

Bijlagen



Bijlage 1

Reglement op de gemeentelijke ombudsvrouw/-man

1 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 volstreekte meerderheid.

2 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 bevoegdheidssfeer 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 ombudsvrouw 2016-2021

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 A
- 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, een eigen kanaal gebouwd. Facebook en twitter worden ingezet als toeleiding naar dit kanaal.

Randvoorwaarde: ondersteuning door Ondernemen en stadsmarketing

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

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)

3. Beleidsperspectief

In het rapport bevragingsronde Eindevaluatie ombudsfunctie van februari 2016 stelt het college van burgemeester en schepenen dat een iets

regelmatiger 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 stelt 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.

4 Interne werking

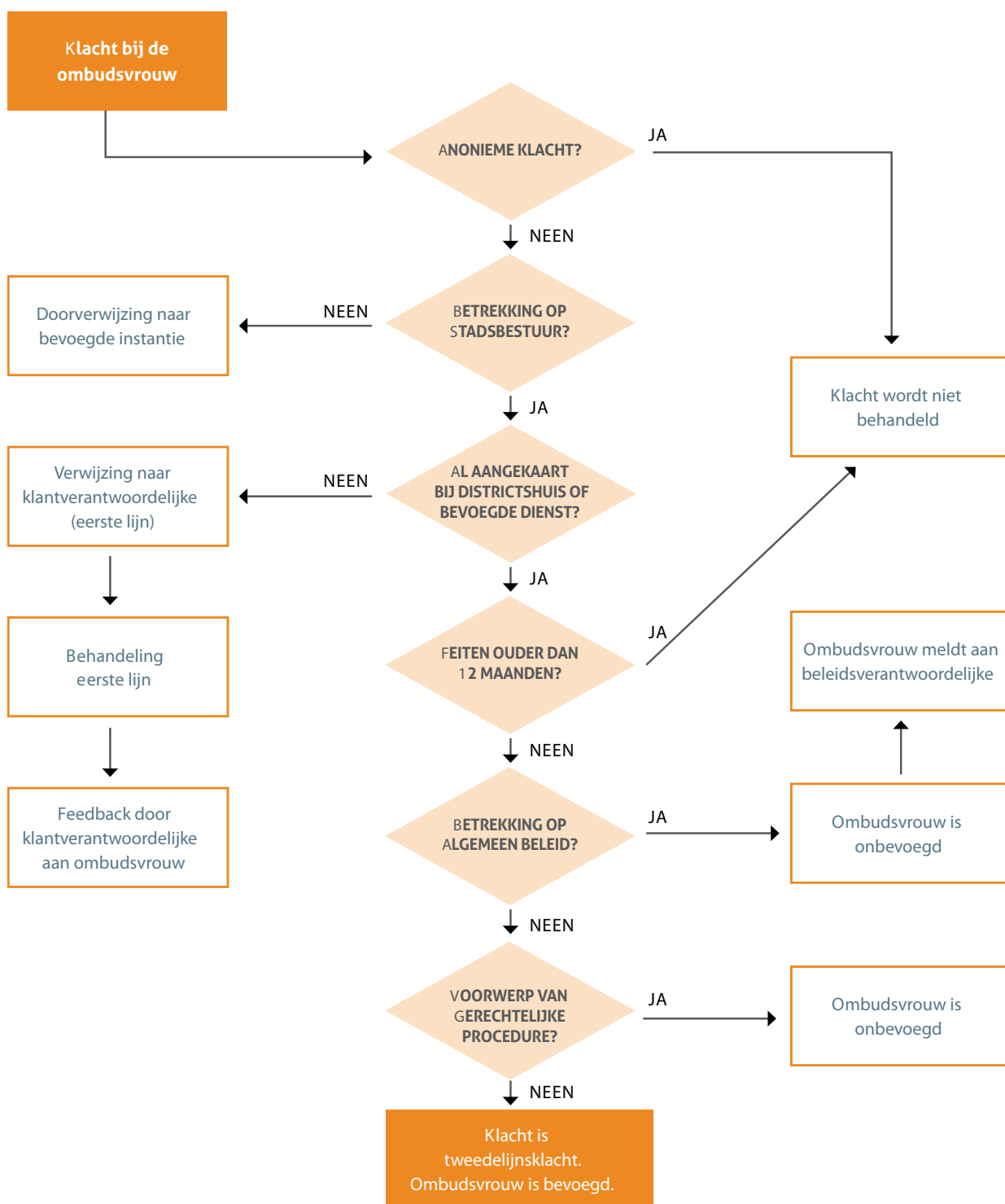
Alles staat of valt met een goede interne werking van de ombudsdienst. De dienst beleefde in 2014 de vijfde verhuis in haar bestaan. De locatie aan het De Coninckplein ligt centraal in de stad, we hopen dat de dienst hier nu stabiel verankerd is.

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 is een gezamenlijke actie met de andere bedrijven op deze locatie nodig.

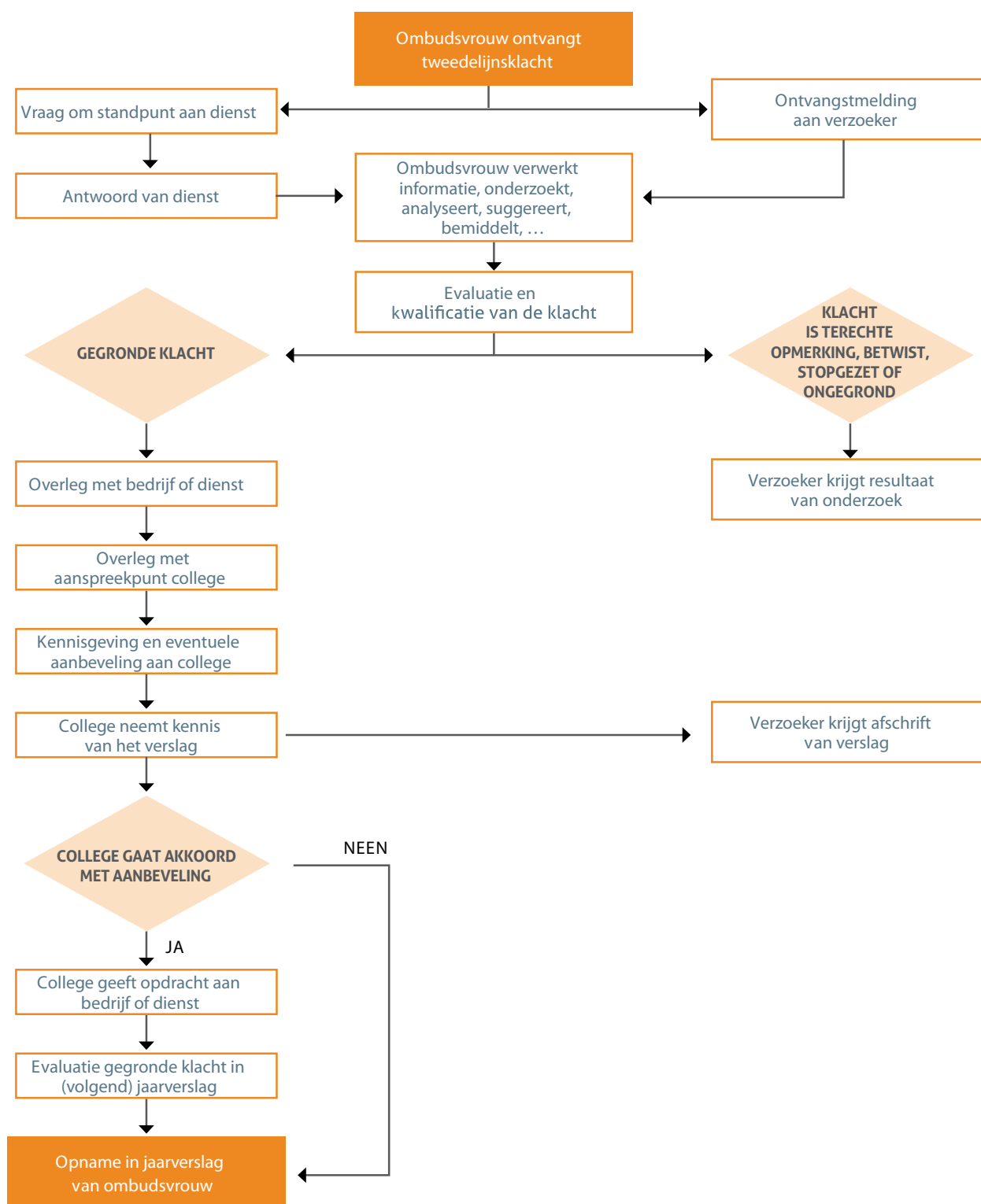
Te ondernemen acties	Met medewerking van	streefdatum
Kanaal ombudsdienst op www.antwerpen.be	OS	01/12/2016
Rapportage directiecomités	Mantteam stad, mancom OCMW, directiecomités van alle partners	Vanaf 01/2017
Optimalisatie samenwerking klantenteams	Bedrijfsdirecteurs, coördinatoren klantenmanagement	Vanaf 10/2016
Toelichting college van burgemeester en schepenen	CBS	Vanaf 10/2016
Welzijn op het werk ombudsdienst	CS, PM, SL, BZ	2017

Bijlage 3

Wanneer is een klacht ontvankelijk?



Hoe worden tweedelijsklachten behandeld?



Bijlage 4

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 motive-ring 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

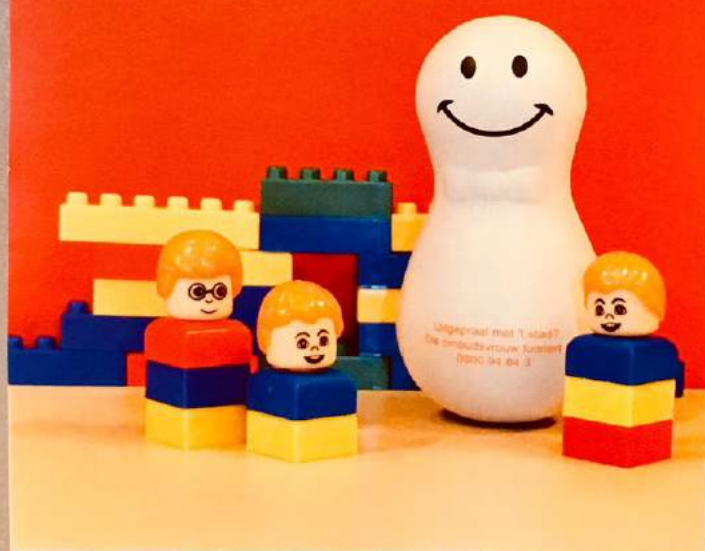
Het gaat hierbij om een verzameling van principes die algemeen aanvaard worden als normenset om het overheidshandelen te beoordelen. Deze criteria gaan verder dan de strikte wettelijkheid. Zij proberen de rechten van de burger tegenover het handelen van de overheid te waarborgen.

1. **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.



Uitgepraat
met 't stad?
**De ombudsvrouw
luistert.**



Bijlage 5

Overzicht gegronde en gegrond gecorrigeerde klachten 2017

Inhoud

70	Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs Veiligheidsmaatregelen, opschorten zwemabonnement
73	District Antwerpen straat onbereikbaar door werken, omvergereden verkeersbord
75	District Wilrijk fietsenstalling voor ingang woning
76	Loketwerking ongevraagd document, pasfoto nieuwe identiteitskaart, erfrechttopzoeking, spoedprocedure reispas, wachten op woningkaarten, huwelijkslocatie, beschadiging vervallen paspoort, wachten op woonstcontrole, ambtelijke schrapping, aanvraag nieuwe elektronische identiteitskaart, wettelijke samenwoning, procedure aanvraag nationaliteit, adres elektronische identiteitskaart, voorlopig rijbewijs, vernieuwing elektronische identiteitskaart, huisnummering, taxicheques terugstorten bedrag
99	Financiën taxicheques terugstorten bedrag
100	Ondernemen en stadsmarketing aanpassing identiteitsgegevens A-profiel, afspraak stedenbouwkundige vergunning
102	Personeelsmanagement uitblijven feedback gesprek na selectieproef
103	Stadsbeheer beschadigde papiercontainer, oproeping meldingen sluikstort

- 105 **Samen Leven**
bouwovertreding massagesalon, afspraak maken woonkantoor
- 108 **Stadsontwikkeling**
GAS-boete parkeren, parkeren voor verharde voortuin, verplaatsing rijbaankussen, bouwaanvraag geen reactie, aanvraag stedenbouwkundige vergunning, markeringen autodeelplaats, intrekking bouwdoos, uitblijven markering garage, GAS-boete, dagkaart Velo
- 126 **Mobiliteit en Parkeren**
onterechte parkeerretributie, buurtparking, adequate communicatie, retributie lichte vrachtwagen, fout afgedrukt parkeerticket, bewonersvergunning, bewonersvergunning
- 132 **Mobiliteit en Parkeren LEZ**
fout in nummerplaat
- 134 **Kinderopvang**
werkhervatting personeelslid kinderopvang
- 135 **Stedelijk Onderwijs**
schoolpoort blijft open, verwarming schoolgebouw
- 137 **Vastgoed- en Stadsprojecten**
defecte lift fietsbrug Londenstraat
- 138 **Zorgbedrijf**
factuur optreden dienstencentrum
- 139 **Loketwerking - Ondernemen en Stadsmarketing**
Stedelijk Contactcenter informatie rijbewijs
- 140 **Mobiliteit en Parkeren - Loketwerking**
fietslabel

Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs

	Veiligheidsmaatregelen	
dossiernummer	17.02.86174	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	2017_CBS_10139	

Probleem

De schoonmoeder van mevrouw B. gaat op 7 januari 2016 zwemmen met twee kleinkinderen in het zwembad van Hoboken. De schoonmoeder krijgt twee inkomkaartjes hoewel ze twee kindjes onder haar hoede heeft. De twee kindjes moeten samen door de deur, maar die sluit zich weer voordat ze er veilig doorheen waren. Hierdoor heeft één van de twee kleintjes met zijn hoofd geklemd gezeten tussen de plexiglazen deuren en daarna enkele dagen last gehad van hoofdpijn. Mevrouw B. wil dat de deuren voorzien worden van een veiligheidssysteem zodat deze automatisch terug opengaan bij een incident.

Onderzoek

De directeur van het zwembad belooft om bij een volgend onderhoud de fabrikant naar de deuren te laten kijken. Mevrouw B. neemt hier geen genoegen mee en vraagt met aandrang om het pompsysteem en de veiligheid hiervan te evalueren en eventueel actie te ondernemen. Pas op 13 februari 2017 reageert de dienst dat zij een overleg zullen inplannen met de fabrikant. Op 22 februari 2017 doet de fabrikant aanpassingen aan het automatisch deursysteem. De parameters voor obstakeldetectie werden gevoeliger gezet, zowel bij het openen als bij het sluiten van de deuren. De deuren zullen dus vlugger iemand detecteren en terug opengaan. Bijkomend gaat er een alarmsignaal af tot de situatie weer normaal is. Er worden twee bijkomende sensoren ingesteld als safety-sensor. Dit heeft voor gevolg dat de deuren nooit zullen sluiten als iemand voor die sensoren staat.

Besluit

De melding van mevrouw B. heeft tot een verbetering van de veiligheid van de bezoekers geleid. Een reactie van de dienst liet lang op zich wachten. Pas op 13 februari 2017 kon men bevestigen dat een onderhoud gepland stond met de fabrikant en op 22 februari 2017 kreeg de verzoekster een antwoord op haar vraag. De ombudsnormen adequate communicatie en degelijke dossieropvolging zijn geschonden.

Aanvulling bedrijfsdirecteur

De bedrijfsdirecteur Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs is het in de voorstelling van deze gegronde gecorrigeerde klacht gedeeltelijk niet eens met de ombudsvrouw en bezorgt onderstaande aanvulling: Op 7 november 2016 (en niet 7 januari 2016) ging de schoonmoeder met twee kinderen zwemmen. De twee kindjes wilden (en niet moesten) samen door de deur. Dan gebeurde er inderdaad een incident zoals u en mevrouw B in de mail beschrijft.

Op 10 november 2016 meldde mevrouw B. dit aan de zwembadmanager. De zwembadmanager controleerde meteen de deuren die bij nazicht correct werkten. Hij bracht de begeleiders van start2fun op de hoogte van het incident en maakte met hen duidelijke afspraken om een incident als dit in de toekomst te vermijden. Bijvoorbeeld bij meer kinderen meer tickets geven of vragen om de dubbele toegangsdeur te openen. Hij contacteerde eveneens de fabrikant met de vraag om bij een volgend onderhoud de gates te bekijken en indien mogelijk de fotocellen gevoeliger af te stellen. Mevrouw B. ontving van de zwembadmanager op 21 november 2016 een mail met onder andere bovenstaande informatie. Op 21 november 2016 bedankte mevrouw B. de zwembadmanager en vroeg met aandrang om het pompsysteem te evalueren en actie te ondernemen. In deze mail staat de ombudsvrouw in cc. Vanaf hier liep de communicatie ergens mis: De zwembadmanager nam naar zijn inzien voldoende voorzorgmaatregelen om de veiligheid te garanderen. Het eventueel bijstellen van de sensoren kon bij de eerstvolgende controle gebeuren. Het was hem niet duidelijk dat mevrouw B. opnieuw een respons van hem verwachtte. Op 2 februari 2017 ontving CS_Klantverwoordelijken een mail van de ombudsvrouw waarin verwezen werd na een eerder contact met onze dienst omtrent dit incident. Wij vonden hierover geen OMB TL terug en vroegen meer informatie bij de ombudsdienst op. Bij nazicht bij de ombudsdienst werd er geen OMB TL opgemaakt en gebeurde dit pas op 2 februari 2017. CS klantendienst ontving dan onder OMB TL 17.02.86174 AVR voor het eerst het volledige dossier. Wij registreerden deze klacht onder ticket 8000590907.

De preventieadviseur verzekerde dat de deuren volledig conform de veiligheidsvoorschriften werkten. We vermoedden dat het zoontje waarschijnlijk onder de sensoren is doorgelopen. De preventieadviseur gaf ons verschillende adviezen mee die ook om de medewerking van de ouders en begeleiders vragen zoals: indien het kind niet de minimum hoogte heeft, het kind in de arm nemen; één per één door de deur gaan,...

Zoals u kon lezen in onze mail van 16 februari 2017 werden er nog bijkomende maatregelen genomen om de veiligheid te vergroten zoals bijvoorbeeld bijkomende sensoren en een alarm. Voor de stad is veiligheid prioritair. CS doet al het mogelijke om de veiligheid te garanderen. Het is spijtig dat het dossier van dit incident pas bij CS klm kwam drie maanden na de feiten. Volgens ons is dit dus geen gegronde klacht.

Aanvulling ombudsvrouw:

De verzoekster ging er vanuit dat in november 2016 actie zou worden ondernomen en dat zij daarover nog feedback zou krijgen vanuit CS. De ombudsvrouw liet op dat moment aan de verzoekster ook weten dat geen dossier werd gestart maar dat mevrouw vanuit CS een antwoord zou krijgen. CS was dus vanaf november 2016 op de hoogte van de vraag van de verzoekster. Een reactie bleef uit, waarop de verzoekster inderdaad in februari 2017 contact opnam met de ombudsdienst. Op dat moment werd de melding een tweedelijnsklacht en vroeg de ombudsvrouw informatie op bij CS. De klacht is dus gegrond, gecorrigeerd omwille van het uitblijven van communicatie met de verzoekster, niet omwille van het technische aspect."

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het klantvriendelijk verwerken en opvolgen van dossiers.

	Opschorten zwemabonnement	
dossiernummer	17.09.97285	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

Een verzoekster gaat zwemmen in het zwembad van Merksem. Ze heeft een jaarabonnement. Ze wordt binnenkort geopereerd en kan drie maanden niet zwemmen. Ze vroeg opschorting van haar abonnement maar dit was niet mogelijk, ondanks een doktersbewijs.

Onderzoek

Om mevrouw tegemoet te komen stelde de sportdienst voor dat ze het zwemabonnement kan stopzetten voor een bepaalde periode mits voorlegging van een doktersbewijs en indien de afwezigheid minstens één maand is. De stad verlengt dan dit zwemabonnement met eenzelfde periode. De sportdienst deelde dit mee aan alle zwembadmanagers met de vraag dit expliciet door te geven aan de medewerkers. Een update van het reglement is in de maak en verschijnt daarna op de website. De directeur biedt verontschuldiging aan voor de medewerker van zwembad Merksem die blijkbaar nog niet op de hoogte was van deze eerdere mondelinge afspraak. De sportdienst zal het reglement aangaande de jaarabonnementen, na goedkeuring, zo snel mogelijk op de websites van de zwembaden toevoegen.

Besluit

Een gegronde, gecorrigeerde klacht met een oplossing die voor vele burgers bruikbaar zal zijn. De norm adequate communicatie werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van de stedelijke zwembaden verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt en klantvriendelijke informeren van de klant.

District Antwerpen

	Straat onbereikbaar door werken	
dossiernummer	17.04.90528	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

De heer S. meldt dat door de werken in de straat zijn parking gedurende een maand niet bereikbaar was. Volgens de verzoeker kreeg hij hier geen informatie over op voorhand, zodat hij een alternatief kon zoeken voor zijn parkeerplaats. Enkel de aannemer verwittigde hem 24 uur op voorhand. Na telefonisch contact met de syndicus van het gebouw werd beloofd om de werken uit te stellen, maar dit zou niet gebeurd zijn. De heer S. zou graag de correcte einddatum van de werken willen kennen.

Onderzoek

De werken aan de straten werden aangekondigd op een infoavond op 21 februari 2017 waar de heer S. een uitnodiging voor heeft ontvangen. Aan de aannemer werd gevraagd om voor de paasvakantie de garages een week langer beschikbaar te houden, dat was de belofte over het 'uitstel'. De specifieke brief voor de straat is niet twee weken op voorhand verstuurd. De werken zijn effectief gestart op 5 april 2017 en waren uiteindelijk op een drietal weken klaar. Het merendeel van de werkdagen lag in de paasvakantie. De aannemer is aan de zijdes van de garages begonnen. De minderhindervergunningen konden met een verkregen worden via de beheerder van de garage of rechtstreeks via de gebruikers. Het ongewone aan het stoepenplan was dat het om de bovengrondse heraanleg van 22 straten ging. Dit heeft gezorgd voor verwarring in de planning.

Tenslotte belooft de dienst om vanaf nu te zorgen dat de bewoners van elke straat minstens twee weken op voorhand een brief ontvangen met alle relevante informatie, zodat er geen problemen meer kunnen ontstaan.

Besluit

De ombudsvrouw begrijpt de frustratie die ontstaan is bij het nieuwe systeem. Het is belangrijk dat burgers en bedrijven tijdig ingelicht worden over specifieke werken in hun straat.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de procedure te verfijnen en nauwlettend toe te zien op het respecteren van de termijnen zodat de burger alle informatie over de aangekondigde werken ruim op voorhand ontvangt en zo zijn voorzorgen kan nemen.

	Omvergereden verkeersbord	
dossiernummer	17.06.94043	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	adequate communicatie	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

Eind april werd op de Gloriantlaan op Linkeroever ter hoogte van het kruispunt met de Esmoreitlaan een verkeersbord uit de grond gereden. Het is een zwaar bord met een drie à vier meter lange paal die nu op de middenberm en het fietspad ligt. De verzoeker heeft de paal al verschillende keren van het fietspad en twee maal van de rijbaan gehaald om ongelukken te vermijden. Hij heeft tot drie maal toe deze gevaarlijke toestand gemeld via de website van de stad. Vier weken later ligt de paal er nog steeds en kreeg de verzoeker geen antwoord. Ook via de Blauwe Lijn kwam er geen resultaat.

Onderzoek

Na de melding van de verzoeker werd de paal een week later vervangen.

Besluit

Het is jammer dat de verzoeker geen antwoord krijgt op zijn meldingen en dat het district de urgentie van de situatie niet zag. Deze klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. De normen actieve dienstverlening en adequate communicatie werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt de medewerkers van het district aan om burgers steeds van antwoord te voorzien en meteen actie te ondernemen wanneer de situatie eventueel gevaar kan opleveren.

District Wilrijk

	Fietsenstalling voor ingang woning	
dossiernummer	17.03.88690	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	coördinatie	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

Mevrouw D. heeft aan haar huis een zij-ingang die naar de tuin leidt. Langs deze weg zet ze ook haar fiets en scooter binnen. Bij de heraanleg van het speelpleintje naast haar huis, heeft men een fietsenstalling gezet, recht voor de zij-ingang. Ze heeft dit gemeld aan het wijkoverleg, maar geen resultaat.

Onderzoek

De melding van mevrouw werd vlak voor het weekend aan het stedelijk wijkoverleg meegedeeld. De technisch consulent heeft aan de ontwerpers gevraagd de fietsbeugels op een andere plek te plaatsen. Het probleem wordt zo snel mogelijk opgelost.

Besluit

De fietsbeugels werden wel erg ongelukkig geplaatst, maar gelukkig werd dit snel aangepast. De onderzoekster wachtte op antwoord maar er zat een weekend tussen, vandaar de wachttijd. Deze melding is een gegronde, gecorrigeerde klacht met schending van de norm coördinatie en zorgvuldigheid.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt de medewerkers van Stadsontwikkeling aan om bij wijzingen aan de infrastructuur nauwkeurig te werk te gaan en rekening te houden met de impact die deze wijzigingen met zich mee kunnen brengen voor de burgers.

Loketwerking

	Ongevraagd document	
dossiernummer	16.07.75897	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	respect voor de persoonlijke levenssfeer	schending
	rechtszekerheidsbeginsel	geen uitspraak
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	2017_CBS_10137	

Probleem

Een verzoeker ontvangt per post ongevraagd zijn echtscheidingsakte van het stadsloket Wilrijk. Er is geen begeleidende brief bij. Hij probeert contact op te nemen met het stadsloket maar er staat nergens een telefoonnummer vermeld en volgens informatie van het Stedelijk Contactcenter zou hij een afspraak moeten maken om te achterhalen wie de akte opvroeg. De verzoeker vindt het verontrustend dat hij zomaar documenten uit de privésfeer ontvangt en dat niemand hem kan zeggen wie dat dan wel deed.

Onderzoek

De directeur Loketwerking bevestigt dat de verzoeker niet via A-stad een echtscheidingsakte heeft aangevraagd. Of een derde zijn akte heeft opgevraagd, kan niet worden nagekeken. Wanneer aktes worden aangevraagd zonder dat een document staat dat de aanvrager recht heeft op die akte, stuurt het stadsloket de akte nooit naar de aanvrager zelf. De akte zal in dergelijke gevallen altijd naar de betrokkene, de verzoeker in dit geval, verstuurd worden. Ook aktes die telefonisch aangevraagd worden zonder identiteitscontrole worden naar het officieel adres van de betrokkene gestuurd, zodat er zeker geen misbruiken ontstaan.

De ombudsdienst kijkt na waarom de stad niet kan nagaan wie de akte dan wel heeft opgevraagd. De aanvraag voor het document gebeurde in dit geval via het e-mailadres info@stad.antwerpen.be. Loketwerking geeft mee dat gelet op de massa berichten die dagelijks de stad bereiken via dit mailadres, het onmogelijk is al deze mails te bewaren na ontvangst. Aanvragen die via het e-loket verlopen worden automatisch geregistreerd en bewaard door de software van het e-loket. Aan de hand van de ASTAD-referentie kunnen de gegevens dus terug worden opgezocht indien nodig.

De ombudsvrouw krijgt nog volgende aanvulling van de dienst Loketwerking: Wanneer aanvragen via 'info@stad.antwerpen.be' gebeuren wordt hier steeds een ticket in CRM van gemaakt en kunnen we dus nakijken en traceren van wie deze aanvraag kwam.

Na aanmaak van ticket, zullen de medewerkers van de infolijn twee mogelijke scenario's volgen: Mail zelf beantwoorden en in geval van een productaanvraag de klant actief doorverwijzen naar het e-loket

Ticket doorzetten naar het bevoegde klantenteam (hetzij DL, hetzij een district wanneer een bepaald stadsloket wordt vernoemd) wanneer de klant aangeeft dat een aanvraag via het e-loket niet lukte of dat hij de aangevraagde documenten nog niet heeft ontvangen.

Besluit

Het is begrijpelijk dat de verzoeker zich ongerust maakte. Er kon niet worden achterhaald wie zijn akte opvroeg. Het zou alvast getuigen van klantgerichtheid als een begeleidende brief zou worden opge maakt met contactgegevens bij vragen. De ombudsvrouw is verder van mening dat elke vraag aan de stad traceerbaar dient te zijn, ongeacht welk kanaal gebruikt wordt. Dee klacht is gegrond. De verzoeker heeft ook het recht om te weten wie zijn akte heeft opgevraagd. Zijn privacy werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om alle aanvragen voor documenten op dezelfde manier te verwerken en te behandelen, zodat onder meer traceerbaar is wie documenten aanvraagt en discussies daarover kunnen worden vermeden. Daarbij valt te overwegen om het mailadres info@stad.antwerpen.be te schrappen als aanvraagkanaal en enkel telefonische aanvragen en aanvragen via het e-loket te weerhouden.

	Pasfoto nieuwe identiteitskaart	
dossiernummer	17.01.85431	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

Eind december krijgt de verzoekster een oproep voor een nieuwe identiteitskaart. Op zaterdag 31 december deponeert ze haar getekende aanvraag met de gevraagde pasfoto in de daarvoor bestemde bus aan het districtshuis. Omdat de identiteitskaart van de verzoekster intussen is vervallen, ze ook niets vernam van het stadsloket en ze bovendien op 28 januari naar het buitenland gaat, informeert ze op 18 januari bij het stadsloket naar de stand van zaken van haar aanvraag. Er wordt haar gezegd dat haar pasfoto niet voldoet. Er werd hierover een brief verstuurd aan de verzoekster op 10 januari 2017. Als de verzoekster haar identiteitskaart wil voor 28 januari moet ze een spoedprocedure aanvragen en kost haar dit 125 euro.

De verzoekster is het niet eens met deze gevraagde kosten omdat ze de brief van 10 januari niet heeft gekregen. Ze stelt dat, indien ze zelf niet informeerde op 18 januari 2017, ze niets had geweten over de niet correcte pasfoto. De verzoekster wil haar nieuwe identiteitskaart krijgen voor 28 januari én zonder kosten. Ze vraagt bovendien of kan worden aangetoond dat er een brief aan haar werd verstuurd op 10 januari.

Onderzoek

Op maandag 9 december 2016 werd het basisdocument voor de aanvraag van een nieuwe identiteitskaart met de begeleidende brief naar de verzoekster verstuurd. De brievenbus waarin ze haar enveloppe eind december deponeerde, werd leeg gemaakt op dinsdag 3 januari 2017, dit omwille van de tussenliggende feestdagen. De daaropvolgende dagen zijn de basisdocumenten verwerkt en werden de brieven verstuurd. Omdat het soms gebeurt dat een verstuurd e-mail in 'spam' als ongewenste mail terechtkomt, houdt de standaardprocedure in dat de medewerkers de klant zowel een e-mail als een brief sturen. Indien nodig wordt de klant ook gebeld.

In het geval van de verzoekster voldeed de pasfoto niet aan de gestelde voorwaarden. Ondanks het feit dat de verzoekster al haar contactgegevens achterliet werd haar geen mail gestuurd en werd ze niet gebeld. Er werd enkel een brief verstuurd. De klantverantwoordelijke verontschuldigt zich hiervoor. De leidinggevende kreeg intussen de opdracht de interne procedure aan te passen, zodat gelijkaardige problemen zich in de toekomst niet meer voordoen. Aan de verzoekster werd nog een formulier voor de aanvraag van een schadevergoeding bezorgd om de terugbetaling te vragen van de meerkost voor de aanvraag van haar identiteitskaart via een spoedprocedure.

Besluit

De melding van de verzoekster is gegrond, gecorrigeerd. Niet alle beschikbare communicatiemiddelen werden gebruikt om de verzoekster te informeren over haar aanvraag voor haar nieuwe identiteitskaart.

Aanbeveling

De interne procedure werd intussen aangepast. Aanbevolen wordt om alert te blijven bij te volgen procedures om gelijkaardige problemen te vermijden.

	Erfrechttopzoeking	
dossiernummer	17.02.86321	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	adequate communicatie	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum collegebesluit	7/7/2017	
jaarnummer	2017_CBS_06196	

Probleem

Probleem

Een verzoeker is advocaat van de heer S., die in het Antwerpse een appartement verhuurde. Om een procedure onbeheerde nalatenschap te starten, dient de verzoeker te beschikken over een attest waarin staat of er erfgenamen zijn van de huurder. Hij onderneemt verschillende stappen om dit attest te pakken te krijgen:

1. Aanvraag via e-loket op 2 december 2016
2. Week van 12 december 2016: telefonisch contact met de stad met de vraag of zijn aanvraag goed ontvangen is. Men meldt dat een opzoeking ongeveer twee weken kan duren en men vraagt nog even af te wachten;
3. Week van 26 december 2016: verzoeker belt de stad en krijgt de boodschap dat het document op 4 januari 2017 beschikbaar is;
4. 9 januari 2017: telefonisch contact met de stad, de aanvraag wordt nagekeken;
5. Op 26 januari 2017 heeft de advocaat telefonisch contact met een stadsmedewerker, die alle informatie kan doorgeven die hij nodig heeft, namelijk dat er geen erfgenamen zijn. De medewerker kan dit niet op mail zetten of in een attest gieten. Hiervoor moet hij wachten op de dienst opzoeken. De medewerker geeft wel de raad om ook te mailen naar de gemeenten Harelbeke en Gent, waar de huurder tijdens zijn levensloop ook ingeschreven stond. De stadsmedewerker zegt ook dat de verzoeker in zijn mail best het e-mailadres van de stad Antwerpen vermeldt, zodat zij dit ook ontvangen en dit kunnen nakijken.
6. 30 januari 2017: de verzoeker ontvangt een attest van de dienst burgerzaken van zowel Gent als Harelbeke. Van de stad Antwerpen krijgt hij geen respons;
7. 1 februari 2017: de verzoeker neemt opnieuw contact op met de stad via het contactcenter. De medewerkster kijkt het na, zal het doorgeven en geeft hem mee te mailen naar het e-mailadres opzoeken. antwerpen@stad.antwerpen.be.
8. 2 februari 2017: hij krijgt een reactie op zijn mail van 26 januari (vijf werkdagen na datum) van de stad Antwerpen, ondertekend door medewerkster E., met in kopie het e-mailadres klm.dl@stad.antwerpen.be, waarin alweer gemeld wordt dat zijn mail wordt doorgestuurd naar de betrokken diensten en men de standaardtekst meestuurde dat hij in de toekomst het e-loket moeten gebruiken om aanvragen op een snelle manier te doen.

De advocaat is op het moment van de melding bij de ombudsdienst nog altijd niet in het bezit van een attest, een mail of enig document van de stad waarin wordt verklaard dat de man geen erfgenamen heeft. Twee maanden na de aanvraag is het geduld van de verzoeker op.

Onderzoek

Het verloop van de feiten is juist. Na de melding bij de ombudsvrouw werd het attest uiteindelijk opge maakt en afgeleverd aan de verzoeker. Er worden verontschuldiging en aangeboden. De verantwoordelijke van de loketmedewerkers kreeg de opdracht er zorg voor te dragen dat het team deze vragen beter opvangt en de klant steeds een duidelijk en helder antwoord bezorgt, waaronder de behandeltermijn van een vraag.

Besluit

Het is duidelijk dat in dit dossier niet alleen de redelijke behandeltermijn werd geschonden, maar ook de normen adequate communicatie en degelijke dossieropvolging. Deze klacht is gegrond, maar werd wel onmiddellijk gecorrigeerd na de klacht bij de ombudsvrouw.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van de stadsloketten verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het klantvriendelijk verwerken en opvolgen van dossiers, en dat binnen de redelijke behandeltermijn.

	Spoedprocedure reispas	
dossiernummer	17.02.86785	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

De moeder van de verzoeker overlijdt in Marokko en hij dient een aanvraag in voor een reispas in spoedprocedure. Volgens de loketbediende van het stadsloket kan hij de reispas de volgende dag komen afhalen. In de veronderstelling dat hij op vrijdag 3 februari zijn reispas heeft, boekt hij een vliegticket. Hij neemt geen annuleringsverzekering omdat men hem beloofde dat de reispas klaar zou zijn. Op de bewuste vrijdag belt hij rond tien uur naar het stadsloket om te vragen of de reispas er al is om af te halen. Een uur later wordt hij teruggebeld met de boodschap dat zijn reispas er niet bij zal zijn. Als hij voor twaalf uur 's middags in Brussel kan zijn, dan kan hij een voorlopige reispas krijgen. De verzoeker zorgt dat hij 50 minuten later in Brussel staat en kan dan alsnog vertrekken met zijn voorlopige reispas. Meneer krijgt graag de 265 euro terug die hij betaalde voor de spoedprocedure bij de stad.

Onderzoek

De bedrijfsdirecteur Districts- en Loketwerking bezorgt een antwoord. Uit het onderzoek blijkt dat de verzoeker zich op vrijdag 3 februari 2017 heeft aangeboden voor een aanvraag van een reispas in spoedprocedure. De aanvraag werd dezelfde dag verwerkt en doorgegeven aan de producent Zetes te Brussel op zaterdag 4 februari 2017. De aflevertijd in spoedprocedure bedraagt twee (werk- dagen). Dat betekent dat de stadsmedewerkers de reispas ten vroegste op maandag 6 februari 2017 konden verwachten. De producent levert niet tijdens weekends. Om hem toch te kunnen helpen, hebben de medewerkers hem de mogelijkheid van een voorlopige reispas aangeboden. Hij ging akkoord met dit voorstel. De teamcoördinator stelt de verzoeker volgende tegemoetkoming voor:

- Als hij de in het stadsloket geleverde reispas alsnog wil ontvangen: het stadsloket betaalt het verschil tussen de gewone aanvraag (70 euro) en de spoedprocedure (265 euro) terug. Dat komt op een bedrag van 195 euro. Hij kan dan de gewone reispas afhalen aan het onthaal van het stadsloket.
- Als hij de reispas niet wenst: het stadsloket betaalt het bedrag van 265 euro terug en de aangemaakte reispas wordt vernietigd door het stadsloket.

Besluit

De stadsmedewerker had de verzoeker niet mogen zeggen dat de reispas de volgende dag klaar zou zijn. Deze klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. Er werd de verzoeker een tegemoetkoming aangeboden. De norm adequate communicatie werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van de stadsloketten verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het klantvriendelijk verwerken en opvolgen van dossiers.

	Wachten op woningkaarten	
dossiernummer	17.02.87001	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	redelijke behandelingstermijn	geen uitspraak
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

De firma van de heer V. vraagt wekelijks woningkaarten op bij de stad. Hij vindt de wachttijden te lang. Hij kan zo niet efficiënt werken. Sinds het opvragen van deze gegevens betalend is geworden, is het volgens de verzoeker nog erger geworden. In het e-loket kan hij ook niet zien welke aanvraag behandeld is en welke nog open staat.

Onderzoek

In principe worden aanvragen voor woningkaarten binnen de vijf werkdagen behandeld. Er zijn echter aanvragen waarvoor deze behandeltermijn niet haalbaar is. Vanaf het moment dat er fysieke opzoekingen moeten gebeuren, dit is het geval als de aanvraag tot ver in de tijd teruggaat, kan de termijn van vijf werkdagen niet gehaald worden. Het is ook enkel in dit geval dat er onkosten worden aangerekend voor het afleveren van een woningkaart. De directeur Loketwerking stelt vast dat de informatie op de website hierover niet eenduidig is. Die wordt dan ook aangepast, zodat toekomstige aanvragers een beter zicht krijgen op de termijn die nodig is voor de verwerking van zijn of haar aanvraag. Een snellere verwerking van de aanvragen waarbij een fysieke opzoeking nodig is, kan echter niet gegarandeerd worden aangezien dit afhangt van de aanvraag.

Wat betreft het tweede punt van de heer V., is het zo dat de woningkaart op dit moment nog een product is dat niet rechtstreeks vanuit het e-loket wordt behandeld. Aanvragen gebeuren in het e-loket en de toepassing genereert automatisch een mail naar het stadsloket van het district waar het betrokken pand ligt. De behandeling van de aanvragen loopt hiermee geen vertraging op. Het enige nadeel aan deze werkwijze is, zoals de verzoeker aangeeft, dat de klant geen zicht heeft op de status van zijn dossier. Dit wordt verder onderzocht met de ontwikkelaars.

Besluit

Deze klacht is gegrond, en werd deels gecorrigeerd: het is voor de klant niet duidelijk waarom de ene aanvraag wel binnen de vijf werkdagen kan worden behandeld en de andere niet.

De informatie op de website werd aangepast: <https://www.antwerpen.be/nl/info/53106c74aaa8a7586c8b4569/woningkaart>. Het opvolgen van de status van een dossier is eveneens een werkpunt en werd opgenomen. De ombudsdienst volgt dit mee op. In dit dossier werden de normen adequate communicatie en de redelijke behandelingstermijn geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt de directeur Loketwerking aan om bij alle producten die de stad levert, goed aan te geven welke de wachttijd en eventuele kostprijs is. Hiermee worden vele onnodige discussies vermeden.

	Huwelijkslocatie	
dossiernummer	17.03.87893	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	vertrouwensbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending
	coördinatie	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	2017_CBS_10138	

Probleem

Mevrouw I. huwt op 7 oktober 2017. Aan het districtshuis van Borgerhout wordt gewerkt. Tijdens deze bouwwerken gaan de huwelijken door in het gebouw van het Vredegerecht in Borgerhout. Omdat men niet weet of de verbouwwerken zullen voltooid zijn op 7 oktober 2017, kan men aan de verzoekster geen exacte locatie doorgeven waar haar huwelijk zal worden voltrokken. De verzoekster wil graag een locatie kennen, zodat ze deze kan vermelden op haar uitnodigingen. Ze vraagt of ze eventueel in een ander district kan huwen, bijvoorbeeld Deurne, zodat de locatie vaststaat.

Onderzoek

Huwen in een ander district is helaas wettelijk niet toegestaan. Het burgerlijk wetboek bepaalt immers dat het huwelijk enkel kan voltrokken worden in de gemeente of het district waar de huwelijksaangifte is gebeurd. De huwelijksaangifte kan enkel gebeuren in de gemeente of het district waar één van beide partijen is ingeschreven in het bevolkingsregister. De coördinator laat weten dat de werken volgens planning verlopen en dat het huwelijk op 7 oktober 2017 met zekerheid zal kunnen plaatsvinden in het districtshuis van Borgerhout op het Moorkensplein.

Helaas, in juli 2017 neemt de verzoekster opnieuw contact op met de ombudsvrouw: ze ontving een bericht dat ze toch niet kan huwen in het districtshuis van Borgerhout. Haar uitnodigingen met locatie zijn al verstuurd. De directeur Loketwerking geeft mee dat door onvoorziene omstandigheden de werken aan het districtshuis inderdaad langer zullen duren. Het blijft de absolute prioriteit om het districtshuis als eerste te kunnen openen in het kader van huwelijksvoltrekkingen. Andere functies zoals de dienstverlening van districts- en loketwerking volgen later. De aannemer heeft echter laten weten dat er een acuut probleem is opgedoken waardoor de veiligheid van medewerkers en bezoekers niet gegarandeerd kan worden. Dit betekent dat er tot nader order geen huwelijken voltrokken kunnen worden. De stad zit uiteraard verveeld met deze situatie. Niet alleen omdat men beseft dat de klanten het liefst in het districtshuis huwen, maar ook omdat men weet dat er aan een huwelijk praktische voorbereidingen verbonden zijn zoals het versturen van de uitnodigingen. De stad kan hiervoor echter enkel oprechte excuses aanbieden en open communiceren over nieuwe, onverwachte ontwikkelingen. De ombudsvrouw bezorgt de verzoekster het formulier om een schadevergoeding aan te vragen. Het huwelijk zal voltrokken worden in het Vredegerecht op de Turnhoutsebaan in Borgerhout.

Besluit

De melding van mevrouw is gegrond. De stad diende voorzichtiger te zijn met hun communicatie rond de werken en eventuele toekomstige huwelijken. Het vertrouwensbeginsel en de normen adequate communicatie en coördinatie werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt de bedrijfsdirecteur Districts- en Loketwerking aan om toekomstgericht te denken en een duidelijke communicatie te voeren bij het maken van afspraken die impact kunnen hebben op de dienstverlening naar de burger toe. Dit kan door in de brief die het huwelijkspaar ontvangt een extra tekst op te nemen dat 'door onvoorziene omstandigheden de locatie kan wijzigen' en dat dan het paar onmiddellijk op de hoogte zal worden gebracht.

	Beschadiging vervallen paspoort	
dossiernummer	17.03.87978	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	correcte bejegening	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	2017_CBS_10139	

Probleem

Mevrouw G. contacteert de ombudsdienst over de beschadiging van haar paspoort. In februari 2017 gaat mevrouw G. haar nieuw paspoort ophalen. De loketmedewerker bestempelt het oude paspoort op alle pagina's. Er komt een collega naast hem staan die zegt dat hij enkel de lege pagina's mag bestempelen. Mevrouw krijgt het oude paspoort terug en stelt vast dat er ook een stempel staat op de OCI-sticker (Overseas Citizen of India). Dit is een levenslang visum voor India. Mevrouw spreekt de loketbediende hier onmiddellijk over aan. De loketbediende zegt dat hij iets te enthousiast was geweest. De andere medewerker zegt dat ze aan de Indische ambassade moet vragen hoe dit in orde kan worden gebracht. De loketbediende gaat verder met de volgende klant. Mevrouw vindt de houding van beide loketbediendes beneden alle peil. Volgens haar spraken ze hun fout goed, moest mevrouw het zelf maar oplossen en moest ze zo snel mogelijk weggaan. De verzoekster heeft erg veel moeite, tijd en geld geïnvesteerd in het document omdat ze geadopteerd is. Het was een lange procedure die een aantal jaren heeft geduurd. De Indische ambassade zegt dat de volledige procedure opnieuw moet worden doorlopen, zonder garantie dat ze de sticker opnieuw krijgt. Mevrouw kan haar geboorteland nu niet meer bezoeken. Er stond een reis gepland volgende maand. Deze moet nu worden geannuleerd. Mevrouw wenst niet in te staan voor de kosten die de vervanging van de sticker met zich meebrengt. Deze hele situatie is erg pijnlijk voor de verzoekster en ze is erg aangedaan door de houding die de stad inneemt.

Onderzoek

De bedrijfsdirecteur betreurt ten eerste de reactie van de medewerkers en verontschuldigt zich voor deze houding. De leidinggevende bespreekt het voorval met de betrokken loketbedienden. De wettelijke procedure voorziet dat bij een annulering van een reispas alle lege bladzijden worden voorzien van een stempel 'ongeldig'. Bij de andere pagina's waarbij een geldig visum vermeld staat, is die stempel vanzelfsprekend niet nodig. De leidinggevende krijgt de opdracht mevrouw te contacteren en uit te nodigen voor een gesprek. Tijdens dit gesprek wordt een pasklare oplossing uitgewerkt zodat de verzoekster snel weer in het bezit is van de OCI-sticker.

Besluit

Deze melding is gegrond, maar gecorrigeerd. De stad maakte een fout door een stempel te zetten op de verkeerde plaats. Ook de dienstverlening bij de vaststelling van de fout door de verzoekster, schoot te kort. De normen zorgvuldigheid en correcte bejegening werden geschonden. Gelukkig werd deze klacht snel opgenomen en werd er een oplossing uitgewerkt.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de loketmedewerkers officiële documenten van burgers met de nodige zorgvuldigheid behandelen. De ombudsvrouw beveelt ook aan om de loketmedewerkers verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het klantvriendelijk verwerken en opvolgen van dossiers.

	Wachten op woonstcontrole	
dossiernummer	17.03.88972	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

De heer H. werd vier maanden geleden ambtelijk geschrapt. Op 16 maart 2017 bezoekt hij het stadsloket om zich in te schrijven op zijn nieuwe adres. Hij wacht op woonstcontrole. Na meerdere telefoontjes met het politiekantoor blijkt dat de aanvraag nog niet door de stad werd doorgegeven aan de politie. Ook vandaag, 23 maart 2017, kan de inspecteur het dossier niet terugvinden. De heer H. heeft een restaurant en weinig tijd. Hij wil niet zitten wachten op de controle.

Onderzoek

Uit het onderzoek blijkt dat er een vergissing werd gemaakt door een medewerker bij de nieuwe aanvraag. De verzoeker deed in februari 2017 een aanvraag, maar toen was het resultaat van de woonstcontrole negatief. Wanneer iemand, binnen een korte periode, opnieuw een aanvraag doet, dan moet de opdracht gegeven worden om een 'hercontrole' en niet een 'controle' uit te voeren. Door deze vergissing ontvingen de medewerkers een afschrift van de eerste controle die negatief was en werd geen 'hercontrole' uitgevoerd. Dankzij de melding bij de ombudsdienst werd deze vergissing ontdekt en werd op 24 maart 2017 een nieuwe (her)controle aangevraagd.

Besluit

Deze melding is gegrond, maar gecorrigeerd. De norm zorgvuldigheid werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de loketmedewerkers verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het nauwkeurig verwerken en opvolgen van dossiers.

	Ambtelijke schrapping	
dossiernummer	17.05.91798	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

Wanneer een ander gezin zich wil inschrijven op het adres van verzoekster met hetzelfde busnummer, wordt de verzoekster ambtelijk afgeschreven. Zowel de wijkagent als het stadsloket erkennen het probleem. Op 7 maart 2017 wordt mevrouw ingeschreven op het correcte adres met busnummer. Mevrouw geniet een werkloosheidsvergoeding. De vakbond kan echter geen betaling doen voor de periode waarin ze ambtelijk geschrapt was, van 17 februari 2017 tot en met 7 maart 2017. Het OCMW beslist een voorschot te verlenen. De dienst Vreemdelingenzaken had aanvankelijk telefonisch bevestigd deze periode recht te zetten, maar nu krijgt de verzoekster de boodschap dat dit niet mogelijk is. Tot op heden is de verzoekster nog steeds een periode onterecht ambtelijk afgeschreven en heeft ze voor deze periode geen werkloosheidsvergoeding ontvangen.

Onderzoek

Mevrouw werd ingeschreven in 2016 op basis van een attest van het Sociaal Verhuurkantoor Antwerpen (SVKA). Zij bevestigden aan de stad dat het busnummer fout is en dat mevrouw sinds mei 2016 effectief in hetzelfde appartement woont. De intrekking van de ambtelijke afvoering zal zo snel mogelijk op het college van burgemeester en schepenen worden gebracht. Mevrouw zal van de goedkeuring een bericht ontvangen.

Besluit

Deze klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. Er werd een verkeerd busnummer genoteerd waardoor de verzoekster verwikkeld werd in een ongevraagde en onterechte procedure van afschrijving. Ze verloor voor een periode haar werkloosheidsvergoeding. De normen degelijke dossieropvolging en zorgvuldigheid werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt de medewerkers van Loketwerking en de medewerkers van de sociale huisvestingsmaatschappijen aan om steeds zorgvuldig om te gaan met de gegevens van burgers.

	Aanvraag nieuwe elektronische identiteitskaart	
dossiernummer	17.05.92492	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

De heer V. plant een reis en merkt dat zijn identiteitskaart bijna vervalft. Hij stuurt een e-mail naar het Stedelijk Contactcenter op 9 mei 2017, krijgt het antwoord dat hij best zo snel mogelijk een afspraak maakt bij het stadsloket en dat de aanvraag twee tot drie weken duurt. Op 10 mei 2017 ontvangt de verzoeker toevallig zijn oproepingsbrief voor hernieuwing via de post en brengt hij de papieren binnen via de brievenbus van het stadsloket Antwerpen. Op 23 mei 2017 ontvangt hij een e-mail waarin staat dat zijn pasfoto ongeldig is. De verzoeker laat meteen een nieuwe foto nemen en brengt deze binnen. Hij krijgt dan de boodschap dat hij nog drie bijkomende weken moet wachten. Hierdoor heeft hij geen geldige identiteitskaart voor zijn reis. Er wordt hem gezegd dat hij een reispas kan aanvragen, die hopelijk klaar is voor 1 juni 2017.

Onderzoek

De postbus waarin de aanvragen worden gestoken wordt dagelijks geledigd en de aanvragen worden – naar chronologie - zo snel mogelijk behandeld. Wanneer echter blijkt dat de geleverde foto (of handtekening) niet beantwoordt aan de ICAO-norm, dan wordt de klant op de hoogte gebracht. Dit kan via telefoon, e-mail of brief, afhankelijk van de contactgegevens die de klant vermeldt in het aanvraagformulier. De stad vraagt in deze communicatie steeds om een nieuwe foto binnen te brengen aan de afhaalbalie in het stadsloket. Op die manier kan de medewerker onmiddellijk deze foto nakijken en omruilen met de foto die werd afgekeurd. De beslissing of een foto al dan niet wordt aanvaard, gebeurt enkel op basis van de nationale ICAO-normen. Nadat de juiste foto is binnengeleverd, wordt de aanvraag met prioriteit behandeld. De productie- en levertermijn die de medewerkers aan de klant bezorgen is een gemiddelde duur, vanaf het moment dat de aanvraag wordt doorgestuurd naar de producent in Brussel. Deze productie- en levertermijn schommelt tussen de twee tot drie weken, hierover heeft de stad helaas geen controle. De aanvraag van deze verzoeker werd op 11 mei 2017 ontvangen en verwerkt op 23 mei 2017. Dit is een uitzonderlijke situatie vanwege een enorme toestroom in aanvragen. De leidinggevendenden zullen de verwerkingsprocedure opnieuw bekijken zodat deze wachttijden in de toekomst vermeden kunnen worden. De teamcoördinator meldt dat de identiteitskaart van de verzoeker intussen beschikbaar is in het stadsloket en de pin- en puk-codes werden verzonden.

Besluit

Deze melding is een gegronde, gecorrigeerde klacht. Een verwerkingsperiode van dertien dagen is te lang om te spreken van een redelijke behandeltermijn. Deze norm wordt geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt de medewerkers van de Loketwerking aan de aanvragen voor een nieuwe identiteitskaart binnen een redelijke termijn te behandelen.

	Wettelijke samenwoning	
dossiernummer	17.06.92944	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

De heer V. wenst een aanvraag te doen van wettelijke samenwoning. Zijn partner is Braziliaan. Ze bezoeken tweemaal het stadsloket. Bij het eerste bezoek zegt de stadsmedewerker dat er een certificaat nodig is van de Braziliaanse ambassade dat attesteert dat de partner alleenstaande is. De ambassade zorgt hiervoor. Er getuigen ook twee personen. Bij het tweede bezoek aan het stadsloket zegt de stadsmedewerker dat de namen van de getuigen ook op het certificaat moeten staan. Volgens de verzoeker hadden deze informatie ook al bij het eerste bezoek kunnen meegeven. Nu moeten hij en zijn partner drie keer naar Brussel. De procedure is bovendien niet kosteloos. De verzoeker begrijpt ook niet waarom de authenticiteit van het certificaat in vraag wordt gesteld omdat de ambassade zelf pas het document uitreikt na de nodige getuigenissen en onderzoek. De verzoeker wenst dat de wettelijke samenwoning geregistreerd wordt met het huidige certificaat.

Onderzoek

De ambtenaar van de burgerlijke stand aanvaardt consulaire bewijzen indien deze gebaseerd zijn op een authentieke bron of gelijkwaardig zijn aan de bewijzen die in het land zelf worden opgesteld. In Brazilië wordt een bewijs van ongehuwde staat opgesteld op basis van een getuigenverklaring door twee niet-familieleden voor een notaris. Het attest werd geweigerd omdat het niet gelijkwaardig was met de attesten die in Brazilië worden opgemaakt. Dit bleek een foute beoordeling, de Braziliaanse ambassade bevestigde nadien dat het wel een gelijkwaardig attest is. De verzoeker ontving een email waarin de medewerkers van het stadsloket hem en zijn partner uitnodigen om de verklaring wettelijke samenwoning te bezorgen tegen ontvangstbewijs. Na onderzoek van de voorwaarden registreert de ambtenaar van de burgerlijke stand de verklaring van wettelijke samenwoning in het bevolkingsregister. De verzoeker en zijn partner zullen eveneens gevraagd worden om bewijzen te bezorgen van hun relatie. Indien de ambtenaar van de burgerlijke stand dit nodig acht, wordt de registratie met twee maanden uitgesteld om verder onderzoek te voeren naar eventuele schijnrelatie. Van een eventueel uitstel wordt de verzoeker aangetekend op de hoogte gebracht.

Besluit

Een foute beoordeling zorgde voor vertraging en extra kosten voor de verzoeker. Deze melding is gegrond, maar gecorrigeerd. De normen zorgvuldigheid en degelijke dossieropvolging werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van Loketwerking verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het zorgvuldig en tijdig verwerken en opvolgen van dossiers.

	Procedure aanvraag nationaliteit	
dossiernummer	17.06.93309	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

De heer I. en zijn moeder deden op 1 juli 2016 hun aanvraag nationaliteit in het stadsloket. Alle documenten werden verzameld en in oktober 2016 kreeg de heer I. een positief antwoord. Zijn moeder kreeg geen advies. Eind december 2016 ging de verzoeker naar het stadsloket om opheldering te vragen in het dossier van zijn moeder. Het dossier blijkt niet terug te vinden. Bij gebrek aan informatie van de loket-medewerkers brengt de heer I. begin januari 2017 opnieuw alle documenten naar het stadsloket om de aanvraag nationaliteit van zijn moeder in orde te krijgen.

Onderzoek

Op het moment van de aanvraag tot het bekomen van de Belgische nationaliteit voor mevrouw I. stemde de naam op haar geboorte- en echtscheidingsakte niet overeen met de gegevens in het Rijksregister. Daarom werd op 7 juli 2016 aan het Parket van de Procureur des Konings te Brussel gevraagd of de daar opgemaakte echtscheidingsakte kon verbeterd worden. Haar geboorteakte werd hiervoor een tweede maal opgevraagd omdat in de eerste geboorteakte nog een fout werd opgemerkt. Op 13 oktober 2016 meldde de Procureur dat hij de toelating bij de Dienst Vreemdelingenzaken te Brussel moest vragen om haar naam op basis van de voorgelegde documenten in het Rijksregister aan te passen. Op 22 juni 2017 formuleerde de Dienst Vreemdelingenzaken te Brussel een positief antwoord. Het Rijksregister van de moeder werd onmiddellijk aangepast, haar dossier is nu volledig in orde om de Belgische nationaliteit aan te vragen en de moeder werd op 22 juni 2017 op de hoogte gebracht dat zij een afspraak kan maken voor die aanvraag. Een aanvraag tot verbetering van individuele gegevens heeft een behandelingstermijn van ongeveer een maand en tien dagen. Deze termijn werd gerespecteerd door DVZ Brussel.

Besluit

De verzoeker werd door de dienst Vreemdelingenzaken in Antwerpen niet voldoende ingelicht over de oorzaak van het lange wachten op de aanvraag voor zijn moeder. Enkel na contact met de ombudsdienst wordt voor hem duidelijk waarom dit zo lang duurde. De klacht is gegrond maar gecorrigeerd. De ombudsnorm adequate communicatie is geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van Districts- en Loketwerking verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het klantvriendelijk verwerken en opvolgen van dossiers.

	Adres elektronische identiteitskaart	
dossiernummer	17.06.93380	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

De moeder van een verzoeker is 90 jaar en door haar gezondheid niet in staat zelf een nieuwe identiteitskaart aan te vragen. Ze verblijft in een woonzorgcentrum. Mevrouw heeft twee eigendommen, waarvan één ook haar domicilieadres is. De verzoeker doet voor zijn moeder een aanvraag voor een nieuwe identiteitskaart in het stadsloket. Bij het ophalen van de kaart op 14 juni 2017 merkt de verzoeker dat de stad het adres van het woonzorgcentrum heeft gebruikt en niet het domicilieadres van mevrouw. Volgens de medewerker is dit niet toegelaten en is het domicilieadres het adres waar men slaapt. De verzoeker consulteert een aantal instanties en krijgt telkens de bevestiging dat het eigendom van zijn moeder wel als domicilieadres gebruikt kan worden voor haar identiteitskaart. Hij wenst dat het adres wordt aangepast.

Onderzoek

Volgens de algemene onderrichtingen (versie 2 mei 2017) moeten personen worden ingeschreven op de plaats waar zij hun hoofdverblijfplaats gevestigd hebben, ongeacht of zij er aanwezig dan wel tijdelijk afwezig zijn. Het attest toont aan dat mevrouw nu daar verblijft. Tijdens het bezoek aan het loket werd deze informatie ook aan de verzoeker gegeven en uitgelegd. Een persoon moet worden ingeschreven op de plaats waar hij/zij permanent verblijft en slaapt. De verzoeker heeft hierop gereageerd met de vraag 'Waar staat dit?'. De medewerker heeft hierop geantwoord dat dit zo in de bevolkingsonderrichtingen van Binnenlandse Zaken staat, de onderrichtingen die elke gemeente of stad moet hanteren. Het exacte Koninklijk Besluit werd opgezocht en meegegeven met de verzoeker. De onderrichtingen kunnen worden geraadpleegd op de website van de Federale Overheid Binnenlandse Zaken. Alle onderrichtingen afdrukken zou heel veel drukwerk zijn. Het gegeven dat de moeder als alleenstaande ingeschreven staat in haar woning, samen met de verklaring van het woonzorgcentrum heeft, tot spijt van de directeur Loketwerking, geleid tot een verkeerde interpretatie, namelijk het besluit dat zij geen belangen meer had op het vorige adres. Naar aanleiding van de melding werd het dossier opnieuw bekeken en werd er vastgesteld dat de moeder wel degelijk in aanmerking komt voor een tijdelijke afwezigheid zolang dat zij eigenaar blijft van de woning en haar meubels er blijven staan. Wanneer dit niet meer het geval is, moet de tijdelijke afwezigheid worden verwijderd. De medewerkers van het stadsloket hebben hierop onmiddellijk het dossier van mevrouw aangepast en de inschrijving op het adres van het woonzorgcentrum ongedaan gemaakt. Op het adres van mevrouw werd nu de opmerking 'tijdelijke afwezigheid' ingevoerd. De directeur verontschuldigt zich voor dit misverstand.

Besluit

Deze melding is gegrond maar gecorrigeerd. De normen zorgvuldigheid en degelijke dossieropvolging werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van de stadsloketten verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het nauwkeurig verwerken en opvolgen van dossiers.

	Voorlopig rijbewijs	
dossiernummer	17.06.94176	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	rechtszekerheidsbeginsel	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

De heer D. heeft een Georgisch rijbewijs, waarvan men een aantal jaar geleden zei dat dit in België geldig is. Na een ongeluk verklaart de rechter zijn rijbewijs ongeldig. De verzoeker moet opnieuw rijexamens afleggen: theorie en praktijk. Hij slaagt en gaat met zijn voorlopig rijbewijs naar het stadsloket om een permanent rijbewijs aan te vragen. Daar zegt men hem dat hij het praktijkexamen voor een tweede keer moet afleggen. De verzoeker is verbaasd en volgens zijn rijinstructeur klopt dit niet. De verzoeker weet niet wat hij moet doen en voelt zich slecht geïnformeerd.

Onderzoek

De heer D. was aanvankelijk niet in het bezit van een Belgisch rijbewijs. Na zijn verkeersongeval werden hem theoretische, praktische en psychologische herstelexamens opgelegd door de rechtbank. Na het succesvol afleggen van deze drie examens kon de klant in het stadsloket een voorlopig rijbewijs aanvragen en nadien ophalen. Na drie maanden met dit voorlopig rijbewijs had de verzoeker recht op een vast rijbewijs omdat hij al een praktijkexamen had afgelegd tijdens zijn herstelexamen. Er is sprake van een miscommunicatie omdat dit een zeldzame en uitzonderlijke situatie betreft. Doordat deze situatie buiten de normale procedure valt, bestaat de kans dat de loketmedewerker de heer D. foutieve informatie heeft doorgegeven.

Besluit

De loketmedewerker heeft de verzoeker verkeerde informatie gegeven. De verzoeker heeft zijn rijbewijs nodig voor zijn werk. De klacht is gegrond maar gecorrigeerd. De dag na de melding kon de verzoeker zijn rijbewijs afhalen. Het rechtszekerheidsbeginsel is geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van Loketwerking verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het klantvriendelijk verwerken en opvolgen van dossiers.

	Vernieuwing elektronische identiteitskaart	
dossiernummer	17.07.95078	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

De heer K. verneemt in het stadsloket dat hij bij de dienst Vreemdelingenzaken in Deurne terecht kan voor het vernieuwen van identiteitsdocumenten voor zichzelf en zijn echtgenote. In Deurne wordt hij opnieuw naar Merksem gestuurd. De man begrijpt niet waarom.

Onderzoek

De verzoeker en zijn echtgenote werden recent ambtelijk geschrapt en moeten nu een aanvraag indienen voor een nieuwe identiteitskaart. De verzoeker zelf kon de aanvraag indienen in Merksem, maar zijn echtgenote, die over een F-kaart beschikt, werd doorverwezen naar de dienst Vreemdelingenzaken in Deurne. Deze doorverwijzing is echter niet correct en in Deurne stuurde men mevrouw terug naar Merksem. De verzoeker ontving nadien een telefoontje van de dienst Loketwerking om een afspraak te maken voor de aanvraag van de identiteitskaart van zijn echtgenote in het stadsloket van Merksem. De directeur verontschuldigt zich voor de gebrekkige communicatie.

Besluit

Deze melding is gegrond en later gecorrigeerd. De norm adequate communicatie werd geschonden..

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van Loketwerking verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant.

	Huisnummering	
dossiernummer	17.08.96649	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	overeenstemming met de regelgeving	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

In 2016 werd de huisnummering aangepast van twee woningen in de straat, voor de nummers 96 en 98. Toen nam mevrouw G., bewoonster van huisnummer 96 ook contact op met de ombudsdienst omdat de eigenares van huisnummer 98 het huisnummer niet aanpaste. Het team huisnummering zou in augustus 2016 een brief naar de eigenares sturen om de aanpassing uit te voeren. In augustus 2017 meldt mevrouw G. dat de eigenares van het huis 98 het huisnummer nog steeds niet heeft aangebracht. Hoewel de verzoekster de eigenares en haar huurders hier herhaaldelijk op wees. De eigenares beweerde dat zij officieel niet op de hoogte werd gebracht van de aanpassing van het huisnummer en zolang dat niet gebeurde, weigerde zij een aanpassing uit te voeren. De eigenares woont zelf niet in dit pand. De verzoekster vraagt dat er opnieuw contact wordt opgenomen met de eigenares van huis 98 om haar te verplichten het huisnummer aan te brengen op de gevel.

Onderzoek

Pas nu blijkt dat de medewerkers van het team huisnummering niet beschikten over de juiste gegevens van de eigenaar van het pand met huisnummer 98 en dat de eigenaar dus niet geïnformeerd kon worden over de henummering. Dit wordt rechtgezet en op 22 augustus 2017 ontvangt de eigenares van huisnummer 98 de officiële brief dat de huisnummering werd aangepast. Enkele dagen later voert zij dit ook uit.

Besluit

De klacht is gegrond maar gecorrigeerd. Een adreswijziging is een belangrijk gegeven. Wanneer vanuit de overheid hierin een wijziging wordt opgelegd, moet de eigenaar hiervan officieel in kennis gesteld worden. Het vertrouwensbeginsel en de ombudsnorm zorgvuldigheid zijn geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat wanneer een burger officieel in kennis moet gesteld worden van een wijziging over eender welk gegeven, de betrokken dienst alle mogelijkheden uitput om de contactgegevens van de betrokken persoon op te zoeken.

Financiën

	Taxicheques terugstorten bedrag	
dossiernummer	17.03.88011	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

Mevrouw V. wachtte bijna drie maanden op een terugbetaling van taxicheques door de stad. Ze wil graag weten waarom dit zolang duurt.

Onderzoek

De directeur Financiën bezorgt een antwoord over de terugbetaling van de taxicheques. Het district Antwerpen geeft maandelijks een afrekening door aan het bedrijf Financiën en dan kan het bedrag aan de burger worden teruggestort. Dit proces heeft begin 2017 jammer genoeg uitzonderlijk een vertraging van een maand opgelopen. Zowel Financiën als het district Antwerpen streeft ernaar om terugbetalingen zo snel mogelijk af te handelen.

De directeur biedt de verzoekster haar excuses aan voor de laattijdige terugbetaling en doet er alles aan om dit in de toekomst te vermijden.

Besluit

De terugbetaling was laat, maar kwam uiteindelijk in orde. Deze melding is gegrond, maar gecorrigeerd. De norm redelijke behandelingstermijn werd geschonden.

Aanbeveling.

De ombudsvrouw beveelt het bedrijf Financiën aan erop toe te zien dat alle processen optimaal zijn om de burger binnen een redelijke termijn terug te betalen.

Ondernemen en Stadsmarketing

	Aanpassing identiteitsgegevens A-profiel	
dossiernummer	17.04.90225	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

De heer N. contacteert het Stedelijk Contactcenter over een probleem met de aanpassing van zijn identiteitsgegevens op zijn A-profiel. Hij wordt doorverwezen naar Digipolis Antwerpen om het probleem aan te kaarten. Hij gaat hier niet mee akkoord. Hij meent dat hij geen klant is van Digipolis en dus ook geen zaken met hen dient te regelen.

Onderzoek

Op basis van de gegevens die de verzoeker bezorgt, kan helaas niet achterhaald worden met welke medewerker hij sprak. Hij heeft gelijk. Het is niet de bedoeling dat de burger te horen krijgt dat hij of zij zelf contact moet opnemen met Digipolis. Intern zal de directeur Ondernemen en Stadsmarketing dat nog eens duidelijk herhalen. Ze biedt haar excuses aan. De ombudsdienst bezorgt de contactgegevens van de verzoeker aan de dienst zodat ze zo snel mogelijk zijn vraag alsnog op de juiste manier kunnen behandelen. Dit gebeurde dan ook.

Besluit

Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd. De norm actieve dienstverlening werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt de medewerkers van het Stedelijk Contactcenter aan om steeds te kiezen voor de meest klantvriendelijke oplossing en het doorverwijzen naar externen tot het minimum te beperken.

	Afspraak stedenbouwkundige vergunning	
dossiernummer	17.05.91403	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	adequate communicatie	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

De verzoeker wil een afspraak maken voor de voorbespreking van een nieuwe stedenbouwkundige vergunning met de bevoegde stedenbouwkundige ambtenaar. Ondanks meerdere pogingen via het Stedelijk Contactcenter en via het e-loket lukt dit niet. Ook collega's hebben problemen wanneer ze een afspraak willen regelen met de dienst.

Een tweede probleem is het inlezen en of herkennen van de identiteitskaart van de verzoeker bij de digitale aanvraag. De verzoeker meent dat er met betrekking tot de werking van de dienst Stedenbouwkundige Vergunningen 'ruimte is voor verbetering'.

Onderzoek

De inkomende telefoongesprekken bij het Stedelijk Contactcenter werden nagekeken over een periode van vijf maanden, op basis van het telefoonnummer van de verzoeker. Daaruit blijkt dat hij éénmaal naar het Stedelijk Contactcenter belde, op 9 mei 2017. Toen is meteen een afspraak geboekt voor 11 mei 2017. De herhaaldelijke pogingen tot contactname gaan over de werking via het e-loket. Daarin vindt men inderdaad geen keuze terug voor 'voorbespreking' maar wel voor een afspraak 'bouwdossier zonder architect'. Andere afspraakmogelijkheden leiden de klant naar een mailadres of een e-formulier. De dienst Stedenbouwkundige Vergunningen heeft zijn werking aangepast en wenst de plannen en ideeën op voorhand aangeleverd te krijgen, zodat ze deze al kunnen bestuderen om vervolgens de klant te contacteren voor een voorbespreking.

Besluit

De melding van de verzoeker is een gegronde, gecorrigeerde klacht. Het probleem situeerde zich bij de keuzemogelijkheden via het e-loket. Intussen werd de werkwijze met betrekking tot voorbesprekingen aangepast.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om bij de aanpassing van de werkwijze om producten te verkrijgen, erop toe te zien dat de toegankelijkheid verzekerd blijft.

Personeelsmanagement

	Uitblijven feedback gesprek na selectieproef	
dossiernummer	17.06.93929	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum collegebesluit	17/11/2017	
jaarnummer	2017_CBS_09942	

Probleem

De verzoeker is sinds november 2014 in dienst van de stad Antwerpen. Op 23 december 2016 schrijft hij zich in voor deelname aan een bevorderingsexamen. Hij doorloopt alle modules. Op 23 maart 2017 wordt hij via mail geïnformeerd dat hij niet geslaagd is voor de selectie. In dezelfde mail wordt de mogelijkheid aangeboden voor een feedback-gesprek. Op 24 maart laat de verzoeker via mail weten dat hij dergelijk feedback-gesprek wenst. Op 29 maart 2017 krijgt hij antwoord dat hij zal worden gecontacteerd. Ondanks herinneringsmails op 29 mei en 13 juni 2017 volgt geen contactname noch gesprek.

Onderzoek

De directeur bevestigt dat de verzoeker deelnam aan de selectie en dat hij hierover feedback vroeg. Zijn vraag werd toegewezen aan de betrokken selectieadviseur. Jammer genoeg werd de man, ondanks zijn twee herinneringsmails, niet gecontacteerd. De oorzaak van het uitblijven van de feedback situeert zich vooral in het ontbreken van concrete afspraken tussen de betrokken juryleden over het geven van de feedback.

Na de melding door de ombudsvrouw neemt de betrokken selectieadviseur het initiatief om de verzoeker uitleg te geven over zijn resultaten. Daarnaast wordt voor de selectie waaraan de verzoeker deelnam een dubbelcheck gedaan naar het afronden van de andere feedbackgesprekken. Men wil hiermee nagaan of een gelijkaardige vergissing zich voordeed bij andere kandidaten.

Het selectiecentrum start een actie om het feedbackproces te optimaliseren, zodat gelijkaardige situaties zoals die van de verzoeker vermeden worden. In een laatste kandidatenbevraging – een halfjaarlijks initiatief vanuit het selectiecentrum – waren er ook al opmerkingen over de timing en kwaliteit van de feedbackgesprekken. De bedrijfsdirecteur zal de acties van het selectiecentrum verder opvolgen.

Besluit

De melding van de verzoeker is gegrond. Meer dan drie maanden moeten wachten op een feedback-gesprek na deelname aan een examen is te lang. Organisatorisch loopt hier iets fout. De ombudsnormen adequate communicatie en degelijke dossieropvolging zijn geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de procedure over de organisatie en de opvolging van gesprekken met deelnemers aan examens te bekijken en aan te passen. Een eerste aanzet hiertoe werd volgens de bedrijfsdirecteur Personeelsmanagement intussen gegeven.

Stadsbeheer

	Beschadigde papiercontainer	
dossiernummer	17.03.88830	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	correcte bejegening	schending
datum collegebesluit	7/7/2017	
jaarnummer	2017_CBS_06196	

Probleem

De papiercontainer van een verzoeker wordt beschadigd door de stad bij de ophaling. De bewakingscamera neemt het hele gebeuren op. Volgens de verzoeker ziet men op het filmpje hoe de drie stadsmedewerkers nog met elkaar discussiëren om dan te beslissen de container achter te laten. De verzoeker neemt contact op met de stad, krijgt het schadeformulier en dan bericht van Ethias dat hij 30,00 euro terugkrijgt. Hoewel de container zo goed als nieuw was en 74,00 euro kostte, is hij blij met het bedrag. Hij wil echter wel aankaarten dat hij de houding van de stad beneden alle peil vindt.

Als men schade aanbrengt aan andermans eigendom dan kan men op zijn minst een bericht achterlaten. Hij zou tevreden zijn geweest met een standaardbriefje met daarop de contactgegevens bij de stad om de zaak recht te zetten. Gewoon vertrekken en de bewijslast bij hem leggen vindt hij onaanvaardbaar. Hij zou graag verontschuldigingen willen en dat zijn suggestie voor meer klantvriendelijkheid wordt doorgegeven.

Onderzoek

De directeur Stadsbeheer reageert op deze melding met verontschuldigingen aan het adres van de verzoeker. De juiste procedure werd hier niet gevolgd. Normaal gezien nemen de stadsmedewerkers dit zelf op met de eigenaar van de container. Ook als een bewoner op het moment van het vaststellen van de schade niet thuis is, dient er een standaardbrief met de stedelijke contactgegevens in de bus gestoken te worden. Zo kan de burger met de dienst Schadegevallen contact opnemen en kan het dossier zo snel mogelijk opgestart en afgehandeld worden. De verantwoordelijke zal de medewerkers hierop aanspreken om ervaringen zoals die van de verzoeker in de toekomst te vermijden.

Besluit

Deze melding is gegrond en later gecorrigeerd. Het is beleefd en klantvriendelijk om de burger te informeren als de stad eigendom beschadigt.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van de vuilnisophaling verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt en klantvriendelijk informeren van de klant.

	Oproeping meldingen sluikstort	
dossiernummer	17.04.90772	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

Een verzoeker meldt verschillende keren, via de website en de telefoon, dat er in de Bisschoppenhoflaan in Deurne via de toegangsweg naar de groenzone naast huisnummer 670 al een tijd sluikstort ligt. Helaas werd het nog niet opgeruimd.

Onderzoek

Het ging hier helaas om een communicatiefout tussen de medewerkers. De ophaaldienst is na elke melding opnieuw ter plaatse geweest maar kon geen sluikstort vinden. De medewerkers zijn inderdaad niet het pad dat de verzoeker bedoelde opgegaan. De directeur Stadsbeheer verontschuldigt zich hiervoor aan de verzoeker. De verantwoordelijke sprak de medewerkers hierover aan en het vuil werd verwijderd.

Besluit

Deze melding is een gegronde, gecorrigeerde klacht. De verzoeker was zeer duidelijk over de locatie van het sluikstort en men verwacht van de stad dan ook dat er voldoende ingegaan wordt op deze informatie. Tot enkele maanden geleden kregen de medewerkers de detailbeschrijving van een sluikstortmelding niet mee op de lijsten. Dit probleem is intussen opgelost, de werking is bijgestuurd.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van Stadsbeheer verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt verwerken en opvolgen van meldingen.

Samen Leven

	Bouwovertreding massagesalon	
dossiernummer	17.03.89210	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	actieve dienstverlening	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

De winkel van de heer H. wordt verhuurd aan een traditioneel Thais massagesalon. Een salon met een degelijke reputatie waar niet mag gesproken worden over ongewenste praktijken zoals prostitutie, volgens de verzoeker. De dienst Pandkwaliteit stelde na controle van het pand een bouwovertreding vast. De zaken rond brandveiligheid zijn volledig terecht en deze punten werden inmiddels allemaal in orde gebracht. Wat betreft de vergunde functie van het gelijkvloers heeft de heer H. wel een fundamenteel inhoudelijk bezwaar. Hij contacteert hiervoor sinds 14 februari 2017 de stadsdienst zowel per mail als per telefoon, maar krijgt geen reactie.

Onderzoek

De dienst Bestuurlijke Handhaving concludeert dat de kern van het probleem in een foute verbalisering ligt. Ondertussen bevestigt de dienst Stedenbouwkundige Vergunningen dat massagesalons onder de functie “diensten” vallen en niet onder de functie “dagrecreatie”. Dat is in tegenstelling tot wat in het proces-verbaal geverbaliseerd werd. Er is dan ook geen sprake van een vergunningsplichtige functiewijziging. Daarom zal een proces-verbaal van rechtzetting worden opgemaakt. Enkel de inbreuken op de brandvoorwaarden blijven behouden. Ook de raadsman van verzoeker zal hierover worden ingelicht.

De dienst biedt zijn excuses aan voor het laattijdige antwoord en het uitblijven van enige reactie. Men wilde over een aantal zaken absolute zekerheid hebben. Daarvoor was overleg nodig met diverse bedrijven wat enige tijd in beslag heeft genomen.

Besluit

Het is jammer dat zonder tussenkomst van de ombudsvrouw geen reactie kwam. Daarom is de klacht gegrond, gecorrigeerd. De redelijke behandelingstermijn en actieve dienstverlening zijn geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van de dienst Samen Leven verder te blijven coachen en begeleiden in het klantvriendelijk informeren van de klant en het efficiënt verwerken en opvolgen van dossiers. De klant had op de hoogte kunnen gehouden worden van het overleg.

	Afspraak maken woonkantoor	
dossiernummer	17.04.90003	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	actieve dienstverlening	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

Een verzoekster heeft een vraag over de subsidiëring voor dakisolatie. Op vrijdag 7 april 2017 gaat ze hiervoor naar het Woonkantoor in Borgerhout. Dit kantoor blijkt gesloten en er hangt een verwijzing naar de andere Woonkantoren met de vermelding van de respectievelijke openingsuren. Omdat het kantoor aan de Sint Jacobsmarkt volgens de verwijzing open is op vrijdagmiddag en een vrije inloop heeft, gaat ze naar dit Woonkantoor. Bij aankomst is de deur gesloten. Ook andere bezoekers zijn verbaasd over de gesloten deur. Op het blad met de vermelding van de openingsuren aan de deur merkt men dat er met balpen werd bijgeschreven 'enkel op afspraak'. Een medewerker laat aan de verzoekster en de andere bezoekers weten dat het te druk is en men geen klanten meer zal ontvangen die dag. De verzoekster vraagt hierop een afspraak maar die wordt niet gegeven. Thuisgekomen vraagt de verzoekster via mail een afspraak bij het Woonkantoor. Ze krijgt snel het antwoord dat een afspraak maken niet nodig is en de openingsuren worden meegegeven. Hierop telefoneert de verzoekster naar de dienst en vraagt nogmaals of ze een afspraak kan krijgen. Opnieuw krijgt ze het antwoord dat dit niet nodig is en ook niet wordt gedaan. Op dinsdag 11 april gaat de verzoekster om 11.20 uur opnieuw naar het Woonkantoor - volgens de informatie is het immers open tot 12.00 uur. Opnieuw is de deur gesloten en krijgt ze te horen dat het veel te druk is en ze niet zal worden geholpen. De verzoekster is meer dan boos: na drie bezoeken, een mail en een telefonisch contact is ze nog steeds niet geholpen. De verzoekster stelt dan ook dat er serieus wat schort aan deze dienstverlening.

Onderzoek

De directeur Samen Leven betreurt de spijtige samenloop van omstandigheden. De communicatie rond de openingsuren werd onderzocht. De verzoekster vermeldt dat ze zich eerst wendde tot het Woonkantoor in Borgerhout. Dit is waarschijnlijk een vergissing, want er is geen Woonkantoor meer in Borgerhout. In het Woonkantoor Binnenstad worden op vrijdagmiddag enkel klanten geholpen die een afspraak hebben, ook dit wordt zo gecommuniceerd. Een afspraak wordt gemaakt nadat de klant al eens is langs geweest om bijvoorbeeld een aanvraag te vervolledigen. Bij de vermelding van de openingsuren zijn er onduidelijkheden, waardoor er inderdaad met balpen werd bijgeschreven dat er op vrijdagmiddag enkel op afspraak wordt gewerkt. Mevrouw kwam op dinsdag 11 april 2017 naar het Woonkantoor Binnenstad. Die dag waren ze genoodzaakt om het kantoor vroeger te sluiten, dit omdat er veel wachtden waren. De Woonkantoren werden op dat moment overbevraagd, vandaar dat een optimalisatieonderzoek is opgestart. In dat onderzoek wordt nagegaan of er in de Woonkantoren een afsprakensysteem kan worden voorzien, waardoor in de toekomst stipter kan worden gewerkt.

De ombudsdienst stelt bijkomend de vraag of er een duidelijkere legende kan worden gemaakt, zodat er geen misverstanden meer opduiken en om, in afwachting van een structurele oplossing voor de overbevraging, voor klanten toch een afspraak te boeken. Alle bijschriften en onduidelijkheden op de bestaan-

de informatiedragers met openingsuren worden verwijderd. Bij onverwachte of eventueel vroegtijdige sluitingen zullen de medewerkers een sjabloon gebruiken dat daarvoor ontworpen is. Handgeschreven bijschriften worden niet meer toegelaten. Het invoeren van een afsprakensysteem is één van de speerpunten van het lopende optimalisatietraject. Het is een complexe aangelegenheid omdat de Woonkantoren geen duidelijk afgelijnde producten afleveren. Ze zijn vooral gericht op adviesverstrekking waarbij het ene advies al meer tijd vergt dan het andere. Vandaar dat eerst een intensief proces moet worden doorlopen waarbij alle vragen in kaart worden gebracht, getimed en in type afspraken gecatalogiseerd. Een werkgroep hoopt dit systeem in het najaar 2017 te kunnen proefdraaien in drie Woonkantoren. Naargelang de resultaten kan het systeem dan verder worden uitgerold in alle Woonkantoren. De ombudsdienst volgt dit verder op.

Besluit

Het is duidelijk dat de bereikbaarheid van de Woonkantoren tekort schiet. De dienst erkent de problemen en belooft eraan te werken. Deze melding is gegrond. De normen bereikbaarheid en toegankelijkheid en actieve dienstverlening werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt de Woonkantoren van de stad aan te werken met duidelijke communicatie naar de burger toe. Openingsuren worden professioneel aangegeven en nageleefd. De implementatie van een afsprakensysteem zou de dienstverlening naar een hoger niveau tillen.

Stadsontwikkeling

	GAS-boete parkeren	
dossiernummer	17.01.85793	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	overeenstemming met de regelgeving	schending
	vertrouwensbeginsel	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

Een verzoeker ontvangt een GAS-boete wegens parkeren op een plaats voor personen met een handicap. De verzoeker is goed op de hoogte want het is het adres van zijn ouders en die parkeerplaats was oorspronkelijk aangevraagd door zijn vader. Vorig jaar liet de familie aan de stad weten dat de plaats niet meer nodig was. Het bord werd weggehaald en de witte lijnen en rolstoelmarkering zouden worden weggestraald door de stad. Dat laatste is nog niet gebeurd en de verzoeker ontvangt nu een GAS-boete. Hij stuurt op 14 januari 2017 een e-mail aan gas.parkeren@stad.antwerpen.be, maar krijgt niet meteen een ontvangstbevestiging of een antwoord.

Onderzoek

De dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren heeft het dossier onderzocht. De verzoeker werd opgeschreven voor het parkeren op een parkeerplaats voor mindervaliden, zonder aanwezigheid van een geldige mindervalidenkaart. Hij diende bezwaar in waarbij hij aanhaalt dat er geen mindervalidenbord meer aanwezig is, enkel markeringen op de grond. Deze markeringen zouden nog verwijderd worden.

Uit nazicht is gebleken dat er inderdaad geen verbodsbord aanwezig is. Een parkeerplaats voor mindervaliden dient steeds aangeduid te worden door een verkeersbord. De sanctionerend ambtenaar beslist om het bezwaar gegrond te verklaren.

De dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren stuurt ook een mail naar de verkeerstechnische dienst met de vraag om de markeringen spoedig te laten verwijderen. Dit gebeurde ook effectief.

Besluit

De verzoeker kreeg een onterechte GAS-boete. De melding is gegrond. De normen overeenstemming met de regelgeving en het vertrouwensbeginsel werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de signalisatie voor parkeerplaatsen voor personen met een handicap in de stad te optimaliseren en de vaststellers te wijzen op de juiste richtlijnen rond de parkeerplaatsen voor personen met een handicap.

	Parkeren voor verharde voortuin	
dossiernummer	17.02.87048	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	gelijkheidsbeginsel	schending
	overeenstemming met de regelgeving	schending
datum collegebesluit	8/12/2017	
jaarnummer	2017_CBS_10669	
project	2017_verharde voortuinen	

Probleem

De ombudsvrouw ontvangt drie meldingen van bewoners over de verwarring die heerst over het goeddoogbeleid rond verharde voortuinen.

Dossier 1 : een verzoeker ontvangt een GAS-boete voor parkeren voor de oprit van zijn overbuur. Volgens de verzoeker is dit echter een onvergunde verharde voortuin. Dit zou ook bevestigd zijn door de plannen bij de dienst Stedenbouwkundige Vergunningen. De verzoeker meldt daarop deze bouwovertreiding bij de bedrijfseenheid Samen Leven. In hoofdzaak stoort het de verzoeker dat er geen duidelijkheid is.

Dossier 2: de heer G. meldt dat er in Merksem voortuinen zonder vergunning verhard worden. Dit zorgt volgens hem voor spanning tussen burens die niet meer kunnen verdragen dat er iemand voor hun huis op de openbare weg parkeert.

Dossier 3: in een straat in Hoboken zijn werken aan de gang. De heer C. stelt vast dat bij alle woningen, ook deze zonder garage, de boordsteen van het voetpad wordt verlaagd, met uitzondering van de rand voor zijn woning. De verzoeker sprak de werkleider hierover aan en deze bevestigde dat er een fout gebeurde. Hierop contacteert de verzoeker een medewerker op het districtshuis van Hoboken maar deze verwijst naar de ombudsvrouw. De verzoeker wil, net als alle andere burens, een verlaagde stoeprand. De werken in de straat werden uitgevoerd door Rio-Link. De landmeter van Rio-Link heeft twee jaar geleden de straat opgemeten. Hij heeft toen aangeduid waar er inritten van garages zijn en verharde voortuinen. Ter hoogte van de woning van de verzoeker was er toen geen verharde voortuin maar een gewone groene voortuin. Intussen is de voortuin verhard. In de bouwcodex van de stad Antwerpen staat het volgende: "Een voortuin mag niet meer verhard worden dan dat gedeelte dat strikt noodzakelijk is voor de toegang van het gebouw (art. 79 gemeenschappelijke bouw- en woningverordening)". Concreet wil dit zeggen dat wanneer men geen garage in de tuin heeft, de verharding in de voortuin enkel maar zo breed mag zijn als de voordeur. Ter hoogte van al de verharde voortuinen in de bewuste straat zaten geen verlaagde boordstenen. Sommige waren wel wat verzakt door er altijd over te rijden. Rio-link en de aannemer moesten de bestaande toestand behouden, maar zij hebben aan alle verharde voortuinen op hun plan (dus niet aan de woning van de verzoeker) verlaagde boordstenen voorzien. Vanuit het district werd meerdere keren aan de aannemer gevraagd om dit aan te passen, maar deze wilde niet afwijken van het plan dat eerder werd opgesteld. Omdat de werken in opdracht van Rio-Link niet werden uitgevoerd conform de regelgeving en het advies van het district, stelt de ombudsvrouw de vraag welke actie men zal ondernemen om deze situatie recht te zetten. Om de boordstenen opnieuw te verhogen, moet

het voetpad in heel de straat opnieuw aangelegd worden omdat dan ook de hellingsgraad aangepast moet worden. Dit veroorzaakt een enorme meerkost. Men begrijpt dat de verzoeker niet gelukkig is met de huidige situatie. Alle andere bewoners in de straat die door omstandigheden nu een verlaagde boordsteen hebben, zijn natuurlijk anderzijds geen vragende partij om de boordsteen terug te verhogen. Als men de boordstenen opnieuw verhoogt, omdat de voortuinen niet conform de bouwcodex zijn, moet men de bewoners ook verplichten om hun tuin aan te passen. Vanuit het district besliste men dan ook om geen verdere actie te ondernemen maar om in de toekomst wel extra controles te doen om gelijkaardige situaties te vermijden.

Onderzoek

In deze dossiers wordt telkens vastgesteld dat er moet rekening gehouden worden met een aantal factoren:

1) De wegcode: B.S. 09.12.1975 art. 25: Parkeerverbod - 3° voor de inrij van eigendommen, behalve de voertuigen waarvan het inschrijvingsteken leesbaar op die inrij is aangebracht. De wet is duidelijk: er mag niet geparkeerd worden voor een inrit, ongeacht of er een garage is of niet. Fysiek is het een oprit. Vanuit politieel oogpunt mag er dus niet geparkeerd worden.

2) De bouwcode: Afdeling 2, artikel 27, §5 Voortuinen van percelen met een woonfunctie zijn vrij van verhardingen en constructies met uitzondering van tuinafsluitingen, brievenbussen. Enkel de strikt noodzakelijke toegangen mogen verhard worden:

1° paden, palend aan de bebouwing en toegangspaden met een maximumbreedte van 1,50 meter,

2° opritten naar een vergunde garage, carport en naar vergunde autostaanplaatsen met een maximumbreedte van 3 meter.

Bij deze factor komt dus een gevolg van de onduidelijkheid rond de verharde voortuinen aan de oppervlakte. Voortuinen mogen volgens de bouwcode niet verhard worden. In dit geval gebeurde het wel. De buurman maakt gebruik van een parkeerplaats in zijn voortuin die niet vergund is. Eigenlijk had het dus volgens de bouwcode nooit een inrit mogen zijn.

3) De infrastructuur: een verlaagde boordsteen of niet. De bedrijfseenheid Stadsontwikkeling verklaart dat bij een heraanleg normaal gezien een verlaagde boordsteen enkel wordt toegepast bij vergunde opritten. In de praktijk blijkt dat een verlaagde boordsteen vaak over de hele lengte van de straat wordt geplaatst. De verlaagde boordsteen kan dus geen indicator zijn.

Veel tegenstrijdige factoren dus. Het komt er op neer dat men kan worden beboet, volledig in overeenstemming met de wegcode, wanneer men parkeert voor een verharde voortuin die niet vergund is.

Besluit

De ombudsvrouw begrijpt dat een oplossing niet voor de hand ligt. Het aantal verharde voortuinen in Antwerpen ligt erg hoog. Al de eigenaars aanmanen om de verharding te verwijderen en hun voortuinen aan te planten is niet evident. De bewoners van een pand met een niet-vergunde verharde voortuin halen echter wel een voordeel uit deze tolerantie. Zij kunnen gebruik maken van een privé-parkeerplaats, terwijl de parkeerders op straat het met minder plaatsen moeten doen. De parkeerder krijgt een boete op een plaats waar men – moest er geen onduidelijkheid bestaan – misschien wel zou mogen parkeren. In dossier 3 werden de werken in de straat niet uitgevoerd conform de gangbare regelgeving. De meldingen zijn gegrond. Het gelijkheidsbeginsel en de overeenstemming met de regelgeving worden geschonden.

Aanbeveling

Het gedogen van een bepaald fenomeen werkt soms een ander probleem in de hand, waarbij belangrijke beginselen van behoorlijk bestuur worden geschaad. Het is de taak van de stedelijke diensten om er op toe te zien dat werken, ook die van externe partners, worden uitgevoerd volgens de verleende adviezen, vergunningen en regelgevingen. Burgers in een gelijkaardige en vergelijkbare situatie moeten kunnen rekenen op een gelijke behandeling. De ombudsvrouw beval in 2015 al aan om een oplossing rond de verharde voortuinen uit te werken die voor alle partijen aanvaardbaar is. De ombudsvrouw herneemt dit advies.

	Verplaatsing rijbaankussen	
dossiernummer	17.03.88033	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	vertrouwensbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending
	correcte bejegening	schending
datum collegebesluit	12/1/2017	
jaarnummer	2017_CBS_10406	

Probleem

Volgens de brief en de plannen die een verzoeker ontving zou er een rijbaankussen geplaatst worden ter hoogte van huisnummer 79 in de straat waar hij woont. Het kussen werd echter 5,5 meter verder geplaatst, voor het huis van de verzoeker. De verzoeker is verontwaardigd dat de stad zich niet houdt aan de opgemaakte plannen en vraagt een rechtzetting.

Onderzoek

Het klopt dat het verkeerskussen in kwestie enkele meters werd opgeschoven in vergelijking met het in de bewonersbrief opgenomen inplantingsplan. De verklaring daarvoor is eenvoudig: als gevolg van de bewonersbrief werd de dienst er attent op gemaakt dat een inrit ter hoogte van het nummer 76 over het hoofd werd gezien, wat een verschuiving van het kussen in de richting van de woning van de verzoeker noodzakelijk maakte.

Om de impact van deze verplaatsing zoveel mogelijk te beperken, stelt de directeur nu voor om in eerste instantie geen paaltjes te plaatsen in de parkeerzone aan de zijde van de woning van de verzoeker. Mocht bij de evaluatie blijken dat de paaltjes toch nodig zijn om uitwijkgedrag te voorkomen, zullen ze alsnog geplaatst worden. De directeur hoopt op begrip en verontschuldigt zich bij de verzoeker voor het feit dat hij niet tijdig op de hoogte werd gesteld van de wijziging van de plannen.

De verzoeker reageert hierop: ter hoogte van nummer 76 is er geen parkeergelegenheid en geen inrit voor een wagen. De verzoeker geeft mee dat het rijbaankussen is opgeschoven door een onterechte klacht vanuit de buurt en vindt het schandalig dat er op basis van die onterechte klacht, zomaar wijzigingen worden aangebracht zonder de andere bewoners hiervan op de hoogte te stellen. De directeur Stadsontwikkeling bevestigt dat een wijziging werd doorgevoerd omdat de stad er onterecht van uitging dat er op nummer 76 een auto-inrit was. Dit zou niet gebeurd zijn na een klacht van een bewoner.

De ombudsvrouw betreurt het dat plannen worden herzien en dusdanig uitgevoerd, en dat nadien blijkt dat de bijsturing onterecht is, ongeacht het feit of de bijsturing meer of minder hinder zou veroorzaken. Aan de dienst bij Stadsontwikkeling vraagt de ombudsvrouw hoe opmerkingen / klachten vanuit de straat onderzocht worden om juiste beslissingen te nemen. Spanningen tussen de straatbewoners moeten vermeden worden. Ook wordt gevraagd waarom de bewoners niet worden ingelicht over bijsturingen aan de eerder gecommuniceerde plannen. De directeur Stadsontwikkeling reageert uitvoerig: naar aanleiding van een vraag vanuit de straat werd de inplantingslocatie van het verkeerskussen opnieuw bekeken. De directeur wijst erop dat de huidige inplanting van het verkeerskussen correct is en niet meer hinder of ongemakken veroorzaakt dan dat het op de oorspronkelijke locatie zou zijn aangelegd. Over

de procedure om de bewoners in te lichten geeft de directeur volgende toelichting: de straatbewoners ontvangen een bewonersbrief met daarin informatie over de geplande snelheidsingrepen: waarom, hoe en ook waar. De bewonersbrief wordt zo kort mogelijk voor de uitvoering van de werken verdeeld. De ervaring leert dat de bewoners de neiging hebben de boodschap te zijn vergeten tegen dat de werken worden uitgevoerd. Het nadeel daarvan is dat er snel moet worden gehandeld wanneer als gevolg van de bewonersbrief nieuwe informatie vanuit de gebruikers wordt aangereikt: het plan moet dan worden aangepast en tijdig aan de uitvoerders bezorgd. Die korte tijdsspanne tussen bewonersbrief en uitvoering, en dus zeker ook tussen bijsturing en uitvoering, maakt het moeilijk, zo niet onmogelijk om de bewoners hiervan nog vooraf op de hoogte te stellen.

Volgens de directeur wijst de praktijk uit dat veruit de meeste mensen begrip hebben voor de bijsturingen. Wanneer klachten binnenkomen, worden die steeds op dezelfde manier behandeld. Er wordt nagegaan of ze terecht zijn (checken draaicirkels, inritten, correcte uitvoering van de werken...) en zo ja of ze kunnen worden gemilderd dan wel vermeden door een bijsturing zonder dat daarbij het algemene belang wordt geschaad. Essentieel is dat de initiële doelstelling, zorgen voor meer verkeersveiligheid en een betere verkeersleefbaarheid, niet in het gedrang wordt gebracht.

In het geval van de straat waar de verzoeker woont, zijn er verschillende plaatsbezoeken geweest en was er met twee melders persoonlijk contact. Deze contacten verliepen schriftelijk en ook mondeling, telefonisch en ter plaatse. De draaicirkelsimulatie werd voor alle zekerheid nog eens overgedaan. Het probleem dat door de melder werd aangehaald, bleek uiteindelijk volledig los te staan van de uitgevoerde ingreep. Toch werd door de dienst het initiatief genomen om bij wijze van tegemoetkoming een inrittendossier in te leiden. Dit moet ervoor zorgen dat de kans op hinderlijk parkeren voor de inrit tot een minimum wordt herleid. Voor de volledigheid merkt de directeur op dat de bijsturing gebeurde omwille van een inrit die momenteel uitsluitend voor fietsen wordt gebruikt. Niets sluit uit dat dit in de toekomst verandert.

Besluit

De verzoeker had van de bijsturingen op de hoogte moeten worden gebracht. Dit complexe dossier bracht ook tegenstrijdige antwoorden vanuit de stad. De inrit was geen auto-inrit maar een fietseninrit. De stad had dit kunnen vaststellen. Het rijbaankussen werd onterecht verschoven. Deze melding is gegrond met schending van het vertrouwensbeginsel en de normen adequate communicatie en correcte bejegening.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om gecommuniceerde plannen conform de plannen uit te voeren. Als een dringende wijziging aan de plannen nodig is, dan kan dit met een duidelijke motivatie op dezelfde wijze aan de burger gecommuniceerd worden.

	Bouwaanvraag geen reactie	
dossiernummer	17.03.88080	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

Het bouwdoosier van mevrouw D. R. zou volgens haar op 22 februari 2017 moeten afgerond zijn. Op 8 maart 2017 staat het dossier echter nog ‘in behandeling’, hoewel de verzoekster de boodschap kreeg dat de bouwaanvraag vergund werd. Ze kan het document bijgevolg niet aan het raam hangen waardoor de werken vertraging oplopen. De verzoekster stuurde een e-mail naar de betrokken dienst waarop ze geen reactie ontving. Na een telefoontje zei men haar dat men het ging nakijken. Ze voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd.

Onderzoek

Op 3 februari 2017 besliste het college om een vergunning af te leveren voor de woning van mevrouw. Het gaat om een digitale bouwaanvraag. Deze dient dus ook digitaal ondertekend te worden en vervolgens opgeladen op het Vlaams platform. Een vergunning wordt ondertekend door de directeur vergunningen en de schepen van ruimtelijke ordening of zijn vervanger. Volgens de regelgeving dient een vergunning binnen de tien dagen bezorgd te worden aan de aanvrager. Dit is een termijn van orde. Dat wil zeggen dat de wet geen sancties voorziet wanneer deze termijn wordt overschreden en dus geen verplichtend karakter heeft. Het is maar zeer recent mogelijk dat beslissingen zonder problemen kunnen worden opgeladen in het omgevingsloket. De reden hiervoor is dat Vlaanderen sinds kort de capaciteit van de documenten onbeperkt heeft uitgebreid.

De dienst Stedenbouwkundige Vergunningen hanteert hierin volgende werkwijze:

- De vergunning wordt na de uitslag van het college opgeladen in de digitale handtekeningmap. Om een document op te laden in deze map dient er een datum ingevuld te worden.
- De ervaring leert dat de termijn van tien dagen voor het ondertekenen zelden gehaald wordt, bijgevolg wordt deze datum op drie weken gezet.
- Drie maal per week wordt gecontroleerd of de stukken digitaal getekend zijn en wordt een herinneringsmail gestuurd naar het kabinet.
- Indien deze datum overschreden wordt, moeten de documenten helaas opnieuw opgeladen worden en opnieuw ondertekend worden.

In het dossier van mevrouw is de ondertekening gebeurd op 13 maart 2017 en vervolgens onmiddellijk opgeladen.

Besluit

De ombudsvrouw begrijpt de ergernis over de lange wachttijd. Met haar melding geeft ze mee het signaal dat hier nog verbeterpunten zijn en dit werd ook zo naar de dienst gecommuniceerd. De klacht is gegrond, gecorrigeerd.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt de dienst Stedenbouwkundige Vergunningen aan om de procedure bouwvraag te optimaliseren waar mogelijk en een redelijke behandelingstermijn te hanteren, ongeacht de vermelde termijn van orde.

	Aanvraag stedenbouwkundige vergunning	
dossiernummer	17.04.90089 - 17.05.91350 - 17.05.92254 - 17.06.94178	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
datum collegebesluit	15/12/2017	
jaarnummer	2017_CBS_10936	

Probleem

Mevrouw heeft twee problemen met de werking van de dienst stedenbouwkundige vergunningen:

In dossier 91350 wenst ze de gelijkvloerse verdieping van een pand om te bouwen tot studentenkamers. Ze wendt zich tot de dienst stedenbouwkundige vergunningen en een medewerkster zegt dat ze de plannen zelf mag uittekenen en naar haar mag sturen voor advies. De verzoekster stuurt plannen maar krijgt weinig tot geen reactie van de medewerkster. Mevrouw maakt uiteindelijk een afspraak, uit dat gesprek met de medewerkster blijkt dat ze toch een architect moest inschakelen. De verzoekster begrijpt niet dat ze deze informatie pas maanden later krijgt. Ze verloor veel kostbare tijd. De architect die wordt ingeschakeld, dient nadien ook klacht in bij de ombudsvrouw en zegt dat de samenwerking met de stad moeizaam verloopt.

Onderzoek

Voor het dossier over de studentenkamers bezorgt de ombudsvrouw een chronologische opvolging van de verschillende contacten die er zijn geweest tussen mevrouw en de dienst Stedenbouwkundige Vergunningen. Vanaf het eerste contact heeft de medewerkster meegegeven dat een plan beoordeeld wordt vanaf de laatst vergunde toestand. De medewerkster was vanaf het begin de enige contactpersoon voor het inhoudelijk advies

op de wensen van mevrouw. Er zijn geen medewerkers die dit dossier overgenomen hebben.

Tijdens de voorbespreking met mevrouw gaf de medewerkster mee dat het haar volledig vrij staat zelf te kiezen om een architect te nemen om haar wensen uit te tekenen. Mevrouw zou hebben aangegeven zelf niet goed plannen te kunnen tekenen, waarop de medewerkster haar aanraadde om daarin hulp te zoeken (al dan niet van een architect). De verzoekster gaf aan iemand te kennen die dit zou kunnen opnemen.

De medewerkster gaf ook mee dat als de plannen louter om een functiewijziging gaan zonder constructieve werken, de klant niet verplicht is een architect te nemen voor het indienen van de aanvraag.

Besluit

De ombudsvrouw stelt vast dat er in dit dossier inhoudelijk geen fouten werden gemaakt en dat mevrouw de juiste informatie kreeg. Wat de communicatie en behandelingstermijn betreft, is deze melding gegrond. Tussen oktober 2016 en januari 2017 heeft de verzoekster drie maanden moeten wachten op een antwoord. De normen redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie werden geschonden. Mevrouw had op zijn minst een tussentijds bericht kunnen krijgen dat haar dossier in behandeling was.

In dossier 92254 wil mevrouw een pand afbreken en opnieuw heropbouwen. Van de dienst stedenbouw moet mevrouw onderzoeken of het pand voorkomt op lijsten van historische en/of monumentale pan-

den. De verzoekster vindt dit een vreemde vraag want de dienst stedenbouw beschikt toch over deze informatie?

Uiteindelijk krijgt mevrouw te horen dat het pand niet mag worden afgebroken, om het authentieke karakter van de straat te behouden. Verzoekster kaart aan dat voor het nieuwe woonzorgcentrum in de straat heel wat huizen werden afgebroken.

Onderzoek

Het pand is gelegen in cultureel, historisch en esthetisch gebied volgens het gewestplan. Dit wil zeggen dat wenselijkheid van behoud voorop staat, zowel voor exterieur als interieur. Wenst men het pand toch te slopen, dan zal men in een motiveringsrapport over erfgoed moeten aantonen dat dit pand effectief geen erfgoedwaarde meer heeft. Een bouwheer kan de informatie of een pand op een erfgoedlijst staat opvragen bij de dienst Stedenbouwkundige Vergunningen of Monumentenzorg. Een eventuele afbraak zal onderzocht en gemotiveerd moeten worden. Als een bepaald pand (of panden) in een gebied waar erfgoed voorop staat, kan afgebroken worden voor een nieuwbouw, is voor het woonzorgcentrum waarschijnlijk een motiveringsrapport geweest waaruit blijkt dat de erfgoedwaarde niet of weinig aanwezig was.

Besluit

Het is moeilijk vergelijken wat in één dossier wel wordt toegestaan en in een ander niet op basis van de erfgoedwaarde. De ombudsvrouw kan zich daarover niet uitspreken. Het had wel getuigd van een klantgerichte houding als de dienst Stedenbouwkundige Vergunningen zelf deze informatie had opgezocht en dit niet had overgelaten aan de aanvrager.

In dossier 90089 heeft de verzoeker als architect meermaals via mail en telefoon contact met de dienst Stedenbouwkundige vergunningen. Het gaat meestal om vragen over bouwvoorschriften. Volgens de heer S. vraagt men vanuit de dienst om alle vragen zoveel mogelijk via mail te stellen en niet om de 'vijf minuten' te bellen, wat de verzoeker ook begrijpt. Hij zegt tot drie weken te moeten wachten alvorens een antwoord te

krijgen. Klanten zijn hierdoor ontevreden en gaan soms zelfs op zoek naar een andere architect. Vroeger was er een persoonlijk contact, dat ging snel en goed volgens de verzoeker. Verder krijgt de dienst één maand de tijd om een dossier 'volledig' te verklaren, pas daarna beginnen de 75 dagen van de verwerking van de bouwvergunning. Deze dienst kost een zelfstandige in bepaalde gevallen drie maanden dat er niet gewerkt kan worden aan een bepaald dossier. De verzoeker vraagt of dit nu echt niet anders kan.

Onderzoek

Er wordt gestreefd naar een inhoudelijk antwoord binnen twee weken op vragen per mail. 21 dagen zoals de heer S. stelt is langer dan de vooropgestelde termijn van 14 dagen. Door de werkdruk in het verleden kan het opgelopen zijn tot drie weken. Om op inhoudelijke vragen een gefundeerd antwoord te formuleren is een vooronderzoek nodig. Om de voorgeschiedenis van een pand te onderzoeken moet er informatie opgevraagd worden via het semi-archief of via scanning on demand. Ook hier zit een wachttijd op. Voor een fysieke afspraak is de wachttijd ook drie weken. Hiervoor is dezelfde voorbereiding nodig als voor een digitaal antwoord. Het is inderdaad zo dat de dienst Vergunningen kampt met een grote werkdruk. Ook de implementatie van de omgevingsvergunning vergt grote inspanningen.

Besluit

De burger zou niets mogen merken van een te grote werkdruk. Deze melding wordt beschouwd als een gegronde klacht met schending van de norm redelijke behandelingstermijn.

In dossier 94178 wacht de heer V. op de goedkeuring van zijn bouwvergunning. Die zou op 2 juni 2017 geagendeerd worden op het college. Hij belt sindsdien elke week om het resultaat te kennen, maar een antwoord blijft uit. Op maandag 26 juni 2017 zegt men hem dat nog handtekeningen ontbreken. De dienst kan hem wel al het attest bekendmaking doormailen zodat dit alvast kan worden aangeplakt. Het attest dat hij ontvangt is echter het verkeerde. Hij wil dit melden maar de dienst is onbereikbaar. Hij vindt deze hele gang van zaken heel frustrerend en onprofessioneel.

Onderzoek

Het gaat om een digitale aanvraag van 16 maart 2017 voor het afbreken en herbouwen van een aanbouw aan een eengezinswoning. Het dossier werd volledig verklaard op 5 april 2017. De uiterste beslissingsdatum in dit dossier was 19 juni 2017. Het college besliste op 2 juni 2017 om een vergunning te verlenen. Na deze beslissing dient de administratie de documenten op te laden in de digitale handtekenmap van de stad, zodat de

bedrijfsdirecteur en de schepen deze kunnen tekenen. Vervolgens moet de getekende versie opgeladen worden op het Vlaams digitaal platform. De dienst wordt al geruime tijd geconfronteerd met aanhoudende technische problemen bij het omgevingsloket. Hiervoor werd een ingebrekestelling naar Vlaanderen gestuurd. Na de melding over het ontbreken van de documenten op het omgevingsloket heeft de dienst onmiddellijk contact opgenomen met de toeleverancier en de helpdesk van het omgevingsloket. Op 3 juli 2017 is het hen eindelijk gelukt om de documenten op te laden op het omgevingsloket en zouden de documenten raadpleegbaar moeten zijn. Het toesturen van het verkeerde attest was een menselijke fout. De dienst biedt hiervoor verontschuldigingen aan.

Besluit

De ombudsvrouw beschouwt deze melding als een gegronde klacht met schending van de normen zorgvuldigheid, adequate communicatie en degelijke dossieropvolging.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de procedure aanvragen stedenbouwkundige vergunningen te screenen in het licht van de overgang naar de omgevingsvergunning, zodat naar aanvragers toe transparantie en een correcte behandeltermijn kan worden geboden.

Zij verneemt van de directeur Stadsontwikkeling in aanloop naar de agendering van de gegronde klacht onderstaande aanvulling.

“ In de voorbije periode heeft Vergunningen ingezet op het verhogen van de bereikbaarheid en de klant efficiënter verder te helpen:

- We werkten de achterstand in het beantwoorden van mails weg. Om op sommige inhoudelijke vragen een gefundeerd antwoord te formuleren is een vooronderzoek nodig. Daarom kan het twee weken duren vooraleer de klant een definitief antwoord ontvangt. De klant ontvangt steeds een ontvangstbevestiging.
- Er zijn geen wachttermijnen meer om een afspraak in te plannen. We checken regelmatig de planning en stellen, indien nodig, extra uren open.
- We pasten het keuzemenu van het callcenter aan. Hierdoor wordt de klant, naargelang de vraag, met de juiste medewerker doorverbonden.
- We agenderen de vergunningen, tot een maand vroeger dan de wettelijke voorziene termijn, op het college.

Daarnaast herwerken we de website van Vergunningen, naar aanleiding van de invoering van de Omgevingsvergunning. Hierbij zetten we in op zichtbaarheid en transparantie zodat onze klanten de nodige informatie vlotter vinden.

Alle processen zijn herbekeken en aangepast aan de verkorte behandeltermijnen.”

	Markeringen autodeelplaats	
dossiernummer	17.05.90922	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	adequate communicatie	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

In april 2016 kwam er een autodeelplaats in de Hoge Weg in Borgerhout ter hoogte van nummer 90. Mevrouw M. vroeg hiervoor markeringen aan. Daar wacht ze nu al dertien maanden op. Ze contacteerde meerdere keren de stad, het district Borgerhout, de dienst mobiliteit en parkeren en de politie, maar zonder resultaat.

Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling laat twee weken na de melding bij de ombudsvrouw weten dat de markeringen werden aangebracht. Een verklaring voor de lange wachttijd komt er niet.

Besluit

De behandeltermijn van de aanvraag was veel te lang. De ombudsnorm redelijke behandeltermijn werd geschonden. Ook de communicatie met de verschillende stadsdiensten die ze contacteerde, kon beter. De ombudsnorm adequate communicatie werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt het bedrijf Stadsontwikkeling aan om gevraagde markeringen binnen een redelijke termijn aan te brengen. Indien dit toch niet mogelijk is, dan is een seintje met een verklaring naar de aanvrager toe zeker op zijn plaats.

	Intrekking bouwdoosier	
dossiernummer	17.07.95073	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

Een verzoeker hangt het attest tot bekendmaking stedenbouwkundige vergunning uit, maar het wordt door een buur verwijderd. De stedenbouwkundige ambtenaar stelt op 24 mei 2017 vast dat de bekendmaking er niet hangt. De verzoeker krijgt bericht dat zijn dossier moet worden ingetrokken. De man vindt het uiteraard jammer dat de hele procedure moet worden overgedaan. Hij heeft een getuige dat de bekendmaking er wel hing.

Onderzoek

In dit dossier werd een openbaar onderzoek gevoerd van 11 mei 2017 tot 10 juni 2017. Op 24 mei 2017 werd er een controle uitgevoerd en werd er geen affiche aangetroffen. Volgens het decreet ruimtelijke ordening is het de verantwoordelijkheid van de aanvrager om er voor te zorgen dat de affiche (bekendmaking van een aanvraag tot stedenbouwkundige vergunning) gedurende de volledige 30 dagen wordt uitgehangen op een goed zichtbare plaats, op ooghoogte en aan de openbare weg. Indien de affiche om welke reden ook wordt verwijderd, kan de aanvrager contact opnemen met de dienst Stedenbouwkundige Vergunningen. Zij zorgen voor een nieuwe affiche zodat deze zo snel mogelijk terug kan uitgehangen worden. Indien er echter niets wordt gemeld en er bij controle geen affiche wordt aangetroffen dan is er een procedurefout begaan. In dat geval vraagt de dienst Stedenbouwkundige Vergunningen de aanvrager om zijn aanvraag in te trekken, omdat dit zou leiden tot een weigering. Volgens de dienst nam de verzoeker geen contact op en wachtte hij tot 12 juli 2017 om bewijzen voor te leggen. Aangezien de dienst Stedenbouwkundige Vergunningen de aanvraag 14 dagen voor de uiterste beslissingsdatum moet agenderen op de agenda van het college, is het dossier geagendeerd op 14 juli 2017 met een negatief advies. Het college besliste om een weigering af te leveren. De verzoeker betwist dit antwoord: hij zou op 29 juni 2017 de dienst bewijzen hebben bezorgd. De dienst Stedenbouwkundige Vergunningen stelt het antwoord bij: hun eerdere reactie berustte niet op volledige gegevens. De dienst concludeert nu toch dat de verzoeker voldoende bewijs leverde. De vorige beslissing van 14 juli 2017 wordt ingetrokken en het dossier wordt opnieuw geagendeerd.

Besluit

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

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van de dienst Stedenbouwkundige Vergunningen verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het klantvriendelijk verwerken en opvolgen van dossiers.

	uitblijven markering garage	
dossiernummer	2017.07.95771 - 2017.08.96070 - 2017.08.96575	
kwalificatie	2017.08.96647 - 2017.09.97563	
ombudsnormen	gegrond maar gecorrigeerd	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending
datum collegebesluit	vertrouwensbeginsel	
jaarnummer	12/1/2018	

Probleem

De aanvragen voor het aanbrengen van een markering voor een garage-inrit dateert van 2014. De problemen in verband hiermee werden opgenomen in een gegronde, maar gecorrigeerde klacht. Zie collegebesluit: 2017_CBS_06196

Wat verder gelijk loopt in deze dossiers is dat de goedkeuring van het collegebesluit in verband met het aanbrengen van markeringen ter hoogte van garages in 2016 werd genomen. De bewoners ontvingen in het voorjaar 2017 via een infobrief de belofte dat de markering zal worden uitgevoerd. Sommige infobrieven vermelden de maand van uitvoering (ook in het voorjaar 2017). Vanaf juli 2017 ontvangt de ombudsvrouw de eerste klachten dat de uitvoering nog steeds niet gebeurd is en dat de bewoners niet verder geïnformeerd worden.

Onderzoek

In eerste instantie ontvangt de ombudsvrouw als antwoord in enkele dossiers dat de opdrachten wel degelijk aan de aannemer werd doorgegeven, maar dat er achterstand werd opgelopen en dat de weersomstandigheden ook een rol spelen.

Pas wanneer de ombudsvrouw doorvraagt naar de reden van de achterstand, komt er een duiding: “De uitvoering van de haakjes bij maatregel aan garage heeft een achterstand opgelopen omwille van een combinatie van onderstaande redenen:

In de periode tussen half april en eind juli 2017 werden er geen haakjes uitgevoerd omwille van een probleem bij de uitvoering. Er was bij de opmaak van het bestek van de wegmarkeringen geen post voorzien voor deze specifieke markeringen. Aanvankelijk werden deze haakjes gefactureerd onder de post “kleine schilderwerken” maar al snel bleek deze prijs niet marktconform. Er werd een realistische berekening van de kostprijs opgemaakt, waarna een nieuwe post aan het raamcontract werd toegevoegd (goedgekeurd op het college van 2 juni 2017, jaarnummer 05092). Door een capaciteitsprobleem bij de aannemer kon op korte termijn de opgelopen achterstand niet weggewerkt worden.

Ondanks het plaatsen van parkeerverbodsborden, valt het regelmatig voor dat men toch niet kan markeren omdat er foutgeparkeerde wagens staan. Men markeert dan waar men kan en gaat dan verder om dan op een later tijdstip nogmaals te proberen. Wachten tot de politie foutgeparkeerde wagens laat wegslepen is voor de aannemer geen optie.

Bij regenweer is het niet mogelijk om te markeren en de temperatuur mag niet lager zijn dan 10°C. Dat maakt dat er vanaf november tot maart eigenlijk niet kan gemarkeerd worden. Naar aanleiding van uw

melding hebben de afdeling mobiliteit, de verkeerstechnische dienst en Mobiliteit en Parkeren Antwerpen de bestaande procedures en de reeds uitgevoerde opdrachten kritisch bekeken zodat de opdracht, communicatie en uitvoering nu beter op elkaar is afgestemd.”

Besluit

Het vertrouwensbeginsel en de ombudsnorm redelijke behandeltermijn werden geschonden. Ondanks dat opgemerkt werd dat de uitvoering vertraging zou oplopen wegens boekhoudkundige problemen, werden bewoners die reeds een infobrief hadden ontvangen niet geïnformeerd.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt opnieuw aan om voor nieuwe maatregelen eerst een regelgevend kader uit te werken alvorens er over te communiceren naar de burger. Tevens beveelt de ombudsvrouw aan om burgers te informeren wanneer blijkt dat een beloofde uitvoeringstermijn niet gehaald kan worden.

	GAS-boete	
dossiernummer	17.09.97512	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	soepelheid	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

Omwille van werken in de straat waar de verzoeker woont, was de enige mogelijkheid voor de bewoners om hun wagen op de berm in de straat die in het verlengde ligt, te parkeren. Een agent zou gezegd hebben dat parkeren op de berm in deze straat gedoogd zou worden. Echter, tientallen wagens kregen een boete. De verzoeker vindt het ook jammer dat er meteen boetes worden uitgeschreven, zonder eerst een waarschuwing of een woordje van de vaststeller toen die de partner van de verzoeker op straat zag aankomen bij de wagen.

Onderzoek

De verzoeker stond op datum van 7 mei 2017 op een verhoogde berm geparkeerd. Op 7 juni 2017 werd de kennisgeving verstuurd. Hij heeft bezwaar ingediend en op datum van 31 augustus 2017 werd er door de sanctionerend ambtenaar beslist om de boete ongegrond te verklaren aangezien het volgens artikel 2.2, hoofdstuk 3, titel 7bis van de Politiecodex van de stad Antwerpen verboden is om een voertuig te laten stilstaan of te parkeren op elke plaats waar het duidelijk een gevaar zou kunnen betekenen voor de andere weggebruikers of waar het hun onnodig zou kunnen hinderen, inzonderheid: op de trottoirs en, binnen de bebouwde kommen, op de verhoogde bermen, behoudens plaatselijke reglementering (...). Deze overtreding wordt automatisch als hinderlijk en gevaarlijk beschouwd.

De dienst kreeg enige tijd nadien de informatie dat er door de verkeerswerken in de omliggende straat verschillende voertuigen meermaals werden beboet en dat de situatie ter plaatse nogal verwarrend/chaotisch was. Er werd eveneens nooit een bericht aan de overtreder achtergelaten, waardoor de betrokken personen nooit op de hoogte werden gesteld van het gegeven dat ze foutief geparkeerd stonden. Vermits ook de kennisgevingen laattijdig werden verstuurd, kregen personen met meerdere boetes deze gezamenlijk aan en konden ze hun parkeergedrag niet meer aanpassen. Omwille van deze redenen heeft de directeur Stadsontwikkeling beslist indien personen meerdere boetes kregen tijdens de periode van de werken en bezwaar hebben ingediend de stad steeds één boete zal behouden en de andere boetes zal annuleren. De stad is van mening dat men één boete dient te betalen aangezien het volgens de politiecodex verboden is om stil te staan of te parkeren op een verhoogde berm. Omwille van de verwarring tijdens de werken en het laattijdig opsturen van de kennisgeving, is het billijk is de andere boetes te annuleren.

Besluit

Deze melding is een gegronde, gecorrigeerde klacht met schending van de norm soepelheid. Gelukkig werd er snel een compromis bereikt.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om bij het beoordelen van bezwaarschriften zorgvuldig de omstandigheden te analyseren.

	Dagkaart Velo	
dossiernummer	17.09.97539	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	coördinatie	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

De heer E. koopt een Velo-dagkaart maar deze blijkt niet te werken. Op 2 september 2017 belt hij met de Velo-klantendienst: hij krijgt de boodschap dat het probleem binnen de tien minuten verholpen zal zijn en dat hij hierover een sms ontvangt. In een tweede telefoongesprek kan de klantendienst zijn gegevens niet terugvinden. Er wordt de verzoeker gevraagd zijn bevestiging naar het e-mailadres van de klantendienst te sturen. Hij hoort nadien niets meer en heeft zijn Velodagkaart niet kunnen gebruiken, waardoor hij noodgedwongen een dagkaart van De Lijn heeft aangekocht.

Onderzoek

Velo had technische problemen na de overstap naar een nieuw programma op 26 augustus 2017 en dit tot verschillende dagen erna. Dit was de reden dat de verzoeker zijn codes niet ontving. Het nodige werd gedaan om de verzoeker terug te betalen voor de ongebruikte dagpas. Het saldo zal als positief terug verschijnen op zijn kredietkaart.

In naam van Velo biedt de ombudsvrouw verontschuldiging aan voor al het ongemak dat de verzoeker die dag heeft ervaren.

Besluit

Dit is een gegronde, gecorrigeerde klacht met schending van de normen zorgvuldigheid en coördinatie.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt Velo Antwerpen aan om technische aanpassingen te laten vooraf gaan door een proefperiode zodat kinderziekten opgespoord worden en de burger hiervan geen hinder ondervindt.

Mobiliteit en Parkeren

	Onterechte parkeerretributie	
dossiernummer	17.01.85415	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending
datum collegebesluit	7/7/2017	
jaarnummer	2017_CBS_06196	

Probleem

Een verzoeker beschikt over een bewonersvergunning, maar blijft parkeerretributies ontvangen. De dienst Mobiliteit en Parkeren Antwerpen liet hem eerder al weten dat er een technische storing was, waardoor zijn bewonersvergunning niet kon worden opgezocht, maar de aanmaningen blijven komen.

Onderzoek

De parkeerretributies waarnaar de verzoeker verwijst, schreven de parkeertoezichers uit op verscheidene plaatsen net buiten de bewonerszone van de verzoeker. Het gedeelte dat onder de toegestane bewonerszone valt, heeft als straatnaam het Blauwtorenplein. Vroeger kon men op het Blauwtorenplein parkeren en vormde het één geheel met de Oudevaartplaats. Omdat het destijds voor de parkeerders onduidelijk was waar de grens lag voor bewonerszone Brederode, werd er beslist om deze vergunning op het eerste deel van de Oudevaartplaats te gedogen. Het volledige plein werd echter heraangelegd en de parkeerplaatsen op het Blauwtorenplein zijn verdwenen. Hierdoor was de afbakening van de bewonerszone veel duidelijker in kaart te brengen.

Uit nazicht blijkt echter dat één van de parkeerautomaten nog steeds een sticker heeft die aangeeft dat bewoners van zone Brederode daar gratis mogen parkeren. Dit was verwarrend. De situatie werd inmiddels gemeld aan de bevoegde instanties en de sticker op de bewuste automaat wordt aangepast. De verzoeker contacteerde meermaals de dienst Mobiliteit en Parkeren over parkeerretributies die hij ontving op de Oudevaartplaats. Door een technische anomalie kwam de informatie waarover de back office beschikte niet overeen met de informatie op straat. De retributies worden geannuleerd. Samengevat mogen bewoners met een vergunning voor zone Brederode niet gratis parkeren op de Oudevaartplaats.

Besluit

Een sticker op de parkeerautomaat gaf aan dat bewoners van zone Brederode gratis mogen parkeren op de Oudevaartplaats. De klacht is gegrond, gecorrigeerd. De retributies werden geannuleerd.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan de dienst Mobiliteit en Parkeren aan om nauwkeurig toe te zien op het verspreiden van duidelijke informatie naar de burger.

	Buutparking	
dossiernummer	17.02.86242	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	correcte bejegening	schending
	adequate communicatie	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

Mevrouw T. schrijft zich enthousiast in voor een fietsstalling in de buurtparking. De inschrijvingsprocedure verloopt wat rommelig. Op 1 februari 2017, wanneer het contract al is ingegaan, ontvangt ze de gebruikersovereenkomst. In de begeleidende mail staat dat dit document, dat in alle vorige communicaties dus ontbrak, zo snel mogelijk moest gehandtekend worden. Mevrouw is niet handig met de scanner en woont vlakbij Den Bell dus ze print het af, tekent en wil het vervolgens binnenbrengen bij de dienst mobiliteit. De onthaalbediende van den Bell belt de contactpersoon bij mobiliteit. Die weigert naar beneden te komen om het document in ontvangst te nemen. Het moet via mail. Mevrouw vindt dit beneden alle peil, zeker omdat ze probeert op tijd alles in orde te brengen zodat ook de stad verder kan.

Onderzoek

Gezien de dienst Mobiliteit en Parkeren geen onthaalfunctie meer heeft en het baliepersoneel van den Bell geen documenten in ontvangst mag nemen, wordt er enkel op afspraak gewerkt met de administratie van het team Buutparkeren. Dit om afspraken te kunnen groeperen zodat de medewerkers de klanten efficiënt verder kunnen helpen en niet heen en weer van de afdeling naar het onthaal dienen te lopen. De directeur Mobiliteit en Parkeren begrijpt dat mevrouw met de beste intentie de documenten aan het onthaal kwam terugbezorgen, enkel om het proces te versnellen en de administratie te helpen. Hij erkent ook dat er aan het onthaal in den Bell één en ander is fout gelopen. Mevrouw ontvangt hiervoor verontschuldigingen van de betrokken medewerkers. Er wordt haar een eerste maand gratis huur aangeboden.

Besluit

De ombudsvrouw begrijpt dat dit voorval voor de verzoekster niet prettig was en is van mening dat hier klantvriendelijker had kunnen worden opgetreden. Deze melding wordt dan ook als gegrond, en later gecorrigeerd beschouwd met schending van de normen correcte bejegening en adequate communicatie. Het is fijn dat er een compensatie werd aangeboden. De verzoekster was heel tevreden met de excuses en sloeg het aanbod vriendelijk af.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van de dienst Mobiliteit en Parkeren verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het klantvriendelijk verwerken en opvolgen van dossiers.

	Retributie lichte vrachtwagen	
dossiernummer	17.02.86320	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

Mevrouw V. ontving een foute bewonersvergunning waardoor zij onterechte parkeerretributies kreeg.

Onderzoek

In praktijk werd aan de verzoekster een bewonersvergunning voor personenwagens gegeven voor vrachten met een tarragewicht tot 1500 kg. Hierdoor kon zij parkeren in alle straten van de aangegeven bewonerszone, in dit geval zone Belgiëlei. In het kader van de automatisering van de bewonersvergunningen werd in april 2016 beslist deze optie te verwijderen aangezien dit niet strookt met de wegcode. De actieve bewonersvergunningen op dat moment werden niet stopgezet, maar er werd beslist om deze tot einddatum te laten doorlopen. Doordat de firma Be Mobile nog geen aanpassing had gedaan voor het aanmaken van lichte vrachten minder dan 1500 kg, werd op 26 mei 2016 per vergissing de bewonersvergunning terug verlengd als een bewonersvergunning voor personenwagens, in plaats van voor lichte vrachtvoertuigen. Hierdoor kreeg de verzoekster verkeerde informatie en was zij niet op de hoogte van het feit dat zij met haar lichte vracht slechts in bepaalde straten kon parkeren. Mevrouw V. kreeg op 14 november 2016 en op 10 februari 2017 een GAS-boete. Toen zij contact opnam met het parkeerbedrijf kreeg zij helaas opnieuw verkeerde informatie en werd haar vergunning niet gewijzigd. De stadsloketten kregen intussen een uitgebreide opleiding over het aanmaken van de bewonersvergunningen. De GAS-boetes werden geannuleerd en de bewonersvergunning werd aangepast naar een bewonersvergunning voor lichte vrachtvoertuigen. Op 21 maart 2017 kreeg mevrouw haar nieuwe bewonersvergunning.

Besluit

De medewerkers waren niet op de hoogte van de aanpassing van de bewonersvergunning voor lichte vrachten waardoor onterechte boetes werden uitgeschreven. De klacht is gegrond maar werd gecorrigeerd.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van de dienst Mobiliteit en Parkeren verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant zodat alle medewerkers op de hoogte zijn van de nieuwe procedures.

	Fout afgedrukt parkeerticket	
dossiernummer	17.03.89189	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	overeenstemming met de regelgeving	schending
	vertrouwensbeginsel	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

De heer H. neemt elke dag een parkeerticket aan de automaat. Hij betaalt voor een hele dag. Na het ontvangen van een retributie stelt hij vast dat de automaat een foutieve tijdsregistratie weergeeft. De datum blijft op dezelfde dag staan. Hij meldt dit aan de dienst Mobiliteit en Parkeren.

Onderzoek

De dienst Mobiliteit en Parkeren introduceerde in februari 2017 een nieuwe ticket lay-out voor de parkeerautomaten die uitgerust zijn met een touchscreen. Jammer genoeg sloop er een fout in de software en leverden enkele parkeerautomaten tickets met een foutief einduur af. De firma Parkeon is als onderaannemer van contractant APCOA verantwoordelijk voor de software van de parkeerautomaten. Nadat de bug opgemerkt werd, drong de dienst herhaaldelijk bij beide bedrijven aan om deze zo snel mogelijk op te lossen. Ook werd er aan de parkeertoezichers gevraagd om extra alert te zijn bij de controle van tickets met de nieuwe opmaak. De verzoeker contacteerde de klantendienst een eerste maal op 13 maart 2017 naar aanleiding van een parkeerretibutie. Hij gaf toen aan dat de tijdsregistratie op het afgedrukte parkeerticket niet klopte. Een medewerker van het klantenteam liet weten dat de stad op de hoogte was van de problemen met de nieuwe tickets en dat er werd gewerkt aan een oplossing. De parkeerretibutie werd onmiddellijk geannuleerd. Op 3 april 2017 contacteerde de verzoeker opnieuw de klantendienst met de melding dat de datum nog steeds verkeerd op het ticket stond. Een medewerker deelde hem mee dat de dienst eventuele retributies zou herbekijken en ze maakte excuses over. Op 6 april 2017 ontving hij jammer genoeg opnieuw een parkeerretibutie terwijl hij in het bezit was van een geldig ticket. Deze retributie werd eveneens geannuleerd. Er werd het hoofd van de parkeertoezichers nogmaals gevraagd om de toezichers extra aandachtig te laten zijn bij het beoordelen van de tickets. Op 3 mei 2017 kreeg de stad de bevestiging dat het software-probleem finaal opgelost was. Dit zou zich dus in de toekomst niet meer voordoen. Helaas doet de verzoeker dezelfde melding in juni. Naar aanleiding hiervan nam de dienst opnieuw contact op met de firma die instaat voor de software met de vraag om de betreffende parkeerautomaat te controleren. Een bepaald onderdeel van de update was niet correct verlopen, waardoor het probleem voor een aantal parkeerautomaten onopgelost bleef. De firma verzekerde de dienst uiteindelijk dat het probleem finaal van de baan is.

Besluit

Dit is een gegronde, gecorrigeerde klacht met schending van de norm overeenstemming met de regelgeving en het vertrouwensbeginsel. Het kan niet dat een bewoner die correct betaalt telkens opnieuw een retributie krijgt.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt de dienst Mobiliteit en Parkeren aan om goed op te volgen of externe partners het gevraagde werk goed uitvoeren en testen zodat onnodige fouten vermeden worden.

	Bewonersvergunning	
dossiernummer	17.05.92386	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

De heer V.L. woont al zeven jaar op hetzelfde adres. Na contact met de dienst Mobiliteit en Parkeren blijkt dat de bewonerskaart van de verzoeker vervallen is. De heer V.L. is verbaasd want hij heeft hiervan geen enkel bericht gekregen. Er zou een brief zijn verstuurd maar deze kreeg hij niet. Hij vraagt zich af waarom, in dit digitale tijdperk, de kaart niet gewoon automatisch verlengd kan worden en waarom er geen e-mail of sms kan verstuurd worden. De heer V.L. heeft, na ontvangst van de tweede boete, onmiddellijk zijn bewonerskaart verlengd. Hij betreurt dat dit niet met terugwerkende kracht geldt.

Onderzoek

De verzoeker maakt sinds 27 april 2009 aanspraak op een bewonersvergunning. Een bewonersvergunning heeft telkens een geldigheidstermijn van twee jaar en dient bij het verstrijken verlengd te worden. Tot voor kort ontvingen houders van een bewonersvergunning een verwittiging per brief of per e-mail met de melding dat hun vergunning binnenkort zou vervallen. Momenteel wordt alles in het werk gesteld om het systeem voor de aanmaak of verlenging van vergunningen te automatiseren. De bedoeling is dat bewonersvergunningen waarvoor er geen wijzigingen nodig zijn op vlak van adres of nummerplaat door het computersysteem automatisch verlengd zullen worden, om dergelijke situaties te vermijden. Voor aanvragen van nieuwe vergunningen en aanpassingen kunnen bewoners in de toekomst de documenten eenvoudig opladen via het e-loket. Het proces van deze automatisering staat echter nog niet geheel op punt, waardoor de verzoeker te laat verwittigd werd van het aflopen van de geldigheidstermijn van zijn bewonersvergunning. De directeur biedt zijn excuses aan voor dit ongemak. De verzoeker nam contact op met het klantenteam op 17 en 24 mei 2017. Een stadsmedewerker informeerde de verzoeker toen dat zijn bewonersvergunning vervallen was sinds 14 mei 2017, en verlengd diende te worden. Hij kreeg de raad deze verlenging aan te vragen via het stadsloket of via de dienst Mobiliteit en Parkeren. Op 24 mei 2017 maakte een medewerker van de dienst Mobiliteit en Parkeren de verlenging in orde. Op 29 mei 2017 werden ook de retributies geannuleerd.

Besluit

Deze melding is gegrond, maar gecorrigeerd. De normen degelijke dossieropvolging en zorgvuldigheid werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om bij de implementatie van nieuwe (digitale) processen een proefperiode in te lassen zodat opstartproblemen vermeden worden.

	Bewonersvergunning	
dossiernummer	17.07.95470	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

Mevrouw D. ontving twee retributies. Haar bewonersvergunning was verlopen en de verzoekster ontving hierover geen verwittiging. De retributies werden betaald. En intussen deed zij haar aanvraag voor een nieuwe bewonersvergunning. Zij vraagt hoe het komt dat zij geen herinnering ontving voor de vernieuwing van haar bewonersvergunning.

Onderzoek

Het klopt dat er geen verwittiging werd verstuurd dat de bewonersvergunning bijna zou vervallen. In het kader van de automatisering van de bewonersvergunningen was het normaal gezien niet meer nodig om een herinnering te versturen vermits het systeem de vergunning automatisch zou verlengen. Er werd echter een probleem gedetecteerd in verband met het oneigenlijk gebruik van tijdelijke bewonersvergunningen, wat extra programmering van Digipolis vereiste. De dienst Mobiliteit en Parkeren betreurt dat dit ongemak veroorzaakte voor een aantal mensen. Wanneer burgers hun bewonersvergunning opnieuw verlengen, worden standaard alle parkeerretributies die zij ontvingen als gevolg hiervan geannuleerd. De retributies die de verzoekster ontving werden ondertussen dan ook geannuleerd en de betaalde bedragen worden teruggestort.

Besluit

De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. De ombudsnorm zorgvuldigheid is geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om bij de overschakeling of de aanpassing in computerprogramma's extra attent te zijn voor mogelijke fouten en deze zo snel mogelijk aan te pakken.

Mobiliteit en Parkeren LEZ

	Fout in nummerplaat	
dossiernummer	17.08.96127 - 17.06.92943 - 17.08.96756 - 17.08.96852	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	billijkheid	geen schending
	redelijkheidsbeginsel	geen schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	2017_CBS_10139	

Probleem

De ombudsvrouw ontving vier dossiers over de verwerping van het bezwaar tegen een boete van de lage-emissiezone.

In deze dossiers vroegen de verzoekers een dagpas aan maar zij maakten bij de aanvraag een fout in de opgave van de nummerplaat. Als de verzoekers diende op een correcte wijze een bezwaar. Het bezwaar werd afgewezen op basis van de reglementering: artikel 5.5 van het LEZ-besluit: “de aankoop van een LEZ-dagpas gebeurt op een onvoorwaardelijke en niet-restitueerbare wijze.” De ombudsvrouw neemt contact op met het LEZ-team. De ombudsvrouw haalt aan dat in de beoordeling van bezwaren bij andere diensten een éénmalige annulatie van een boete wordt toegepast bij een onbedoelde fout ondanks de reglementering. Bij het betalend parkeren wordt door de dienst Mobiliteit en Parkeren éénmalig een retributie geannuleerd wanneer een foutieve nummerplaat werd ingegeven. Ook Velo past deze regel toe bij het gebruik van een fiets van Velo. De bezwaren van de verzoekers werd binnen termijn en op de correcte manier ingediend. De ombudsvrouw geeft aan dat bij deze strenge beoordeling het redelijkheidsbeginsel en de ombudsnorm billijkheid geschonden en vraagt aan de sanctionerend ambtenaar waarom bij een LEZ-boete deze regel niet wordt toegepast.

Onderzoek

In eerste instantie wordt de argumentatie van de ombudsvrouw niet gevolgd en blijven de boetes te betalen. Kort daarop laat de dienst bestuurlijke handhaving lage emissiezone weten dat naar aanleiding van enkele meldingen inzake foutief ingegeven nummerplaten bij de aanvraag van een LEZ-dagpas, besloten is om de beslissingen in deze dossiers te herzien. Vermits er in deze dossiers geen sprake was van kwaad opzet, is een mildere houding aangewezen. Bijgevolg zullen in deze dossiers de administratieve geldboetes geannuleerd worden en de reeds betaalde boetebedragen terugbetaald worden. Alle desbetreffende burgers zullen de hervormde beslissing ontvangen om te melden dat het boetebedrag terugbetaald zal worden.

Besluit

Ondanks de regels die werden vastgelegd in het LEZ-besluit, kan onder bepaalde voorwaarden en omstandigheden zoals in deze dossiers het geval is, een mildere beslissing genomen worden en een éénmalige annulatie van de boete toegestaan worden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om bij het behandelen van bezwaren bij een LEZ-boete de reglementering te volgen maar daarbij het redelijkheidsbeginsel en de ombudsnorm billijkheid niet uit het oog te verliezen.

Kinderopvang

	Werkhervatting personeelslid kinderopvang	
dossiernummer	17.04.90220	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

Mevrouw W. is personeelslid bij de stad. Op 13 februari 2017 ondergaat ze een operatie en hervat het werk op 20 maart 2017. Ze krijgt pas op 24 maart 2017 een afspraak bij de arbeidsgeneesheer die beslist dat mevrouw halftijds moet werken van 24 tot en met 31 maart 2017. Mevrouw heeft vakantie van 3 tot en met 17 april 2017. Op 30 maart 2017 krijgt ze een e-mail van de personeelsdienst dat de progressieve tewerkstelling niet kan voor één week en dat ze dan halftijds verlof moet opnemen. Als ze dit geweten had, dan had ze verlenging van het ziekteverlof gevraagd.

Onderzoek

Hier gebeurde een fout. Er was een miscommunicatie over de maatregel deeltijds werken en deeltijds ziek. De arbeidsgeneesheer heeft dit inderdaad voorgeschreven voor een periode van één week terwijl dit volgens de rechtspositieregeling maar pas vanaf één maand kan. Indien mevrouw dit op voorhand geweten had, had ze inderdaad naar haar arts kunnen gaan om zich opnieuw ziek te melden. De directeur begrijpt de situatie en staat mevrouw uitzonderlijk toe voor de halve dagen 'dienstvrijstelling directeur' te nemen.

Besluit

Deze melding is een gegronde, gecorrigeerde klacht. De arbeidsgeneesheer informeerde mevrouw verkeerd. Gelukkig werd een mooie oplossing uitgewerkt en was mevrouw hiermee tevreden. De norm adequate communicatie werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om steeds correcte informatie mee te geven en indien nodig de rechtspositieregeling te raadplegen bij het behandelen van personeelsdossiers.

Stedelijk Onderwijs

	Schoolpoort blijft open	
dossiernummer	17.02.87149	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	vertrouwensbeginsel	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

Een bezorgde verzoekster meldt dat de schoolpoort al geruime tijd niet meer werkt, waardoor de schoolpoort tijdens de voor- en naschoolse opvang open blijft. Verschillende ouders zijn ongerust over de veiligheid van de kinderen. Er zou een tussentijdse oplossing zijn uitgewerkt, maar dit blijkt niet efficiënt.

Onderzoek

De klachtenverantwoordelijke van het Stedelijk Onderwijs bekijkt deze melding. Er wordt een tijdelijke efficiënte oplossing uitgewerkt. Een definitieve oplossing zal nog enige tijd op zich laten wachten, maar de directeur verzekert de ombudsdienst dat eraan gewerkt wordt. De verzoekster zal door de directie van de school over elke stap op de hoogte worden gehouden. Ook de ombudsdienst zal dit mee opvolgen. Mevrouw laat weten dat de tijdelijke oplossing naar behoren werkt en dat ze hiermee, in afwachting van een definitieve herstelling, tevreden is.

Na een testperiode werd de tijdelijke bedrading van het toegangssysteem vervangen door nieuwe bedrading. Sinds de herstelling werden er geen problemen meer vastgesteld met het toegangssysteem. De stafdienst ontving geen klachten meer, niet van de schooldirectie en niet van de ouders met kinderen in de na-bewaking.

Besluit

Deze klacht is gegrond, en werd snel gecorrigeerd. Het kan niet dat een schoolpoort niet naar behoren werkt. Na de melding van de verzoekster werd snel een tijdelijke oplossing gevonden. De normen vertrouwen en zorgvuldigheid werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt de directies van het Stedelijk Onderwijs aan toe te zien dat de veiligheid op school gegarandeerd wordt en dat in dit kader technische mankementen zo snel mogelijk hersteld worden.

	Verwarming schoolgebouw	
dossiernummer	17.04.90344	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	coördinatie	schending
datum collegebesluit	24/11/2017	
jaarnummer	149 2017_CBS_10139	

Probleem

Mevrouw V. volgt de lessen boekhouden via Encora volwassenenonderwijs. Op 20 april 2017 meldt ze dat de temperatuur in schoolgebouw HBO5 amper zeven graden bedraagt. Diezelfde dag heeft ze een examen maar dit ziet ze niet zitten omwille van de koude. Aangezien deze verzoekster niet over een computer beschikte op dat moment, diende de ombudsdienst via www.vraagenmeldpunt.be de klacht in. Via dit meldpunt werd snel geantwoord en men zei dat eraan gewerkt werd. De verzoekster voelde zich niet gehoord door de directie en het secretariaat nadat ze melding maakte van de defecte verwarming. Ze voelde zich afgewimpeld.

Onderzoek

De directeur van het Stedelijk Onderwijs gaf meer informatie over de defecte verwarming in HBO5. Mevrouw heeft intussen een inhaalexamen kunnen inplannen en er wordt volop gewerkt aan de verwarming. Er was ook een overleg met de campuscoördinatie, dat het examen kon doorgaan op een andere locatie en alle studenten werden hierover geïnformeerd. Het spijt de directeur dat mevrouw die middag in de koude en het lawaai heeft gezeten en dat ze hierdoor ziek is geworden. Na indienen van de klacht bij het Stedelijk Onderwijs werd er wel onmiddellijk geantwoord en een warme locatie gevonden om het examen te laten doorgaan. De directeur biedt excuses aan.

Besluit

Een examen maken in een koude lawaaierige omgeving is niet prettig. Men had hier proactief te werk kunnen gaan. Deze klacht is gegrond met schending van de norm coördinatie. Na indienen van de melding kwam alles snel in orde.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt de medewerkers van het Stedelijk Onderwijs aan bij infrastructuurwerken toekomstgericht te denken en een zekere tijds marge te hanteren bij het opstellen van studentenroosters.

Vastgoed- en Stadsprojecten

	defecte lift fietsbrug Londenstraat	
dossiernummer	17.09.98312	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	coördinatie	schending
	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	adequate communicatie	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

De lift aan de fietsbrug is defect. Bij vaststelling van de defecte lift contacteert de verzoekster AG Vespa, omdat hun gegevens aan de buitenkant van de lift hangen. Zij laten mevrouw weten niet verantwoordelijk te zijn. Via het Stedelijk Contactcenter wordt mevrouw nog een aantal keer doorverwezen, maar ze slaagt er niet in de verantwoordelijke voor de lift te pakken te krijgen. Uiteindelijk komt ze bij de ombudsvrouw terecht.

Onderzoek

De bedrijfseenheid Stadsbeheer staat in voor het onderhoud en herstelling van de lift. Dit was inderdaad niet meteen duidelijk voor de stadsmedewerkers die mevrouw aan de lijn kreeg. De ombudsvrouw verontschuldigt zich in naam van de stadsdiensten. De dienstverlening schoot tekort. Voor de lift is er een onderhoudscontract afgesloten bij een privébedrijf door Stadsbeheer. De gegevens van de firma zijn in de liftkooi en aan de buitenzijde boven de oproepknop aangebracht. Er is ook een communicatiesysteem aangebracht dat je rechtstreeks met het bedrijf verbindt als er zich opgesloten personen bevinden bij storing. Het nummer van de Blauwe Lijn is ook in de liftkooi aangebracht.

Besluit

Een gegronde, gecorrigeerde klacht: niet alleen waren de gegevens aan de lift fout, het was bij de stad zelf niet duidelijk wie voor het onderhoud van de lift verantwoordelijk was. De normen coördinatie, bereikbaarheid en adequate communicatie werden hier geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om steeds de juiste contactgegevens bij de stad uit te hangen zodat de burger meteen geholpen kan worden.

Zorgbedrijf

	Factuur optreden dienstencentrum	
dossiernummer	17.07.94845	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

De verzoeker is voorzitter van een harmonie. Op 24 juni 2014 en 19 augustus 2014 verzorgde de harmonie een optreden in een dienstencentrum van het Zorgbedrijf. De beloofde betaling voor de optredens bleef echter uit. Aanvankelijk werd gezegd dat de facturen verkeerd werden geadresseerd aan de dienstencentra. Later bleek het facturatieadres opnieuw fout door een verhuis van de financiële dienst van het Zorgbedrijf. Ondanks het feit dat de facturen uiteindelijk werden opgesteld zoals gevraagd volgde geen betaling.

Onderzoek

Bij nazicht binnen het Zorgbedrijf stelde men vast dat de facturen inderdaad onbetaald bleven. De exacte oorzaak van niet-betaling kon men niet achterhalen. De achterstallige facturen werden op 4 september 2017 betaald. De directeur biedt zijn excuses aan voor het ongemak.

Besluit

De melding van de verzoeker is een gegrond gecorrigeerde klacht. Een betaling van facturen, meer dan drie jaar na de dienstverlening, is onaanvaardbaar. Gelukkig werd de situatie rechtgezet van zodra er melding werd gemaakt via de ombudsvrouw. De ombudsnorm degelijke dossiervolging werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om zorgvuldig toe te zien op de tijdige betaling van geleverde diensten.

Loketwerking - Ondernemen en Stadsmarketing

	Stedelijk Contactcenter informatie rijbewijs	
dossiernummer	17.07.94844	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
	adequate communicatie	schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

Een dame belt het Stedelijk Contactcenter om te informeren wat ze juist moet doen om een voorlopig rijbewijs aan te vragen. Ze vermeldt dat ze al een vervallen voorlopig rijbewijs heeft. Na alle info en data te hebben doorgegeven, krijgt ze als boodschap dat ze, voor ze iets kan doen, zeker moet wachten tot 2018. Omdat mevrouw dit niet gelooft, belt ze naar de rijsschool die haar informeert dat ze meteen haar theoretisch rijexamen mag afleggen en dan een voorlopig rijbewijs mag aanvragen. Ze vraagt zich af waarom de stad verkeerde informatie geeft.

Onderzoek

Mevrouw heeft een vervallen voorlopig rijbewijs model 18, afgeleverd op 3 april 2014. Ze kan bijgevolg ten vroegste op 4 april 2017 een nieuwe aanvraag voor een voorlopig rijbewijs doen. Bij een nieuwe aanvraag moet ook het theoretisch examen in orde zijn: dit is maximum drie jaar geldig. Voor het voorlopig rijbewijs model 18 had mevrouw een voorlopig rijbewijs model 36, geldig tot 1 februari 2015. Vermoedelijk is hierdoor verwarring ontstaan. De medewerker heeft zich gebaseerd op het langstlopende voorlopig rijbewijs om een datum op te geven. Dit is helaas niet correct. Het model 36 verviel immers op het ogenblik dat mevrouw het model 18 kreeg. Voor ze een nieuw voorlopig rijbewijs kon krijgen, moest ze dus drie jaar wachten na 3 april 2014. Intussen deed mevrouw op 13 juli 2017 een aanvraag voor een voorlopig rijbewijs bij het stadsloket. Op 18 juli 2017 werd het document geleverd in het stadsloket en werd mevrouw uitgenodigd om het voorlopig rijbewijs op te halen.

Medewerkers worden opgeleid en geïnformeerd over alle loketproducten. Jammer genoeg kunnen vergissingen niet worden uitgesloten. De directeur Loketwerking biedt excuses aan voor de vergissing die gebeurde. Ook de infofiches werden intussen aangepast om verdere verwarring in de toekomst te vermijden.

Besluit

Deze melding is gegrond, gecorrigeerd, met schending van de normen degelijke dossieropvolging en adequate communicatie.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan de medewerkers van Loketwerking verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het klantvriendelijk en zorgvuldig verwerken en opvolgen van vragen en dossiers.

Mobiliteit en Parkeren - Loketwerking

	Fietslabel	
dossiernummer	17.06.93789	
	gegrond maar gecorrigeerd	
kwalificatie	vertrouwensbeginsel	geen schending
ombudsnormen	adequate communicatie	geen schending
datum collegebesluit	12/1/2018	
jaarnummer	2018_CBS_00255	

Probleem

De heer V.D. heeft sinds 2014 een plaats in de fietsenstalling in de Zwijgerstraat. Hij ontvangt een brief van de dienst Mobiliteit en Parkeren waarin staat dat zijn fiets niet gelabeld is en dat hij dat wel dringend moet doen omdat dat zo in zijn gebruikerscontract staat. Hij kijkt het contract na en er is niets over te vinden. De verzoeker is van mening dat de dienst dit wel eerst kon nakijken alvorens de brief te sturen. Hij vraagt begin juni het fietslabel aan via het e-loket. Hij ontvangt geen bevestiging van de aanvraag. Op 21 juni 2017 heeft hij nog geen bericht dat zijn label klaarligt. De website vermeldt dat de klant een bericht krijgt. Op 30 juni 2017 moet de heer V.D. het label hebben want anders mag zijn fiets de buurtparking niet meer in.

Onderzoek

De verzoeker heeft sinds juli 2014 een huurovereenkomst voor het stallen van zijn fiets in buurtparking De Zwijgerstraat. In 2016 heeft de stad een passage toegevoegd aan nieuwe huurovereenkomsten: "De gebruiker verbindt zich ertoe om zijn fiets binnen een termijn van 15 kalenderdagen na het afsluiten van deze gebruiksovereenkomst te laten registreren en te labelen. Meer info hierover op www.antwerpen.be ('fietslabelen'). Het labelen van de fiets is gratis." Deze passage is toegevoegd omdat men merkte dat sommigen 'niet-geregistreerde' fietsen stalden in de buurtparking – met plaatsgebrek tot gevolg voor de gebruikers die wel een huurovereenkomst hebben. Daarnaast is het ook een extra beveiliging tegen fietsdiefstallen. De directeur geeft de heer V.D. gelijk dat zijn overeenkomst op voorhand diende gecontroleerd te worden op deze passage vooraleer de brief te versturen. Hiervoor biedt hij zijn excuses aan. Klanten kunnen inderdaad de fietslabels afhalen in een stadsloket naar keuze. Dit maken zij bekend in de aanvraag die behandeld wordt door de bedrijfseenheid Samen Leven. De stadsloketten ontvangen wekelijks, via de 'binnenpost', een aantal labels. Op hun beurt sturen de loketmedewerkers een mail naar 'fietsgraveren.be' met een vermelding dat de fietslabels van datum 'X' ontvangen werden in het stadsloket. Het bedrijf Samen Leven verwittigt dan de klant met het bericht dat de fietslabels kunnen worden afgehaald in het stadsloket. De loketmedewerkers ontvangen echter geen informatie over het aantal labels dat de klant besteld heeft. Op het moment dat de klant zich aanbiedt controleert een medewerker het rijksregister en overhandigt de label(s). Het proces fietslabels wordt geoptimaliseerd vanaf 1 juli 2017. De fietslabels worden voortaan bij de klant thuis bezorgd.

Besluit

Deze melding is gegrond, maar gecorrigeerd. Het vertrouwensbeginsel en de norm adequate communicatie werden geschonden. De ombudsvrouw is tevreden dat dit proces verder op punt werd gezet.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van de dienst Buurtparkeren verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant, het nauwkeurig opvolgen van afgesloten contracten en communicatie naar de burger goed voor te bereiden.

Bijlage 6

Cijfers per bedrijf

kwalificatie per bedrijf	gegrond	gegrond maar gecorrigeerd	terechte opmerking	betwist	ongegrond	stopgezet	eerstelij	extern	onbevoegd	onbeslist	aantal
stedelijk bedrijf											
Bestuurszaken			1				7		1		9
Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs	2	2	13	2	9	4	19		1	5	55
Districtswerking		3	22		6	9	140		4	15	199
Financiën		1	4		4		3		1		13
Loketwerking	1	19	57	8	46	5	24		1	32	193
Bureau voor integriteit									1		1
Ondernemen en Stadsmarketing		2	14	2		2	20		2	3	65
Personeelsmanagement	1		1		3	1	1		1	1	9
Samen Leven	1	2	37	2	15	6	68	1	4	9	145
Stadsbeheer		2	54	7	9	10	126		3	23	234
Stadsontwikkeling	8	11	125	9	63	12	117	2	5	39	391
autonome bedrijven											
Havenbedrijf						3	3			1	7
Kinderopvang		1	2		1		2			2	8
Parkeren en Mobiliteit		11	38	4	41	7	53		13	11	178
Stedelijk Onderwijs		2	3		2		3			1	11
Vastgoed en Stadsprojecten		1							1		2
andere organisaties											
Brandweer										1	1
Digipolis					1		1				2
Lokale Politie			26	5	17	4	54		7	18	132
OCMW			9		32	1	9		1	4	56
Sociaal Verhuurkantoor			2				1				3
Sociale huisvesting			36	4	32	2	10		4	12	100
ABC Woningen			1		3					1	5
De Ideale Woning			6		6	1	3			2	18
Woonhaven			29	4	23	1	7		4	9	77
Zorgbedrijf		1	28	2	6	1	5		1	9	53
buiten bevoegdheid ombudsdienst											
beleid											37
extern											89
totaal											

Tabel 'Type dossier per bedrijf en organisatie'

Bijlage 7

Cijfers per district

WOONPLAATS VERZOEKERS	bevolkings aantal	aantal dossiers	% dossiers per district	aantal dossiers per 1000 inwoners
Antwerpen	196465	803	40,31	4,09
Antwerpen Centrum	36080	258	12,95	7,15
Antwerpen Kiel	27515	57	2,861	2,07
Antwerpen Linkeroever	16001	75	3,76	4,69
Antwerpen Noord	44560	156	7,83	3,50
Antwerpen Zuid	61247	207	10,39	3,38
Antwerpen Luchtbal	11062	50	2,51	4,52
Berchem	43513	130	6,52	2,99
Berendrecht, Zandvliet, Lillo	9875	22	1,10	2,23
Borgerhout	46273	145	7,27	3,13
Deurne	78747	248	12,44	3,15
Ekeren	23013	56	2,81	2,43
Hoboken	38595	86	4,31	2,23
Merksem	44457	124	6,22	2,79
Wilrijk	40877	97	4,86	2,37
buiten Antwerpen		281	14,10	
SOM VAN DISTRICTEN	521815	1992	100	3,82

Tabel: geografische spreiding op basis van woonplaats.

	eerstelijns- klacht	gegrond maar gecorrigeerd	onbeslist	onbevoegd	ongegrond	stopgezet	terechte opmerking	totaal
Antwerpen	65	2	2	1	3	3	3	79
Berchem	10			1	1	2	2	16
Berendrecht, Zandvliet, Lillo			1				1	2
Borgerhout	10			1			1	12
Deurne	19		4	1		2	4	30
Ekeren	7		1				1	9
Hoboken	12						3	15
Merksem	9		1		1	2	3	16
Wilrijk	8	1	5		1		4	19

Bijlage 8

Omnibussenquete

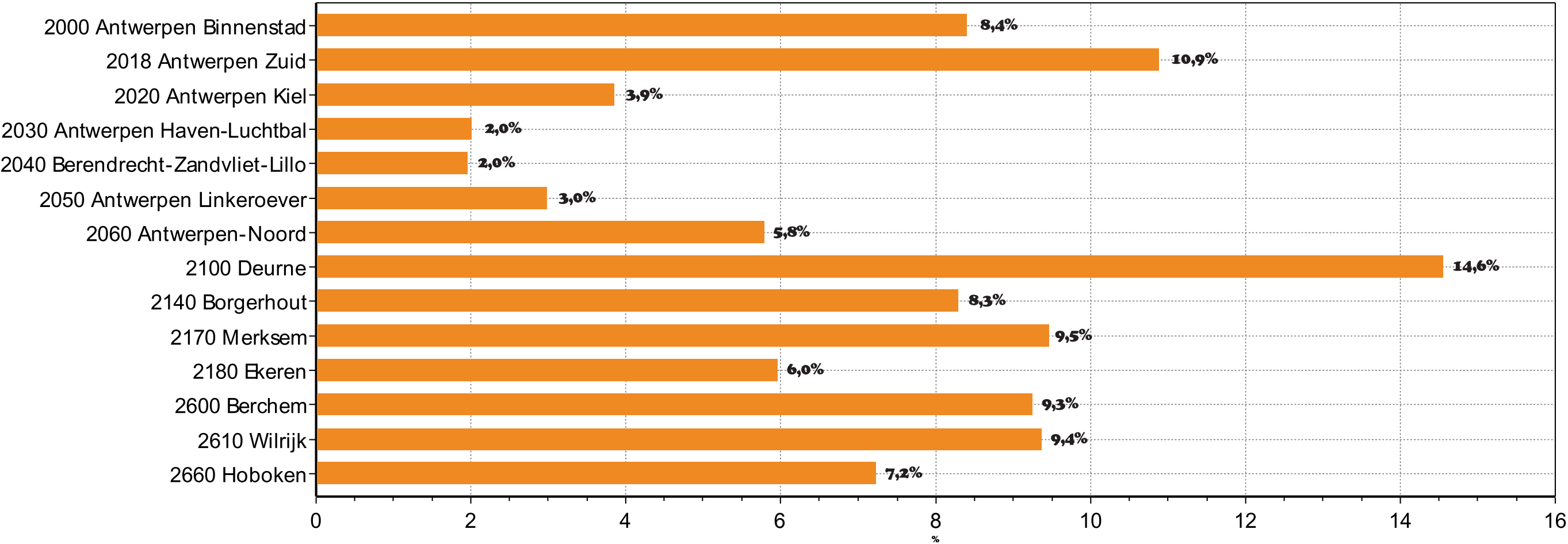
Ombudsvrouw
Kennis en contact

Beschrijving steekproef

Woonplaats respondenten (n=4196)

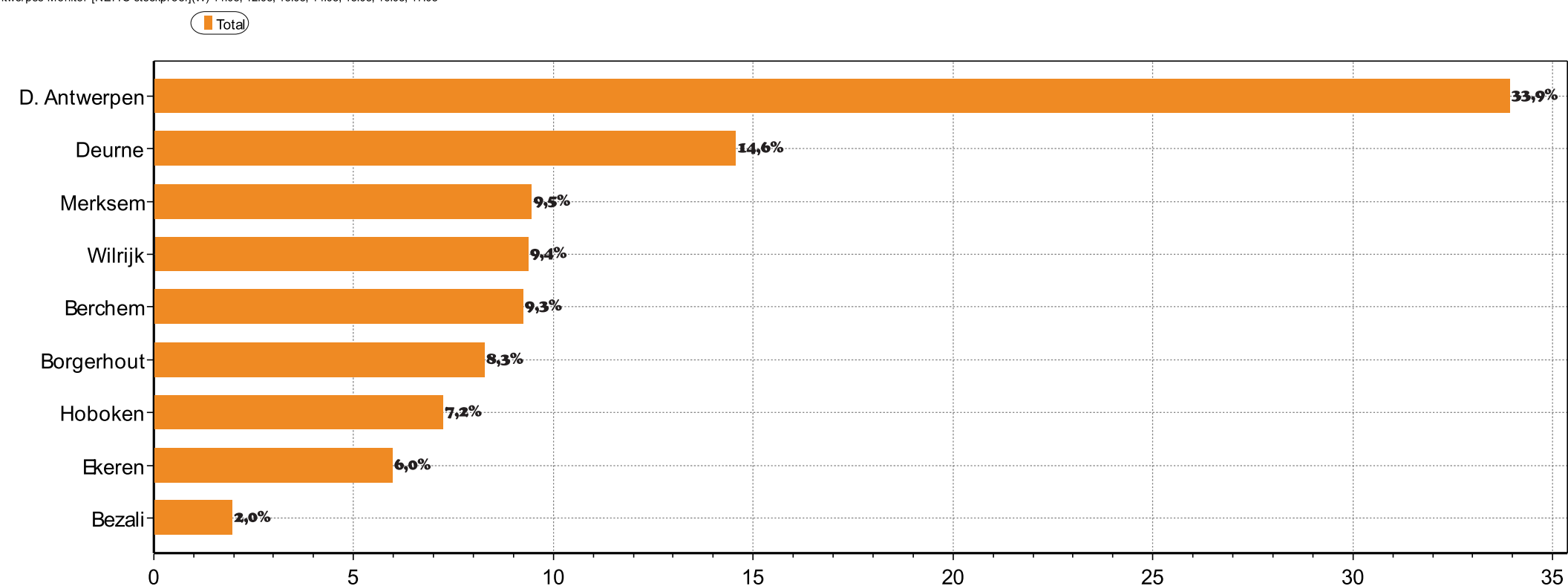
Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03

Total



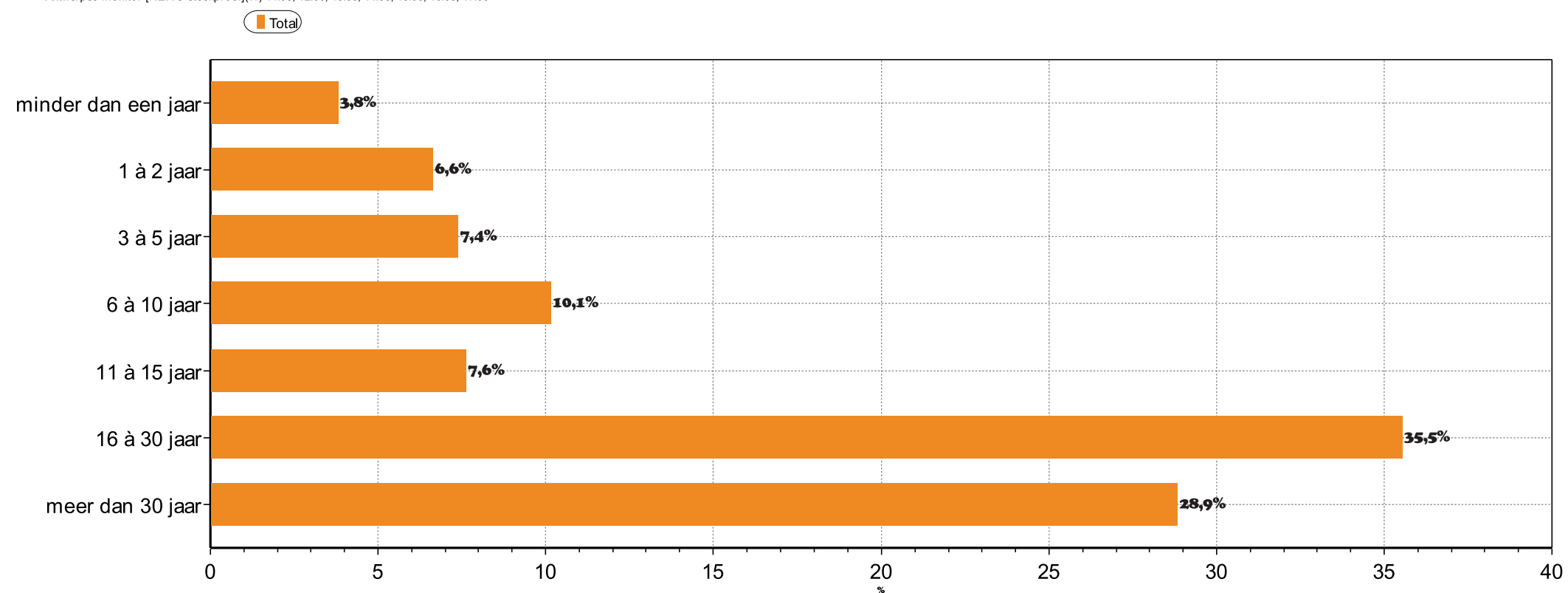
District respondentent (n=4196)

Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03



Lengte verblijf in Antwerpen (n=4196)

Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03

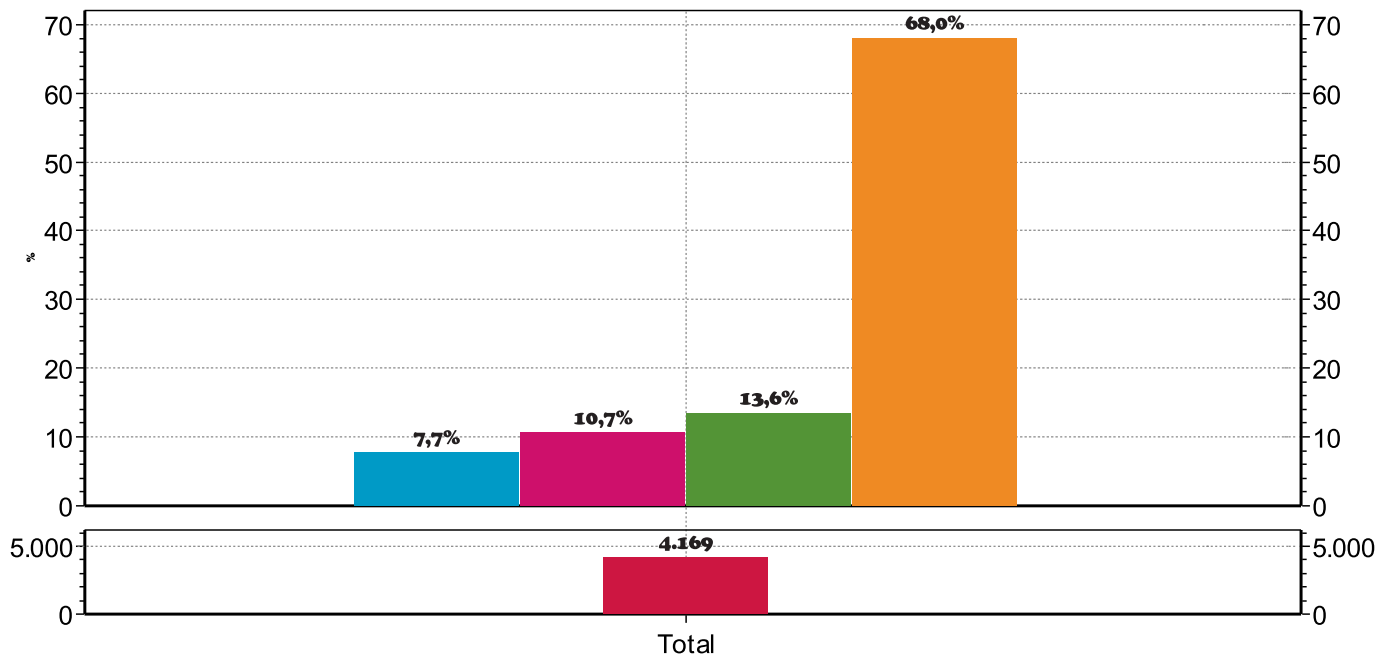


Verhuisplannen binnen 5 jaar?

Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03

Verhuisplannen binnen 5 jaar?

ja, zelfde buurt, ander adres ja, andere buurt zelfde stad/gem ja, andere stad/gemeente geen verhuisplannen (5j)
Total (Autobase)

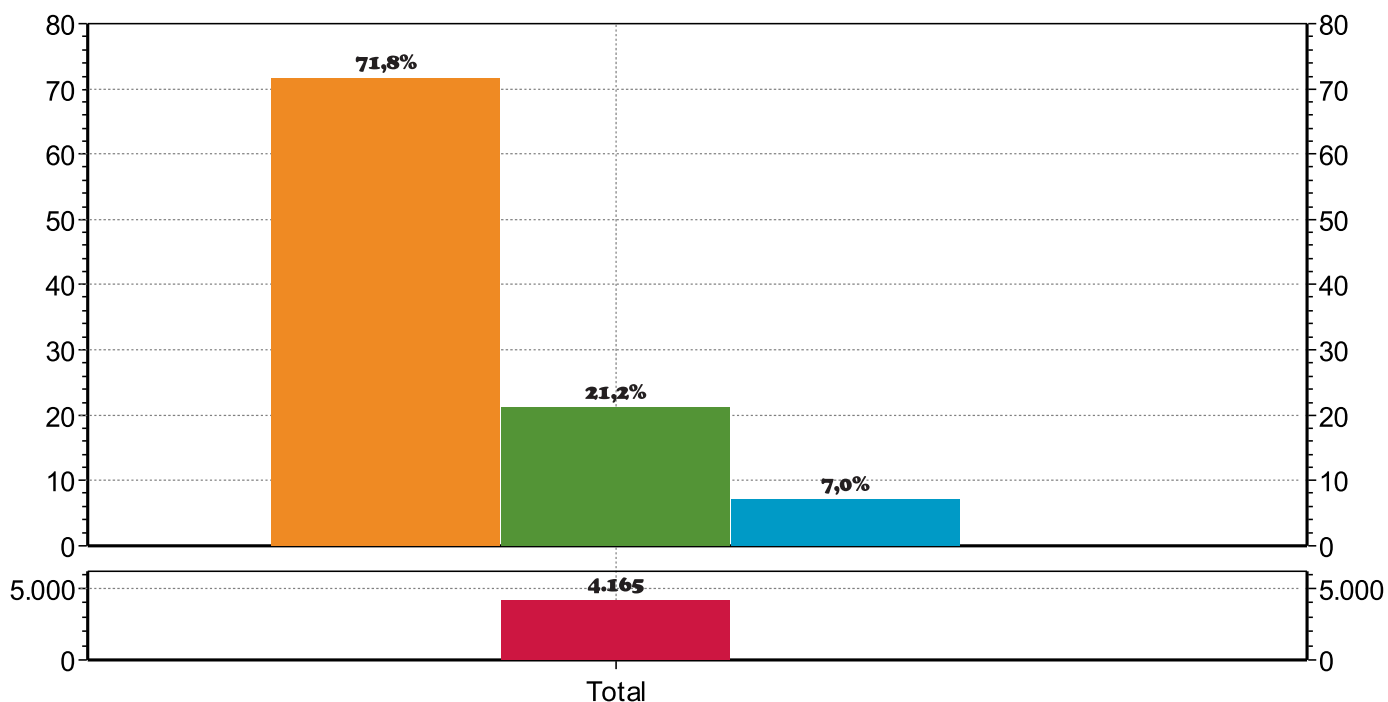


Eigenaar of huurder

Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03

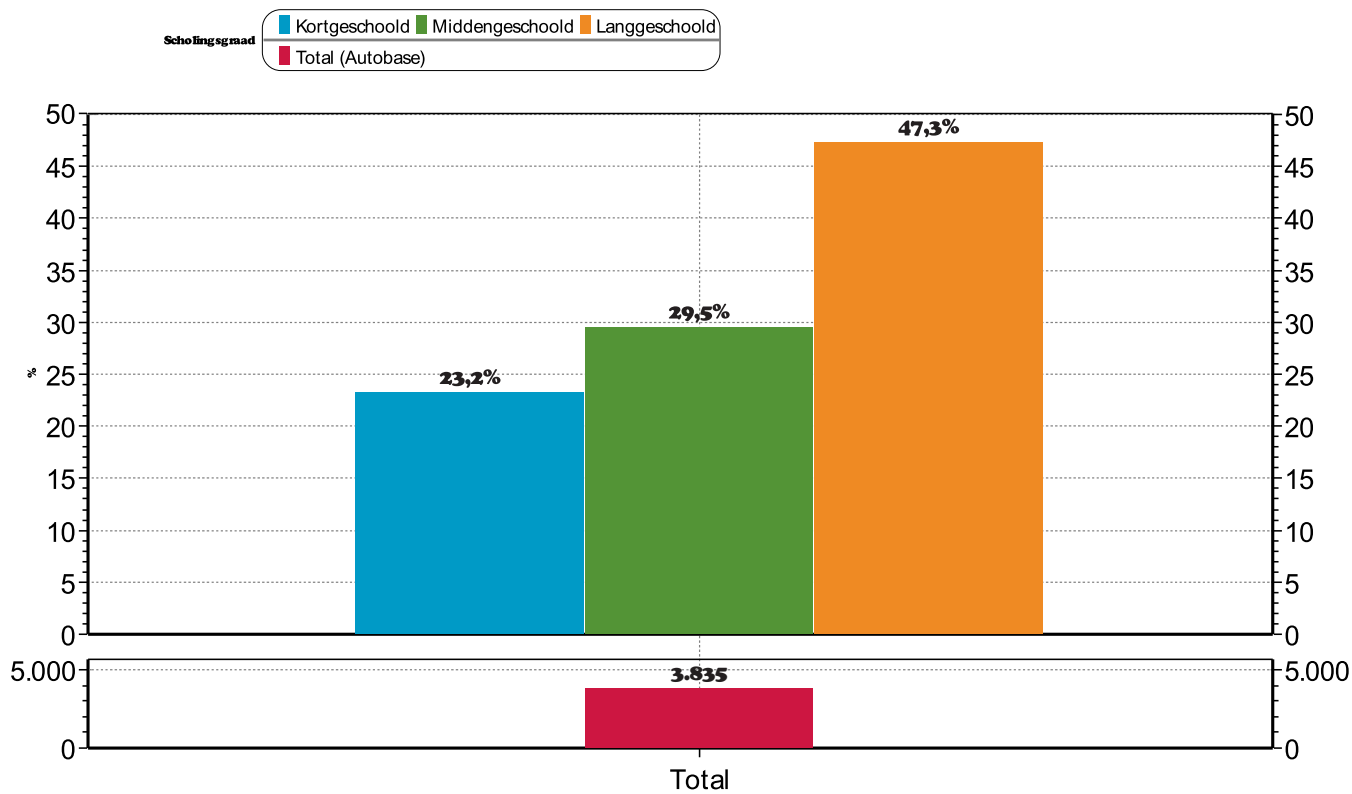
Woning: Eigenaar of Huurder

eigendom private huurwoning sociale huurwoning
Total (Autobase)



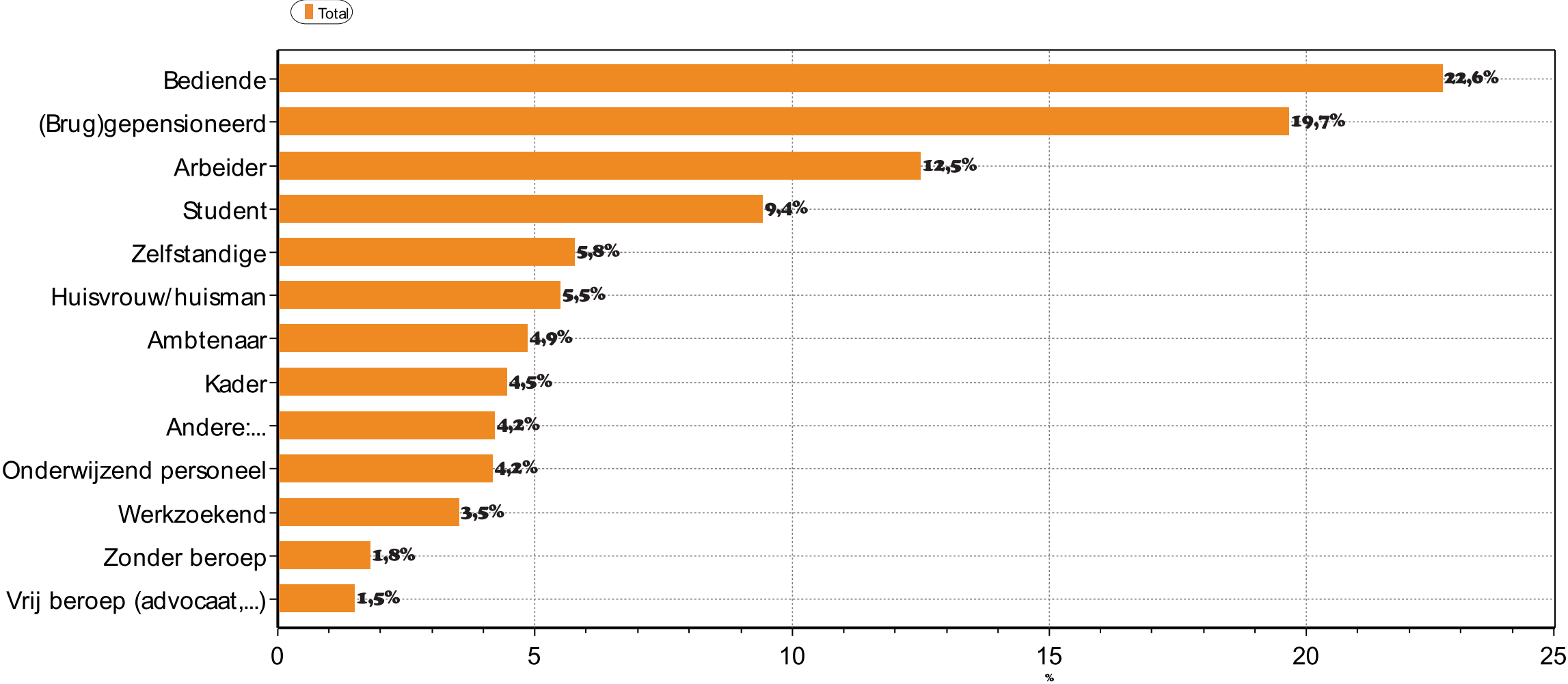
Scholingsgraad

Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03



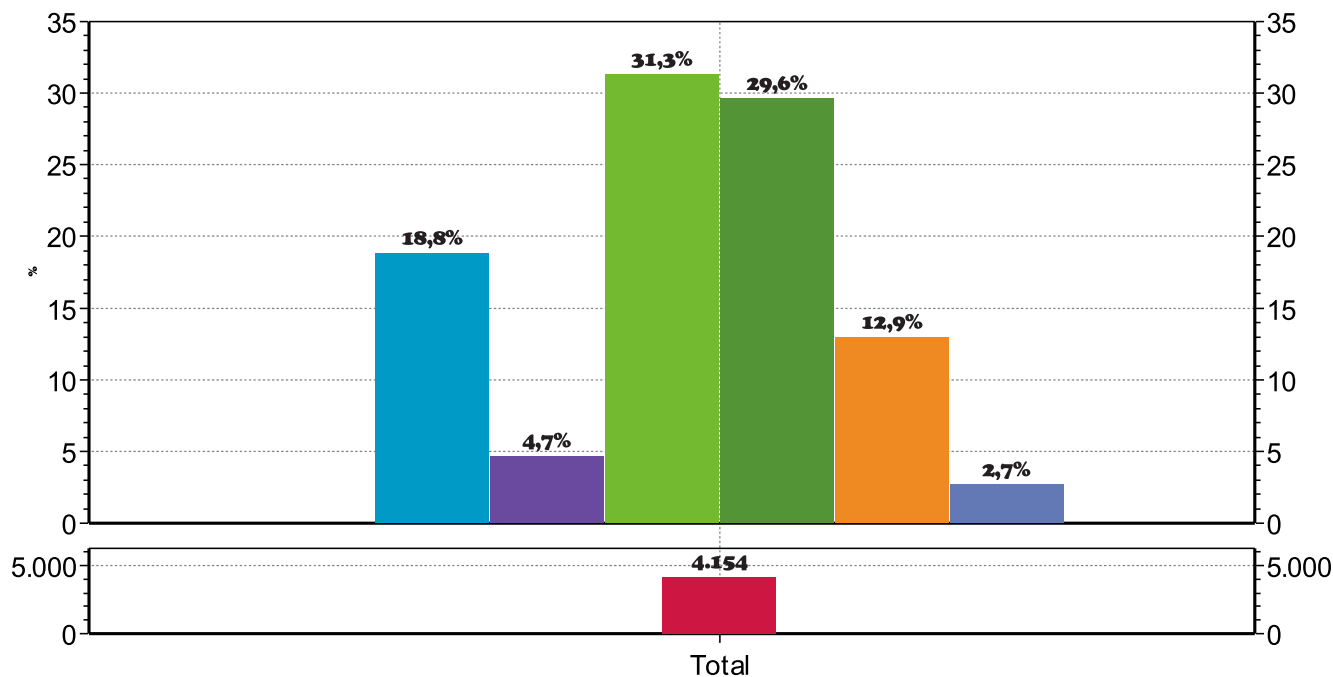
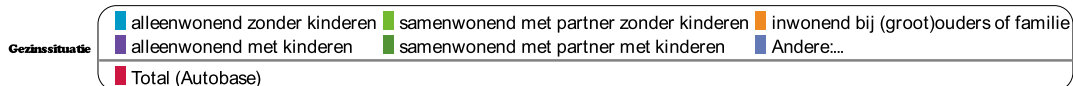
Dagelijkse activiteit of beroep (n=4174)

Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03



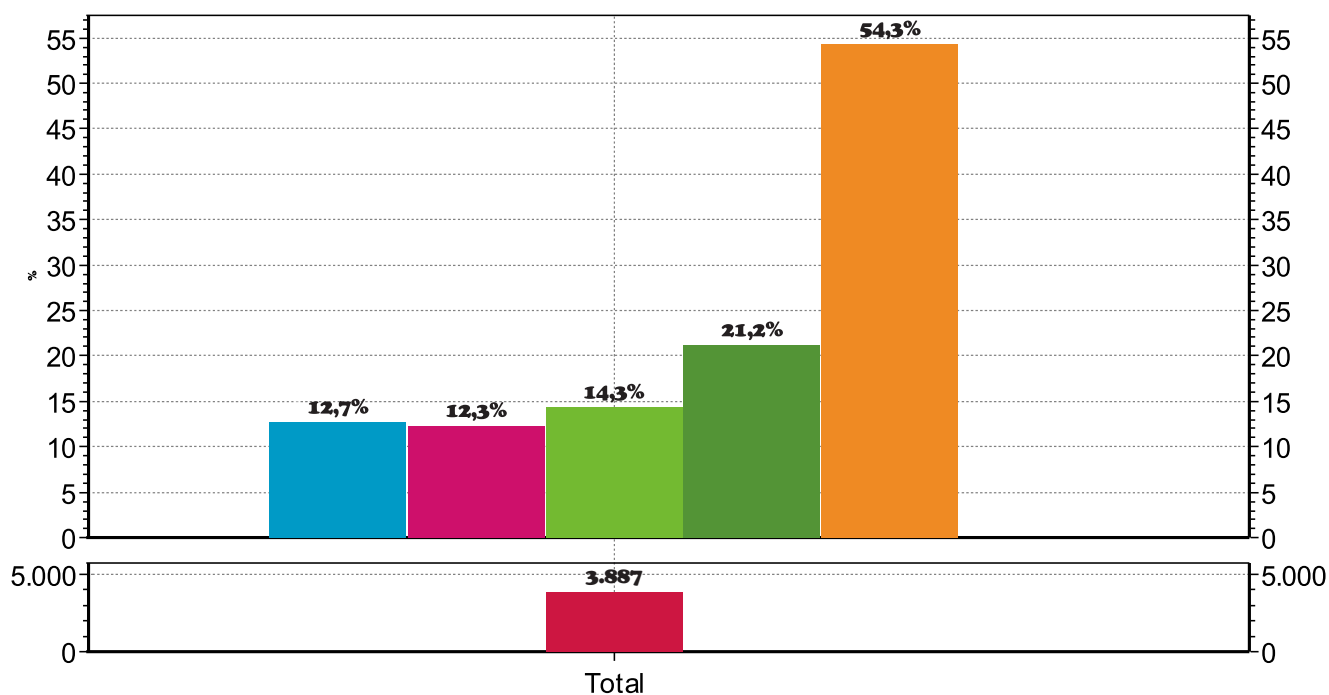
Gezinssituatie

Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03



Leeftijdscategorie kinderen

Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03

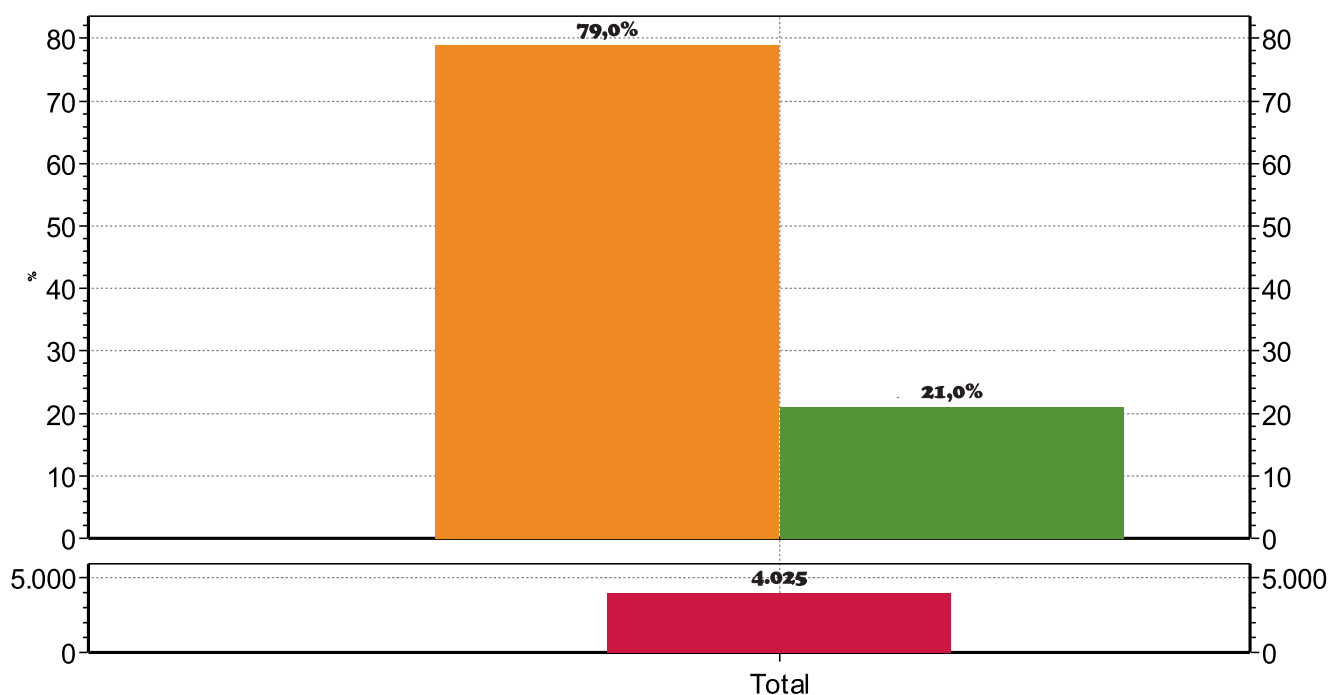


Zelf, ouders/(grootouders) andere origine

Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03

Ouders/grootouders allochtoon

- Ouders/grootouders autochtoon
- Ouders/grootouders allochtoon
- Total (Autobase)

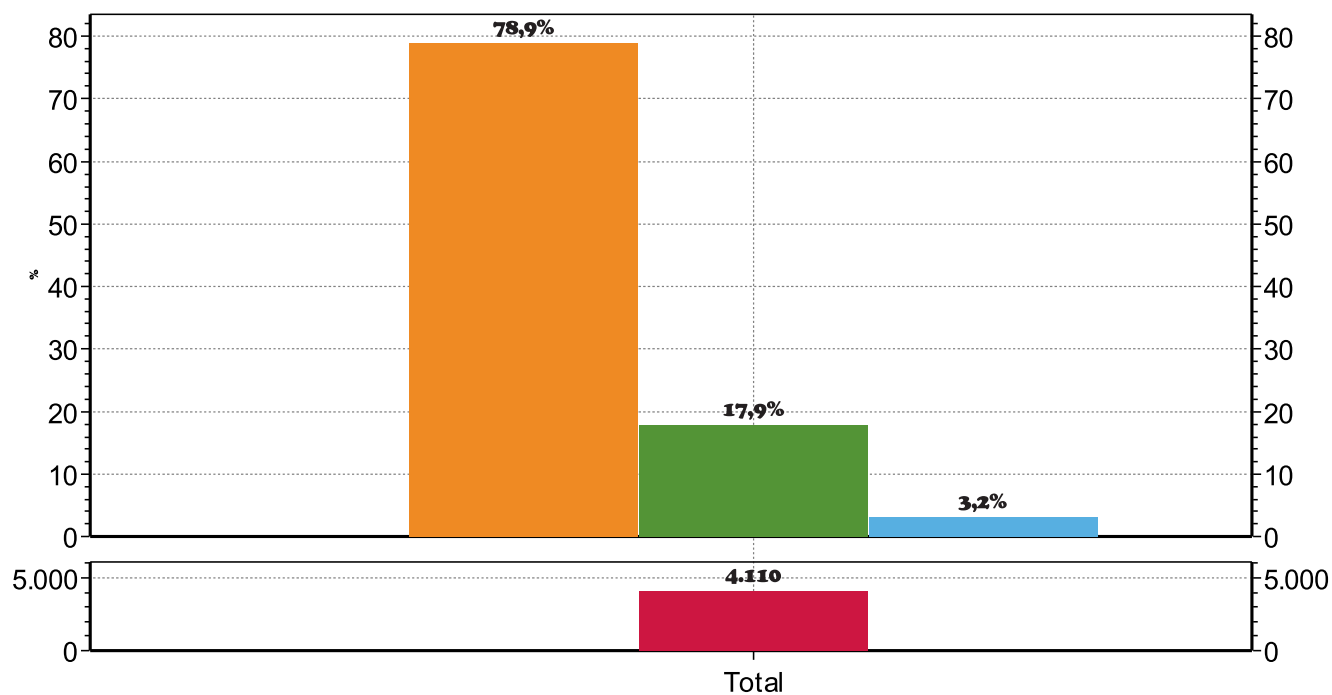


Thuis taal gezin

Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03

Thuis taal gezin

- thuis enkel Nederlands
- thuis zowel Nederlands als andere taal
- thuis enkel een andere taal
- Total (Autobase)



Steekproef

Gewogen op:

- Geslacht
- Leeftijd
- Geen significante verschillen met 2011:
 - qua al dan geen verhuisplannen binnen de 5 jaar
 - qua verhouding eigenaars, huurders privaat en sociale huurders
 - qua al dan niet van Belgische origine

Verschillen tussen de jaren

In vergelijking met 2011:

- in 2014 en 2015 minder uit Antwerpen binnenstad
- in 2014 meer uit Antwerpen Zuid
- in 2012 en 2013 meer respondenten die 16 à 30 jaar in Antwerpen wonen en minder meer dan 30 jaar
- in 2013, 2014 en 2017 meer ambtenaren en in 2016 minder studenten
- in 2012, 2016 en 2017 minder kortgeschoolden en in 2016 meer langgeschoolden

Vraagstelling

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

Duid slechts één antwoord per lijn aan.

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

Analyses zonder 2010

Noot:

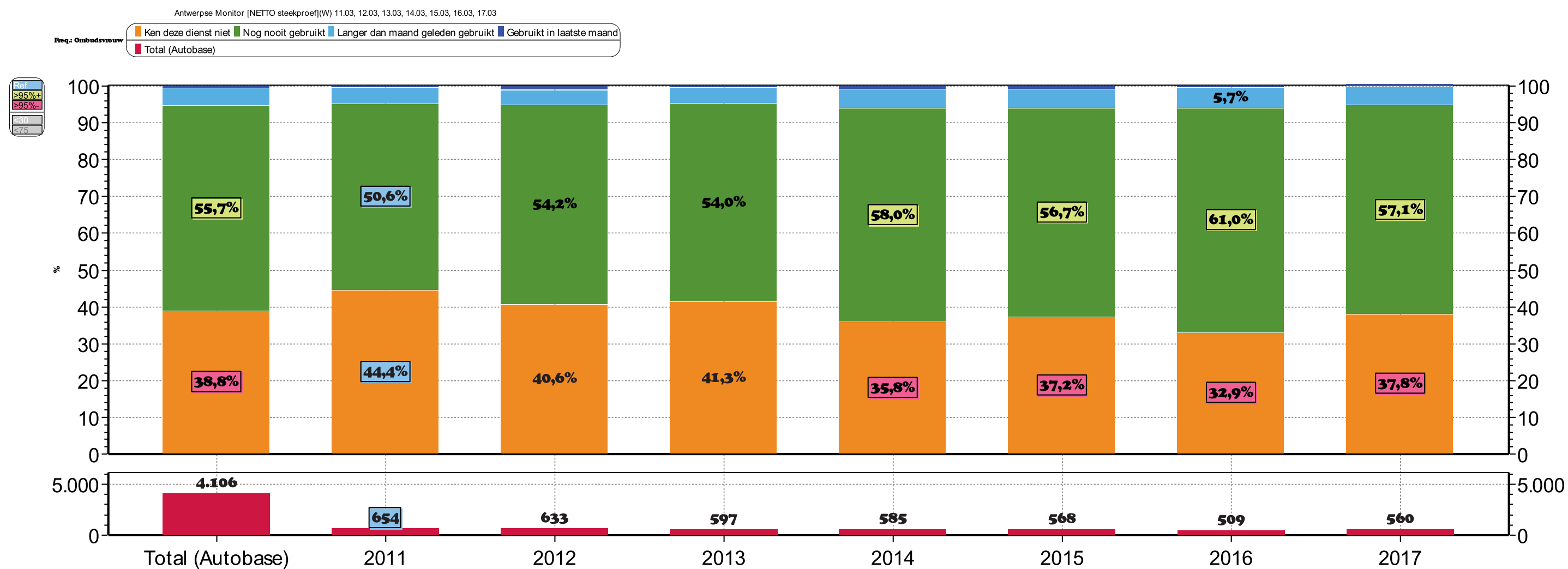
- In 2010 was de vraagstelling iets anders: bij antwoord 'nog nooit gebruikt' stond in 2010 niet 'ken ik' bij, dat is er vanaf 2011 bij gevoegd.
- Omwille van het verschil in vraagstelling in 2010, zullen we voor de verdere analyses de data uit 2010 niet meenemen.

Evolutie

Evolutie 2011-2017 / Referentie = 2011

In vergelijking met 2011 zien we dat sinds 2014 de kennis van de ombudsvrouw is toegenomen en varieert tussen de 62% en 67% van de respondenten dat de ombudsvrouw kent.

Ombudsvrouw kennis en contact / evolutie 2011 - 2017



Tabel evolutie 2011-2017

Slechts weinig respondenten hebben effectief contact

Freq.: Ombudsvrouw	Total (Autobase)	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Total (Autobase)	4.106	654	633	597	585	568	509	560
Ken deze dienst niet	1.593	290	257	247	210	211	167	212
%	38,80%	44,40%	40,60%	41,30%	35,80%	37,20%	32,90%	37,80%
Nog nooit gebruikt	2.288	331	343	323	339	322	310	320
%	55,70%	50,60%	54,20%	54,00%	58,00%	56,70%	61,00%	57,10%
Langer dan maand geleden gebruikt	198	29	26	25	31	30	29	28
%	4,80%	4,50%	4,20%	4,20%	5,30%	5,20%	5,70%	4,90%
Gebruikt in laatste maand	27	3	7	3	5	5	3	1
%	0,70%	0,50%	1,00%	0,60%	0,80%	0,90%	0,50%	0,20%

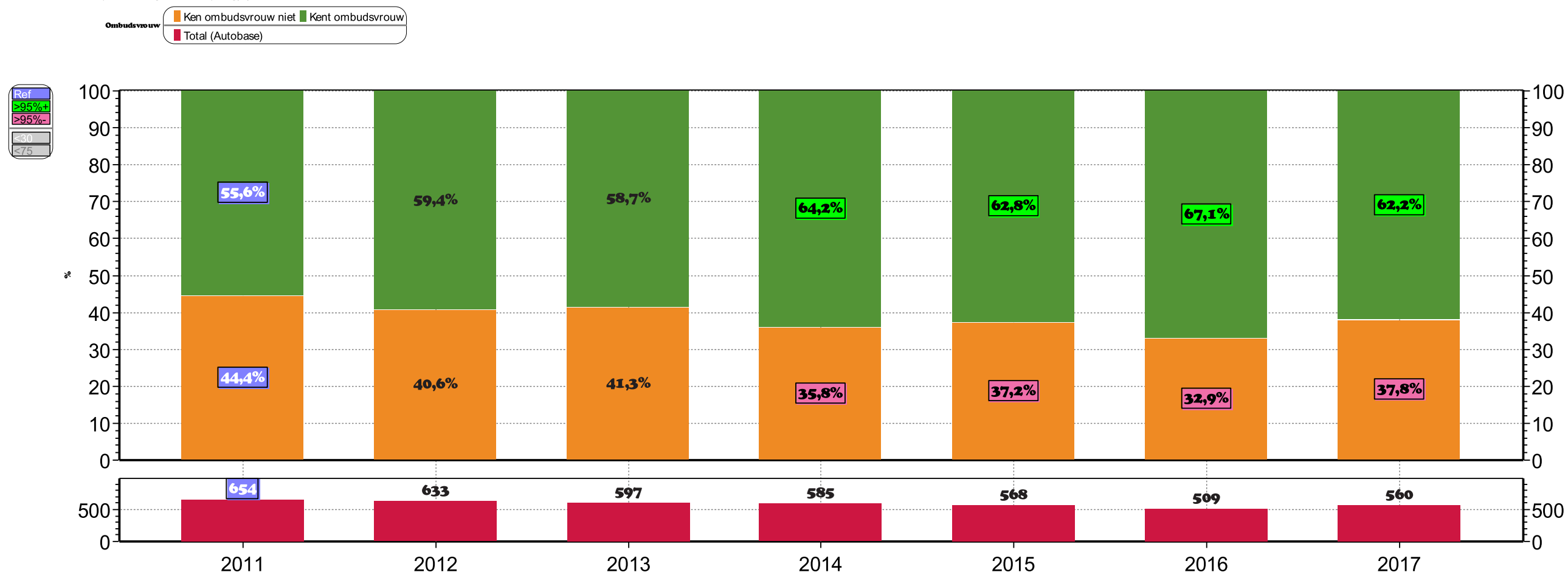
Ref	>95%+	<95%	>95%-
-----	-------	------	-------

Kennis ombudsvrouw

Hercodering: ken ik, nog nooit gebruikt + langer dan een maand geleden gebruikt + laatste maand gebruikt > kent ombudsvrouw

Ombudsvrouw: kennis - evolutie

Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03

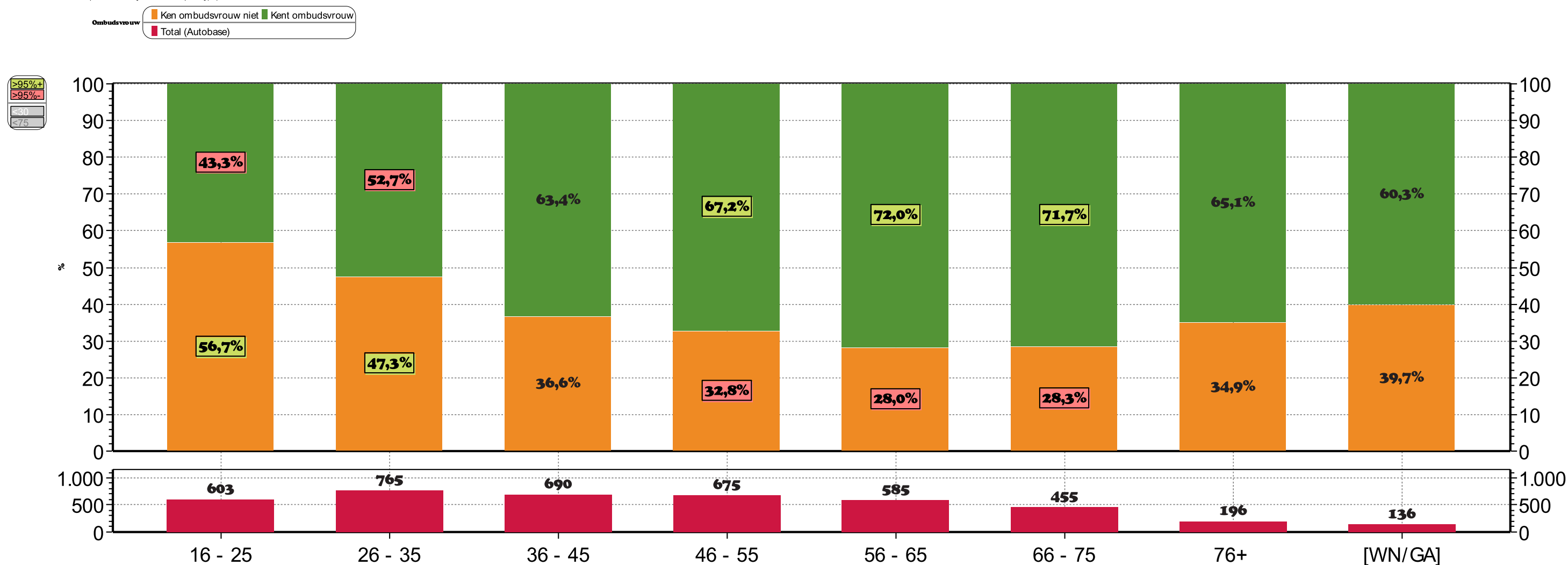


Profielen

Kennis ombudsvrouw stijgt met de leeftijd

Ombudsvrouw x Leeftijd

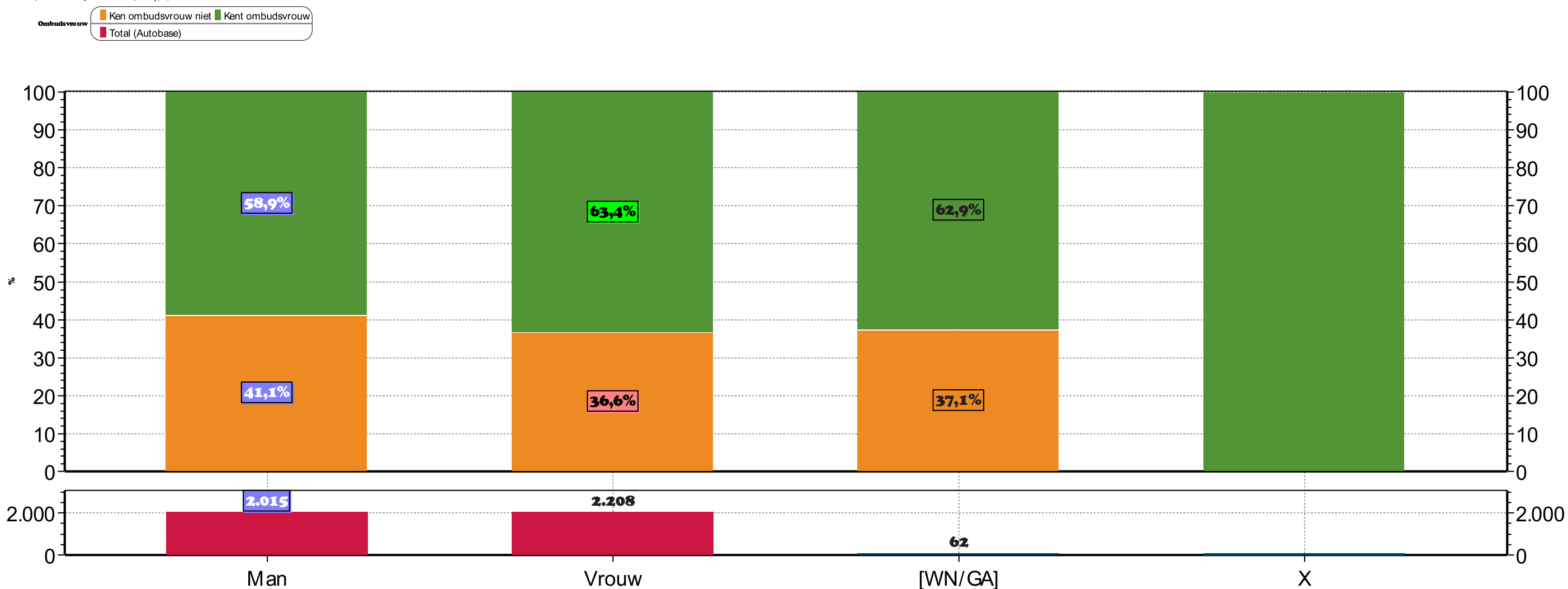
Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03



Meer vrouwen dan mannen kennen de ombudsvrouw

Ombudsvrouw x Geslacht

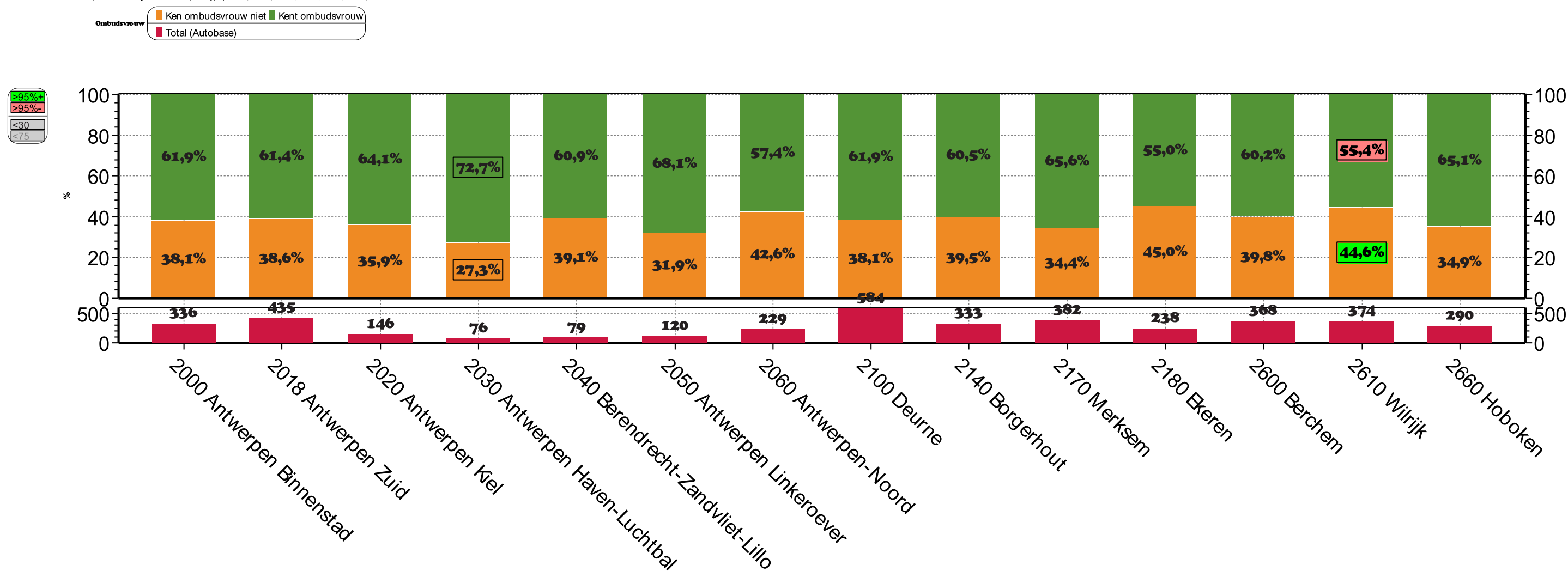
Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03



Weinig verband met woonplaats Enkel in Wilrijk kent men ombudsvrouw minder.

Ombudsvrouw x Woonplaats

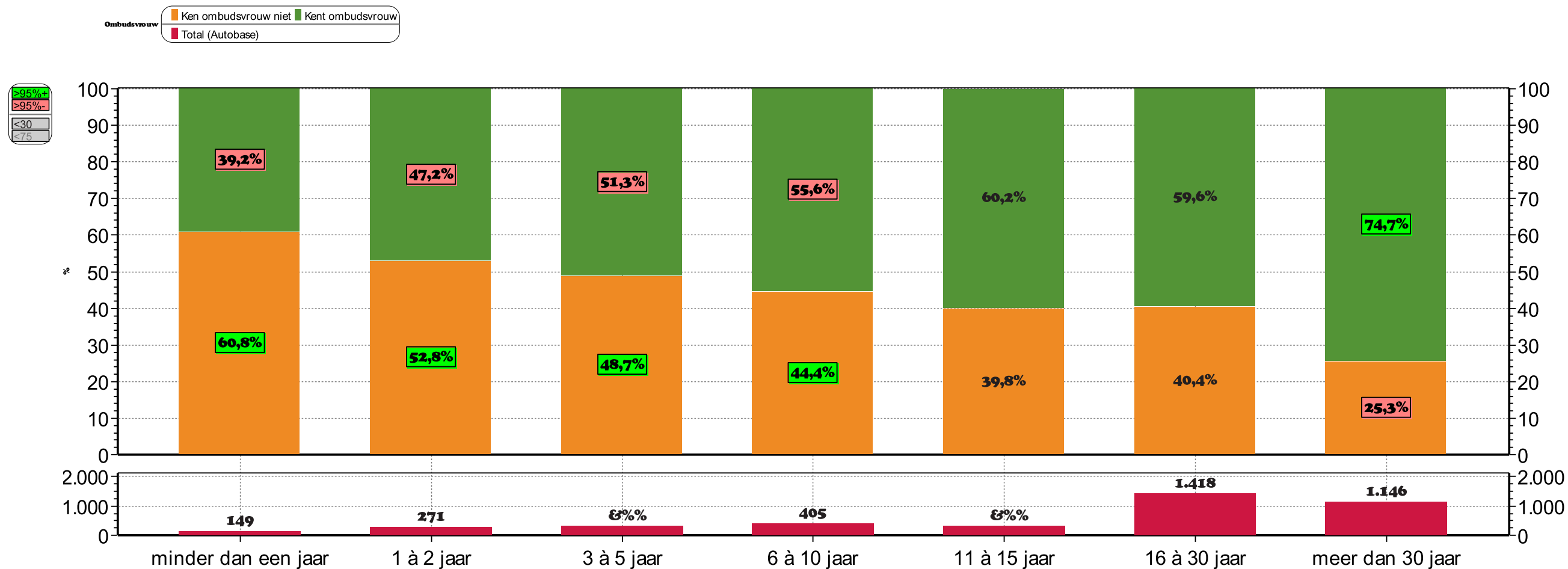
Antwerpse Monitor [NETTO steekproef(W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03]



Lineair verband met hoe lang men in Antwerpen verblijft (ook leeftijdseffect?)

Ombudsvrouw x Lengte verblijf in Antwerpen

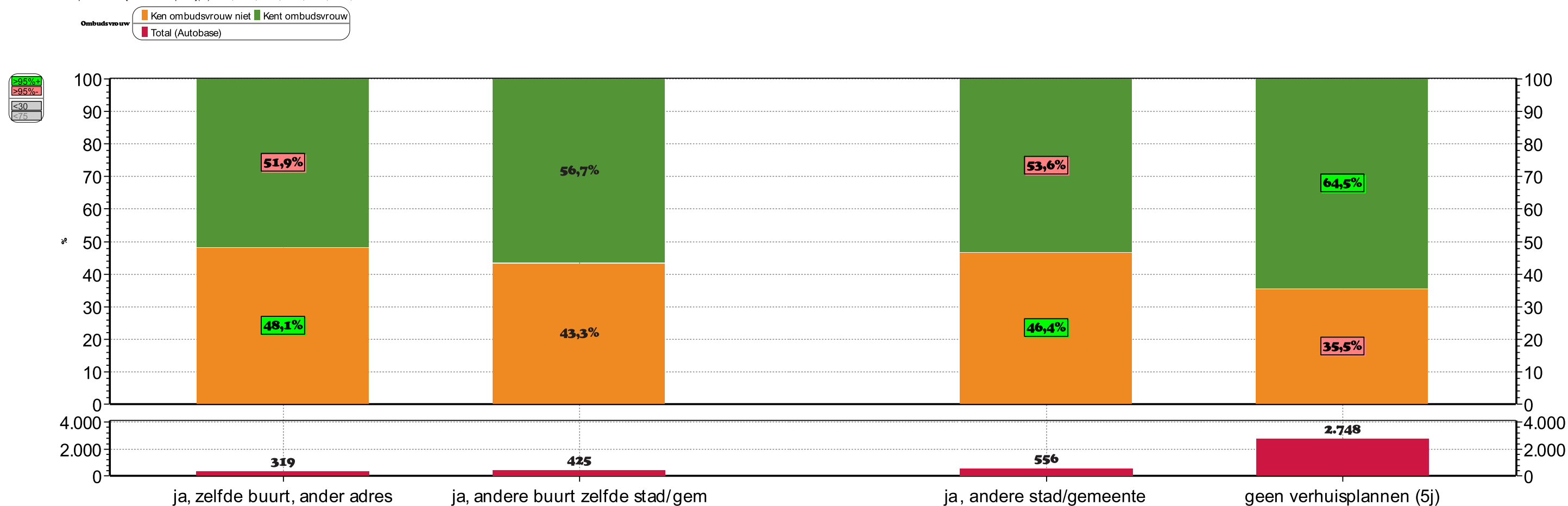
Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03



Wie geen verhuisplannen heeft, kent ombudsvrouw beter.

Ombudsvrouw x Verhuisplannen binnen 5 jaar

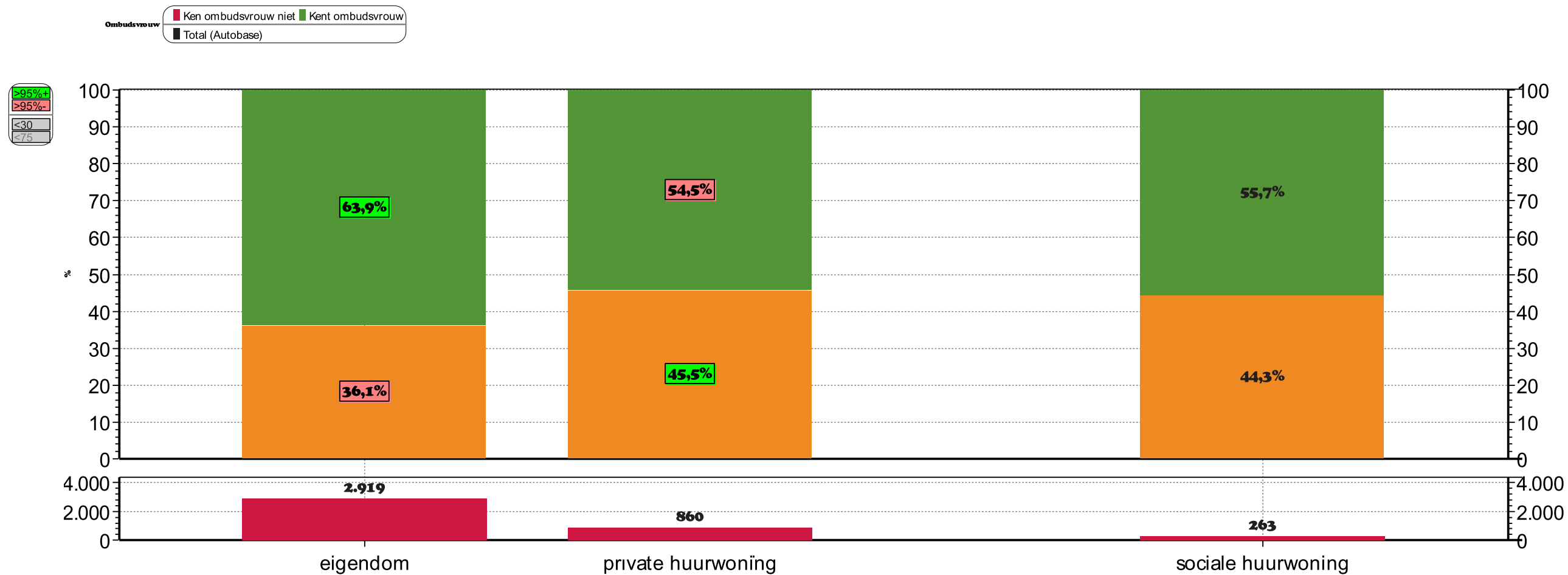
Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03



Meer eigenaars kennen ombudsvrouw (eerder een effect van scholing)

Ombudsvrouw x Eigenaar of huurder

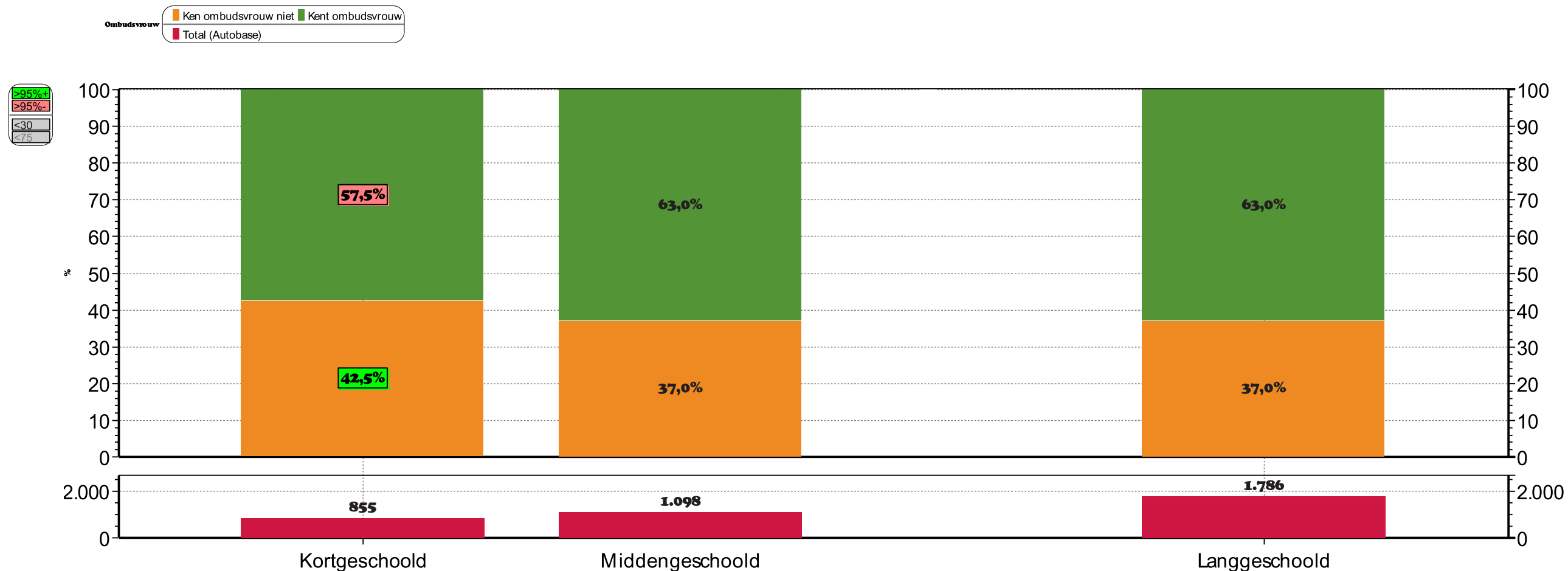
Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03



Ombudsvrouw minder gekend bij kortgeschoolden
Ook hier vooral een leeftijdseffect: enkel kortgeschoolden jongeren kennen minder de ombudsvrouw.

Ombudsvrouw x Scholingsgraad

Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03



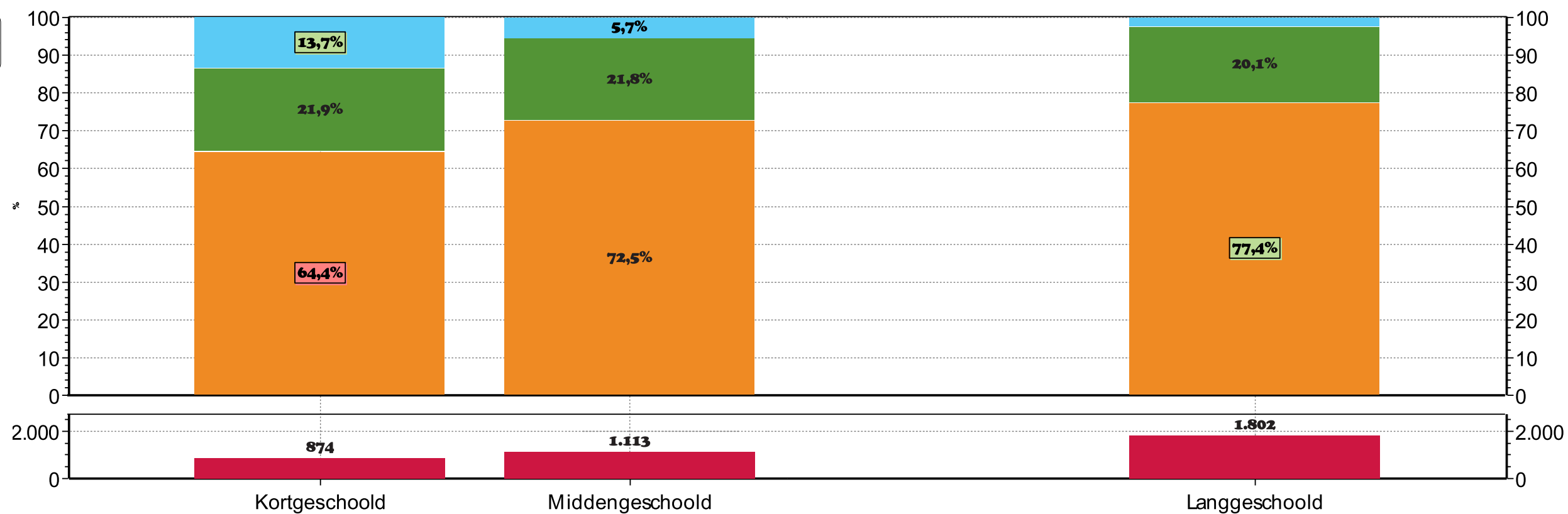
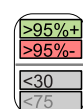
Meer langgeschoolden zijn eigenaar.

Eigenaar of Huurder x Scholingsgraad

Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03

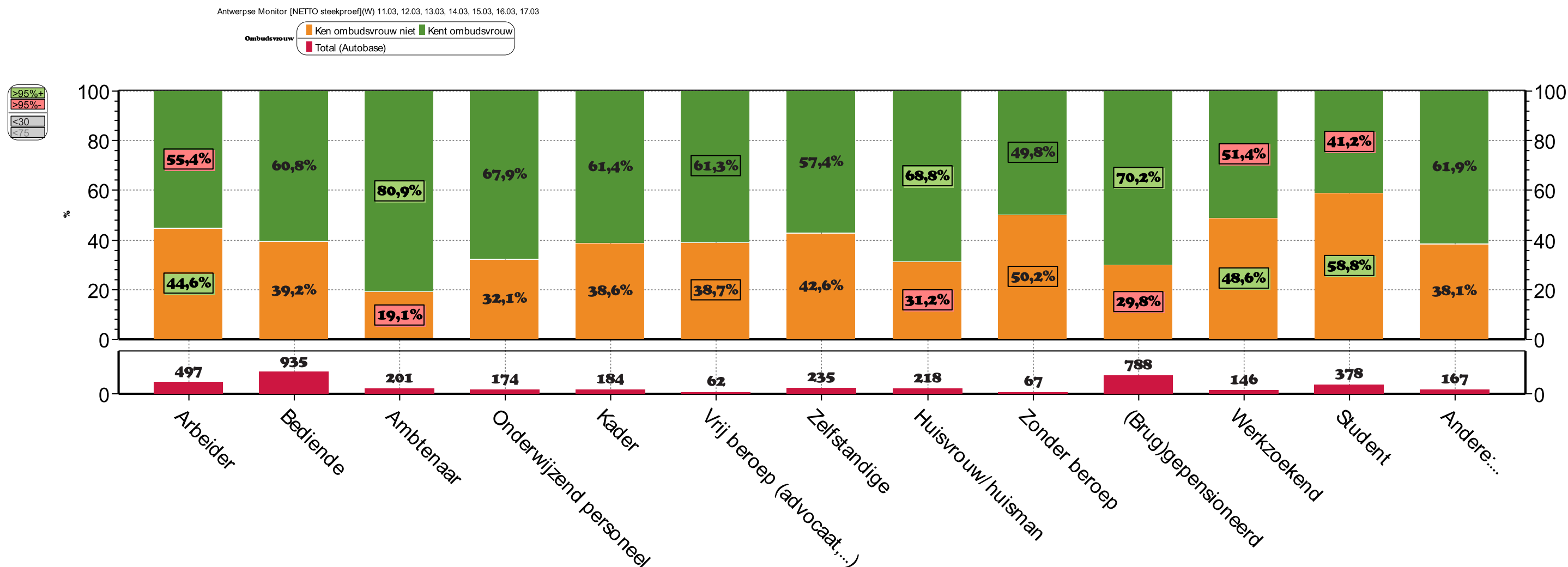
Woning: Eigenaar of Huurder

- eigendom
- private huurwoning
- sociale huurwoning
- Total (Autobase)



Ombudsvrouw beter gekend bij ambtenaren, huisvrouw/man, (brug)gepensioneerd. Minder bij arbeiders, werkzoekenden en studenten. We zien hier opnieuw effect van leeftijd en scholing.

Ombudsvrouw x Dagelijkse activiteit of beroep

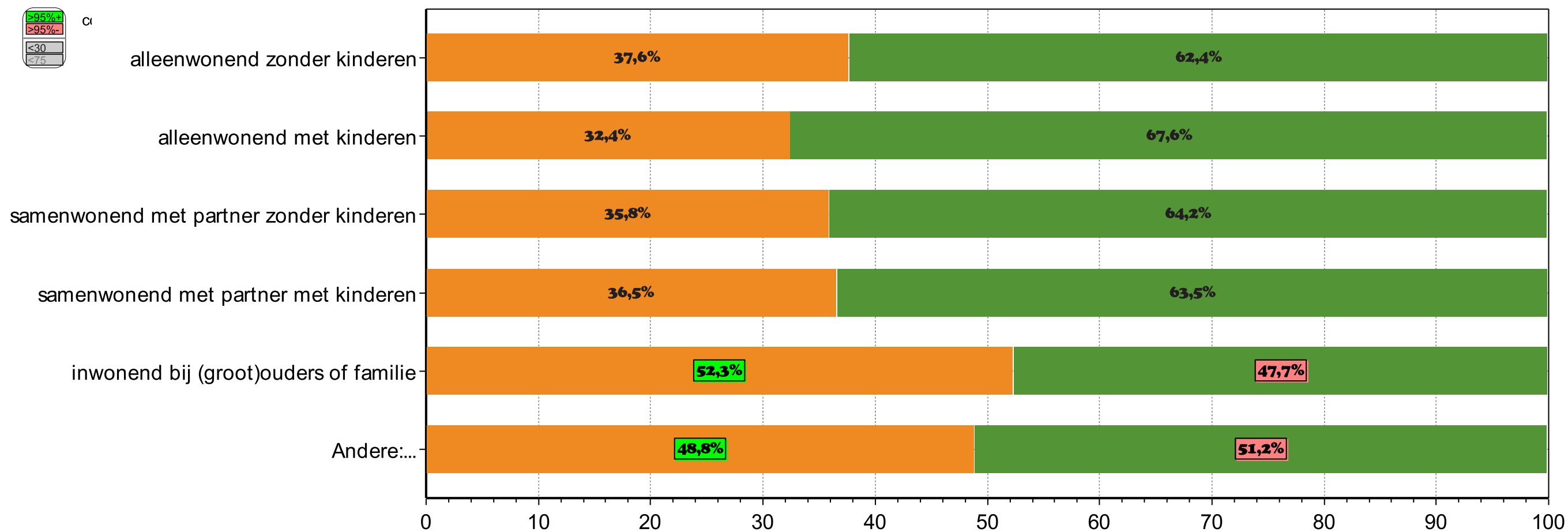


Minder gekend bij inwonenden (leeftijdseffect) en andere gezinssituaties.

Ombudsvrouw x Gezinssituatie

Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03

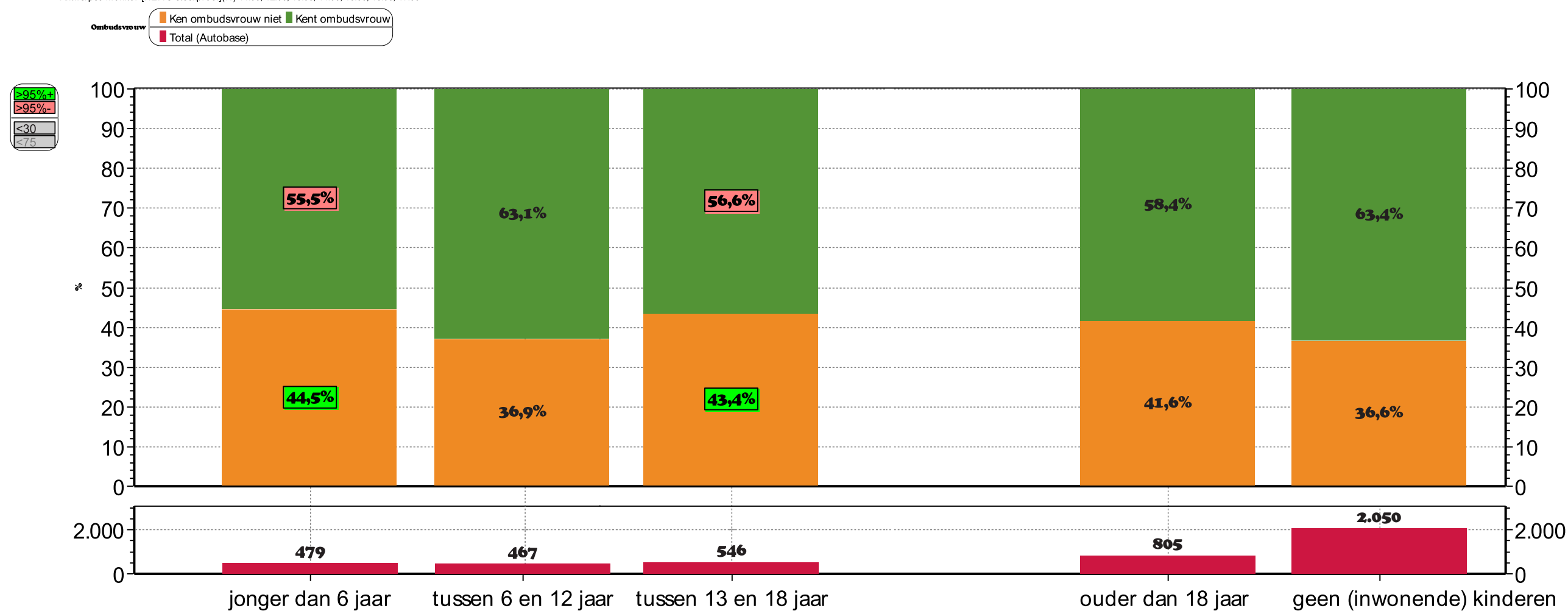
Ombudsvrouw ■ Ken ombudsvrouw niet ■ Kent ombudsvrouw



Minder gekend bij respondenten met kinderen jonger dan 6 jaar en tussen de 13 en 18 jaar.

Ombudsvrouw x Leeftijdscategorie kinderen

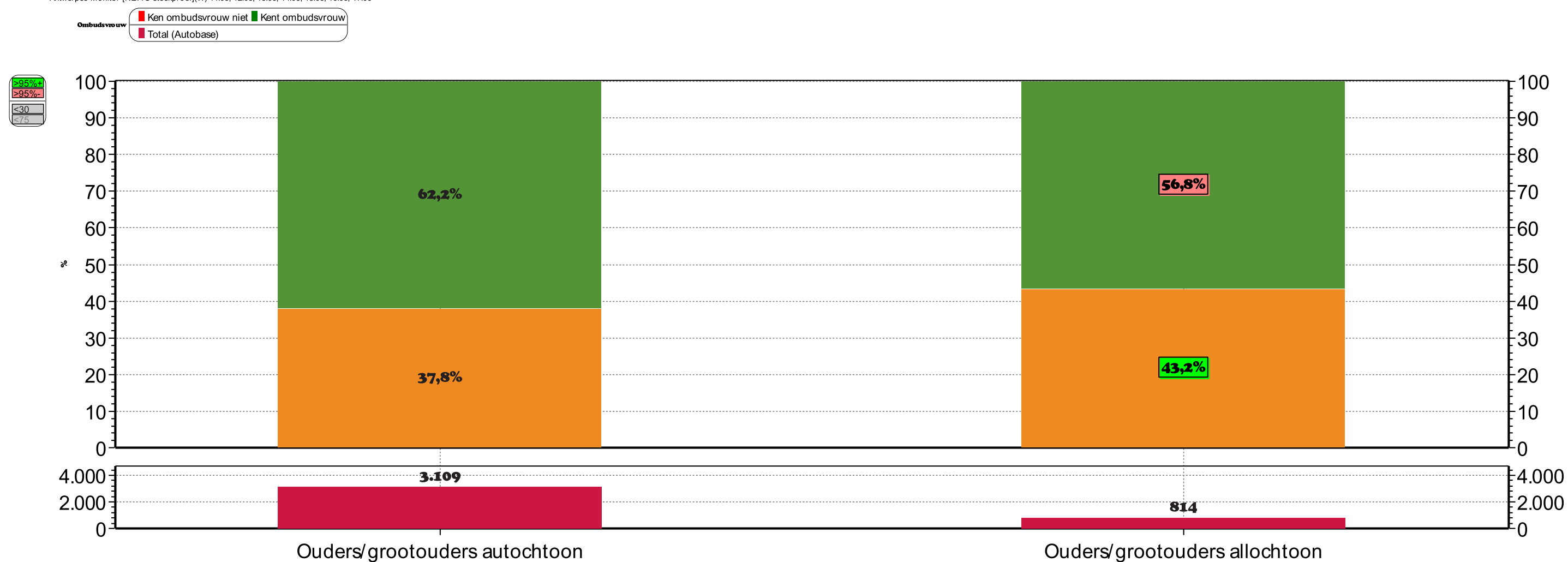
Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03



Minder gekend bij mensen van niet-Belgische origine.

Ombudsvrouw x Origine

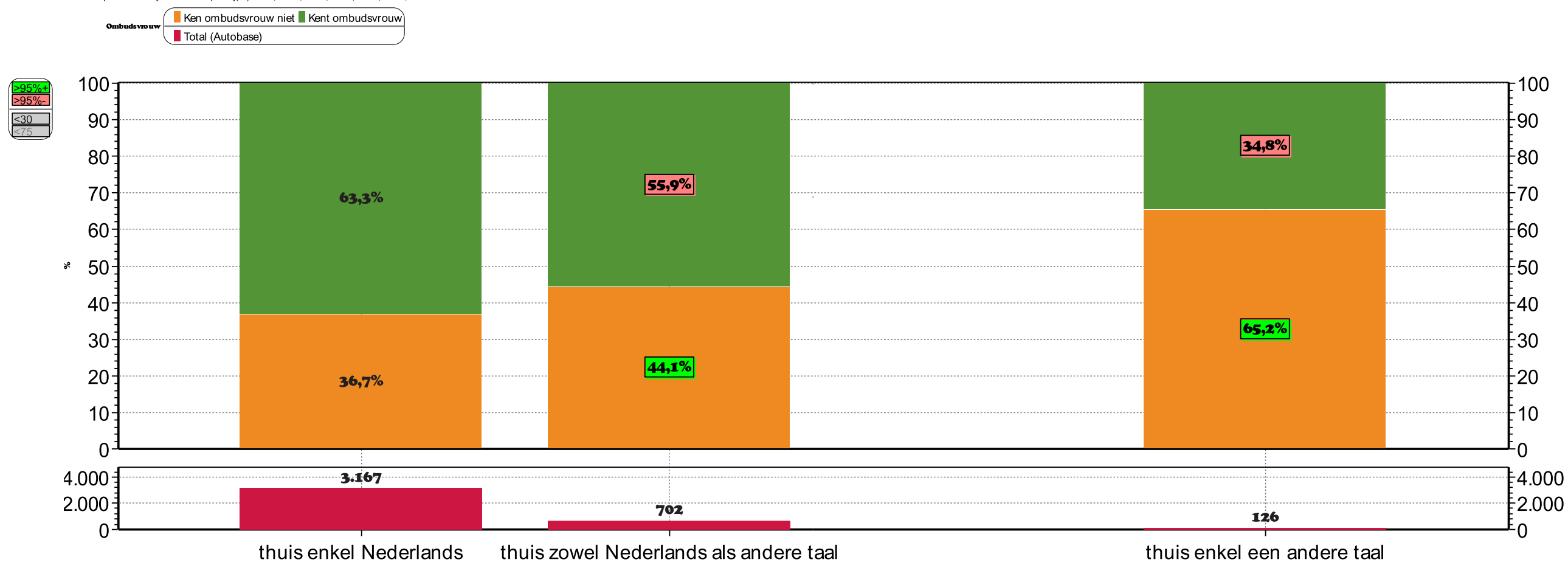
Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03



Minder gekend bij wie thuis ook en enkel een andere taal spreekt.

Ombudsvrouw x Thuis taal gezin

Antwerpse Monitor [NETTO steekproef](W) 11.03, 12.03, 13.03, 14.03, 15.03, 16.03, 17.03



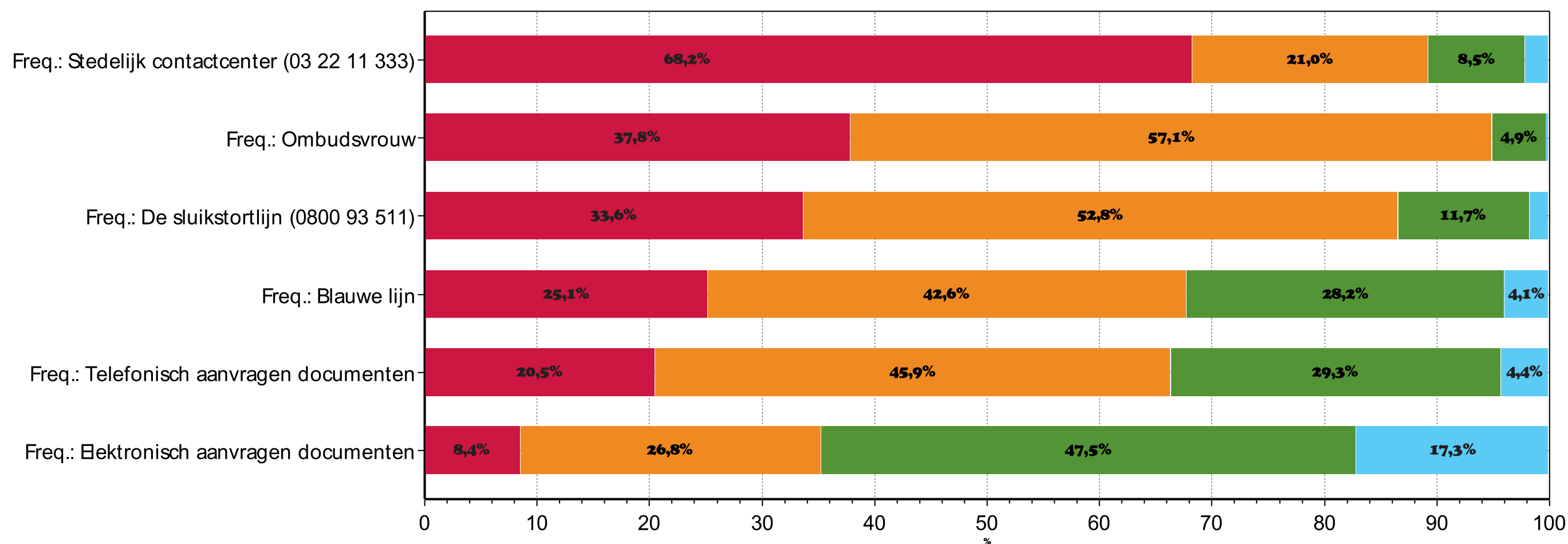
Vergelijking met andere diensten

Kennis en gebruik verschillende diensten

(Enkel) resultaten 2017

Kennis en gebruik diensten (=573)

Antwerpse Monitor [NETTO steekproef] 17.03 (W)
 ... Stadsbestuur ... ■ Ken deze dienst niet ■ Nog nooit gebruikt ■ Langer dan maand geleden gebruikt ■ Gebruikt in laatste maand

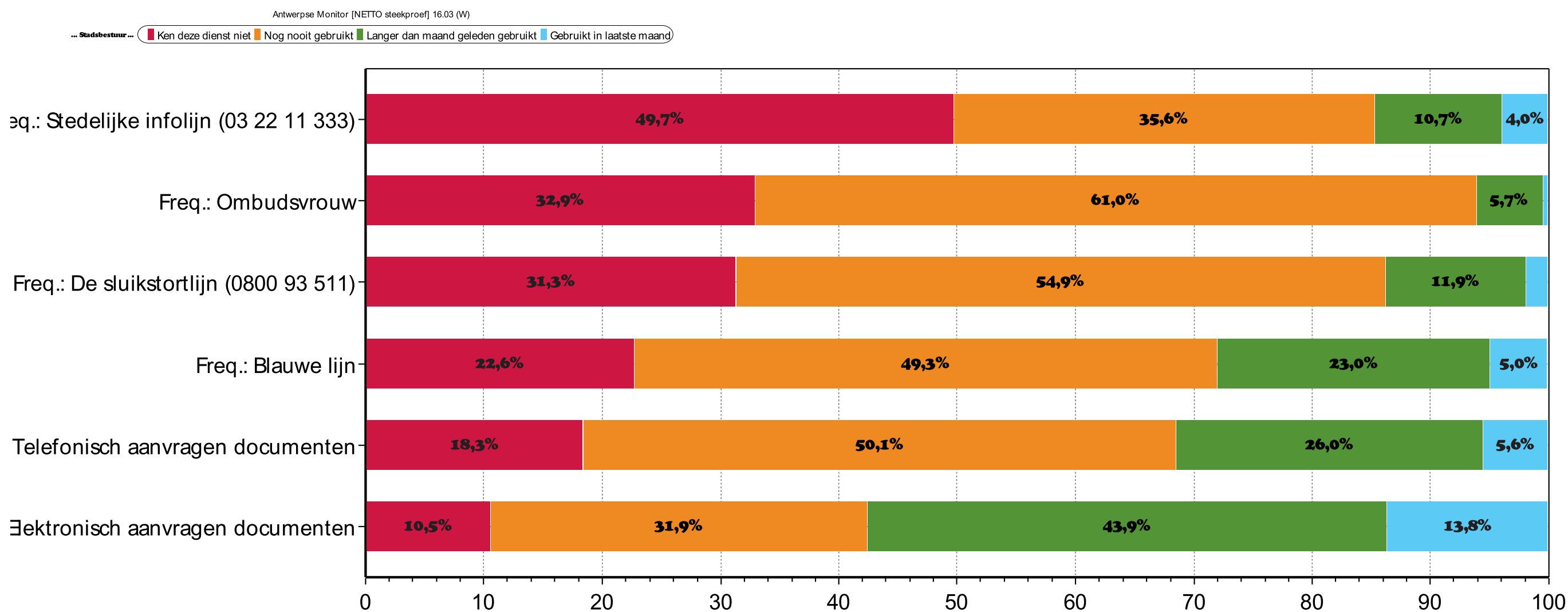


<30
<75

Kennis en gebruik diensten 2016

In 2016 werd nog 'stedelijke infolijn' gebruikt;
in 2017 'stedelijk contactcenter'.

Kennis en gebruik diensten 2016



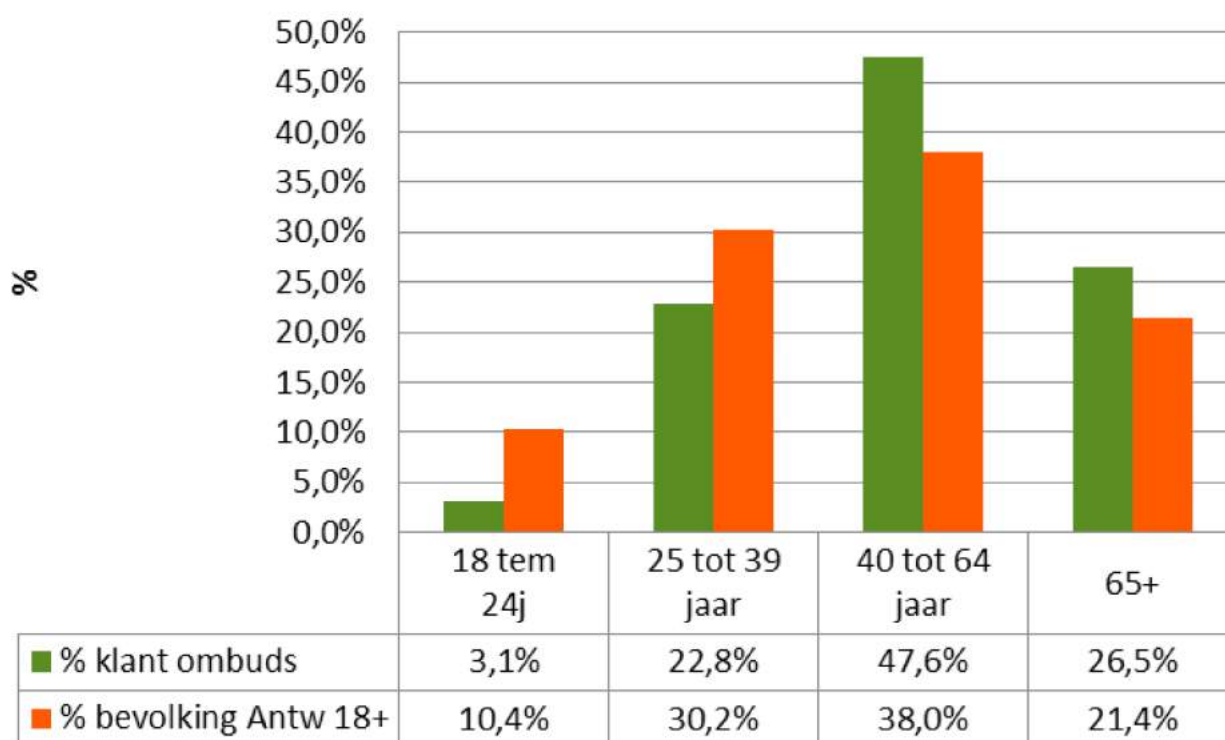
Bijlage 9

Vergelijking klantenbestand ombudsvrouw 2017 met bevolkingsprofiel

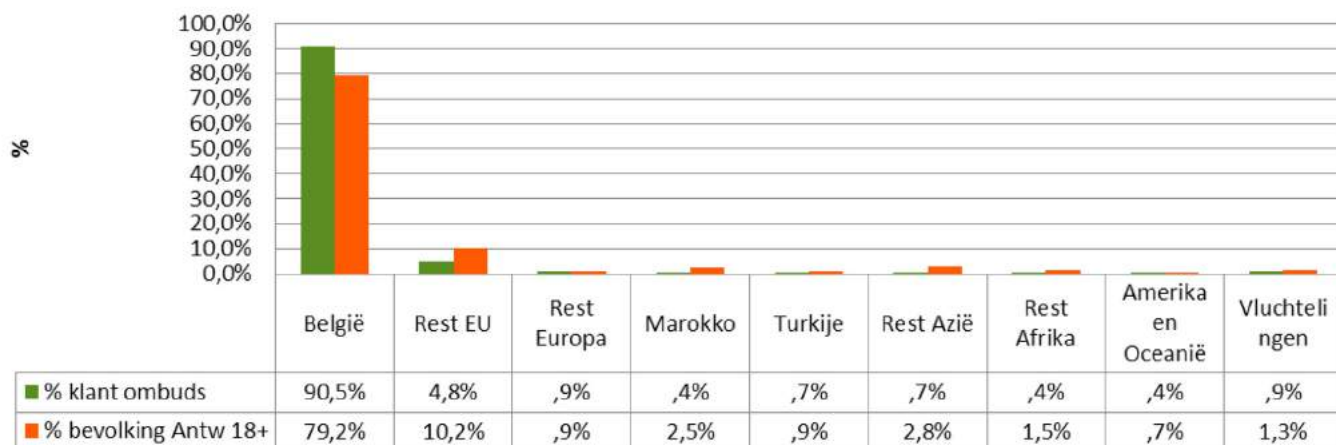
Matching klanten en bevolking

- In totaal vonden we 1.622 klanten records in het bestand van de ombudsvrouw.
- Daarvan waren N=1.082 met RRnr
- waarvan N=965 Antwerpenaren met RRnr waarvan we 961 konden matchen aan bevolkingskenmerken.
4 klanten vonden we niet terug mogelijk woonden ze nog niet of niet meer in Antwerpen op de datum van de bevolkingsdoorsnede van 2017 die we hiervoor gebruikten.
- Alle klanten hebben een leeftijd van 18+. In de vergelijking van het profiel van de Antwerpenaar met de klanten van de Ombudsvrouw nemen we dan ook enkel de populatie van 18+ in rekening. (Het is immers onzinnig om de jongste populatie als referentie mee op te nemen zij worden in deze vertegenwoordigd door hun ouders.)
- We vergelijken de klanten met de Antwerpse bevolking op basis van beschikbare relevante kenmerken in het bevolkingsbestand. De ombudsvrouw vroeg daarbij ook naar opleiding en beroepsactiviteit maar dit is niet aanwezig in de koppelbare bestanden waarover we beschikken.

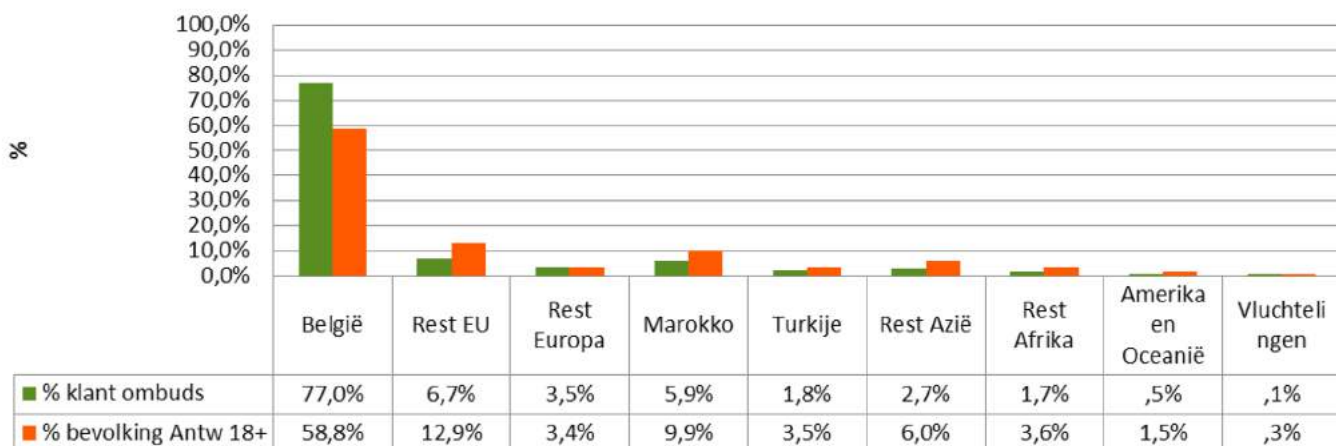
Naar leeftijd



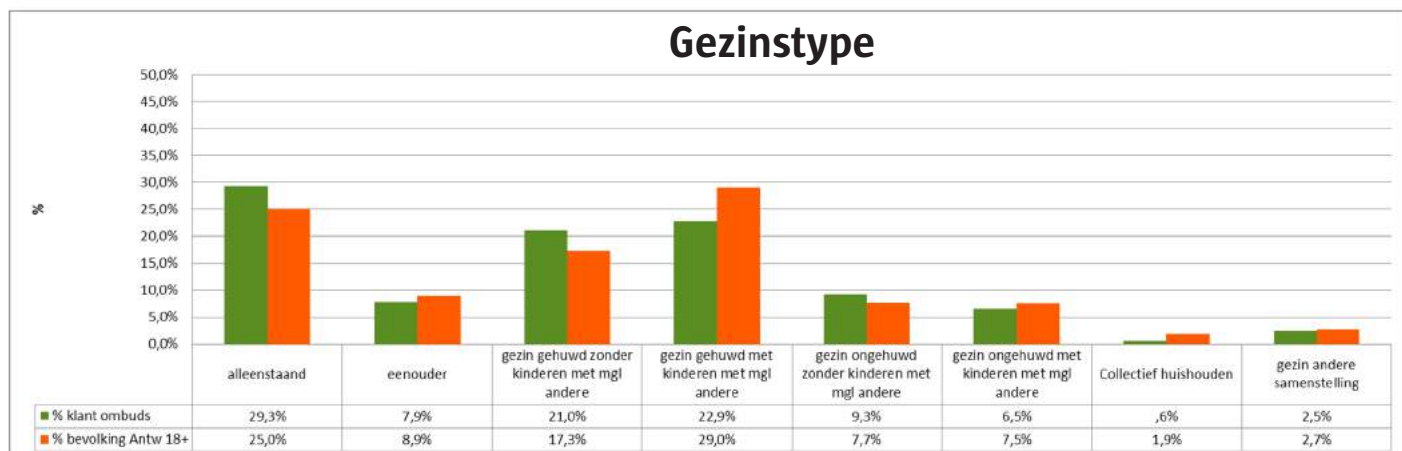
Nationaliteit



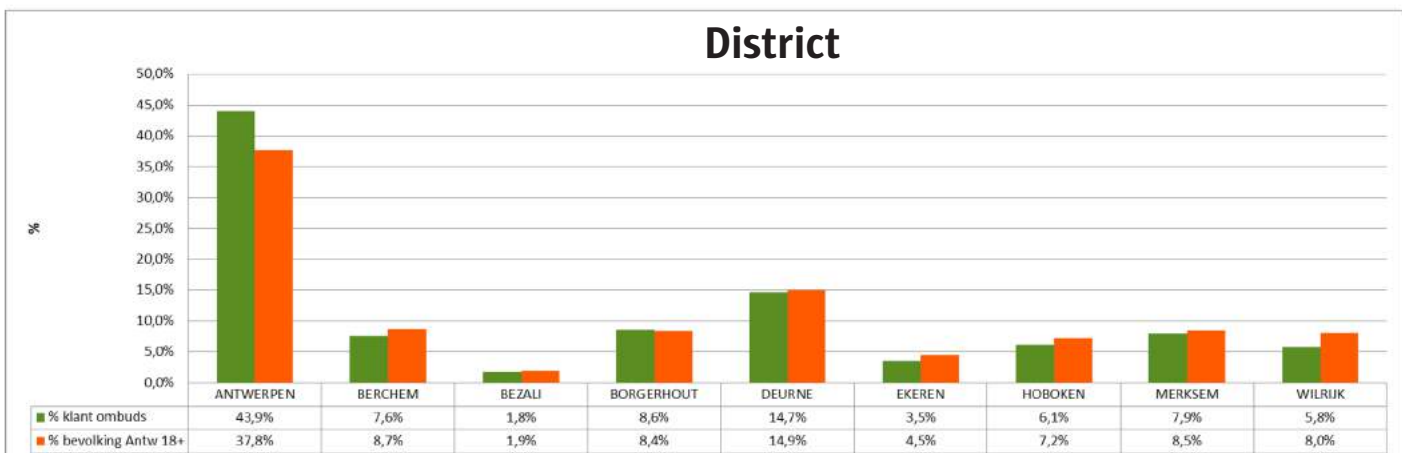
Herkomst (tot en met de tweede generatie)



Gezinstype



District





OMBUDSVROUW STAD ANTWERPEN, OCMW, LOKALE POLITIE, SOCIALE HUISVESTING EN BRANDWEER ZONE ANTWERPEN
De Coninckplein 25, 2060 Antwerpen, tel 0800 94 84 3 (gratis)
ombudsvrouw@stad.antwerpen.be, www.antwerpen.be/ombudsvrouw

VERANTWOORDELIJK UITGEVER: Karla Blomme, De Coninckplein 25, 2060 Antwerpen
WD D/2018/0306/35
GRAFISCHE VORMGEVING: www.guntersegers.be