>	<b>6</b>
euronorm	3
LEZ aangetekende zending	1
LEZ toegang	2
<b>Kabinet Schepen voor stads- en buurtonderhoudlieukeling</b>	<b>4</b>
huisvuilophaling	2
overlast	2

## 6. Externe organisaties

	Totaal
	72
Agentschap Wegen en Verkeer	12
De Lijn	4
De Vlaamse Waterweg	1
Federale Ombudsdienst	13
Fluvius	2
Gouverneur van de provincie Antwerpen	1
Informatie algemeen	3
Ombudsdienst Energie	2
Ombudsdienst telecommunicatie	1
Ombudsdienst voor Consumenten	3
Ombudsdienst voor de postsector	4
Ombudsdienst voor de treinreizigers	3
Sociale Huisvesting	1
Vlaamse Ombudsdienst	3
Water-link	19

# BIJLAGE 7 | CIJFERS PER DISTRICT

	Eerstelijns	Tweedelijns	Eindtotaal
<b>District Antwerpen</b>	<b>69</b>	<b>21</b>	<b>90</b>
communicatie		1	1
districtswerking	2		2
heraanleg	11	2	13
interventies	14	5	19
riolering	1		1
signalisatie en infrastructuur	8	2	10
straatbeeld	11	4	15
straatbeeld - groen	10	1	11
straatbeeld - openbare toiletten	1		1
straatmeubilair	10	3	13
verkeer - mobiliteit	1	3	4
<b>District Berchem</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>22</b>
districtswerking	1	1	2
heraanleg	5	1	6
interventies	5	2	7
signalisatie en infrastructuur	2	1	3
straatbeeld	2		2
straatmeubilair	2		2
<b>District Berendrecht, Zandvliet, Lillo</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
heraanleg	1		1
straatbeeld		1	1
<b>District Borgerhout</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>14</b>
heraanleg	1	1	2
interventies		4	4
signalisatie en infrastructuur	1	1	2
straatbeeld	2	2	4
straatbeeld - groen		1	1
straatmeubilair	1		1

	Eerstelijns	Tweedelijns	Eindtotaal
<b>District Deurne</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>26</b>
districtswerking		1	1
heraanleg	2	2	4
interventies	6	2	8
straatbeeld		3	3
straatbeeld - groen	1	1	2
straatmeubilair	6	2	8
<b>District Ekeren</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>11</b>
districtswerking	1	1	2
heraanleg	2	1	3
interventies	2		2
riolering		1	1
straatbeeld	1		1
straatbeeld - groen		2	2
<b>District Hoboken</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
districtswerking	1		1
heraanleg	1		1
interventies		2	2
straatbeeld	1		1
straatmeubilair	1		1
verkeer - mobiliteit		1	1
<b>District Merksem</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
communicatie		1	1
districtswerking		2	2
signalisatie en infrastructuur	2		2
straatbeeld - groen	2		2
straatmeubilair	1		1
verkeer - mobiliteit		1	1



	Eerstelijns	Tweedelijns	Eindtotaal
<b>District Wilrijk</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>23</b>
communicatie	1		1
heraanleg		2	2
interventies	7	2	9
riolering	1	1	2
signalisatie en infrastructuur		1	1
straatbeeld - groen	1		1
straatmeubilair	4	2	6
verkeer - mobiliteit	1		1

# **BIJLAGE 8 |** **KENNIS EN CONTACT**

## Vraagstelling

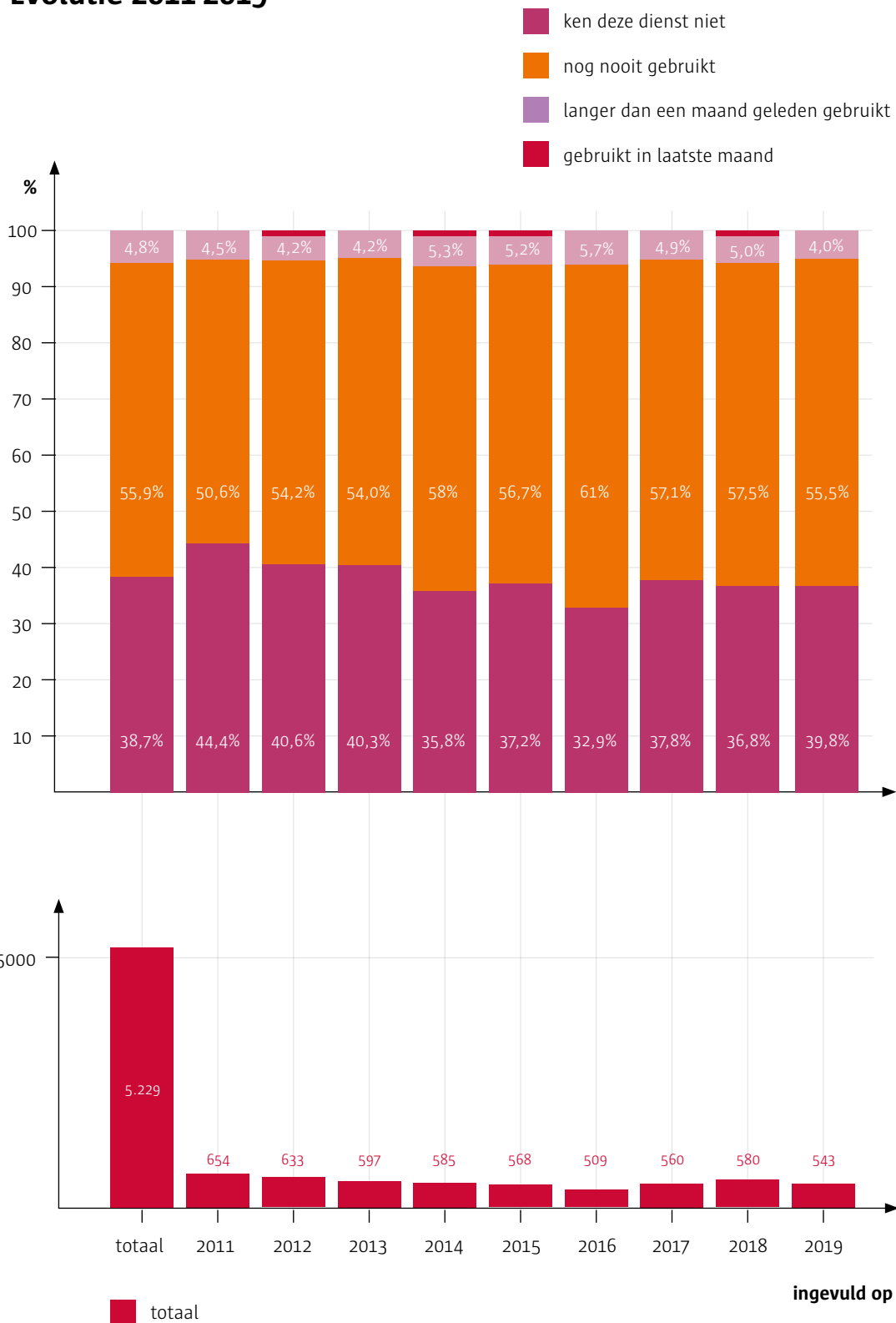
Duid aan of u de volgende diensten in **de laatste maand gebruikt** hebt.

*Duid slechts één antwoord per lijn aan.*

	<b>Ik ken deze dienst niet</b>	<b>Ken ik, maar ik heb deze dienst nog nooit gebruikt</b>	<b>Het is langer dan een maand geleden dat ik deze dienst gebruikt heb</b>	<b>Ik gebruikte deze dienst in de laatste maand</b>
Stedelijk contactcenter 03 22 11 333	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blauwe Lijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ombudsvrouw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De Sluikstortlijn 0800 93511	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Telefonisch</b> aanvragen van documenten bij de stad zoals adreswijziging, woonbewijs, visvergunning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>e-loket, het elektronisch</b> aanvragen van documenten bij de stad zoals adreswijziging, afvalstickers, speelstraten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Evolutie

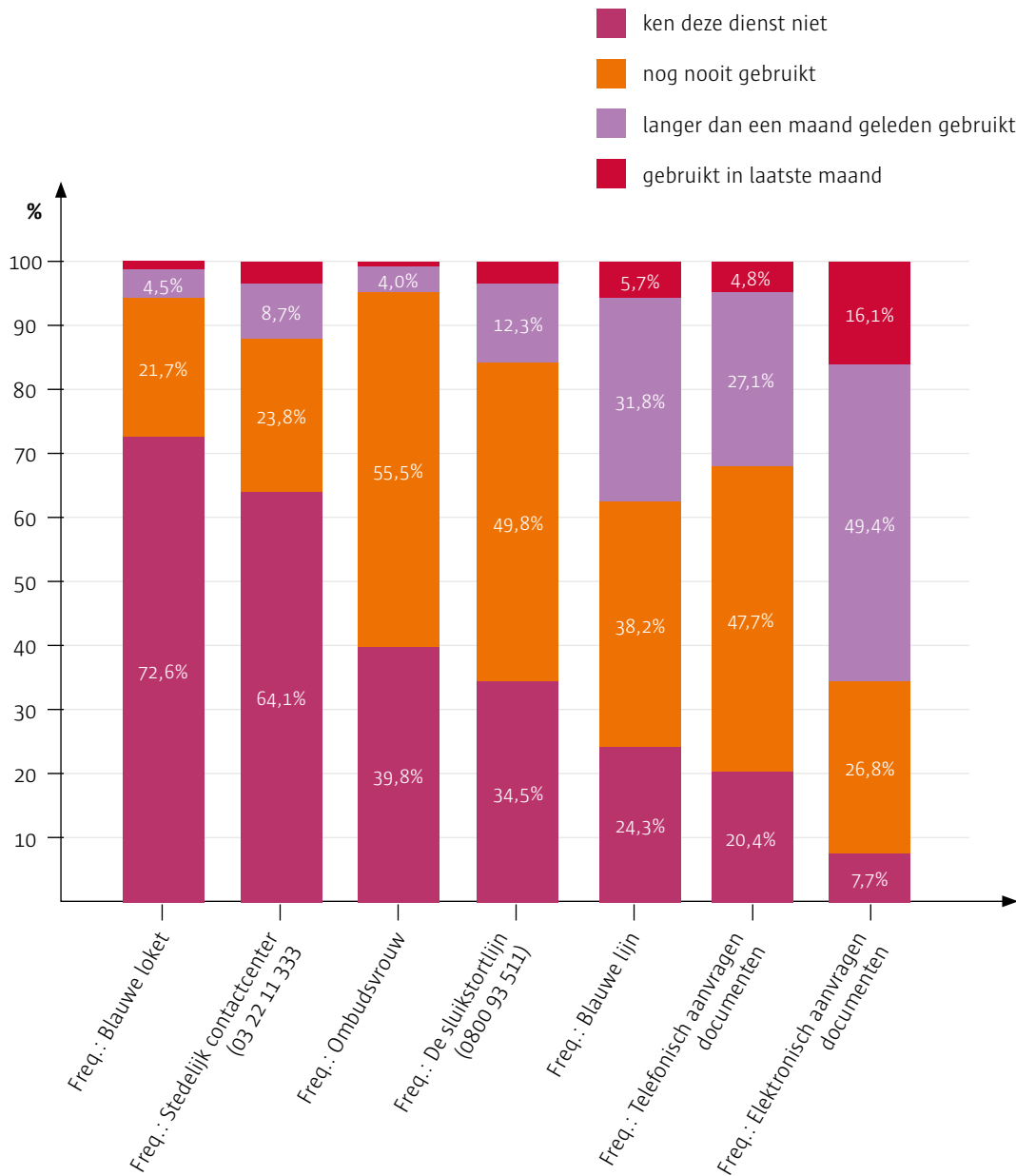
## Evolutie 2011-2019



In vergelijking met 2011 zien we dat sinds 2014 de bekendheid van de ombudsvrouw bij de respondenten varieerde tussen de 62% en 67%.

# Kennis en gebruik verschillende diensten

## Kennis en gebruik diensten - 2019



**BIJLAGE 9 |**  
VERGELIJKING KLANTENBESTAND  
OMBUDSDIENST 2019  
MET BEVOLKING

## Klantenbestand

- In totaal ging het om 1958 klantencontacten
- De verdeling over de provincies is als volgt:

Provincie	Aantal klantenrecords
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	5
Provincie Waals-Brabant	5
Provincie Vlaams-Brabant	12
Provincie Antwerpen	1843
Antwerpen	1683
Provincie Limburg	3
Provincie Luik	4
Provincie Henegouwen	1
Provincie Luxemburg	1
Provincie West-Vlaanderen	13
Provincie Oost-Vlaanderen	27
Buitenland/niet-herkende postcode	20
Ontbrekende postcode	24

- In totaal ging het om 1958 klantencontacten
- De verdeling over de provincies is als volgt:

## Frequentie contacten

Voor de records met een rijksregisternummer kunnen we nagegaan of ze meerdere keren voorkomen in het bestand en kunnen we bekijken hoe vaak een klant de ombudsdienst gecontacteerd heeft.

Aantal contacten voor klanten met RR-nummer	
1 keer	1186
2 keer	93
3 keer	16
4 keer	5
5 keer	3
6 keer	0
7 keer	0
8 keer	1



# Vergelijking bevolking

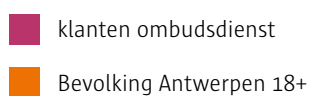
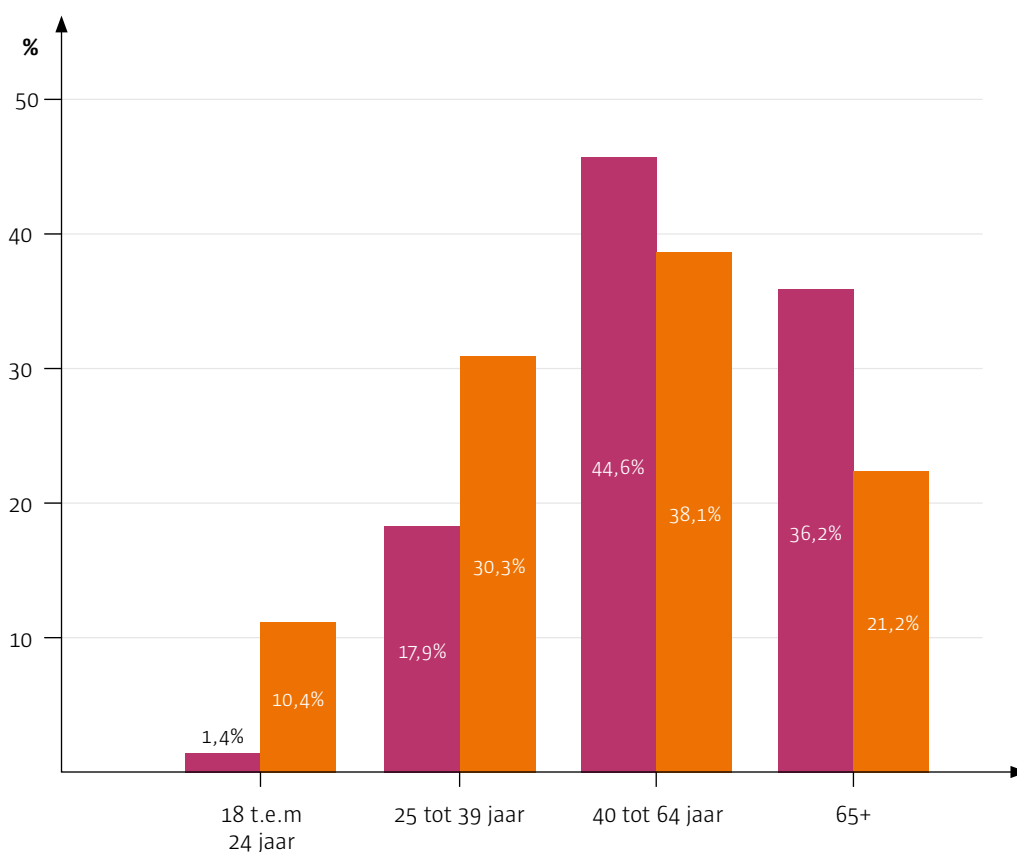
## Startpunt vergelijking

De 1348 klantenrecords met rijksregisternummer gekoppeld aan een Antwerpse postcode hebben betrekking op 1203 unieke klanten waarvan we 1164 kunnen linken aan het huidige bevolkingsbestand en dus bijkomende achtergrondinfo over kunnen opzoeken.

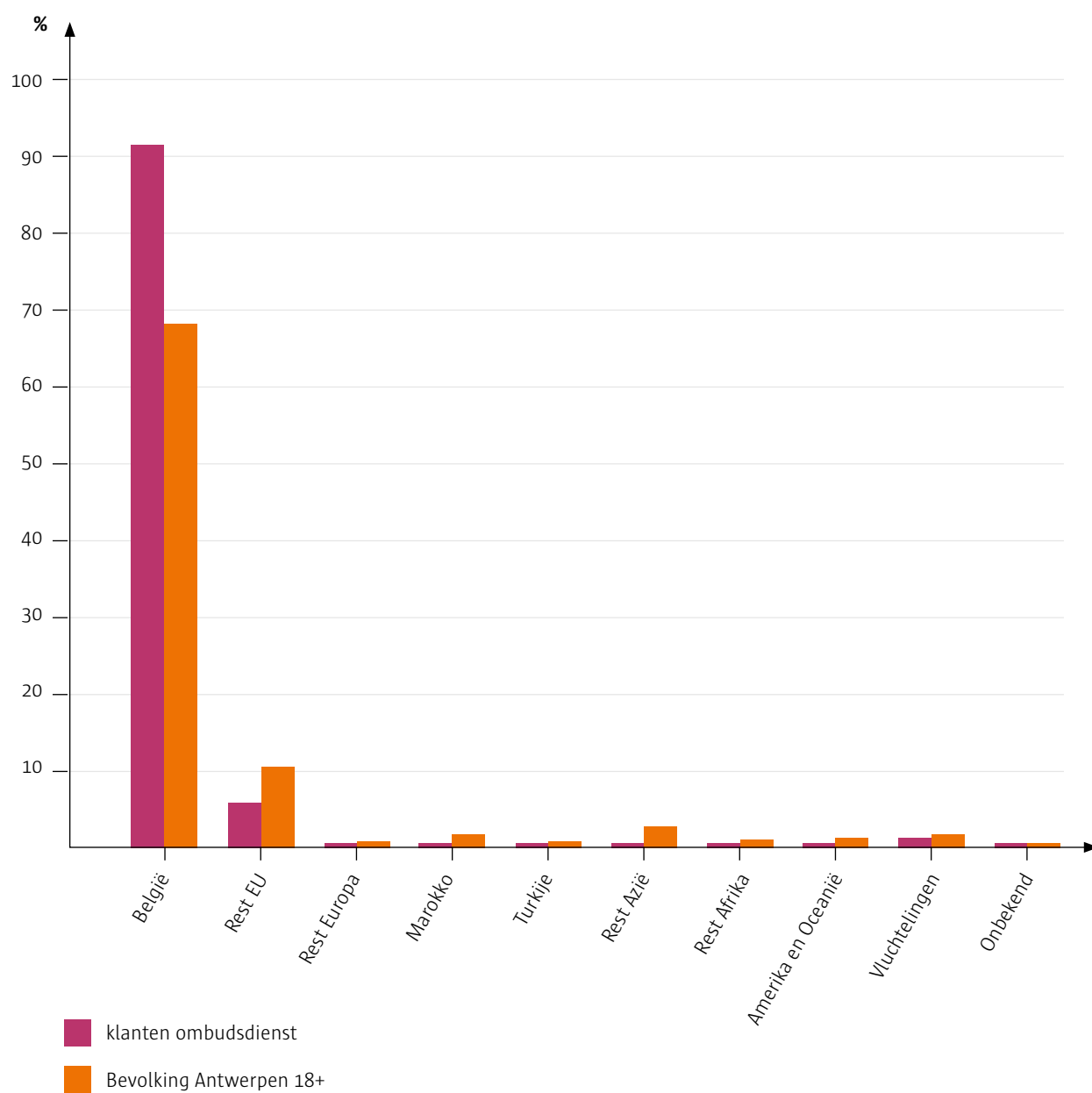
De hierna gerapporteerde cijfers hebben dus betrekking op 1164 unieke Antwerpenaars die in de loop van 2019 contact hadden met de ombudsdienst.

Al die klanten zijn minstens 18 jaar oud en we maken dan ook de vergelijking met de samenstelling van de Antwerpse bevolking ouder dan 18.

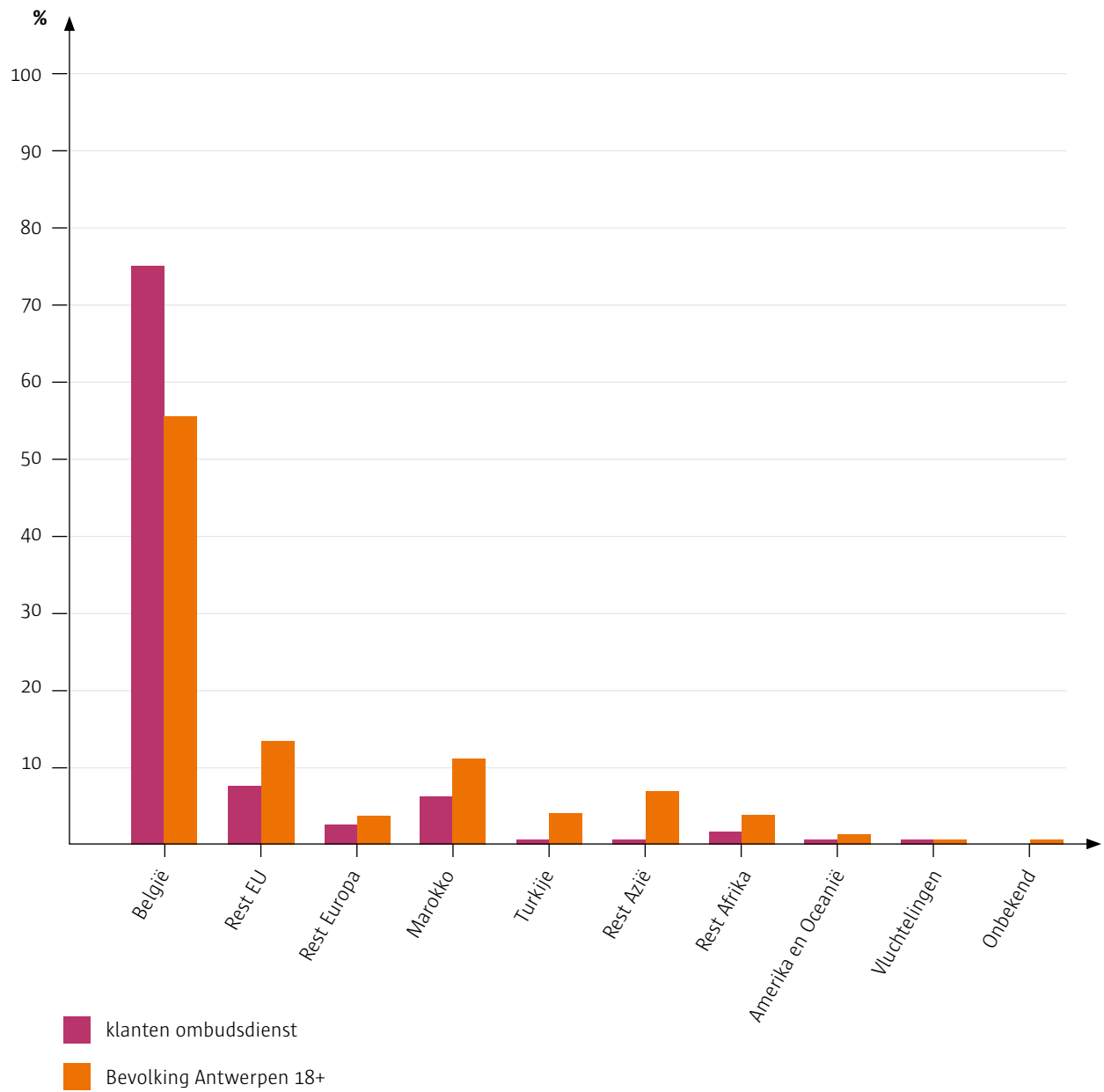
### LEEFTIJD



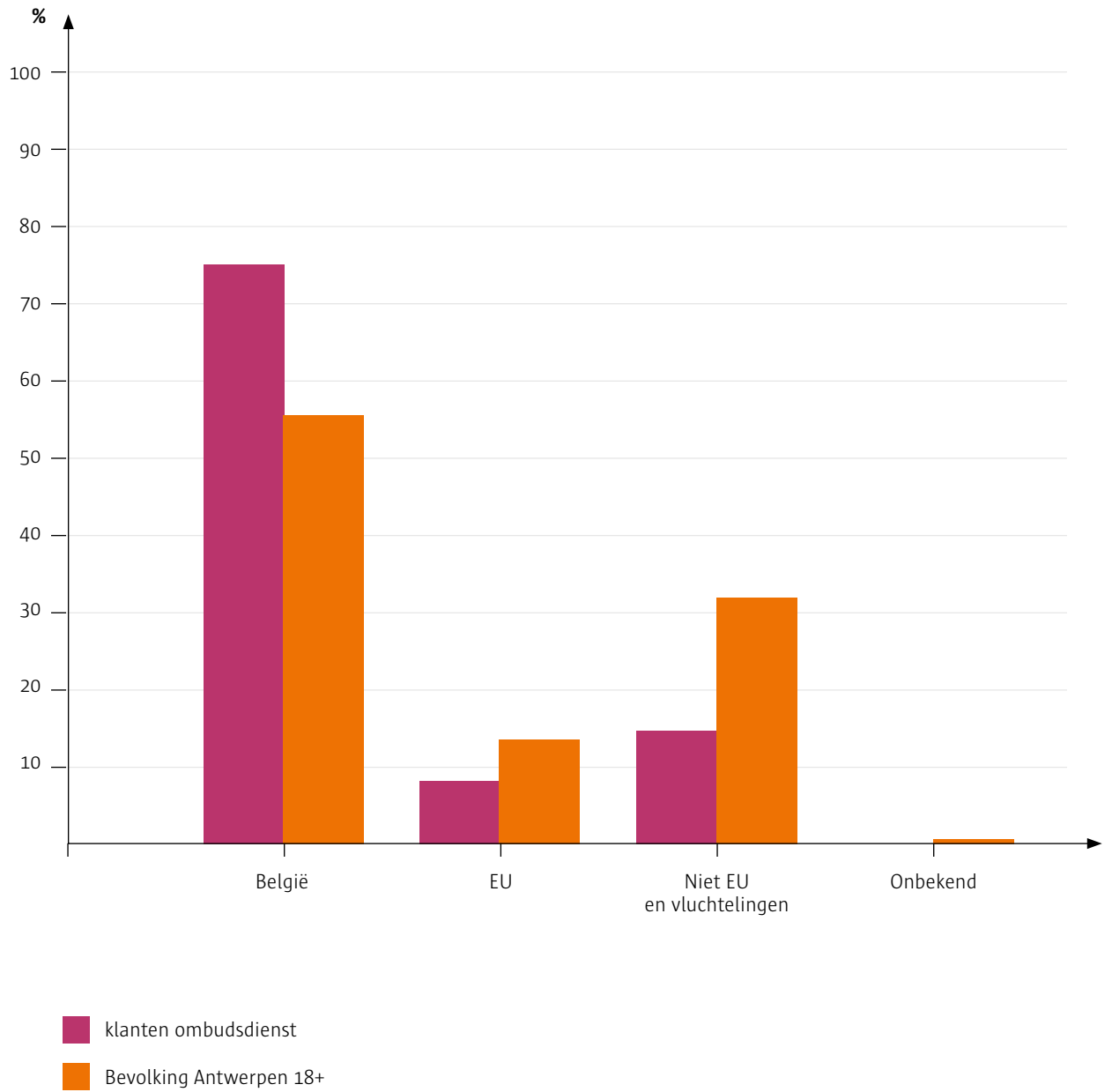
## NATIONALITEIT



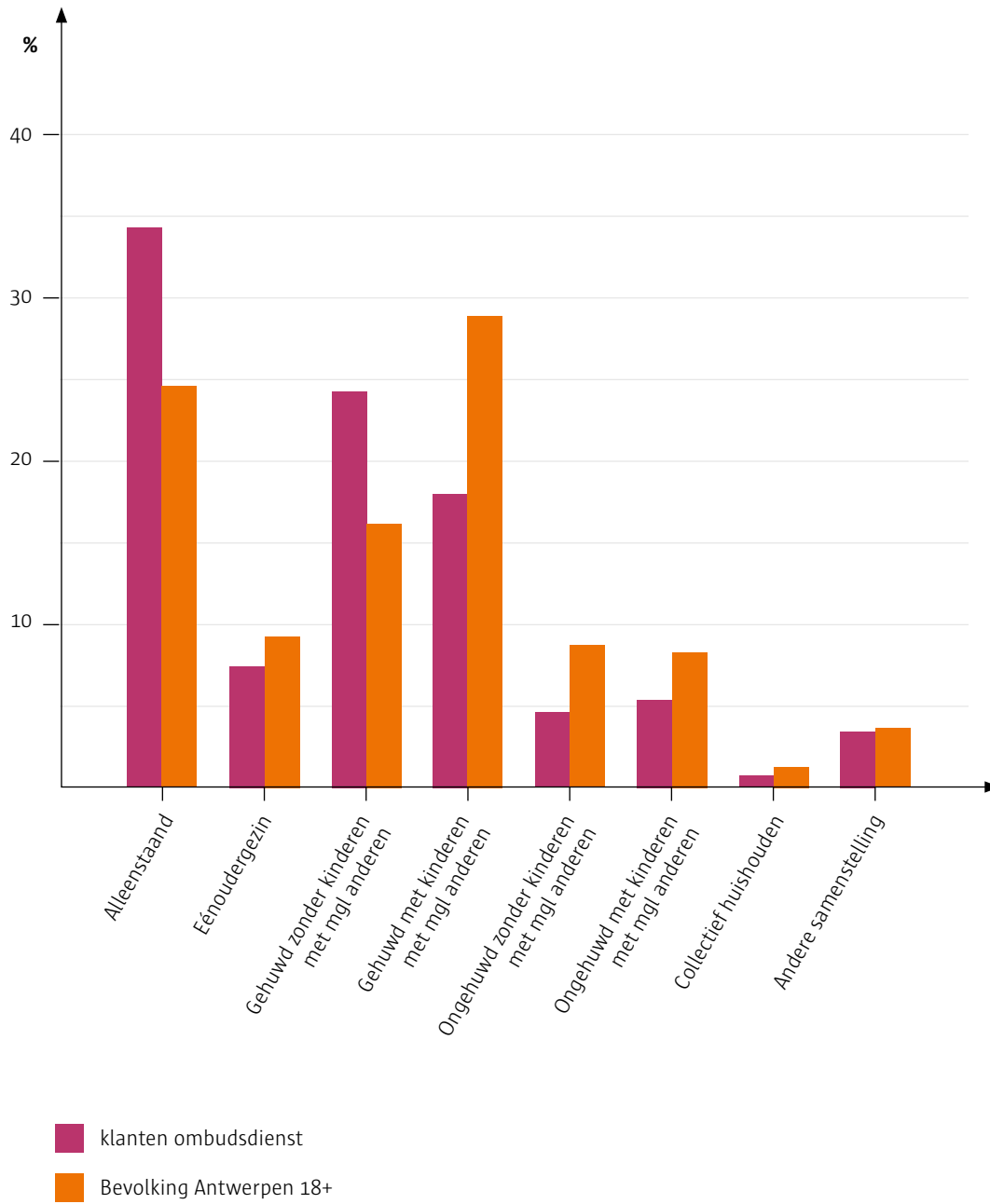
## HERKOMST (t.e.m. tweede generatie)



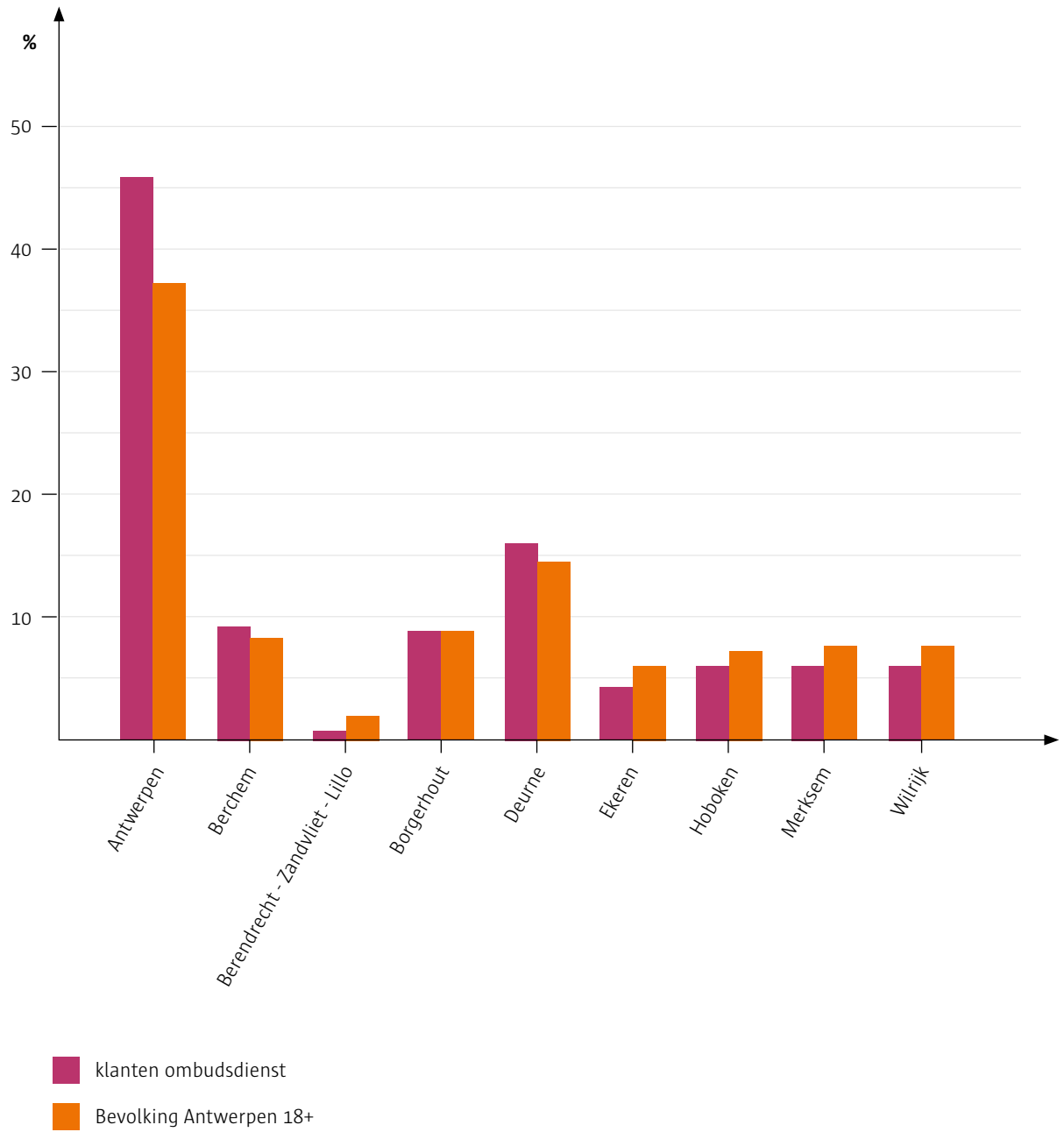
## HERKOMST (ouders meegerekend)



## GEZINSTYPE



## DISTRICT



# BIJLAGE 10 |

## GEGRONDE KLACHTEN

98	<b>ATLAS</b>
98	Integratie en inburgering
99	<b>DISTRICT DEURNE</b>
99	Omheining weggenomen
100	<b>MAATSCHAPPELIJKE VEILIGHEID</b>
100	Fiets onterecht meegenomen
102	<b>ONDERNEMEN EN STADSMARKETING</b>
102	Afspraak stadsloket loopt mis
103	Online aanvraag rijbewijs geldig of niet?
104	Afspraak nodig bij defecte chip identiteitskaart
106	Geen antwoord op vraag naar erfrechtzoekling
108	Vergoeding voor defecte chip identiteitskaart
110	Foute gezinssamenstelling bij inschrijving op nieuw adres
111	Lang wachten op documenten
112	<b>POLITIEZONE ANTWERPEN</b>
112	Moto's geparkeerd op woonerf
113	<b>STADSBEHEER</b>
113	Insulinespuiten als sluikstort
115	<b>STADSONTWIKKELING</b>
115	Respecteren privacy bij melding
116	Lang wachten op parkeerplaats persoon met een handicap
117	Installatie videobewaking in voetgangerszone
119	<b>TALENTONTWIKKELING EN VRIJETIJDSEBELEVING</b>
119	Moeilijke communicatie met medewerker museum

120	<b>VESPA AG</b>
120	Geluidsoverlast ventilatieschouwen kinderdagverblijf
122	<b>ZORGBEDRIJF ANTWERPEN</b>
122	Lang wachten op antwoord
123	Onterechte toegang serviceflat
125	<b>MEERDERE ORGANISATIES</b>
125	Sluikstort onder toezicht camera
127	Lang wachten op onbewoonbaarheidsattest
130	Opladen sorteerpas in dienstencentrum
131	Onterechte takeling en administratieve rompslomp
133	Bewonersvergunning nieuwe parkeerzone
135	Werfsignalisatie vergt technische tekening
137	Dienst omgevingsvergunningen moeilijk bereikbaar
139	Mailadres nodig bij digitale aanvraag parkeerverbod
141	Stalplaats elektrische scooter en oplaadmogelijkheid



<b>Bedrijf</b>	Atlas integratie en inburgering	
<b>Dossier</b>	18.11.123080	Openbaarheid van bestuur
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_10106	
<b>Ombudsnorm</b>	redelijke behandelingstermijn	schending

## Probleem

De heer S. is student overheidsmanagement en wil een analyse maken van Atlas, Integratie & Inburgering Antwerpen als organisatie. Daarvoor heeft hij toegang nodig tot een aantal documenten: de begroting of uittreksels, eventuele beleidsbrieven, de rekening met begeleidende documenten, een samenvatting van de audit,...Na meermaals aandringen heeft de heer S. deze informatie nog niet ontvangen. Een aantal geselecteerde documenten wordt bezorgd, maar niet de begroting en begrotingswijzigingen. De verzoeker krijgt vanuit Atlas een mail waarin staat dat deze documenten niet zomaar kunnen worden doorgestuurd.

## Onderzoek

Atlas vzw is een extern verzelfstandigd agentschap (EVA) van de stad Antwerpen, dat ook onder de regelgeving Openbaarheid van Bestuur valt. Atlas vzw is dus verplicht om aanvragen inzake openbaarheid van bestuur te behandelen volgens dezelfde regels als de stad. Voorheen was dit de regelgeving Openbaarheid van Bestuur. Sinds 1 januari 2019 is dit de procedure zoals voorzien in het nieuwe Bestuursdecreet. Samengevat komt het er voor de stad Antwerpen op neer dat alle bedrijfseenheden inclusief de verzelfstandigde entiteiten er toe gehouden zijn alle bestuursdocumenten openbaar te maken, tenzij er een expliciete reden is om dat niet te doen zoals in het kader van de openbare orde en veiligheid, bescherming van een economisch, financieel of commercieel belang of bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Op de website van de Vlaamse Overheid staan alle uitzonderingsgronden uitvoerig beschreven. De betrokken dienst heeft hiervoor maximaal 20 en in uitzonderlijke gevallen 40 dagen de tijd.

Na interventie van de ombudsvrouw bezorgt Atlas de resterende documenten aan de heer S. op 26 februari 2019. Verdere vertraging werd opgelopen omdat de klachtenbehandeling bij Atlas in dezelfde periode vanwege een personeelsswissel een aantal weken stil lag.

## Besluit

Ook verzelfstandigde agentschappen zijn gehouden aan de regels voor openbaarheid. Enkel in uitzonderlijke gevallen kan daarop afgeweken worden. Vanwege de aanvankelijke afwijzing van de aanvraag en de interne overdracht van de klachtenbehandeling wordt de wettelijke deadline voor het bezorgen van de documenten niet gehaald. De ombudsnorm redelijke behandelingstermijn is geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Atlas, Integratie & Inburgering Antwerpen de nodige stappen onderneemt om een tijdige behandeling van aanvragen tot openbaarheid van bestuur mogelijk te maken. Intussen startte men met het uittekenen van een flow zodat aanvragen in het kader van openbaarheid van bestuur op een tijdige en correcte wijze worden behandeld.

<b>Bedrijf</b>	District Deurne	
<b>Dossier</b>	18.10.121622	Omheining weggenomen
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_10106	
<b>Ombudsnorm</b>	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

## Probleem

Bij de heraanleg van de straat werd de omheining en de parkeerbeugel aan het pand van de verzoeker weggenomen. In eerste instantie verneemt de verzoeker dat de stad de omheining en de beugel zal terugplaatsen. Nadien blijkt dat dit privédoorn is van openbaar nut en dat de omheining niet terug zal worden teruggezet. De verzoeker wordt hier nerveus van en wenst een duidelijke verklaring waarom zijn privédoorn wordt afgebroken: hij wil ook het materiaal dat is weggenomen terug.

Hij raadpleegde ook een advocaat en kan aantonen dat de grond binnen de omheining die verwijderd werd zijn eigendom is. Hij is nooit op de hoogte gebracht van eventuele werken in de straat, laat staan het verwijderen van de omheining, fietsbeugel en schade aan deze plaats.

## Onderzoek

Het onderzoek wordt door het klantenteam van het district Deurne overgedragen aan de juridische dienst. De juridische dienst van de bedrijfseenheid Stadsontwikkeling wordt betrokken in het onderzoek en zij stellen vast dat de aannemer een fout maakte. Of de stad aan de aannemer al dan niet de opdracht gaf om de omheining en de beugel te verwijderen en deze weg te gooien, maakt nu niet veel meer uit. De juridische dienst stelt voor om het schadeformulier van de stad in te vullen. Op die manier komt de aanvraag bij de bevoegde dienst terecht en zullen zij aangifte doen bij de verzekeraar van de stad Antwerpen.

De klantverantwoordelijke van het district Deurne betreurt de nasleep van de heraanleg in de straat en de ongemakken die de verzoeker ondervond. Ze biedt verontschuldigen aan. De stad zal zich inzetten om in de toekomst zulke problemen te vermijden.

## Besluit

De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. Er werd een fout gemaakt bij de heraanleg van de straat waardoor een ingreep werd uitgevoerd op het eigendom van de verzoeker. De geleden schade wordt verder opgenomen door de verzekeringsmaatschappij van de stad. Het rechtszekerheidsbeginsel en het zorgvuldigheidsbeginsel werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat er zorgvuldig op wordt toegezien dat de aannemer bij de opdracht tot heraanleg van een straat de correcte informatie krijgt en dat er op wordt toegezien dat de aannemer nadien de werken correct uitvoert.

<b>Bedrijf</b>	Maatschappelijke Veiligheid	
<b>Dossier</b>	19.03.128443 - TL 19.05.133892	Fiets onterecht meegenomen
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_07621	
<b>Ombudsnorm</b>	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	toegankelijkheid en bereikbaarheid	geen schending
<b>Project</b>	fietsen verwijderen	aantal: 2

## Probleem

### TL 19.03.128443

De fiets van mevrouw V. werd ten onrechte als achtergelaten bestempeld. De verzoekster gebruikt de fiets elke dag en zet haar fiets vast met een stalen ketting aan de voorziene ringen aan de gevel van haar kot. Er hing een label aan haar fiets, dat heeft ze onmiddellijk verwijderd. Zij dacht dat het om een vergissing ging.

Twee weken later werd haar fiets weggehaald. Om de fiets te verwijderen, knipten ze het slot door. De verzoekster vond nadien haar fiets terug op de website: 'gevonden fietsen'. Zij vraagt hoe het komt dat haar fiets verwijderd werd en wil ook een vergoeding voor de schade aan het slot.

### TL 19.05.133892

De fiets van de heer S. werd verwijderd. Zijn fiets was echter nog gewoon in gebruik, dus hij verwijderde het label van zijn fiets, toch werd zijn fiets weggenomen. Daarnaast ervaart de heer S. dat de afhaling stroef verloopt. De locatie is moeilijk bereikbaar en de tijdstippen waarop de fiets kan worden afgehaald passen niet.

## Onderzoek

Het klantenteam van Maatschappelijke Veiligheid laat weten dat de fietsen worden gelabeld door politie en stadstoezichers. Maandelijks volgt een oplijsting door de politie. Na ontvangst van de lijsten worden de fietsen door het fietsteam opgehaald aan de hand van de beschrijving en locatie van de fiets, ook al hangt er geen label meer aan de fiets.

Op het fietslabel staat geen adres of telefoonnummer vermeld, waar de burger terecht kan voor informatie.

Aan de heer S. wordt na de melding bij de ombudsvrouw uitzonderlijk de mogelijkheid geboden om de fiets op een vroeger tijdstip af te halen.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht bezorgt de directeur Maatschappelijke veiligheid nog aanvullende informatie. Het louter wegnemen van het label, volstaat niet om het weghalen van de fiets te voorkomen. Het label vermeldt duidelijk dat de fiets zo snel als mogelijk verwijderd moet worden, om ophaling door de stad Antwerpen te voorkomen. De stad Antwerpen verwijdert niet alleen achtergelaten fietsen; de stad kan ook hinderlijk of gevaarlijk gestalde fietsen én fietsen die foutief of langdurige gestald werden in een fietsstalling verwijderen. De reden voor mogelijke verwijdering wordt op het label vermeld. Enkel het wegnemen, verplaatsen of correct stallen van de fiets door de eigenaar, voorkomt het wegnemen door de stad Antwerpen. Alle,

door de stad Antwerpen verwijderde fietsen, worden gepubliceerd op de website 'gevondenfiets.be'. De diensten zullen nagaan of de informatie op het label nog duidelijker kan vermelden wat de reden van het labelen is en welke actie van de eigenaar van de fiets verwacht wordt.

## **Besluit**

Beide klachten zijn gegrond. Burgers hebben geen zekerheid over het lot van hun fiets wanneer zij het fietslabel verwijderen, omdat de fiets onterecht als achtergelaten beschouwd wordt. De norm rechtszekerheid werd geschonden. Bij klacht 133892 werd wel de nodige soepelheid aan de dag gelegd om de afhaling te vergemakkelijken. De norm bereikbaarheid werd hier niet geschonden.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur voor Maatschappelijke Veiligheid er voor zorgt dat op de fietslabels een contactgegeven wordt aangebracht, zodat burgers kunnen melden dat de fiets onterecht gelabeld werd en de fiets van de lijst met op te halen fietsen wordt geschrapt.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	19.02.126970	Afspraak stadsloket loopt mis
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_06009	
<b>Ombudsnorm</b>	rechtszekerheidsbeginsel	schending

## Probleem

Op woensdag 6 februari 2019 heeft de dochter van de verzoekster om 12.50 uur een afspraak in het stadsloket. Om 13.40 uur is ze nog niet aan de beurt en vraagt ze aan een medewerker wanneer het aan haar is. Ze krijgt geen verklaring, wel een nieuwe afspraak. De dochter heeft dus een uur gewacht voor niets en moet nog eens terugkomen, aldus mevrouw.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing reageert en biedt verontschuldigingen aan. De leidinggevende van het stadsloket heeft nagekeken wat er misliep met de afspraak. Uit het opvolgprogramma kan men opmaken dat de dochter inderdaad al even voor haar afspraaktijd aanwezig was. Zij werd om 12.25 uur opgeroepen door een medewerker, dus voor het voorziene afspraakuur van 12.50 uur. Omdat mevrouw toen niet kwam opdagen werd de afspraak geannuleerd en werd een volgende klant opgeroepen. Op het moment dat mevrouw haar afspraak had, is het oproepsysteem een tijdje uitgevallen. Dit is mogelijk de oorzaak van de verwarring, aldus de strategisch coördinator. Wanneer het oproepsysteem uitvalt, worden de klanten mondeling opgeroepen in de wachtzaal, maar aangezien de afspraak van mevrouw geannuleerd was, werd zij niet opnieuw opgeroepen.

## Besluit

De afspraak van mevrouw werd, zonder reden, voor het tijdstip van afspraak geannuleerd. De ombudsvrouw ziet geen verband met het uitvallen van het oproepsysteem. Dit is een gegronde klacht met schending van het rechtzekerheidsbeginsel.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de stadskoketten blijft coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant, het zorgvuldig verwerken en opvolgen van dossiers. Als de burger een afspraak maakt, dan dient ook de stad zich aan het afgesproken moment te houden.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	19.02.127082	Online aanvraag rijbewijs geldig of niet?
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_10106	
<b>Ombudsnorm</b>	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending

## Probleem

Op 8 januari 2019 doet mevrouw B. een online aanvraag voor de vernieuwing van haar rijbewijs en betaalt ze 25 euro. Ze ontvangt een e-mail waarin staat dat de foto voor haar rijbewijs niet aanvaard wordt, omdat op dat moment de aanvraag voor een nieuwe identiteitskaart in verwerking is. Op 16 januari 2019 wordt de identiteitskaart geactiveerd. Een stadsmedewerker vertelt haar dan dat de aanvraag voor de vernieuwing van het rijbewijs opnieuw moet gebeuren, persoonlijk via het stadsloket. Een online aanvraag zou niet geldig zijn.

Mevrouw doet dat en betaalt aan het loket opnieuw 25 euro. De medewerker zegt dat ze de 25 euro, die ze eerder al online betaalde, moet terugvorderen bij de 'online dienst'. Diezelfde dag schrijft ze een e-mail met de vraag om terugbetaling. Op 7 februari 2019 heeft ze nog geen reactie en ook geen bericht of ze haar nieuwe rijbewijs mag komen afhalen.

## Onderzoek

De loketmedewerker heeft mevrouw verkeerd geïnformeerd: de online aanvraag was wél geldig. De stad moet echter wel wachten tot de nieuwe identiteitskaart is opgeladen in het aanvraagstelsel van de rijbewijzen. Dit ligt buiten de impact van de stad, want dit heeft te maken met de compatibiliteit tussen de programma's van de federale overheidsdiensten Binnenlandse Zaken en Mobiliteit.

Bij de aanvraag van een rijbewijs wordt de afhaaldatum meegedeeld. De volledige informatie staat op de website, maar de stadsmedewerker schrijft de afhaaldatum specifiek op de kwijting voor de klant. Dit is hier niet gebeurd. De klantverantwoordelijke Loketwerking biedt hiervoor excuses aan. De terugbetaling voor de online aanvraag werd op 8 februari overgemaakt aan de bedrijfseenheid Financiën. De procedure terugbetaling duurt gemiddeld vier weken. Financiën bepaalt de richtlijnen zowel voor ontvangst als voor terugbetalingen.

Het rijbewijs van mevrouw lag op 18 januari 2019 klaar in het stadsloket Antwerpen. Mevrouw kan dit persoonlijk afhalen zonder afspraak aan het onthaal van dit stadsloket.

## Besluit

De online-aanvraag was wel geldig. Verder vergat de medewerker de datum van afhaling te noteren, waardoor mevrouw in het ongewisse bleef. Deze klacht is gegrond, later gecorrigeerd, met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm adequate communicatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de stadskoketten verder blijft coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het zorgvuldig verwerken en opvolgen van dossiers.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	19.02.127651	Afspraak nodig bij defecte chip identiteitskaart
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_07619	
<b>Ombudsnorm</b>	actieve dienstverlening	schending
	correcte bejegening	schending

## Probleem

De chip van de identiteitskaart van de heer H. is stuk. Hij gaat naar het stadsloket om een nieuwe aan te vragen. Een medewerker zegt hem dat hij hiervoor een afspraak moet maken. Hij vraagt of dit meteen kan, maar dit is niet mogelijk. De heer H. maakt dan voor dezelfde dag online een afspraak om 16.20 uur. Op dat tijdstip moet hij even wachten omdat het systeem van het rijksregister niet werkt. Wanneer alles weer in orde is, komt hij opnieuw bij dezelfde medewerkster als die ochtend aan het loket. Ze zegt dat hij niet de pasfoto van zijn eerder aangevraagde rijbewijs kan gebruiken omdat er al zes maanden zijn verstreken en de foto's niet meer geldig zijn. Hij moet andere foto's nemen. De medewerkster zegt hem een nieuwe afspraak te maken voor het vervolg van de aanvraag. De verzoeker vraagt of hij niet meteen kan worden verder geholpen. Hij vraagt de naam van de medewerkster omdat hij een klacht wil indienen bij de ombudsvrouw. Die wil ze niet geven, want ze zegt dat ze dan voor haar overste moet verschijnen. De leidinggevende komt erbij. Zij zal informeren of de medewerkster verplicht is haar naam te geven. Intussen kan de heer H. foto's nemen in de fotocabine. Hij keert met de foto's terug naar het loket waar de medewerkster met haar rug naar de verzoeker zit en niet reageert. De leidinggevende komt terug en zegt hem dat zijn aanvraag verder door een andere medewerker zal worden behandeld. Ze zegt ook dat ze diegene die ze probeerde te contacteren over het geven van de naam, niet bereikbaar is. De leidinggevende geeft haar naam. De heer H. zegt dat hij haar naam niet nodig heeft want zij heeft hem correct geholpen. De leidinggevende geeft aan dat ze niet weet of de medewerkster verplicht haar naam moet geven en dat ze haar moet beschermen. Ze wil een brochure van de ombudsvrouw meegeven maar die zijn er niet meer. Ze schrijft dan de contactgegevens op voor de verzoeker.

De heer H. dient klacht in wegens obstructie, inbreuken op de wetgeving openbaarheid van bestuur, het weigeren om het ambt verder uit te oefenen en het niet aanwezig zijn van informatie over de ombudsvrouw. Hij vindt het ook wenselijk dat ambtenaren een identificatie dragen.

## Onderzoek

De teamcoördinator, die verantwoordelijk was voor de loketdiensten op de datum van het bezoek, bevestigt dat de heer H. een accuraat beeld geeft van wat er zich die dag heeft afgespeeld. De directeur Ondernemen en Stadsmarketing excuseert zich, dit is niet de professionele en klantgerichte dienstverlening die de stad nastreeft.

De teamcoördinator nam inderdaad contact op met de hogere leidinggevende om bijkomend advies te vragen over het geven van de naam. Op aanraden van de hogere leidinggevende werd de naam van de medewerker niet aan de verzoeker doorgegeven. De naam was niet noodzakelijk voor het indienen van een klacht bij de ombudsvrouw. De teamcoördinator heeft wel haar eigen naam en contactgegevens meegegeven.

Het handelen van de loketmedewerker die dag was niet klantvriendelijk. De medewerker is hierover die dag zelf nog aangesproken. Het functioneren van de medewerker zal in de toekomst nauwgezet opgevolgd worden.

## **Besluit**

De ombudsvrouw hoopt dat een volgende bezoek aan het stadsloket heel wat aangenamer mag verlopen voor de heer H. Dit is een gegronde klacht met schending van de ombudsnormen correcte bejegening en actieve dienstverlening.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de stadsloketten blijft coachen en begeleiden in het efficiënt en klantvriendelijk informeren van de klant en het zorgvuldig verwerken en opvolgen van dossiers. Het blijft zinvol om de naam van een contactpersoon door te geven, in dit dossier gebeurde dat gelukkig.



<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	19.03.128334	Geen antwoord op vraag naar erfrechttopzoeking
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_10106	
<b>Ombudsnorm</b>	coördinatie	schending
	adequate communicatie	schending
	degeelijke dossieropvolging	schending

## Probleem

In augustus 2018 dient de verzoeker een aanvraag in voor erfrechttopzoeking van zijn tante, met een toestemmingsformulier van de enige overlevende zoon. De verzoeker wil weten waar zijn tante woonde omstreeks 1920: ze zou in dezelfde straat gewoond hebben als waar hij nu woont.

Vier maanden later, in december 2018 vraagt de verzoeker naar de stand van zaken. De dienst Opzoeken meldt dan dat ze zijn aanvraag niet ontvingen. De man maakt een kopie over van de oorspronkelijke aanvraag.

Op 17 januari 2019 meldt de dienst dat ze van de tante van de verzoeker geen juiste domiciliegegevens kunnen terugvinden. Ook in de gegevens van het stadsloket wordt geen informatie gevonden in de periode tussen 1919 en 1921. Diezelfde dag stelt de verzoeker een bijkomende vraag per e-mail om een opzoeking op naam van zijn oom, echtgenoot van zijn tante, te doen. Hierop krijgt hij geen antwoord. Een herinneringsmail volgt aan de dienst op 30 januari 2019.

## Onderzoek

De gegevens van een opzoeking zijn niet altijd openbaar. Volgens de wetgeving mag deze informatie alleen afgeleverd worden mits toestemming van de persoon zelf, van de echtgenoot of afstamming in eerste lijn. In dit geval was de zoon van de tante nog in leven, dus werd aan de verzoeker gevraagd om de toestemming aan hem voor te leggen. De verzoeker heeft deze toestemming gevraagd en verstuurd naar het adres Grote Markt 1. De toelating kwam maar niet terecht bij de dienst Loketwerking. De dienst ontving bijgevolg geen antwoord en startte om die reden de opzoeking niet.

De dienst Loketwerking heeft een groot volume van onvolledige vragen voor opzoeken waarbij ze bijkomende informatie vragen. Dit bestand wordt niet actief opgevolgd. De aanvragen met toestemming verwerken ze, de andere aanvragen zitten in het wachtbestand.

Pas wanneer de verzoeker zelf naar de stand van zaken vroeg, werd duidelijk dat de dienst de toestemming niet ontving. De dienst zocht uit wat de reden was en deed nazicht in de post voor de loketdiensten, maar vond niets terug. De verzoeker stuurde nogmaals de toestemming, die kwam opnieuw niet toe bij de dienst Opzoeken van de stadsloketten. Dan bleek dat de toelating bij het Felixarchief toekwam. Ook de eerste toestemming is verkeerdelijk naar het archief gestuurd en niet naar de loketdiensten.

De dienst kan niet achterhalen waarom de toestemming niet intern doorgestuurd werd aan de loketdiensten. Op de verklaring staat immers duidelijk 'erfopzoeking', het gaat over gegevens van na 1890 en de aanvraag was niet bestemd voor het Felixarchief.

De aanvragen tot opzoeking werden dus vertraagd, omdat tot twee maal toe de toestemming niet op de juiste plek terecht kwam. Om dit in de toekomst te vermijden worden afspraken gemaakt met de postverwerkingsdienst op de Grote Markt en met het Felixarchief. De dienst loketwerking biedt excuses aan voor de ongelukkige samenloop van omstandigheden.

Een compensatie wordt niet toegekend door de dienst.

## **Besluit**

De aanvraag werd tot twee keer toe niet intern overgemaakt aan de bevoegde dienst, de verzoeker ontving pas twee maanden later een inhoudelijk antwoord op zijn vragen die hij de dienst stelde per e-mail en ontving geen ontvangstbevestiging. Het dossier van de verzoeker werd niet actief opgevolgd en in eerste instantie kon de dienst niet meedelen waar de aanvraag naartoe ging. De klacht is gegrond, maar werd gecorrigeerd, met schending van de ombudsnormen coördinatie, adequate communicatie en degelijke dossieropvolging.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de dienst Loketwerking verder coacht en begeleidt in het zorgvuldig opvolgen van dossiers.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	19.03.128982	Vergoeding voor defecte chip identiteitskaart
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_10106	
<b>Ombudsnorm</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	actieve dienstverlening	schending

## Probleem

Op 16 januari 2019 merkt verzoekster op haar werk dat ze haar identiteitskaart niet kan inlezen op de computer. Ze moet elke dag inloggen met haar identiteitskaart. Aan de chip was geen schade te zien, maar het probleem zou toch hierdoor veroorzaakt worden. De verzoekster belt meteen het stedelijk contactcenter om dit te melden. Ze krijgt snel een afspraak in het stadsloket op donderdag 17 januari 2019. Er wordt haar gezegd dat de kaart kan opgestuurd worden naar een dienst die onderzoekt of de chip al dan niet opzettelijk is stuk gegaan om dan gratis een nieuwe kaart te voorzien.

Op maandag 11 maart 2019 vindt mevrouw het erg lang duren. Ze twijfelt of ze met haar bijlage 12 in het buitenland mag verblijven. De verzoekster belt opnieuw het stedelijk contactcenter: blijkt dat de bijlage 12 in het buitenland niet geldig is. De medewerker van het stedelijk contactcenter belt daarop met het stadsloket. Vervolgens mag mevrouw langskomen om samen met de leidinggevende van het stadsloket te bekijken of een spoedprocedure kan gestart worden op kosten van de stad.

Op woensdag 13 maart 2019 gaat mevrouw naar het stadsloket. Daar delen ze mee dat de spoedprocedure niet betaald wordt door de stad. De week voordien had de dienst het bericht gekregen dat de chip onderzocht werd en dat mevrouw een gratis nieuwe identiteitskaart zou krijgen. Hier van had men mevrouw niet op de hoogte gebracht.

Dit bracht enorm veel last mee voor de verzoekster, zowel in het functioneren op haar werk als in haar privéleven. Als ze dit van tevoren wist, had ze onmiddellijk een nieuwe identiteitskaart aangevraagd. Ze hoopt dat er een compensatie kan volgen voor de geleden schade.

## Onderzoek

De bedrijfsdirecteur van Ondernemen en Stadsmarketing erkent dat de medewerker in het stadsloket een fout maakte door mevrouw niet meteen na de bevestiging van de kapotte chip op de hoogte te brengen dat haar identiteitskaart kosteloos kon vervangen worden. De dienst had de bevestiging inderdaad al een week in bezit. Meestal duurt het een vijftal weken voor het stadsloket van de dienst in Brussel terugkoppeling krijgt over ingediende stukken. Het stadsloket is daarvan afhankelijk en kan het proces niet bespoedigen.

De leidinggevende heeft ook fout geoordeeld door het niet toekennen van een spoedprocedure, verklaart de bedrijfsdirecteur. Hij geeft aan niet op de hoogte geweest te zijn van de dringendheid van de aanvraag. De bedrijfsdirecteur van Ondernemen en Stadsmarketing biedt excuses aan voor de ongelukkige afhandeling van dit dossier. Zowel de medewerker als de leidinggevende zijn over de gemaakte fouten aangesproken. De bedrijfsdirecteur bevestigt dat de verzoekster haar nieuwe gratis identiteitskaart kan ophalen in het stadsloket.

## Besluit

Mevrouw had recht op een spoedprocedure en nieuwe identiteitskaart op kosten van de stad, ze werd foutief geïnformeerd. De klacht is gegrond, later gecorrigeerd, met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm actieve dienstverlening.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de stadsloketten blijft coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het zorgvuldig verwerken en opvolgen van dossiers.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	19.04.131610	Foute gezinssamenstelling bij inschrijving op nieuw adres
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_10106	
<b>Ombudsnorm</b>	degelijke dossieropvolging	schending

## Probleem

Mevrouw G. woont sinds 1 maart 2019 wettelijk samen met haar partner. Ze ontvangt van de provincie twee belastingformulieren, waardoor ze vaststelt dat de gegevens gezinssamenstelling niet juist zijn.

Mevrouw en haar partner verhuisden samen op 16 december 2018 naar een ander appartement. Mevrouw gaf deze verhuis online door rond 10 december 2018 en vermeldde hierbij ook haar partner. Bij de woonstcontrole zei de politie dat mevrouw niet ingeschreven stond. Volgens mevrouw kan dit niet kloppen omdat ze destijds een nieuwe identiteitskaart kreeg, waarbij bevestigd werd dat alles in orde was. Op 12 februari 2019 wil haar partner hun kindje erkennen, maar de medewerker zegt dat het koppel niet samen staat ingeschreven.

## Onderzoek

In eerste instantie heeft mevrouw apart adreswijzigingen doorgegeven, vermoedelijk omdat beide personen van een ander adres kwamen. Bij de aangifte door mevrouw was ook sprake van een ander busnummer. Hierdoor werden de adreswijzigingen apart verwerkt. Er werd wel informatie gevraagd aan de wijkagent over mogelijke samenwoning, maar hierop werd niet gereageerd. Feit is dat zowel mevrouw als haar partner door de wijkagent op hetzelfde moment aangetroffen werden op het nieuwe adres. Wat er is misgelopen bij de tweede interne adreswijziging is moeilijk te zeggen. Ondanks dat mevrouw voor haar en haar partner één formulier invulde, bleef de gezinssamenstelling voor allebei op alleenstaande staan. De gezinssamenstelling wordt hierop met terugwerkende kracht aangepast. De klantverantwoordelijke excuseert zich voor deze vergissing.

## Besluit

Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnorm degelijke dossieropvolging.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de loketwerking blijft coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het zorgvuldig verwerken en opvolgen van dossiers.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	
<b>Dossier</b>	19.05.132262	Lang wachten op documenten
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_10106	
<b>Ombudsnorm</b>	degelijke dossieropvolging	schending

## Probleem

De heer V. woont in Bulgarije en vraagt een uittreksel echtscheiding, geboorteakte en samenstelling gezin aan via het e-loket. De geboorteakte ontvangt hij, de twee andere documenten niet. Hij stuurt kopies van zijn identiteitskaart en paspoort maar krijgt hierop geen reactie. Daarna verzendt hij enkele herinneringen per e-mail naar [stadsloket@antwerpen.be](mailto:stadsloket@antwerpen.be), ook zonder enig antwoord. Hij heeft de twee documenten dringend nodig.

## Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing biedt de verzoeker verontschuldigingen aan. Intussen ontving hij de internationale akte. De vraag werd op donderdag 2 mei 2019 verwerkt door een medewerkster die weinig ervaring heeft. Bij het onderzoeken van zijn vraag heeft de medewerkster enkele fouten gemaakt. Ze volgde niet de interne richtlijnen. De vraag over de gezinssamenstelling werd niet correct beantwoord. Dit laatste werd rechtgezet door de leidinggevende. De samenstelling van gezin kan niet afgeleverd worden omdat de heer V. ingeschreven is bij de diplomatieke post in Bulgarije. Hij kan enkel een samenstelling van gezin krijgen op een datum in het verleden én in de gemeente waar hij op die dag was ingeschreven.

## Besluit

Deze melding is gegrond en later gecorrigeerd. De ombudsnorm degelijke dossieropvolging werd hier geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan de bedrijfsdirecteur van Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de stadsloketten blijft coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het klantvriendelijk en zorgvuldig verwerken en opvolgen van dossiers.

<b>Bedrijf</b>	Politiezone Antwerpen	
<b>Dossier</b>	18.12.124009	Moto's geparkeerd op woonerf
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_07618	
<b>Ombudsnorm</b>	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending
	deontologie	geen uitspraak

## Probleem

De heer D. baat een winkel uit in een woonerf. Regelmatig worden motoren gestald voor zijn etalage, hoewel parkeren er verboden is. De verzoeker neemt op 12 oktober 2018 contact op met de Blauwe Lijn om dit te melden. Een patrouille komt ter plaatse. De agenten beweren dat de motoren wel mogen parkeren op een woonerf. De verzoeker toont daarop een kopie van de verkeerswetgeving. De inspecteurs reageren geïrriteerd en onvriendelijk, met de vraag aan de verzoeker of hij het soms beter weet en dat hij maar klacht moet indienen als hij het niet met hen eens is. De verzoeker denkt dat één van de geparkeerde motoren van een politieagent is.

## Onderzoek

De klachtencoördinator van de Politiezone Antwerpen bevestigt dat parkeren van motorfietsen in een woonerf verboden is, behoudens op de daartoe voorziene plaatsen. Over de op het terrein gevoerde communicatie doet de klachtencoördinator geen uitspraak. De mogelijke belangenvermenging doordat een motor van een agent betrokken zou zijn is een verzwarende omstandigheid. Na onderzoek blijkt dat er geen sprake was van belangenvermenging en dat de motor geen eigendom is van een agent.

De melding wordt doorgegeven aan de leiding van de regio, met verzoek het passend gevolg te willen geven en in de mate van het mogelijke toezicht te laten houden door het lokale verkeer-sondersteuningsteam. Voor verdere vragen/meldingen wordt de heer D. doorverwezen naar de Blauwe Lijn of het e-mailadres van de dienst wijkwerking.

Bij de afsluiting van dit dossier bevestigt de verzoeker dat de hinder door foutparkeerders onverminderd verder gaat.

## Besluit

De agenten op het terrein gaven de heer D. foutieve informatie over de geldende regelgeving over parkeren op een woonerf. Pas toen de verzoeker hen met de wegcode confronteerde, stuurden zij hun mening bij. Dit is een gegronde klacht. Het rechtszekerheidsbeginsel is geschonden en de norm adequate communicatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de korpschef er op toe ziet dat inspecteurs de regelgeving kennen en correct toepassen. In dit dossier beveelt ze aan dat regelmatig toezicht wordt gehouden op het foutparkeren aan de etalage van de winkel van de verzoeker.

<b>Bedrijf</b>	Stadsbeheer	
<b>Dossier</b>	19.04.131728	Insulinespuiten als sluikstort
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_10106	
<b>Ombudsnorm</b>	degelijke dossieropvolging	schending

## Probleem

Mevrouw H. is apothekeres. Op 29 maart 2019 komt een man binnen met een blauwe pmd-zak met sluikstort. In de zak zit een groot aantal insulinespuiten. De man kreeg naar eigen zeggen van de stad het advies deze binnen te brengen bij een apotheker. Mevrouw neemt de zak aan en belt de sluikstortlijn. Ze krijgt een dame aan de lijn die haar onvriendelijk toespreekt en zegt dat de zak nu haar verantwoordelijkheid is, want zij heeft de zak aangenomen.

De verzoekster heeft de zak inderdaad aangenomen: het is gevaarlijk voor de volksgezondheid om de zak terug op straat te zetten. Uiteindelijk wordt de vraag om ophaling genoteerd. Op 7 april 2019 is de zak nog niet opgehaald bij mevrouw. Op 8 en 15 april 2019 belt ze opnieuw met de sluikstortlijn: de melding staat nog steeds open. Op 23 april, is er nog geen ophaling gebeurd. Bij het laatste telefoontje krijgt ze opnieuw de eerste dame aan de lijn die haar weer zegt dat mevrouw eigenlijk zelf verantwoordelijk is. Mevrouw H. is hier niet over te spreken.

## Onderzoek

De directeur Stadsbeheer bezorgt haar feedback op deze melding. Op 29 maart 2019 schakelde de medewerker van de sluikstortlijn mevrouw H. telefonisch door naar het klantenteam van Stadsbeheer. Ze sprak volgens de dienst over een doosje met spuiten dat ze aan de winkel had aangetroffen en te goeder trouw voor de veiligheid van de buurtbewoners binnen had genomen, wat de directeur uiteraard apprecieert. De medewerker van het klantenteam heeft hierop een melding via CRM aangemaakt. Dit type opruimmelding wordt automatisch doorgestuurd naar de veegdienst en door het systeem afgesloten. Op dit moment leek het om een normale opruimmelding te gaan. Op 8 april 2019 contacteert mevrouw het klantenteam opnieuw. Ze krijgt dezelfde medewerker aan de lijn en hij maakt voor de zekerheid een nieuwe opruimmelding aan. Na navraag bij de dienst blijkt dat het niet duidelijk is wat er met de melding gebeurd is. De directeur biedt hiervoor excuses aan.

Op 15 april 2019 maakt een medewerker van de sluikstortlijn een melding over een niet opgehaalde PMD-zak. Hierbij wordt geen vermelding gemaakt van spuiten.

Op 23 april 2019 neemt mevrouw opnieuw contact op met het klantenteam van Stadsbeheer. Ze krijgt een andere medewerkster aan de lijn die nog niet op de hoogte was van de eerdere meldingen. Op dat moment geeft mevrouw H. mee dat iemand de spuiten in haar apotheek afgegeven heeft. Om deze reden werd inderdaad toegelicht dat ze op dat moment zelf verantwoordelijk werd voor de afvoer ervan. Gezien het om een apotheek ging, leek het op dat moment ook eerder te gaan om bedrijfsspecifiek afval, wat sowieso niet door de stad wordt opgehaald. Na dit gesprek werd duidelijk dat mevrouw al eerder contact had opgenomen met een andere medewerker en dat het mogelijk om een miscommunicatie ging. Daarop besloot het klantenteam om eerst de spuitenpatrouille van Free Clinic (SPAT) rechtstreeks te contacteren om de spuiten op te laten halen en daarna na te gaan wat de logische werkwijze is. Op 24 april 2019 contacteert het klantenteam van Stadsbeheer de spuitenpatrouille Free Clinic. Zij zouden op hun beurt contact opnemen met mevrouw om een ophaling te voorzien in de week van 29 april 2019.



De werkwijze gaat als volgt: de burger kan de aanwezigheid van spuiten op het openbaar domein melden aan de stad. In het registratiesysteem wordt een opruimmelding aangemaakt. Wanneer het om een kleine hoeveelheid gaat op openbaar domein, dan gaat de veegdienst zelf ter plaatse met een naaldcontainer om deze op te halen. In de meeste gevallen zal de veegdienst Free Clinic contacteren om deze op te halen. Met spuiten moet heel voorzichtig omgesprongen worden om prik-accidenten te voorkomen.

Burgers kunnen ook een naaldcontainer aanvragen in het containerpark en die daar gratis binnen brengen. Spuiten op openbaar domein kunnen ook rechtstreeks gemeld worden aan SPAT via 0473 99 93 69 of [spuitenpatrouille@free-clinic.be](mailto:spuitenpatrouille@free-clinic.be).

## **Besluit**

De dienstverlening van de stad schoot tekort: dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnorm degelijke dossieropvolging. De ombudsvrouw bedankt mevrouw voor haar betrokkenheid bij een propere en veilige stad.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsbeheer alle medewerkers blijft coachen om alle sluikestormmeldingen goed te registreren, op te volgen, de melders op de hoogte te houden en dit alles binnen een redelijke termijn.

<b>Bedrijf</b>	Stadsontwikkeling	
<b>Dossier</b>	19.02.128128	Respecteren privacy bij melding
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_07620	
<b>Ombudsnorm</b>	respect voor de persoonlijke levenssfeer	schending

## Probleem

De heer G. meldt dat burens nog steeds de sleutel gebruiken om de paaltjes te verwijderen. Hiervoor hadden ze de toestemming tijdens de werken in het Groen Kwartier, maar nu niet meer, aldus de heer G.

Hij klopt bij de ombudsvrouw aan omdat hij de manier waarop zijn melding behandeld werd onaanvaardbaar vindt. Zijn melding werd rechtstreeks doorgestuurd naar de betrokken burens, een bedrijf, met zijn gegevens erbij. Hij had toch wat meer discretie van de stad verwacht. De situatie met de paaltjes werd intussen uitgepraat omdat het bedrijf zich soepel opstelde maar het had anders kunnen uitdraaien met minder vriendelijke burens, aldus de heer G.

De ombudsvrouw stelt ook vast dat de e-mail vanuit de klantendienst Stadsontwikkeling aan het betrokken bedrijf start met de gewoonlijke inleiding 'Als klantenteam roepen we jouw hulp in bij...'. Dit is eerder aan de orde bij interne communicatie, en niet aan een derde niet-stedelijke partij.

## Onderzoek

Het klantenteam van Stadsontwikkeling bezorgde de originele melding van de heer G. aan AG VESPA. Volgens de laatst gekende informatie stond AG VESPA in voor het beheer van de sleutels op het Groen Kwartier. AG VESPA laat daarop weten dat het klantenteam daarvoor bij het bedrijf zelf dient aan te kloppen. Aangezien het klantenteam Stadsontwikkeling klantgerichtheid bijzonder hoog in het vaandel draagt, wilden ze dit antwoord niet zomaar aan de heer G. bezorgen. Het betreft hier namelijk geen oplossing, maar een stap tot de oplossing. Het feit dat de verzoeker in dit geval rechtstreeks met de firma contact zou moeten opnemen was een struikelblok voor het klantenteam, omdat hij zich dan kenbaar zou moeten maken. Bijgevolg was het klantenteam genoodzaakt om rechtstreeks contact op te nemen met de betreffende firma om tot de gewenste oplossing te komen. De melding werd bezorgd aan het bedrijf. Dit gebeurde echter met het sjabloon dat gebruikt wordt in CRM (het opvolgingssysteem voor alle meldingen die binnenkomen bij de stad) voor interne communicatie en jammer genoeg niet met het sjabloon gebruikt voor externe communicatie.

De directeur Stadsontwikkeling verontschuldigt zich voor het feit dat de naam en het e-mailadres van de verzoeker kenbaar werden gemaakt bij het bedrijf. Het betreft een foutieve inschatting van een medewerker over de gevoeligheid van de melding. De directeur geeft mee dat het klantenteam hier in de toekomst extra aandacht aan besteedt.

## Besluit

Dit is een gegronde klacht met schending van de ombudsnorm respect voor de persoonlijke levenssfeer. De ombudsvrouw is blij dat er in de toekomst extra aandacht wordt besteed aan dit belangrijke aspect.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling de medewerkers blijft coachen en begeleiden in het zorgvuldig en discreet behandelen en verwerken van persoonlijke gegevens.

<b>Bedrijf</b>	Stadsontwikkeling	
<b>Dossier</b>	19.03.130005	Lang wachten op aanvraag parkeerplaats persoon met handicap
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_10106	
<b>Ombudsnorm</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending

## Probleem

De heer W. contacteert de ombudsvrouw over de aanvraag voor een parkeerplaats voor een persoon met een handicap. Op 7 oktober 2018 vroeg de verzoeker via het formulier een parkeerplaats aan. Eind maart 2019 ontving hij nog steeds geen nieuws.

## Onderzoek

Omwille van een menselijke vergissing liep het dossier vertraging op. In het registratiesysteem stond foutief ingevuld dat op 19 januari 2019 een voorstel tot wijzigen van het aanvullend verkeersreglement was ingediend bij het districtscollege en de districtsraad van Antwerpen. Dit gebeurde echter niet. Het ontwerpbesluit wordt na de melding bij de ombudsdienst op 1 april 2019 ingediend. De dienst neemt nog rechtstreeks contact op met de verzoeker en biedt verontschuldigingen aan.

## Besluit

Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm degelijke dossieropvolging.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling de medewerkers blijft coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het klantvriendelijk en zorgvuldig werken en opvolgen van dossiers.

<b>Bedrijf</b>	Stadsontwikkeling	
<b>Dossier</b>	18.12.124515	Installatie videobewaking in voetgangerszone
<b>Kwalificatie</b>	gegrond maar gecorrigeerd	
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_10106	
<b>Ombudsnorm</b>	actieve dienstverlening	schending
	adequate communicatie	schending

## Probleem

Mevrouw B. woont in de voetgangerszone waar recent ANPR camera's werden geïnstalleerd voor afdwingen van het autoverbod. Op donderdag 19 november 2018 ontving de verzoekster in de namiddag de infobrief met aankondiging van camerabewaking ter vervanging van de huidige paaltjes. Die aankondiging was gedateerd op 13 november, maar werd dus pas 6 dagen later gebust. Omdat de verzoekster op dinsdag 4 december een levering van een zetel gepland had, belde zij op vrijdag 30 november naar het stedelijk contactcenter om voor de meubelfirma een tijdelijke vergunning te verkrijgen. Daar krijgt zij te horen dat haar aanvraag al te laat is, omdat er twee werkdagen moeten zitten tussen aanvraag en aflevering van de vergunning. Er wordt meegedeeld dat zij ten vroegste voor woensdag een aanvraag kan doen voor een tijdelijke vergunning en dat dit enkel digitaal kan via 'voetgangerszone.antwerpen.be'. De verzoekster laat weten dat zij zelf geen digitale aanvraag kan doen omdat ze niet met laptop of smartphone overweg kan. Er wordt geantwoord dat zij de aanvraag bijvoorbeeld door haar kinderen kan laten doen. De verzoekster laat weten dat haar kinderen in het buitenland verblijven. Er wordt gesteld dat zij dan maar op café een aanvraag moet doen.

Gevolg van de situatie is dat verzoekster geen aanvraag heeft kunnen doen, dat zij verwacht dat de meubelfirma beboet zal worden en de boete aan haar zal doorspelen. Ze wil graag dat deze boete, gezien de omstandigheden, wordt kwijtgescholden.

## Onderzoek

Omdat het gaat over het inwerking treden van een nieuw reglement moest de aankondigingsbrief ondertekend worden door de bevoegde schepen. De ondertekening van dit document heeft meer dan twee weken op zich laten wachten, waardoor deze laattijdig aan de bewoners werd bezorgd. De verzending stond origineel gepland op 13 november 2018, gezien het uitblijven van een handtekening moest dit verlaat worden. Toen mevrouw aangaf thuis geen digitale aanvraag te kunnen doen, had zij doorverwezen moeten worden naar een webpunt om de aanvraag in te dienen. In de webpunten zijn computers ter beschikking om elektronische aanvragen te doen. Het is onduidelijk waarom dit niet is gebeurd. Wel heeft de leidinggevende van de afdeling Tijdelijke Signalisatie de medewerkers de opdracht gegeven om laattijdige aanvragen goed te keuren, net omdat de communicatie zo laat is gebeurd. Indien mevrouw alsnog een boete ontvangt, kan zij een bezwaar indienen via de geijkte procedure. Deze zal dan worden kwijtgescholden op basis van de misgelopen communicatie.

## **Besluit**

De melding wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd. De aankondigingsbrief van de voetgangerszone werd veel te laat gebust, waardoor een onduidelijke situatie ontstond en tijdig toegang aanvragen niet meer mogelijk was voor sommige bezoekers. Mevrouw had daarnaast in het kader van e-inclusie doorverwezen moeten worden naar een webpunt om haar aanvraag in te dienen. De ombudsnormen actieve dienstverlening en adequate communicatie werden geschonden.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er op toekijkt dat er tijdig gecommuniceerd wordt, wanneer nieuwe reglementen in werking treden en dat niet-digitale burgers op een correcte manier worden geholpen.

<b>Bedrijf</b>	Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving	
<b>Dossier</b>	19.05.133893	Moeilijke communicatie met medewerker museum
<b>Collegebesluit</b>	2020_CBS_00645	
<b>Ombudsnorm</b>	vertrouwensbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending

## Probleem

Mevrouw O. is op zoek naar een contactpersoon voor het Rubenshuis nadat de communicatie met de baliemedewerker van het museum vrij bot verlopen is. De medewerker houdt er volgens haar een vreemde schriftelijke communicatiestijl op na. Het schrikt eerder af dan dat het uitnodigt om het museum te bezoeken, zo meent zij. Mevrouw O. wenst een reservatie te maken via een andere contactpersoon.

## Onderzoek

Het Rubenshuis is een historisch huis met een beperkte capaciteit voor groepen. Hierdoor is het belangrijk dat groepsbezoeken worden gereserveerd. Om te zorgen voor een snelle behandeling van alle aanvragen wordt gewerkt met een algemeen e-mailadres. Verschillende medewerkers van het Rubenshuis hebben toegang tot dit adres. Het behandelen van de inbox en de reservaties is één van de hoofdtaken van de baliemedewerker. Het Rubenshuis beschouwt klantvriendelijkheid als een prioriteit. De manier waarop de communicatie tussen mevrouw O. en de baliemedewerker verliep wordt besproken met de betrokken medewerkers om te vermijden dat dergelijke situaties zich nog zouden voordoen. De directeur hoopt dat in de toekomst de afspraken rond het bezoek op een correcte en klantvriendelijke manier zullen verlopen.

## Beoordeling

De ombudsvrouw kreeg inzage in het mailverkeer tussen de verzoekster en de medewerker van het Rubenshuis. Zij beoordeelt de melding als gegrond. Klantvriendelijke dienstverlening staat hoog in het vaandel bij de stad, het mag de burger dan ook niet afschrikken een stadsdienst te contacteren omwille van een botte schrijfstijl. Het vertrouwensbeginsel en de adequate communicatie werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan de directeur Talentontwikkeling en Vrijtijdsbeleving zijn medewerkers attent te maken op het belang van een klantvriendelijke dienstverlening. In deze situatie had de medewerker zijn communicatiestijl kunnen aanpassen zodat de burger zich uitgenodigd voelde om een stadsdienst te bezoeken.

<b>Bedrijf</b>	AG VESPA	
<b>Dossier</b>	18.12.124420	Geluidsoverlast ventilatieschouwen kinderdagverblijf
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_10106	
<b>Ombudsnorm</b>	redelijke behandelingstermijn	schending
	vertrouwensbeginsel	schending

## Probleem

De heer L. woont naast een kinderdagverblijf. Het slaapkamerraam op de tweede verdieping van de woning ligt op tien tot vijftien meter afstand van drie ventilatieschouwen van de ondergrondse parking van het kinderdagverblijf. AG Vespa is beheerder van deze parking. De schouwen produceren dag en nacht een hard gezoem. Dit is vooral 's nachts, afhankelijk van de windrichting een groot probleem voor de verzoeker. Ook de onderburen zouden last hebben van het geluid. De verzoeker betwist niet het belang van ventilatie, maar vraagt of de regeling ervan kan aangepast worden door bijvoorbeeld de ventilatie 's nachts als de parking niet in gebruik is uit te schakelen en/of aan te passen naargelang de drukte in de parking.

Op 2 september 2018 meldde de verzoeker de geluidshinder via de website van de Stad Antwerpen. In eerste instantie werd de klacht overgemaakt aan de Blauwe Lijn, die de verzoeker doorverwees naar de dienst Milieu-Interventie. Vervolgens werden ter plaatse geluidsmetingen uitgevoerd waarmee overschrijding van de milieukwaliteitsnormen werd vastgesteld. Volgens de heer L. is er na veelvuldige contacten tussen Milieu-Interventie en AG Vespa geen oplossing of voorstel tot oplossing voor het probleem. De verzoeker geeft aan al maanden op een oplossing te wachten. Door het geluid kan het gezin van de verzoeker slecht of niet slapen. Bijkomend kaart de verzoeker aan dat op de speelplaats van het kinderdagverblijf 62,5 dBA werd gemeten.

## Onderzoek

De meldingen van geluidsoverlast worden door AG Vespa opgenomen met de architect. Aan de hand daarvan worden twee scenario's onderzocht om tot een structurele oplossing te komen:

- Een aanpassing van de sturing van de ventilatiemotoren
- Het plaatsen van dempers op de schouwen

De aannemer die het project realiseerde ging begin 2019 failliet, waardoor de ingreep bemoeilijkt wordt. Er worden onderaannemers en externe aannemers gecontacteerd om de noodzakelijke ingrepen uit te voeren om de geluidsoverlast aan te pakken. Uiteindelijk wordt op 14 juni 2019 gestart. Op 25 juni 2019 bericht VESPA dat geen geluidshinder meer wordt waargenomen.

Enkel wanneer er CO gedetecteerd wordt zal de ventilatie nog kunnen aanspringen maar verwacht wordt dat dit geen geluidsoverlast met zich zal meebrengen. De verzoeker bevestigt dat de geluidsoverlast is verminderd.

## Besluit

De ombudsvrouw sluit deze melding als een gegronde gecorrigeerde klacht af. De gemelde geluidsoverlast werd pas maanden na de eerste melding bevestigd door de stad. Helaas verliep de realisatie van een oplossing langzaam, waardoor de verzoeker het gevoel kreeg dat het probleem helemaal niet werd aangepakt. Bijkomende vertraging werd opgelopen door het faillissement van de betrokken aannemer. Gelukkig werd uiteindelijk een structurele oplossing gevonden voor de zomer, zodanig dat vanaf de eerste echt warme dagen de nachtrust van de bewoners terug gewaarborgd was. Het vertrouwensbeginsel en de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn werd geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van AG Vespa voor meldingen van burgers, die betrekking hebben op haar gebouwenbestand zo efficiënt en snel mogelijk naar een oplossing zoekt.



<b>Bedrijf</b>	Zorgbedrijf Antwerpen	
<b>Dossier</b>	18.08.117465	Lang wachten op antwoord
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_10106	
<b>Ombudsnorm</b>	redelijke behandelingstermijn	schending
	vertrouwensbeginsel	schending

## Probleem

De zoon van de heer G. stelt zich tal van vragen bij de verzorging en de medische opvolging van zijn vader in een woonzorgcentrum van het Zorgbedrijf. Ook op administratief vlak heeft de verzoeker vragen. Het gaat over:

- Gemiste activiteiten
- Onderhoud van kledij en materialen
- Facturatie en vervoer
- Afroming zakgeld
- Ziekenhuisverblijf en medische opvolging
- Bereikbaarheid verpleging/verzorging - stagiaires en studenten
- Opleiding verpleegkundige

Zijn klachten gaan voornamelijk over de moeilijke communicatie met het Zorgbedrijf en met de dienst facturatie.

## Onderzoek

Ook de ombudsdienst merkt in de loop van het onderzoek dat antwoorden te lang op zich laten wachten.

Op een onderzoeksvraag naar de facturatie van 6 december 2018, met herinneringsmails op 9 en 23 januari en op 6 februari 2019, ontvangt de ombudsdienst een antwoord op 11 april 2019.

De directeur van het Zorgbedrijf verontschuldigt zich voor het laattijdig antwoord:

“We hebben in de loop van dit klachtenonderzoek vastgesteld dat er binnen het team van Debiteurenbeheer (die mee in staan voor de administratieve en financiële afhandeling van de eindafrekeningen) een en ander grondig is misgelopen met de afhandeling van de eindfactuur van de heer G. Door het vertrek van twee medewerkers binnen het team en een niet-correcte overdracht en opvolging heeft het dossier van de heer G. onnodig lang aangesleept. Hierdoor is er veel tijd verloren en zijn een aantal zaken opnieuw moeten uitgevoerd worden. We wensen ons dan ook uitdrukkelijk te verontschuldigen voor deze gang van zaken.

We streven er uiteraard naar om dit in de toekomst te vermijden. We willen de doorlooptijd van eindfacturen en vrijgave van dossiers overledenen verminderen door zo veel mogelijk in te zetten op automatisatie. Dit is voor ons een aandachtspunt.”

## Besluit

De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. De ombudsnorm redelijke behandelingstermijn wordt overschreden. Dit leidt ook tot de schending van het vertrouwensbeginsel.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf de werking van het team Debiteurenbeheer optimaliseert.

<b>Bedrijf</b>	Zorgbedrijf Antwerpen	
<b>Dossier</b>	18.12.123893	Onterechte toegang serviceflat
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_10106	
<b>Ombudsnorm</b>	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	vertrouwensbeginsel	schending

## Probleem

De moeder van de verzoeker woonde in een serviceflat. Intussen verblijft mevrouw in een woonzorgcentrum. Bij de ontruiming van het appartement in november 2018 blijkt één en ander te zijn misgelopen: er zijn goederen verdwenen, goederen (afval) werd bijgezet, de woning bleek toegankelijk voor derden, de renovatiewerken werden vroeger gestart dan gepland, zonder de verzoeker te informeren.

- De verzoeker constateerde dat iemand in het bed heeft geslapen, ondanks de deur met dubbel slot was gesloten.
- Aan de appartementsdeur staan verschillende dozen met glaswerk en luchters, die niet van de moeder waren.
- Op 10 november 2018 stond de deur van de studio, uit zijn hengsels genomen, in het appartement. Ondanks dat de deur op 4 november 2018 op dubbel slot werd gedaan, heeft iemand deze geopend. Er waren werkzaamheden in de studio, ondanks dat de beëindiging van de overeenkomst pas op 19 november 2018 was. Dit is volledig in strijd met de overeenkomst. Er stonden in de studio nog diverse zaken, kookpotten, kussens, en allerlei andere rommel werd in de studio neergezet.
- Van alle kastjes stonden alle deuren en schuiven open. Er werden persoonlijke zaken ontvreemd. Volgende items zijn gestolen: bruine ijzeren ladder, radio, 2 dozen schroevendraaiers, 2 pakjes sigaretten met aanstekers, bics, 1 notitieboekje, opplooibare plastic krat, 1 vleesmes, 1 schaar, 1 aardappelmes.... De verzoeker wil hiervoor een vergoeding.

## Onderzoek

De directeur van het Zorgbedrijf laat weten dat zij met regelmaat constateerden dat mensen onrechtmatig gebruik maken van een sleutel en zich toegang verschaffen tot de site. Ondanks regelmatig toezicht om te voorkomen dat zo iets voorvalt, kon men dit niet volledig uitsluiten. Dat is ook de reden waarom het Zorgbedrijf heeft geïnvesteerd in een nieuw toegangssysteem met badges. Op die manier heeft men controle op wie wel en geen toegang heeft tot de site. Helaas was er nog geen badgesysteem geïnstalleerd op het appartement van de moeder van de verzoeker.

Het Zorgbedrijf heeft met de aannemer de afspraak dat er niet eerder gestart mag worden met de werken dan is afgesproken. Toch wordt af en toe begonnen met voorbereidende werkzaamheden in leegstaande flats. De aannemer wil ook wel eens spullen stockeren in flats die niet meer worden bewoond. Hoewel het Zorgbedrijf de aannemer hierop met regelmaat aanspreekt, blijft dit helaas gebeuren zonder dat men daar direct zicht op heeft.

De schade die de verzoeker heeft opgelopen wordt doorgegeven aan de verzekeringsmaatschappij om hem via deze weg te vergoeden.

De directeur verontschuldigt zich voor de vervelende situatie die ontstaan is in een voor de verzoeker toch al emotionele periode waarin hij zijn moeder heeft moeten laten opnemen in een woonzorgcentrum. Een aantal van de problemen die de verzoeker aangeeft zijn gekend en worden door het team aangepakt. De renovatiewerken worden over een paar maanden beëindigd waardoor ook de problemen die daardoor veroorzaakt worden van de baan zullen zijn.

In aanloop naar de agendering van het dossier benadrukt de algemeen directeur van het Zorgbedrijf dat het hier een zeer uitzonderlijke situatie betrof, gelet op de bouwwerken die toen in het vermelde complex aan de gang waren waarbij meerdere sleutels in omloop waren.

In alle andere gevallen is de huurder te allen tijde verantwoordelijk voor de sleutel van de woning en de toegang die daaruit voortvloeit. Als huisbaas voorziet het Zorgbedrijf wel sociale controle zonder verder verantwoordelijk te zijn.

## **Besluit**

Dit is een gegronde, maar gecorrigeerde klacht. Huurders van een serviceflat moeten zeker kunnen zijn dat hun woning niet toegankelijk is voor derden zolang de huurovereenkomst loopt. Het rechtszekerheidsbeginsel en het vertrouwensbeginsel werden geschonden.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf er op toe ziet dat bewoners de zekerheid hebben dat hun woning, uitgezonderd in noodsituaties, niet toegankelijk is voor derden.

<b>Bedrijf</b>	Maatschappelijke Veiligheid	District Borgerhout
<b>Dossier</b>	18.03.108215	Sluikstort onder toezicht van camera
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_10106	
<b>Ombudsnorm</b>	redelijke behandelingstermijn	schending

## Probleem

Mevrouw S. meldt iedere week sluikstort. Ze kan duidelijk aantonen waar de dader woont en op welke tijdstippen die sluikstort. Na iedere melding wordt het sluikstort opgehaald en doet de sluikstorter gewoon verder. Mevrouw ziet hierin een gebrek aan gerichte aanpak. De sluikstorter krijgt het gevoel van privé-ophaling, wat niet de bedoeling kan zijn. Zij vraagt wanneer de sluikstorter eindelijk aangesproken en beboet wordt.

## Onderzoek

De bedrijfsdirecteur Maatschappelijke Veiligheid meldt dat de toezichters het sluikstorten aan het pand blijven opvolgen tijdens hun reguliere werking. Zij konden tot hiertoe niemand op heterdaad betrappen en moedigen de verzoekster aan om sluikstort te blijven melden. Ondanks de vele meldingen en dit maanden na elkaar en het uitoefenen van controles door de toezichters, blijft de sluikstorter onvermoeid verder doen. Mevrouw is het melden beu.

Op de hoek van de straat is een camera. Begin januari 2019 meldt de directeur Maatschappelijke Veiligheid dat de sluikstorter op heterdaad betrapt werd, na het bekijken van de camerabeelden. De toezichters hebben een vaststelling opgemaakt en de sanctionerend ambtenaar zal een boete uitschrijven. De sluikstorter werd uiteindelijk beboet.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht krijgt de ombudsvrouw volgende aanvulling van de directeur Maatschappelijke Veiligheid. Sluikstort is een groot probleem in onze stad waarover dagelijks meldingen gemaakt worden door burgers. De melding betrof het herhaaldelijk sluikstorten door een buur van de melder, in een straat waar sluikstort over heel de straat een probleem vormt.

De dienst stadstoezicht heeft hier wel degelijk op gewerkt, echter het op heterdaad betrappen van een sluikstorter is niet evident.

Het komt de bedrijfseenheid toe om, in de veelheid van meldingen over sluikstort, te oordelen wanneer het aangewezen is om (schaarse) camera's in te zetten. Camera's worden bovendien dikwijls ingezet met een bepaalde finaliteit. Door deze finaliteit te verplaatsen naar het betrappen van een sluikstorter, kunnen andere, meer bedreigende situaties, gemist worden.

Maatschappelijke Veiligheid engageert zich om met de beschikbare mensen en middelen redelijkerwijze gevolg te geven aan meldingen van overlast (zoals sluikstort), zoals ook in dit dossier gebeurd is door toezichters in te zetten. De keuze voor de concrete inzet van mensen en middelen gebeurt door de bedrijfsleiding na afweging van alle betrokken belangen en/of toezichtsvragen en steeds in functie van de beschikbare middelen.

## **Besluit**

Gedurende een jaar wordt alle concrete informatie over de sluikstorter bezorgd. Ondanks de herhaalde controles door de toezichters blijkt dit probleem enkel opgelost door het bekijken van de camerabeelden. Een gegronde maar gecorrigeerde klacht met schending van de redelijke behandelingstermijn.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Maatschappelijke Veiligheid bij veelvuldig melden van sluikstort op dezelfde plaats camera's sneller kan inschakelen om de sluikstorters te kunnen identificeren en te beboeten.

<b>Bedrijf</b>	Maatschappelijke Veiligheid	Sociale Dienstverlening
<b>Dossier</b>	18.08.116815	Lang wachten op onbewoonbaarheidsattest
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_10106	
<b>Ombudsnorm</b>	redelijke behandelingstermijn	schending
	coördinatie	schending

## Probleem

De verzoeker is één van de slachtoffers van de ontploffing in het appartementsgebouw op de Paardenmarkt en kreeg via het OCMW een crisiswoning tot eind september 2018. Met een bewijs van onbewoonbaarheid kan hij voorrang krijgen voor een woning bij de twee sociale huisvestingsmaatschappijen. Hij contacteerde al meerdere diensten maar hij weet niet waar hij hiervoor terecht kan. Bovendien is het niet duidelijk onder welke voorwaarden hij met een dergelijk attest terecht kan bij de huisvestingsmaatschappijen.

## Onderzoek

In augustus 2018 verneemt de verzoeker via de dienst Begeleid Beschermd Wonen van de sociale dienst van het OCMW dat hem attest artikel 135 verleend wordt voor de ontploffing van het gebouw op de Paardenmarkt. De woning is verdwenen dus is er *sensu stricto* geen risico meer voor openbare veiligheid. Pas in november 2018 wordt door de dienst Maatschappelijke Veiligheid een ‘verklaring onbewoonbaarheid’ opgemaakt voor de woningen aan de Paardenmarkt ten behoeve van de gedupeerden. De stadsingenieur verstuurde de verklaring onbewoonbaarheid naar het Kabinet Burgemeester voor goedkeuring, waar het na ondertekening aan de verzoeker werd verzonden.

In aanloop naar de agendering van de klacht krijgt de ombudsvrouw nog volgende aanvulling van de directeur Maatschappelijke Veiligheid. Uit het onderzoek blijkt dat het inderdaad langer als gebruikelijk heeft geduurd alvorens een ‘verklaring onbewoonbaarheid op basis van art. 135 van de nieuwe gemeentewet’ werd opgemaakt. De lange doorlooptijd was echter niet te wijten aan een gebrek aan actieve dienstverlening of onredelijke behandelingstermijn. De lange doorlooptijd was nodig om de correcte complexe afweging te kunnen maken tussen de enerzijds toe te passen regelgeving en het anderzijds tegemoet komen aan de schrijnende situatie waarin de slachtoffers van deze ramp zich bevinden.

Ook blijkt dat de huisvestingsmaatschappijen allen verschillende zienswijzen hanteren:

- Volgens Woonhaven voldoet de verzoeker niet aan één van de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een verhoogde voorrang uit het Kaderbesluit wegens onbewoonbaarheid. De Vlaamse Ombudsdienst bevestigt aan de ombudsvrouw dat, om in aanmerking te komen voor deze voorrang, de kandidaat-huurder de woning, sedert ten minste zes maanden bewoond moet hebben voorafgaand aan de datum van ontvangst van het resultaat van het conformiteitsonderzoek, dan wel de datum waarop de woning ongeschikt- of onbewoonbaar werd verklaard. Woonhaven Antwerpen wenst geen precedent te scheppen om betrokkene een uitzondering toe te staan en kan daarom op korte termijn geen woning aan hem aanbieden.

- Volgens ABC dienen kandidaten die voorrang krijgen voor een onbewoonbaar verklaarde woning zich ten laatste twee maanden na de datum van onbewoonbaarverklaring in te schrijven. Omdat de verzoeker pas op 2 augustus 2018 zijn aanvraag voor een sociale huurwoning indiende, komt hij niet meer in aanmerking voor deze voorrangsregel.
- Bij de Ideale Woning kan men hem wel verder helpen omdat hij beroep kan doen op de voorrangsregel van artikel 19 mits hij het juiste attest van de burgemeester kan voorleggen.

In januari 2019 laat de verzoeker weten dat hij een appartement kreeg.

## Besluit

Het heeft heel wat voeten in de aarde gehad om het juiste attest te verkrijgen gezien de complexiteit van de toepassingsvoorwaarden in dit specifieke geval. Bovendien blijken de hogere regelgeving én de toewijzingsregels van de sociale huisvestingsmaatschappijen ook een hiaat te vertonen.

Met bemiddeling van de ombudsvrouw kreeg de gedupeerde uiteindelijk het juiste attest. De melding is deels gegrond maar gecorrigeerd met schending van de redelijke behandelingstermijn en coördinatie die wat betreft het afleveren van het attest echter grotendeels te wijten is aan de complexiteit van het dossier.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Maatschappelijke Veiligheid tracht de inschatting van onbewoonbaarheid van een pand sneller te laten geschieden bij complexere zaken. Wetende dat in de gebruikelijke dossiers de verklaring onbewoonbaarheid perfect binnen de vooropgestelde timing wordt afgeleverd.

Naar aanleiding van de ramp op de Paardenmarkt, blijkt dat de hogere regelgeving én de toewijzingsregels van de sociale huisvestingsmaatschappijen nog ekele hiaten vertonen.

Volgende regelgeving is voor handen om een woning onbewoonbaar te verklaren:

1. De Burgemeester kan een woning onbewoonbaar verklaren op basis van de Vlaamse Wooncode, na onderzoek en advies van het agentschap Wonen Vlaanderen. De woning vertoont gebreken die een veiligheids- of gezondheidsrisico inhouden.
2. Een besluit tot onbewoonbaarverklaring kan ook gebaseerd worden op artikel 135 van de Nieuwe Gemeentewet (NGW). De burgemeester treedt dan op als een orgaan van de gemeente en moet beoordelen of de openbare veiligheid en openbare gezondheid dermate in gevaar zijn dat het noodzakelijk is om art. 135 (NGW) in te roepen en een onbewoonbaarheidsbesluit te nemen. Deze mogelijkheid is voorbehouden voor situaties waarbij de veiligheid of de gezondheid van bewoners, omwonenden of passanten in acuut gevaar is.

Uit het onderzoek van de ombudsdienst blijkt terecht dat de huisvestingsmaatschappijen de absolute voorrangsregels, zoals bepaald in artikel 19 van het Kaderbesluit Sociaal Wonen, verschillend interpreteren.

<https://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1016403&param=inhoud&AID=1088197>

Het attest onbewoonbaarheid is een instrument dat ingezet wordt om de woningkwaliteit te bewaken of om openbare veiligheids- en gezondheidsrisico's weg te nemen. Er is geen eenduidige interpretatie van de voorrangregels bij de toewijzing van een sociale woning, ook niet bij de verschillende huisvestingsmaatschappijen. Er is in dit dossier, dat omwille van de achterliggende feiten uitzonderlijk is, geopteerd voor een ruime interpretatie van toekenning van het attest onbewoonbaarheid op basis van artikel 135 (NGW). In de gebruikelijke dossiers wordt de verklaring onbewoonbaarheid binnen de vooropgestelde timing afgeleverd.

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Sociale dienstverlening tracht de adviezen rond de voorrangregeling te uniformiseren en de hogere overheid vraagt om de voorrangregeling te verduidelijken.



<b>Bedrijf</b>	Zorgbedrijf	Stadsbeheer
<b>Dossier</b>	19.01.125343	Opladen sorteerpas in dienstencentrum
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_10106	
<b>Ombudsnorm</b>	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending

## Probleem

De heer G. wil op 31 december 2018 zijn sorteerpas opladen in het dienstencentrum. Wanneer hij om 12.45 uur het dienstencentrum bezoekt, wordt hij echter naar huis gestuurd: het systeem om de passen op te laden werkt enkel tussen 13.30 en 15.00 uur. Wanneer de verzoeker terugkeert om 14.55 uur, is de medewerker al uitgelogd uit het systeem, waardoor hij nog steeds zijn pas niet kan opladen. De medewerker reageert met "het is Oudjaar voor iedereen". De verzoeker begrijpt niet waarom het systeem voor oplading van de sorteerpassen zo complex is. Hij vindt de uitspraak dat het systeem slechts werkt tussen 13.30 en 15.00 uur eerder vreemd.

## Onderzoek

Begin 2018 werden afspraken gemaakt tussen het Zorgbedrijf en de stad Antwerpen om in het dienstencentrum de openingsuren voor het opladen van sorteerpassen te beperken. De toestroom was te groot, waardoor de eigen klanten van de dienstencentra, bewoners van de serviceflats en bezoekers van het dienstencentrum, in een lange wachtrij terecht kwamen.

Daarnaast blijkt het tijdsintensiever om de pasjes op te laden in de dienstencentra dan in het stadskantoor of de bibliotheek. Daarom werd afgesproken om de pasjes niet meer verspreid doorheen de dag op te laden, maar dit te groeperen tussen 13.30 en 15.00 uur en te beperken tot vier dagen per week. De informatie over de openingsuren hangt uit in het dienstencentrum. Op 31 december was een jobstudent aan het werk aan het onthaal van het dienstencentrum. Zij heeft de kassa afgesloten voor het sluitingsuur om 15 u, waardoor de verzoeker zijn pas niet meer kon opladen.

## Besluit

Het inperken van de openingsuren voor het opladen van de sorteerpasjes is verdedigbaar vanuit de overweging om de kerntaken van het dienstencentrum niet te bemoeilijken. Binnen deze ingeperkte openingsuren is het wel belangrijk dat de burger erop kan rekenen om bediend te worden, ook op bijzondere dagen zoals 31 december. Het Zorgbedrijf erkent de fout die gemaakt werd en zal voortaan nauwlettend in het oog houden dat de kassa niet voortijdig wordt afgesloten. De ombudsnorm toegankelijkheid en bereikbaarheid werd hier geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf er over waakt dat ook voor de dienstverlening die niet tot de kerntaken behoort van de dienstencentra, de toegankelijkheid binnen de vastgelegde uren wordt gerespecteerd.

<b>Bedrijf</b>	Politiezone Antwerpen	Stadsontwikkeling - Financiën
<b>Dossier</b>	19.01.126329	Onterechte takeling en administratieve rompslomp
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_06012	
<b>Ombudsnorm</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	soepelheid	schending

## Probleem

Mevrouw F. contacteert de ombudsvrouw naar aanleiding van de takeling van haar wagen. De zoon van mevrouw parkeert de wagen rond Nieuwjaar in de Duboisstraat. Er worden enige tijd later parkeerverbodsborden gezet en de wagen wordt getakeld. Het voertuig wordt op de lijst gezet met reeds geparkeerde voertuigen. Dit wordt bevestigd door een medewerkster van de Blauwe Lijn, waar mevrouw mee belde op 13 januari 2019. Ze krijgt ook het toelatingsnummer. Toch wordt er volgens mevrouw een proces-verbaal opgemaakt. De politie zag op de lijst inderdaad de nummerplaat van mevrouw over het hoofd en schreef een proces-verbaal.

Mevrouw F. wenst noch een boete, noch takelkosten te betalen. Het liefste vermijdt ze ook de administratieve rompslomp die gepaard gaat bij een gerechtelijke takeling, namelijk het indienen van twee bezwaarschriften, één aan de dienst Fiscaliteit – Financiën voor de takelkosten en één aan de dienst GAS-parkeren voor de GAS-boete. Als het gaat om een administratieve takeling is slechts één bezwaarschrift nodig aan de dienst GAS-parkeren.

## Onderzoek

Aan de klachtencoördinator van de Politiezone Antwerpen wordt gevraagd om het gesprek van mevrouw met de medewerkster van de Blauwe Lijn opnieuw te beluisteren en eventueel de opmaak van het proces-verbaal te annuleren. Beiden zijn onmogelijk. Mevrouw dient de procedures te volgen en tweemaal een bezwaarschrift in te dienen.

Aan de bedrijfseenheid Stadsontwikkeling – Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren wordt gevraagd de boete van mevrouw F. opnieuw te bekijken. Zij bevestigen dat het voertuig van mevrouw op de lijst staat van toegelaten voertuigen. In eerste instantie was het een gerechtelijke takeling, namelijk omdat er door de politie een proces-verbaal werd opgemaakt, maar vermits het voertuig van mevrouw voorkomt op de lijst, is dit een administratieve takeling. De dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren annuleert de boete en een officieel bezwaarschrift is niet meer nodig.

Ook bij de bedrijfseenheid Financiën – dienst Fiscaliteit wordt het dossier aangekaart. Mevrouw zou hier voor de takelbelasting ook een bezwaar moeten indienen. De dienst stelde echter ook vast dat het voertuig al ter plaatse stond voordat de tijdelijke verbodsborden geplaatst werden. De takelkosten worden geannuleerd en het college bevestigt dit. Mevrouw F. hoeft ook hier geen bezwaarschrift in te dienen en wordt hiervan nog schriftelijk op de hoogte gebracht.

## Besluit

De politie maakte onterecht een proces-verbaal op, waardoor de takeling van de wagen als een gerechtelijke takeling beschouwd werd. De bezwaarschriftenprocedures bij een gerechtelijk takeling zijn en blijven omslachtig: er moeten twee bezwaarschriften worden ingediend bij twee verschillende stadsdiensten, bij twee verschillende bedrijfseenheden. De procedures verschillen ook wat regelgeving en termijnen betreffen. De ombudsvrouw vraagt al langer aan de stad om hier meer als communicerende vaten op te treden en de burger zo veel als mogelijk te ontlasten wanneer het gaat om administratieve procedures. In dit specifieke dossier bleek het gelukkig om een administratieve takeling te gaan: de wagen van mevrouw stond immers op de lijst van toegelaten voertuigen. De boete werd dus geannuleerd. De stadsdiensten, zowel Stadsontwikkeling als Financiën, stelden zich soepel op. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht waarbij door de politie het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm soepelheid werden geschonden.

Intussen werken Stadsontwikkeling, Politiezone Antwerpen en de dienst Financiën aan een optimalisatie van dit proces.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de korpschef van de Politiezone Antwerpen zijn werknemers blijft coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het zorgvuldig verwerken en opvolgen van dossiers.

Verder beveelt zij aan dat Stadsontwikkeling, de Politiezone Antwerpen en de dienst Financiën verder werken aan de optimalisatie van het proces zodat zij bij de bezwaarschriftenprocedures van een gerechtelijke takeling meer als communicerende vaten optreden en de burger zo veel als mogelijk trachten te ontlasten wanneer het gaat om administratieve procedures.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	Mobiliteit en Parkeren Antwerpen
<b>Dossier</b>	19.03.128509 - 19.03.128537	Bewonersvergunning nieuwe parkeerzone
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_10106	
<b>Ombudsnorm</b>	actieve dienstverlening	schending
	vertrouwensbeginsel	schending
<b>Project</b>	bewonersvergunning	aantal: 2

## Aanleiding en context

De ombudsvrouw ontving op 6 maart 2019 twee klachten over de onmogelijkheid om een afspraak te verkrijgen in het stadsloket van Deurne om een bewonersvergunning aan te vragen bij de start van de nieuwe regeling bewonersparkeren en is van oordeel dat de klacht gegrond is.

## Probleem

Twee verzoekers willen een afspraak maken in het stadsloket van Deurne. Daar wordt hen verteld dat dit niet mogelijk is. De ene verzoeker krijgt te horen dat er een personeelstekort is, de andere ontvangt geen inhoudelijk antwoord. Het online aanvragen van de parkeervergunning lukt niet. De website is te onduidelijk. Beide heren wenden zich dan maar tot het stadsloket van Merksem en Antwerpen. De verplaatsing vormt een obstakel voor de verzoekers: ze verliezen er veel tijd mee want de andere loketten zijn voor hen niet zo vlot bereikbaar als dat van Deurne. Ook maken ze zich zorgen om andere minder mobiele personen die dezelfde vergunning willen aanvragen in het stadsloket Deurne en wandelen worden gestuurd.

## Onderzoek

Door de uitbreiding van het bewonersparkeren in het district Deurne is er een grote vraag naar afspraken voor de aflevering van deze vergunningen. In het stadsloket van Deurne kan hiervoor een afspraak gemaakt worden. De vraag om afspraken overstijgt het aanbod. Alle mogelijke afspraken waren volzet. De medewerkers proberen de capaciteit waar mogelijk aan te passen binnen de andere taken die het loket heeft. De strategisch coördinator betreurt de ongelukkige formulering van de informatie en neemt dit verder op met het stedelijk contactcenter en de onthaalmedewerkers. De dienst merkt dat sommige inwoners de weg online niet eenvoudig vinden. Dit wordt voorgelegd aan de dienst Mobiliteit en Parkeren. Ook het e-loket formulier waarvoor een verplicht A-profiel nodig is, bekijken ze verder.

## Besluit

De ombudsvrouw stelt vast dat foutieve informatie werd gegeven aan de verzoekers. De passende informatie kon de verontwaardiging wegnemen bij de heren. De nieuwe bewonerszones werden tijdig gecommuniceerd, men wist dat er een sterke vraag voor vergunningen in Deurne zat aan te komen en speelde hier niet op in door het inzetten van extra medewerkers. De klachten van

de verzoekers zijn gegrond, gecorrigeerd met schending van het vertrouwensbeginsel en de ombudsnorm actieve dienstverlening.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van de stadsloketten blijft coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het zorgvuldig verwerken en opvolgen van dossiers. Tevens beveelt de ombudsvrouw aan om meer afspraakcapaciteit te voorzien tijdens te verwachten piekmomenten.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	Stadsontwikkeling
<b>Dossier</b>	19.04.131588	Aanvraag werfsignalisatie vergt technische tekening
<b>Collegebesluit</b>	2020_CBS_01226	
<b>Ombudsnorm</b>	actieve dienstverlening	schending
	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending

## Probleem

Bij het digitaal aanvragen van een parkeerverbod verneemt mevrouw VM. dat ze ook een digitale aanvraag werfsignalisatie moet doen via een technische tekening. Voor de verzoekster is dit te moeilijk waarop ze het stedelijk contactcenter belt. Daar wordt ze correct doorverwezen naar de dienst Tijdelijke Signalisatie en krijgt ze een vereenvoudigd schema per mail toegestuurd waarop ze de verplichte aanvraag signalisatie kan intekenen. Het doormailen van dit schema blijkt te moeilijk en de dienst Tijdelijke Signalisatie verwijst haar voor hulp door naar het stadsloket. Op 16 april 2019 om 8.30 uur vraagt mevrouw in het stadsloket hulp met het inscannen en doormailen van haar aanvraag werfsignalisatie. De twee collega's op dat moment aan het onthaal kunnen de verzoekster hier niet mee helpen. Gelukkig komt op dat moment een jobstudent voorbij die meteen te hulp schiet en de aanvraag wordt na veel moeite door de jobstudent ingediend. Ook hij ondervond moeilijkheden met het digitaal indienen van de aanvraag werfsignalisatie.

Mevrouw vraagt zich af waarom de burger verwacht wordt een aanvraag signalisatie in te dienen wanneer medewerkers van het stadsloket dit zelf niet kunnen. Daarnaast wenst ze een vereenvoudiging van de digitale aanvraag voor werfsignalisatie. Het indienen van een technische tekening lijkt voor velen te moeilijk. Wanneer de stad kiest voor volledige digitalisatie, dan moet dit programma voor iedereen toegankelijk zijn, zo meent zij.

## Onderzoek

Voor de eenvoudige werken werkt de dienst Tijdelijke Verkeerssignalisatie met een dagelijkse telefoonpermanentie. Wanneer men de burger dan niet verder kan helpen, verwijst men naar het selfloket van de stadsloketten. Deze medewerkers hebben een opleiding en toelichting gehad. Voor de eenvoudige werken (stelling plaatsen op het voetpad / verhuis op het voetpad / container plaatsen / ...) zijn er voorbeeldplannen beschikbaar waarmee men vlot verder kan. Voor de grote werken werkt men enkel met een telefoonpermanentie. De dienst kan niet verwachten van de medewerkers aan het selfloket dat zij dergelijke ingewikkelde plannen gaan opmaken samen met burgers. Hier probeert men de aanvrager zo goed mogelijk bij te staan in zijn/ haar aanvraag. Voor de overgrote meerderheid van de aanvragers is deze voldoende aangezien het voor dit soort werken meestal gaat om aannemers / signalisatiebedrijven. Wanneer de dienst merkt dat een burger vastloopt in de aanvraag, meestal bij het opmaken van een signalisatieplan, neemt de dienst hier telefonisch de tijd voor. De dienst probeert dit probleem dus zo pragmatisch mogelijk aan te pakken.

De stad wacht nog op de implementatie van een nieuw softwaresysteem dat de gebruiksvriendelijkheid van het aanvraagformulier voor de aanvrager zal verhogen. De bedrijfseenheid Stadsontwikkeling maakte in mei 2016 afspraken met Digipolis om nieuwe, gebruiksvriendelijke software te ontwikkelen om het proces klantvriendelijker te maken. De initiële datum van ingebruikname was 1 september 2017. Deze timing werd al twee keer bijgesteld. In juni 2018 besliste Stadsontwikkeling om dit als sleutelkwestie op te nemen op het managementteam. Vanuit Digipolis werd intussen aangegeven dat een eerste versie in gebruik kan worden genomen tijdens het eerste kwartaal van 2019. Tot dan blijft de huidige manier van werken behouden en probeert de dienst de aanvrager zo klantvriendelijk mogelijk verder te helpen.

De datum en het uur van het loketbezoek zal onderzocht worden en de medewerkers die op dat ogenblik aan het onthaal stadsloket ingepland waren worden aangesproken op hun gebrek aan dienstverlening. Dit is niet het kwaliteitsniveau dat de stad nastreeft. De leidinggevende neemt deze zaak formeel op in het waarderingsstelsel van de betrokken medewerkers. Daarnaast wordt genoteerd dat de jobstudent voor de nodige ondersteuning zorgde om de aanvraag in te dienen.

## **Beoordeling**

Deze klacht is gegrond. De burger mag van een stadsmedewerker aan het loket verwachten dat hij mensen kan helpen met het indienen van een aanvraag werfsignalisatie. Wachten op een nieuw softwaresysteem brengt momenteel geen oplossing voor de moeilijke digitale aanvraag werfsignalisatie.

## **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan de directeur Stadsontwikkeling en de directeur Ondernemen en Stadsmarketing om een oplossing te zoeken waarbij burgers via het loket worden bijgestaan in het aanvragen van een werfsignalisatie. Daarnaast beveelt de ombudsvrouw aan dat Digipolis zo snel mogelijk het gevraagde softwaresysteem oplevert.

<b>Bedrijf</b>	Ondernemen en Stadsmarketing	Stadsontwikkeling
<b>Dossier</b>	19.03.129066	Dienst omgevingsvergunningen moeilijk bereikbaar
<b>Collegebesluit</b>	2020_CBS_00427	
<b>Ombudsnorm</b>	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	adequate communicatie	schending
	actieve dienstverlening	schending

## Probleem

De heer Z. probeert een afspraak te maken met de dienst Omgevingsvergunningen. Eerst gaat hij daarvoor naar Den Bell op 13 maart 2019. Daar wordt gezegd dat hij enkel online een afspraak kan maken of telefonisch via het stedelijk contactcenter. De man belt het stedelijk contactcenter en krijgt dan te horen dat enkel online afspraken gemaakt kunnen worden. Hij zoekt later die dag een vriend op die overweg kan met de computer. Samen maken ze een A-profiel aan. Hij krijgt een bevestigingsmail, maar het inloggen met het A-profiel lukt niet. Uiteindelijk lukt het hem wel om een afspraak te maken. Op de dag van de afspraak zegt een medewerker in Den Bell: “u moet niet hier zijn, u moet in het Woonkantoor zijn bij de Technische Dienst woningen”.

De verzoeker gaat naar het Woonkantoor. De medewerker daar zegt: “Maar meneer waarom sturen ze u naar ons?”

De volgende dag gaat de verzoeker, zonder afspraak, terug naar Den Bell. Hij legt zijn vraag opnieuw voor. De medewerker luistert vriendelijk, maar zegt opnieuw: “Meneer u moet duidelijk niet bij ons te zijn, maar wel in het Woonkantoor. De verzoeker: “Ik voel mij precies een tennisbal.”

Hij wil duidelijkheid rond het verkrijgen van een afspraak met het loket Omgevingsvergunningen en anderzijds aanklaarten dat de stad de burgers niet kan verplichten om digitaal te werken. Hiermee worden de grondrechten van burgers geschonden, vindt hij.

## Onderzoek

Het stedelijk contactcenter ontving op 13 maart 2019 om 13.52 uur een oproep van de verzoeker met de vraag naar een afspraak. Die oproep werd doorverbonden naar een andere afdeling. Helaas valt niet te traceren of en welke handelingen er daarna werden uitgevoerd.

Op 18 maart 2019 om 09.27 uur ontving het stedelijk contactcenter opnieuw een oproep van de verzoeker met een vraag over stedenbouw. De medewerker boekte dan voor hem een afspraak in met de dienst vergunningen op 21 maart 2019. Tijdens het telefoongesprek gaf de verzoeker aan dat hij een proces-verbaal had gekregen omdat hij kleine wijzigingen aan een pand had gedaan en dat hij bewijzen moest tonen aan de afdeling Omgevingsvergunningen.

De klant moet geen A-profiel aanmaken om een afspraak te boeken maar heeft dit A-profiel wel nodig wanneer zij of hij het contactformulier ‘stedenbouwkundige informatie’ wil invullen. Mogelijk is daar verwarring over ontstaan. De verzoeker had ook de mogelijkheid om zijn vraag via mail te stellen, maar hij gaf tijdens het telefoongesprek aan dat hij dit te moeilijk vond.

Voor informatieve vragen kan er in principe geen afspraak gemaakt worden. De verzoeker werd toch te woord gestaan en geïnformeerd. De dienst is zich ervan bewust dat het indienen van



een aanvraag omgevingsvergunning geen eenvoudige opdracht is. Het is momenteel niet in de dienstverlening voorzien om klanten volledig te begeleiden bij het indienen van een aanvraag. Om toekomstige misverstanden te voorkomen zullen de afspraken tussen de onthaalbalie in Den Bell en de Woonkantoren nogmaals afgestemd worden.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht contacteert de ombudsvrouw de directeur Stadsontwikkeling en de directeur Ondernemen en Stadsmarketing.

De directeur Stadsontwikkeling meldt dat het geen wettelijke of decretale verplichting is om ondersteuning te bieden bij het aanvragen van een omgevingsvergunning. Als vergunning verlenen de overheid is het voor de stad niet mogelijk om begeleiding te voorzien bij het aanvragen van een vergunning. In dit dossier wenste de verzoeker meer stedenbouwkundige informatie. Dit kan via het online-formulier, mail of een telefonisch contact met de dienst. De dienst vergunningen maakte intussen ook afspraken met de dienstleiding van de woonkantoren over de afstemming tussen beide diensten.

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing stelt dat het belangrijk is om ook andere kanalen aan te bieden om een kwalitatieve dienstverlening te verlenen die voor iedereen toegankelijk is. Daarbij wordt gewerkt met een cascade. In eerste instantie is telefonische dienstverlening het te onderzoeken alternatief of ondersteuning. Blijkt dat dit niet afdoend mogelijk is, dan is een fysiek aanbod nodig. Het product omgevingsvergunning is complexe en specialistische materie die niet in eerste lijn beantwoord kan worden. Eerstelijnsmedewerkers krijgen ook vragen maar kunnen deze niet beantwoorden.

## Besluit

Er is een onderscheid tussen verschillende soorten vragen:

1. Een vraag naar informatie over vergunningen of de toestand van een perceel
2. Een vraag naar begeleiding bij het afhandelen van de formaliteit van het indienen van een bouwaanvraag
3. Een vraag naar begeleiding bij de opmaak van een bouwaanvraag verwerken en opvolgen van de klantendossiers.

De ombudsvrouw stelt vast dat het voor klanten die digitaal niet vaardig zijn niet duidelijk is waar, waarvoor en hoe ze begeleiding kunnen krijgen. De dienst geeft zelf toe dat de aanvraag van een omgevingsvergunning niet eenvoudig is. Voor de vragen van type 1 en 2 kan duidelijkheid worden geboden via mail, telefoon of chat, voor de vragen van type 3 is meer gespecialiseerde hulp nodig. De ombudsvrouw meent dat de medewerkers van de woonkantoren daarin een faciliterende rol kunnen opnemen, zodat klanten met dergelijke vragen eventueel het advies krijgen om een architect te raadplegen.

De klacht is gegrond. De ombudsnormen toegankelijkheid en bereikbaarheid, adequate communicatie en actieve dienstverlening werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling en de bedrijfsdirecteur Ondernemen en Stadsmarketing ervoor zorgen dat burgers die vragen hebben bij een aanvraag omgevingsvergunning, kunnen rekenen op voldoende ondersteuning. Verder beveelt ze aan dat de dienst Stadsontwikkeling duidelijke afspraken maakt met andere diensten waar mogelijk vragen over de omgevingsvergunning binnen komen.

<b>Bedrijf</b>	Stadsontwikkeling	Ondernemen en Stadsmarketing
<b>Dossier</b>	18.10.121619	Mailadres nodig bij digitale aanvraag parkeerverbod
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_07617	
<b>Ombudsnorm</b>	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending
	actieve dienstverlening	schending

## Probleem

Mevrouw B. doet een aanvraag tijdelijk parkeerverbod via een medewerker in het stadsloket, omdat zij niet goed overweg kan met de computer. Zij betaalt ter plaatse het volledige bedrag. Voor de aanvraag wordt door de medewerker van het stadsloket een fictief e-mail adres gebruikt. Wanneer het parkeerverbod moet ingaan, ziet mevrouw geen parkeerverbodsbord staan en neemt ze contact op met het stadsloket. Volgens mevrouw B. verloopt dit gesprek niet aangenaam. Zij meent dat enkel een digitale procedure voorzien niet haalbaar is voor een groot deel van de bevolking in Antwerpen. Als men dan wordt geholpen door een stadsdienst, zou dit op een klantvriendelijke manier moeten gebeuren. Daarnaast wil ze graag weten waarom het parkeerverbod niet toegestaan werd en waarom zij hierover niet werd ingelicht.

## Onderzoek

Het klopt dat een medewerker in het stadsloket een fictief e-mail adres gebruikte. De dienst Tijdelijke Verkeerssignalisatie stelde een conflict vast in de aanvraag, waarop zij contact opnamen via via e-mail. In dit geval kreeg men geen reactie op de mailcommunicatie, omdat het gebruikte mailadres onbestaand is.

De dienst tijdelijke signalisatie meldde de stadsloketten al dat men geen onbestaande/fictieve mailadressen mag gebruiken. Ook tijdens de infomomenten voor de medewerkers bij de selfloketten is hierop gehamerd. Er zijn enkele nieuwe medewerkers in het stadsloket, misschien was één van hen niet volledig op de hoogte van de procedure. Alle medewerkers worden opnieuw geïnformeerd, zodat geen fictieve mailadressen meer gebruikt worden in een aanvraag. Op 29 november 2018 staat een herhaalopleiding ingepland. De directeur doet zijn uiterste best om ervoor te zorgen dat dergelijke situaties in de toekomst zich niet meer voordoen. Ter compensatie worden de kosten die mevrouw B. maakte terugbetaald.

## Besluit

De ombudsvrouw vraagt om tijdens een overleg met de medewerkers het belang van een bestaand mailadres te verduidelijken, zodat parkeerverbodsborden tijdig kunnen worden aangevraagd. Daarnaast vindt zij het jammer dat aanvragers enkel digitaal op de hoogte worden gebracht bij een foutmelding. Hier is de burger de dupe van.

De klacht is gegrond met schending van de ombudsnorm zorgvuldigheid en adequate communicatie, omdat de stad enkel via digitale weg contact zoekt met de burger.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt de directeur Ondernemen en Stadsmarketing aan om de procedure waarin met een fictief mailadres wordt gewerkt opnieuw te bekijken, zodat aanvragers op een duidelijke manier op de hoogte worden gebracht van de goed- of afkeuring van hun aanvraag. Daarnaast blijft zij ervoor pleiten de mogelijkheid te voorzien, om burgers uitzonderlijk ook te contacteren via telefoon of brief.

<b>Bedrijf</b>	Woonhaven	District Antwerpen
<b>Dossier</b>	18.12.124459	Stalplaats elektrische scooter met oplaadmogelijkheid
<b>Collegebesluit</b>	2019_CBS_10106	
<b>Ombudsnorm</b>	actieve dienstverlening	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending

## Probleem

De heer V. woont in een appartement van Woonhaven in het Kielpark. De verzoeker is invalide en woont op de negende verdieping. Hij maakt gebruik van een elektrische scooter om zich te verplaatsen in de stad. De scooter is te breed om mee te nemen naar de negende verdieping om op te laden. Daarom vraagt de verzoeker al sinds januari 2018 aan Woonhaven om stroomtoevoer te voorzien in zijn garage, zodat hij de scooter beneden kan opladen. Aanvankelijk werd telefonisch bevestigd dat de aanpassing zou gebeuren. De aanpassing wordt telkens weer uitgesteld om allerlei redenen. De verzoeker zit hierdoor naar eigen zeggen 'vast', omdat hij afhankelijk is van de scooter om verplaatsingen te maken. Hoewel Woonhaven beweert dat er technisch moeilijkheden zijn om stroom te voorzien in een privégarage, zegt de verzoeker dat in vijf à zes privégarages wel degelijk stopcontacten zijn.

Daarnaast klaagt de verzoeker ook aan dat de ondergrondse garage zeer slecht verlicht is. Er werken maar enkele van vele TL buizen, waardoor er bepaalde hoeken volledig donker zijn. De verzoeker voelt zich hierdoor fysiek onveilig in de garage. Hij werd ook al lastiggevallen en zelfs beroofd.

Een derde punt dat de verzoeker wil aankaarten is de moeilijkheid om rondom de toren van het ene voetpad naar de overkant te gaan. Omdat de boordstenen te hoog zijn en er geen schuine stenen voor rolwagens voorzien zijn, moeten rolstoelgebruikers 150 meter over de rijweg om over te steken. Er zijn ook geen zebapaden om de oversteek te maken. Dit zorgt voor gevaarlijke situaties. De verzoeker wil dat Woonhaven de nodige investeringen doet in bovenvermelde zaken om de mobiliteit van rolstoelgebruikers te garanderen.

## Onderzoek

De verzoeker vindt kort na de start van het onderzoek een oplossing voor het opladen van zijn scooter. Woonhaven laat weten dat er al geruime tijd problemen zijn met de verlichting in de garage vanwege stroomverlies na het bijplaatsen van stopcontacten. Daarom besliste Woonhaven om geen extra stopcontacten meer bij te plaatsen. De technici van Woonhaven werden vervolgens ingeschakeld om de lichten terug optimaal te laten werken.

De plaatsing van afgeschuinde boordstenen wordt ten gevolge van de melding door de ombudsvrouw opgenomen in de werkplanning voor het voorjaar van 2019 door het district Antwerpen. Er werd een plan opgemaakt voor plaatsing van de stenen op verschillende plaatsen rond de woonblokken van het Kielpark.

## Besluit

De heer V. vond na meer dan een jaar zelf een oplossing voor het opladen van zijn scooter. Het voorzien van een bijkomend stopcontact zoals hij zelf naar voor schoof was echter geen evidentie vanwege de belasting die gelegd werd op de stroomvoorziening. Toch had Woonhaven hier actief kunnen meedenken aan een alternatieve oplossing om het laadprobleem van de heer V. te verhelpen in plaats van het probleem een jaar lang vooruit te schuiven. Door huurders bijgeplaatste stopcontacten bleken op zich de oorzaak voor de tweede melding rond de slecht functionerende verlichting in de garage. Het probleem van de verlichting in de garage was op het moment van de ombudsmelding al bekend en werd opgenomen door de technische dienst van Woonhaven.

Aanvullend meldt de directeur nog dat een extra elektriciteitsnetwerk voor stopcontacten niet geïnstalleerd werd. De investeringskost stond niet in verhouding tot de vraag. Bovendien wil men vermijden dat ondergrondse garages, die daar nog aanwezig zijn, als opslagplaatsen gebruikt worden voor wat dan ook.

In nieuwe gebouwen worden onder meer daarom al jaren geen gesloten boxen meer voorzien, wel open staanplaatsen, zodat er een controle is op wat er allemaal gebeurt ondergronds.

De plaatsing van schuine boordstenen rondom de woonblok ten slotte werd door het district Antwerpen weerhouden na de melding bij de ombudsvrouw. Op deze manier draagt deze melding bij aan een verbetering van de mobiliteit (voor rolstoelgebruikers) rondom de woonblokken van het Kielpark. Deze melding wordt afgesloten als gegrond gecorrigeerd. Jammer genoeg moest de heer W. lange tijd wachten op een oplossing. De ombudsnormen actieve dienstverlening en redelijke behandelingstermijn werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Woonhaven tijdig en proactief meldingen van de bewoners opvolgt en een oplossing uitwerkt.





**OMBUDSVROUW STAD EN OCMW ANTWERPEN,  
POLITIEZONE ANTWERPEN,  
BRANDWEER ZONE ANTWERPEN,  
ZORGBEDRIJF ANTWERPEN  
EN SOCIALE HUISVESTING**

De Coninckplein 25, 2060 Antwerpen, tel. 0800 94 84 3 (gratis)  
[ombudsvrouw@antwerpen.be](mailto:ombudsvrouw@antwerpen.be), [www.antwerpen.be/ombudsvrouw](http://www.antwerpen.be/ombudsvrouw)

Verantwoordelijke uitgever: Karla Blomme, De Coninckplein 25, 2060 Antwerpen  
D/2019/0306/27

Coverfoto: © Erik D'Hamers

Grafische vormgeving: Anneke Van der Kinderen