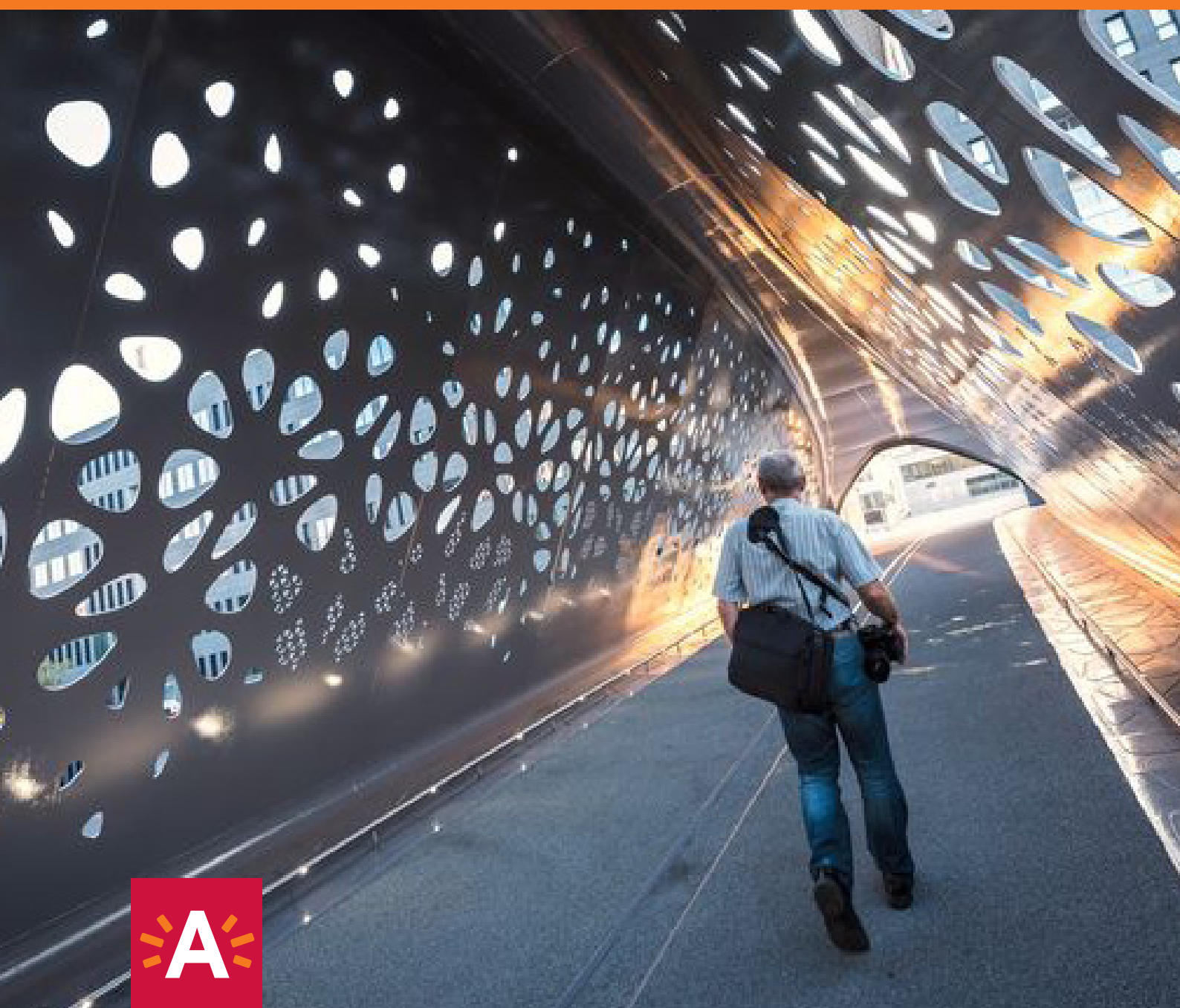


UITGEPRAAT MET 'T STAD?

De ombudsvrouw luistert.

JAARVERSLAG 2017



Inhoudsopgave

7	Inleiding
9	Deel 1 – Werking Ombudsvrouw
10	Vraag melding of klacht
12	Verloop van de klachtenbehandeling bij de ombudsvrouw
17	Deel 2 – Dossierbehandeling in cijfers
33	Deel 3 - Over klantvriendelijk, klantgericht en klantgedreven: tips en tricks
41	Deel 4 – Opvolging aanbevelingen voorgaande jaren
47	Deel 5 – Bekendheid Ombudsvrouw
53	Bijlagen
54	1. Gemeentelijk reglement op de ombudsvrouw
59	2. Operationeel plan ombudsvrouw 2016-2021
62	3. Stroomschema: Wanneer klachten ontvankelijk en hoe behandelen
64	4. Ombudsnormen
69	5. Gegronde (gecorrigeerde) klachten 2017
144	6. Overzicht cijfers per organisatie en bedrijf
146	7. Overzicht cijfers per district
148	8. Omnibus enquête Ombudsvrouw 2017
196	9. Vergelijking klantenbestand Ombudsvrouw 2017 met bevolkingsprofiel



**“Het is belangrijk
je probleem een
stem te geven”**

- Ish Ait Hamou



Inleiding

De stedelijke organisaties zetten allen sterk in op digitalisering. De slinger in de dienstverlening sloeg al enkele jaren heel sterk over in die richting. In 2017 werd stilaan opnieuw ingezet op het begeleiden van niet digitale inwoners in de stad. De meldingen van mensen die de digitale trein hadden gemist, hebben daar beslist toe bijgedragen.

U krijgt een blik op onze werking en de dossiers die in 2017 bij ons werden aangekaart. Cijfers en duiding daarbij vindt u in deel twee. In deel drie zoomen we net zoals vorig jaar in op de klachten, we onderwerpen ze aan de begrippen klantvriendelijkheid, klantgerichtheid en klantgedrevenheid. In deel vier bekijken we de opvolging van enkele aanbevelingen.

De ombudsvrouw, een bekende in de stad?

De afgelopen jaren werd ons die vraag regelmatig gesteld, ook door leden van de gemeenteraad. Op basis van de omnibusenquête bij Ondernemen en Stadsmarketing en onze eigen klantgegevens gingen we op zoek naar een antwoord op deze vraag en stelden we vast dat er werk aan de winkel is.

De ombudsvrouw, een bekende bij de medewerkers?

We schreven u in 2017 al dat we sterker gingen inzetten op het versterken van de band met de klachtencoördinatoren op de eerste lijn. Zij zijn onze bondgenoten, maar ook degenen die de werking van de ombudsdienst kunnen verduidelijken aan hun collega's. Een aantal bedrijfsbezoeken bracht ons allen dichter bij elkaar.

Meer over de bekendheid van de ombudsvrouw leest u in deel vijf.

Als u behoefte hebt aan meer details, dan kunt doorklikken naar onze bijlagen en uiteraard kunt u bij de medewerkers en de ombudsvrouw terecht als u vragen, suggesties of opmerkingen hebt.

Ons jaarverslag is het product van een gedreven ombudsteam, dat kan rekenen op een constructieve samenwerking met alle partners in klachtenbehandeling. Dank aan alle medewerkers die dag na dag hun luisterend oor bieden, hulp zoeken en oplossingen aanreiken.

Karla Blomme

Deel 1

Werking Ombudsvrouw



Hoe werkt de ombudsvrouw

1 Vraag, melding of klacht?

1 KLACHTEN VOORKOMEN DOOR KLANTGERICHTE DIENSTVERLENING

Niet alle vragen die mensen stellen aan de stad zijn of worden klachten. De meeste mensen zoeken gewoon informatie en door goed met klanten te communiceren, kunnen klachten worden voorkomen. Er is in Antwerpen hard gewerkt aan een klantgerichte dienstverlening. Voor steeds meer aspecten van de algemene dienstverlening kunnen klanten digitaal terecht. Voor de (nog) niet digitale klant is het stedelijk contactcenter het centraal aanspreekpunt om afspraken en documenten aan te vragen. Het werken op afspraak in de stadsloketten draagt er toe bij dat bezoekers sneller en efficiënter worden geholpen.

2 EERSTELIJS KLACHTENBEHANDELING

Toen de stadsdiensten vanaf 2000 van start gingen met een officiële klachtenbehandeling liep de stad ver voorop op het gemeentedecreet. Dit decreet verplicht gemeenten sinds 2007 om klachten te behandelen.

In de eerste plaats is er de interne en gedecentraliseerde klachtenbehandeling door de diensten zelf, wat we in vakjargon de eerstelijnsklachtenbehandeling noemen. Het gaat hier vooral om meldingen over materiële problemen en niet zozeer om klachten over de dienstverlening. Deze meldingen gaan dan ook vaak over het straatbeeld, het openbaar domein en wegen, verkeer, huisvesting en vormen van hinder.

Ook de Lokale Politie, het OCMW, het Zorgbedrijf Antwerpen en de sociale huisvestingsmaatschappij Woonhaven hebben interne klachtendiensten.

Bij de politie behandelt de dienst klantenmanagement de klachten die rechtstreeks binnenkomen of die door de ombudsdienst worden aangekaart. De dienst klachtenmanagement van het OCMW zorgt voor de coördinatie van de eerstelijnsklachtenbehandeling en volgt de klachten op van de ombudsdienst. Voor het Zorgbedrijf is het de dienst kwaliteitszorg die de opvolging van meldingen coördineert. Ook bij de sociale huisvestingsmaatschappij Woonhaven is de klachtenbehandeling georganiseerd, met de regiokantoren als aanspreekpunt voor de bewoners.

Het verslag van de eerstelijnsklachtenbehandeling bij deze organisaties vindt u in het aparte document 'Eerstelijnsrapport 2017'.

3 DE OMBUDSVROUW ALS SLUITSTUK VAN DE KLACHTENBEHANDELING

Antwerpen was in 1991 de eerste Belgische gemeente die een ombudsman aanstelde. In 2016 bestond de dienst 25 jaar.

De ombudsvrouw is een onafhankelijke beroepsinstantie die focust op klachten die zonder succes werden aangekaart bij de eerste lijn, zoals klachten over onbehoorlijk bestuur en onzorgvuldige dienstverlening. In vakjargon zijn dit de tweedelijnsklachten.

De omschrijving van de ombudsvrouw: de ombudsvrouw is een publieke instantie die klachten behandelt en aanbevelingen formuleert op individueel en structureel vlak, met als doel bescherming van de burger en controle en verbetering van de werking van de overheid. Ze beschikt over een onderzoeksbevoegdheid, een bemiddelingsbevoegdheid en een aanbevelingsbevoegdheid. Andere kenmerken van de ombudsvrouw zijn haar onpartijdigheid, deskundigheid en toegankelijkheid.

In haar mandaatopdracht staat ook dat zij een constructieve rol kan vervullen bij het omzetten van de aanbevelingen in de klachten, zonder daarbij in de plaats van het management te treden. Het reglement op de gemeentelijke ombudsvrouw-man legt de krachtlijnen van de werking vast.

4 EERSTE OF TWEDE LIJN

Over de termen eerstelijns- en tweedelijnsklachtenbehandeling bestaat soms onduidelijkheid.

Een tweedelijnsklacht wordt in een organisatie vaak geïnterpreteerd als een foute handeling van een dienst. Maar dit is niet altijd zo. Wanneer de ombudsvrouw bij een dienst aanklopt met een tweedelijnsklacht, dan is dat eerst en vooral om voor een oplossing voor de klacht te zorgen.

2 Verloop van de klachtenbehandeling bij de ombudsvrouw

Voor een meer schematische voorstelling van de klachtenbehandeling, verwijzen we naar de stroomdiagrammen als bijlage:

- Wanneer is een klacht ontvankelijk?
- Hoe worden tweedelijnsklachten behandeld?

1 ONTHAAL EN INSCHATTING ONTVANKELIJKHEID

Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend, inclusief via fax of e-mail. Verzoekers kunnen tijdens de spreekuren langskomen of een afspraak maken.

Klacht of onmiddellijke dienstverlening?

We stellen bij het intakegesprek twee vragen:

1. Houdt het probleem verband met de stad in de meest ruime zin?
2. Heeft de verzoeker op zijn minst een duidelijke poging gedaan om zijn probleem aan te kaarten bij de bevoegde dienst?

Onmiddellijke dienstverlening

Als het antwoord op de eerste vraag neen is, zoekt de ombudsvrouw uit welke de juiste instantie of geldende procedure is en wordt de verzoeker zo goed mogelijk doorverwezen naar een geschikte instantie. In dergelijke gevallen spreken we van “onmiddellijke dienstverlening”. Een inwoner van de stad begrijpt niet altijd dat de stedelijke administratie hem niet kan helpen. Zo krijgt de ombudsvrouw veel vragen over Water-link, maar voor de nutsmaatschappijen is zij niet bevoegd.

Soms is er geen sprake van een echte klacht, maar van een vraag om informatie. De verzoeker krijgt dan uitleg en wordt zo goed mogelijk doorverwezen. Ook deze contacten vallen onder de categorie “onmiddellijke dienstverlening”. In deel 4 geven we een overzicht van de instanties waarnaar we doorverwijzen.

Eerstelijnsklacht

Als het antwoord op de eerste vraag ja is, maar op de tweede vraag neen, is er sprake van een eerstelijnsklacht. Dan bezorgt de ombudsvrouw de klacht aan de bevoegde klantverantwoordelijke met het verzoek om de zaak te behandelen en de melder ervan rechtstreeks in kennis te stellen van het verdere verloop.

Tweedelijnsklacht

Is het antwoord op beide vragen ja en blijkt na een eerste screening blijkt dat verder onderzoek nodig is, dan is er sprake van een echt ‘klachtdossier’.

Deze klachten worden niet behandeld:

- Anonieme klachten
- Klachten over feiten van meer dan een jaar geleden
- Klachten over het algemene beleid van het stadsbestuur of over algemene reglementeringen.

In deze gevallen maakt de ombudsvrouw de klacht van de burger wel over aan de betrokken beleidsverantwoordelijke.

Ook als de verzoeker al een burgerlijke rechtsvordering heeft ingeleid of als er een strafrechtelijke procedure loopt, verklaart de ombudsvrouw zich onbevoegd.

2 ONDERZOEK VAN EEN KLACHT

Het onderzoek van de ombudsvrouw heeft twee doelen: begrijpen en bemiddelen.

Begrijpen

Het is belangrijk om exact te begrijpen wat het probleem is en om te achterhalen wat zich precies heeft voorgedaan. Wat was de feitelijke toedracht? Wat mag een burger van de stad en de groep Antwerpen verwachten? In hoeverre was er sprake van een onbehoorlijk of onzorgvuldig optreden? Wat was daarvan de reden of oorzaak? Heeft de verzoeker ook zelf een zekere verantwoordelijkheid over de gang van zaken?

Bemiddelen

De afgelopen jaren stellen we vast dat vaker een beroep wordt gedaan op de ombudsvrouw in haar rol als bemiddelaar: zij brengt partijen bij elkaar, vergemakkelijkt zo een gesprek om de communicatie te herstellen en waar mogelijk samen een oplossing uit te werken. Zulke bemiddelingen hebben vaak een groter effect dan klachten schriftelijk behandelen.

De ombudsvrouw probeert te bemiddelen, een oplossing dichterbij te brengen of de aanzet te geven tot een initiatief dat geheel of gedeeltelijk tegemoet komt aan de verzuchtingen van de verzoeker. Dit laatste is erg belangrijk. Een burger die onheus werd bejegend, zit immers niet te wachten op een of andere abstract klinkende kwalificatie van zijn klacht, maar wil ‘actie’.

In de praktijk gaat een klachtdossier gepaard met minstens één en vaak twee à drie (uitzonderlijk zelfs acht tot tien) vragen om verduidelijking aan de betrokken stedelijke diensten.

De ombudsvrouw vertrekt steeds van het verhaal van de verzoeker. Dit verhaal is gekleurd en kan bij de stadsdiensten frustraties teweegbrengen omdat het niet strookt met hun bevindingen. Het is echter het enige verhaal waarover de ombudsvrouw beschikt om een onderzoek te starten. In de vraag wordt de klacht zo duidelijk mogelijk verwoord en wordt aan het diensthoofd gevraagd om tekst en uitleg te verschaffen en een standpunt in te nemen over de feiten en/of de mogelijke herstellende initiatieven of maatregelen. Wanneer de betrokken dienst de adviesvraag heeft beantwoord, wordt de verzoeker daarvan in kennis gesteld en krijgt hij op zijn beurt de gelegenheid om te reageren op het ingenomen standpunt.

In een aantal gevallen kan de verzoeker genoeg nemen met de uitleg van de betrokken dienst. Als er iets is fout gelopen, zijn excuses heel belangrijk om een deel van de frustraties weg te nemen. In andere gevallen blijft de verzoeker op zijn honger of wil hij reageren omdat hij niet akkoord kan gaan en de feiten anders ziet. Door woord en wederwoord te geven, probeert de ombudsvrouw dus aan 'waarheidsvinding' te doen.

3 BEOORDELEN, AANBEVELEN EN OPVOLGEN

Beoordelen

Wanneer de ombudsvrouw een klacht onderzocht heeft en dus een mening heeft over de feiten, dan komt zij tot een conclusie, tot een kwalificatie van de klacht en waar mogelijk tot een passende aanbeveling. Volgende kwalificaties worden gehanteerd:

- **Gegronde klacht**

Een klacht is gegrond als uit het onderzoek duidelijk blijkt dat er sprake was van manifest onbehoorlijke of onzorgvuldige dienstverlening. In sommige gevallen wordt de klacht in de loop van het onderzoek hersteld, dan spreken we van een gegronde, gecorrigeerde klacht. Een overzicht van alle klachten die in 2016 als gegronde klacht aan het college werd overgemaakt vindt u hier.

- **Terechte opmerking**

Er is geen ernstige schending van de ombudsnormen.

Zowel de verzoeker als de betrokken dienst heeft een punt, maar de klacht levert wel een waardevol signaal op dat mogelijk kan gehanteerd worden om de werking bij te sturen.

- **Betwist/geen oordeel**

De klacht is een welles-nietes-discussie geworden. Vaak gaan deze klachten over persoonlijke discussies, waarbij zowel de verzoeker als de organisatie bij hun standpunt blijven. De ombudsvrouw kan dan geen uitspraak doen.

- **Ongegrond**

De ombudsvrouw heeft als uitgangspunt voor het onderzoek enkel het verhaal van de verzoeker. Het is op basis van woord en wederwoord dat naar een oplossing en een conclusie wordt gezocht. Uit het onderzoek blijkt hier dat er geen nalatigheid of onzorgvuldigheid te verwijten valt aan de betrokken dienst.

- **Stopgezet**

In een aantal vragen is de aangeleverde informatie onvolledig. De ombudsvrouw vraagt verduidelijking, maar de verzoeker reageert niet meer. In enkele gevallen is de klacht reeds opgelost voordat het onderzoek start.

- **Extern**

De klacht heeft betrekking op een niet-stedelijke organisatie, bijvoorbeeld Water-link of de administratie wegen en verkeer van Vlaanderen. We sturen de verzoeker dan niet wandelen maar maken de klacht meteen over aan de betrokken instantie.

- **Onbevoegd**

Uit het onderzoek blijkt dat, om een klacht op te lossen, beroep moet worden gedaan op een andere ombudsdienst, juridische stappen nodig zijn, de beleidsinstanties moeten worden aangesproken. Ook hier zorgen we ervoor dat de klacht overgemaakt wordt aan de juiste organisatie.

- **Aanbevelen**

Wanneer de ombudsvrouw een klacht als gegrond beoordeelt, maakt ze die over aan het college van burgemeester en schepenen voor formele kennisname. Als de klacht vergezeld is van een aanbeveling, kan het college ze al dan niet onderschrijven.

Opvolgen

In enge zin stopt na de beoordeling en aanbeveling de taak van de ombudsvrouw. Toch is het belangrijk dat zij ook in de opvolging van de aanbeveling nog een ondersteunende rol kan vervullen.

De ombudsvrouw kijkt systematisch na of de aanbevelingen ook effectief worden uitgevoerd. Ze vraagt dus aan de betrokken diensten welke initiatieven ze hebben genomen om gevolg te geven aan de door het college aanvaarde aanbevelingen. Hierin schuilt de meerwaarde van een ombudsdienst voor een kwaliteitsvolle dienstverlening. Dankzij de aanbevelingen en de opvolging ervan draagt de ombudsvrouw haar steentje bij in het bijsturen van de werking van de organisatie.

Ombudsnormen

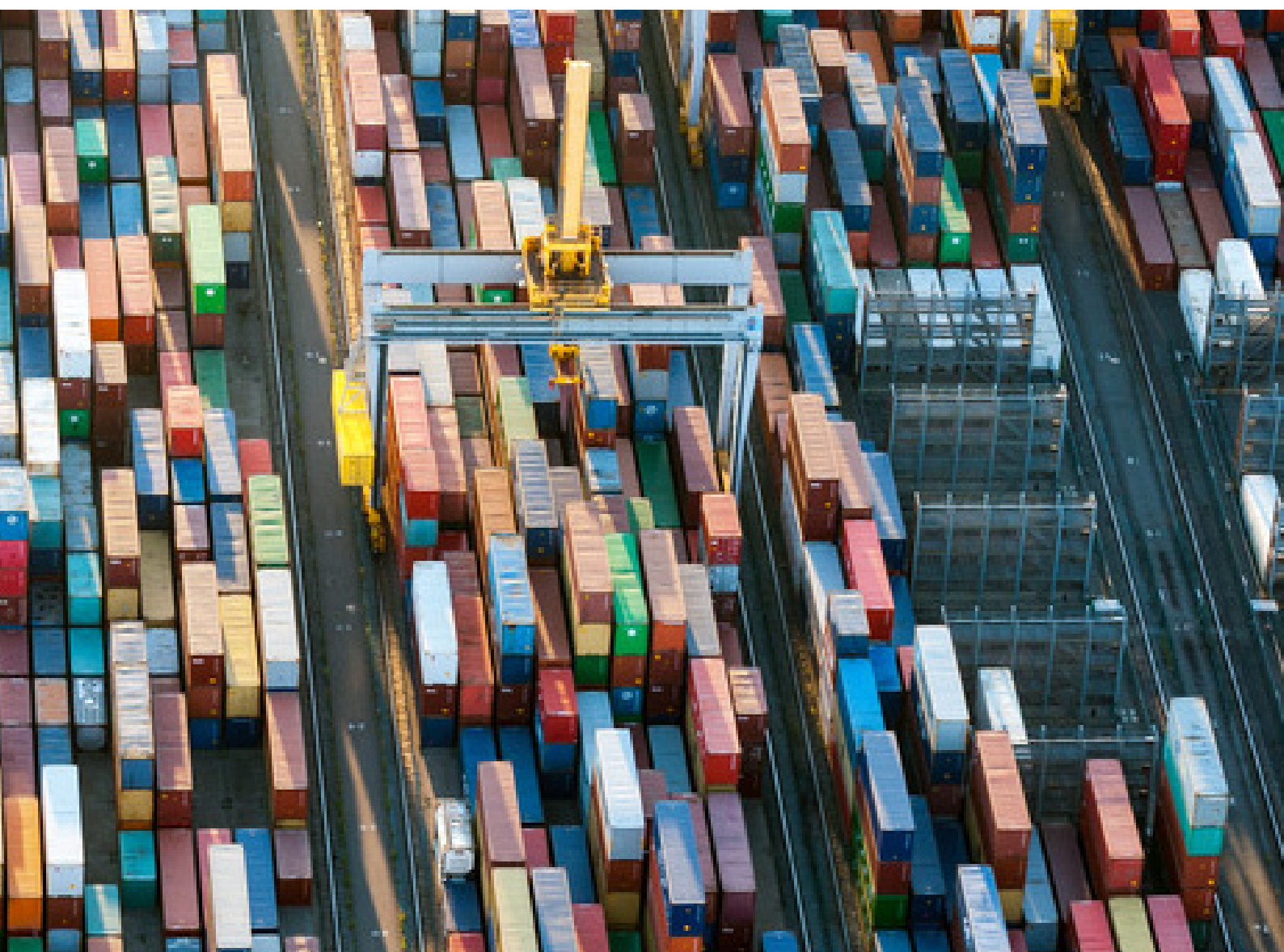
Wanneer de ombudsvrouw klachten onderzoekt, focust zij vooral op de veronderstelde onbehoorlijkheid van het aangeklaagde optreden van de overheid. Deze normen vormen de criteria waaraan het handelen van de lokale administratie wordt getoetst. Ze worden gebruikt om te bepalen of een klacht gegrond is.

Er zijn drie hoofdcategorieën: wet en regelgeving, algemene beginselen van behoorlijk bestuur en dienstverleningsnormen. Daarnaast is er nog een vierde categorie: billijkheid.

Een opsomming van de ombudsnormen met hun verklaring vindt u hier.

Deel 2

Dossierbehandeling in cijfers



In dit deel vindt u cijfergegevens uit het registratieprogramma van de ombudsvrouw. De cijfers worden geïndexed, en - indien relevant - vergeleken met voorgaande jaren.

1 Wie doet een beroep op de ombudsvrouw?

Het aantal dossiers blijft zowel absoluut als relatief het grootst in het district Antwerpen: ongeveer vier dossiers per 1000 inwoners. Het Antwerps stadsdeel centrum scoort met zeven dossiers per 1000 inwoners het hoogst. Onze fysieke aanwezigheid in dit stadsdeel maakt de drempel kleiner om eens binnen te stappen. De andere stadsdelen Linkeroever en Luchtbal volgen.

De spreiding van het aantal dossiers over alle districten blijft. Uit alle hoeken van de stad komen meldingen binnen: dat blijft een goede zaak. Iedere Antwerpenaar heeft recht op een goede dienstverlening door de lokale overheid, dus is het een geruststellende vaststelling te merken dat bewoners de ombudsvrouw ook onafhankelijk van hun woonplaats in Antwerpen weten te vinden wanneer ze het gevoel hebben dat er toch iets fout is gelopen of verbeterd kan worden. Uiteraard speelt de gemakkelijke digitale toegankelijkheid meer en meer een rol.

WOONPLAATS VERZOEKERS	bevolkings aantal	aantal dossiers	% dossiers per district	aantal dossiers per 1000 inwoners
Antwerpen	196465	803	40,3	4,0
Antwerpen Centrum	36080	258	12,9	7,1
Antwerpen Kiel	27515	57	2,8	2,0
Antwerpen Linkeroever	16001	75	3,7	4,6
Antwerpen Noord	44560	156	7,8	3,5
Antwerpen Zuid	61247	207	10,3	3,3
Antwerpen Luchtbal	11062	50	2,5	4,5
Berchem	43513	130	6,5	2,9
Berendrecht, Zandvliet, Lillo	9875	22	1,1	2,2
Borgerhout	46273	145	7,2	3,1
Deurne	78747	248	12,4	3,1
Ekeren	23013	56	2,8	2,4
Hoboken	38595	86	4,3	2,2
Merksem	44457	124	6,2	2,7
Wilrijk	40877	97	4,8	2,3
buiten Antwerpen		281	14,1	
SOM VAN DISTRICTEN	521815	1992	100	3,8

Tabel: geografische spreiding op basis van woonplaats.

Geografische spreiding woonplaats verzoekers

District Antwerpen

803 dossiers

4,1 dossiers per 1000 inwoners

1 Antwerpen Luchtbal

50 dossiers

4,5 dossiers per 1000 inwoners

2 Antwerpen Linkeroever

75 dossiers

4,7 dossiers per 1000 inwoners

3 Antwerpen Centrum

258 dossiers

7,2 dossiers per 1000 inwoners

4 Antwerpen Noord

156 dossiers

3,5 dossiers per 1000 inwoners

5 Antwerpen Zuid

207 dossiers

3,4 dossiers per 1000 inwoners

6 Antwerpen Kiel

108 dossiers

4 dossiers per 1000 inwoners

7 District Berendrecht, Zandvliet, Lillo

22 dossiers

2,2 dossiers per 1000 inwoners

8 District Ekeren

56 dossiers

2,4 dossiers per 1000 inwoners

9 District Merksem

124 dossiers

2,8 dossiers per 1000 inwoners

10 District Borgerhout

145 dossiers

3,1 dossiers per 1000 inwoners

11 District Deurne

248 dossiers

3,1 dossiers per 1000 inwoners

12 District Berchem

130 dossiers

3,0 dossiers per 1000 inwoners

13 District Hoboken

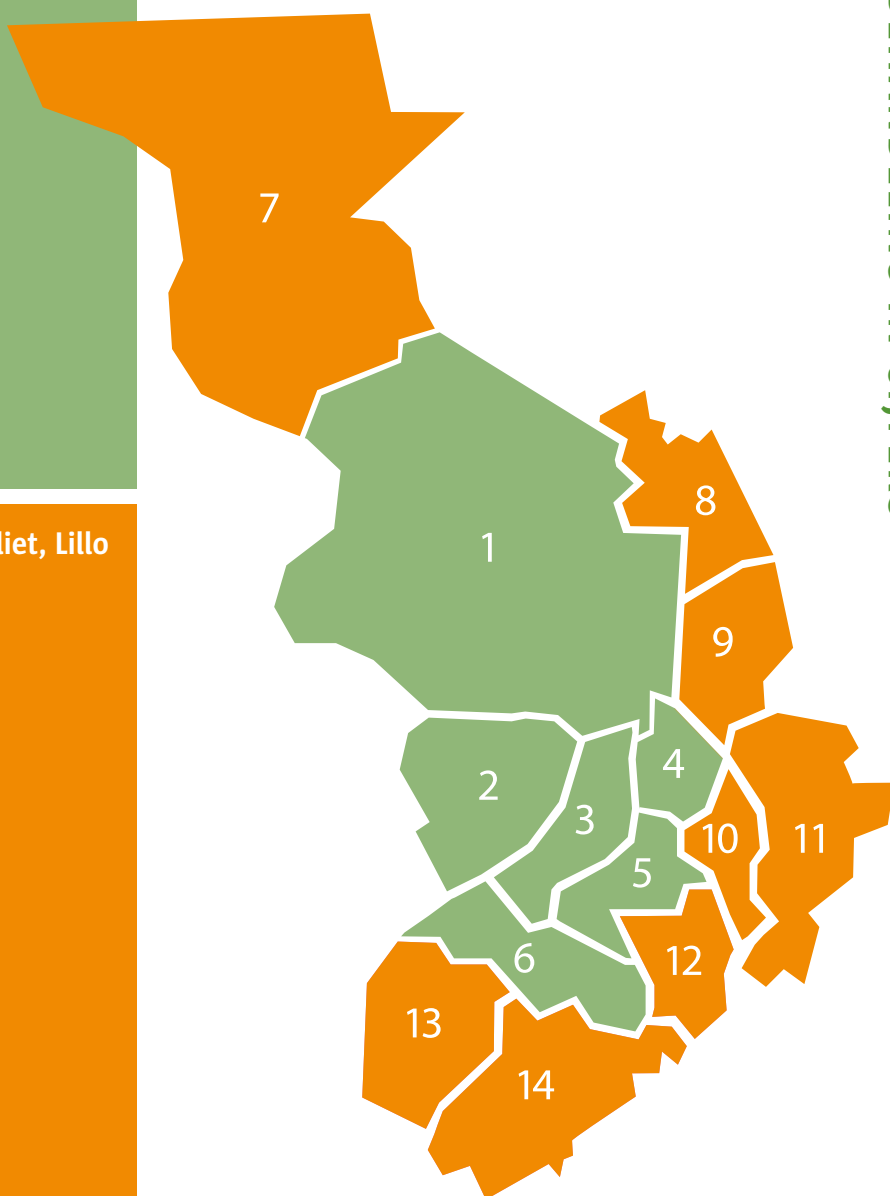
86 dossiers

2,2 dossiers per 1000 inwoners

14 District Wilrijk

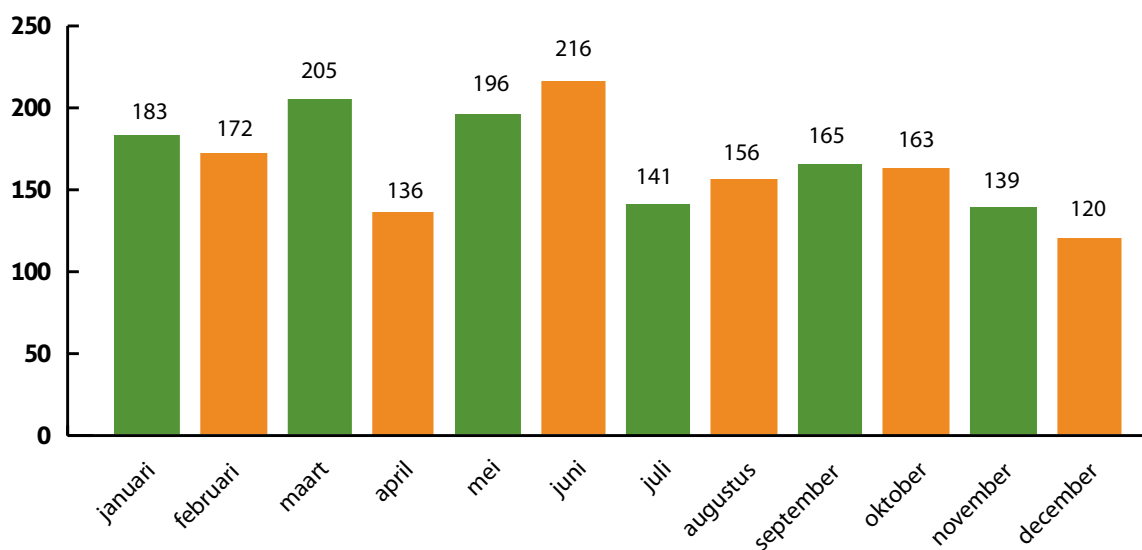
97 dossiers

2,4 dossiers per 1000 inwoners

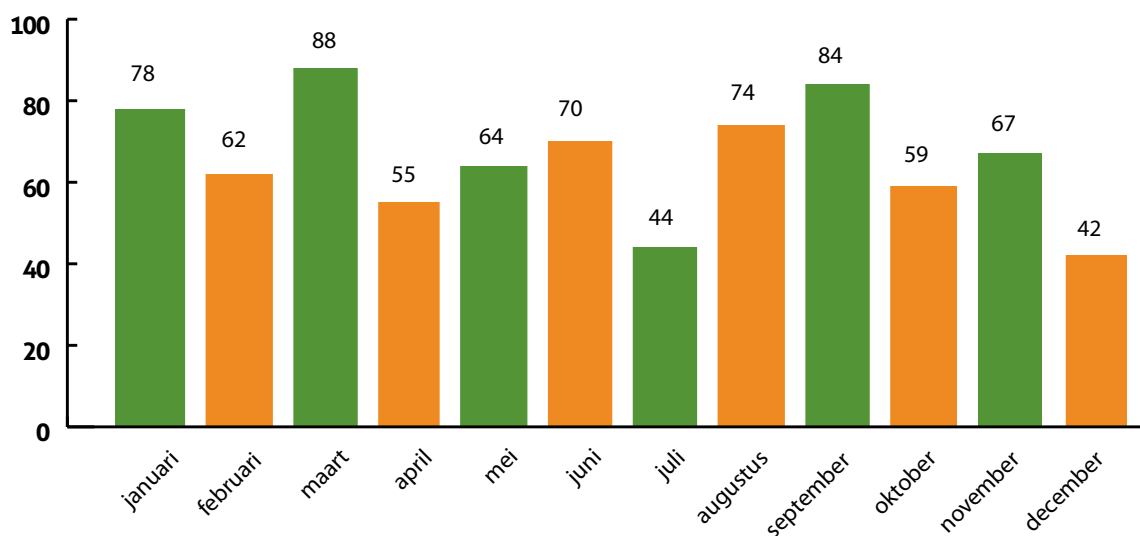


2 Contact opnemen met de ombudsvrouw

Dit is het totaal van alle contacten waarvoor een registratie wordt opgesteld. De rubriek doorverwijzingen bevat vragen waarvoor de ombudsdienst niet rechtstreeks kan helpen. Zoals uit onderstaande tabel blijkt, zijn de vragen divers van aard. Soms bezorgen mensen de ombudsdienst hun verhaal in kopie van een mail. We laten hen dan weten dat er wellicht een antwoord komt van de betrokken dienst. De behandelde onderwerpen bij de informatievragen/doorverwijzingen zijn divers, we sturen de mensen niet wandelen maar registreren en kaarten aan bij de juiste instantie.



Tabel 'dossiers per maand 2017'



Tabel 'doorverwijzingen per maand 2017'

TOP 10 DOORVERWIJZINGEN

aantal

Andere ombudsdiensten	117
Juridische vragen	100
Informatie allerlei	81
Ondernemen en Stadsmarketing (stedelijk contactcenter)	68
Stadsontwikkeling	54
Vlaamse overheid	50
Lokale Politie	44
Parkeren en Mobiliteit	42
Samen Leven	36
Federale overheid	35

Tabel 'Top 10 doorverwijzingen 2017'

Enkele voorbeelden:

Mensen zijn op zoek naar informatie en kennen het telefoonnummer van het stedelijk contactcenter niet. Dit contactcenter is het best geplaatst om snel en accuraat informatie te geven of gericht door te verwijzen in dossier gebonden vragen. De omweg via de ombudsvrouw is niet erg, we stimuleren mensen in de toekomst rechtstreeks contact op te nemen met de stad.

Binnen de Vlaamse overheid hebben we regelmatig contact met het Agentschap Wegen en Verkeer. Vaak gaat het hier over het gebruik van de fietserstunnel en de voetgangerstunnel. Ook met de Vlaamse ombudsdienst wordt nauw samengewerkt. Heel wat bevoegdheden zijn van de federale overheid overgeheveld naar de Vlaamse en veel Vlaamse bevoegdheden hebben een impact op het lokale niveau. Denk daarbij aan De Lijn, Vlaanderen is bevoegd maar de beslissingen op dit niveau hebben impact op het lokale straatbeeld.

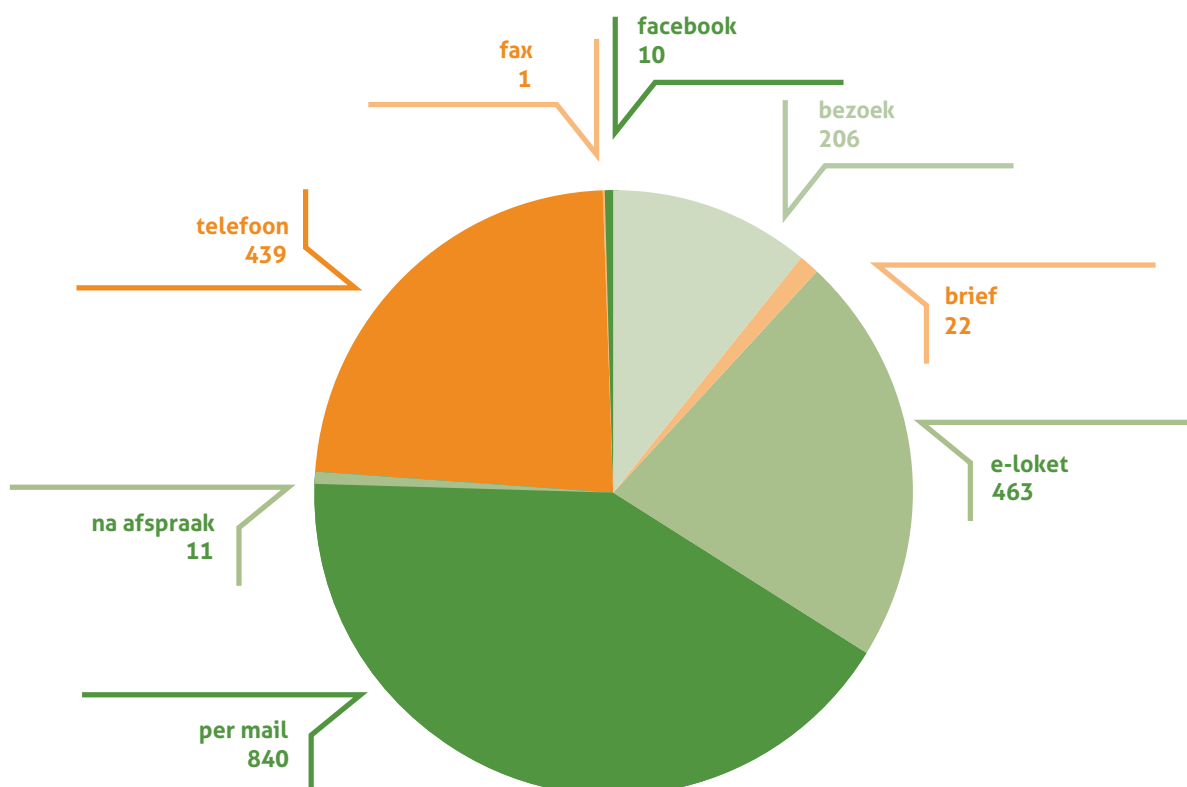
Bij onze doorverwijzingen merken we dat de combinatie van een persoonlijke aanpak en een luisterend oor voor heel wat mensen een aangename manier blijft om een probleem voor te leggen. Ze zijn ons daar ook dankbaar voor.

Hoe nemen mensen contact op met de ombudsvrouw?

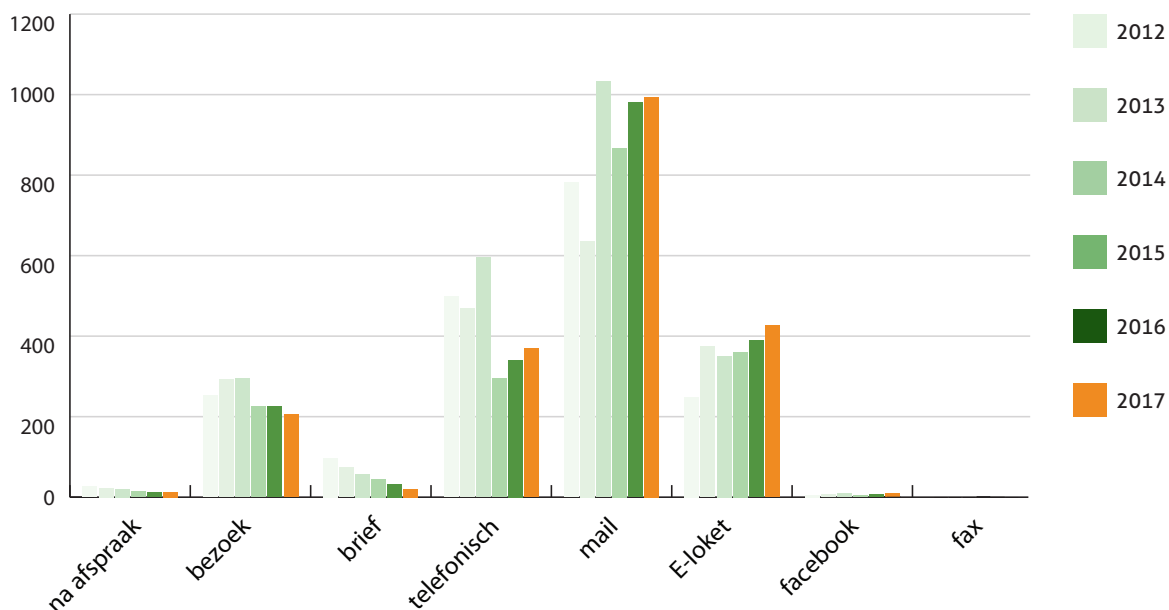
Meer dan twee derde van de vragen komt binnen via mail of het e-loket, waarbij mail nog altijd de voorkeur geniet. De digitale trend zet zich dus ook bij de ombudsdienst verder door. Het aantal dossiers dat we via de telefoon (gratis nummer 0800 94 84 3) registreerden, vertoonde in 2017 een stijging. Het is nog niet duidelijk waaraan dit te wijten valt.

Brieven krijgen we nog sporadisch.

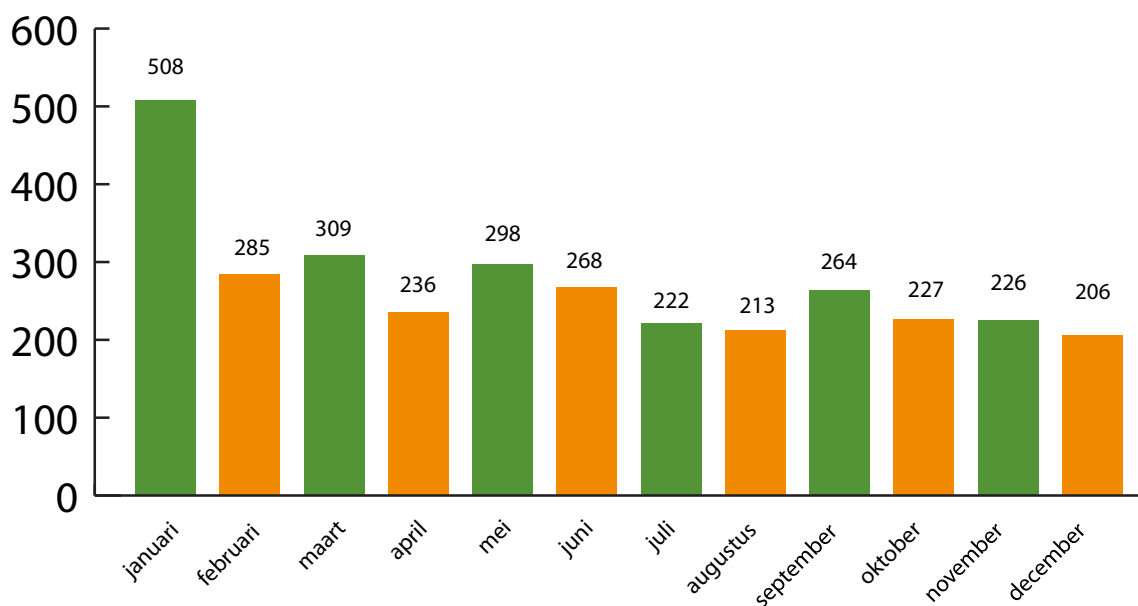
De Facebook pagina wordt sinds de start in 2012 zelden gebruikt om een klacht naar de ombudsvrouw te sturen. Het kanaal heeft als hoofddoel nuttige informatie te publiceren voor in de eerste plaats de Antwerpenaars en andere geïnteresseerden. We proberen dit kanaal regelmatig te gebruiken. In 2017 zijn we daarin maar matig geslaagd. De ombudsvrouw en één van haar medewerkers volgen in 2018 een opleiding sociale media om de inzet van dit kanaal performanter te maken en betere links te leggen met het kanaal op de website.



Grafiek 'Wijze van contactname - overzicht 2017'



Grafiek 'Hoe nemen mensen contact op met de ombudsdienst - overzicht 2012 - 2017'



Tabel 'Aantal telefonische oproepen per maand 2017'

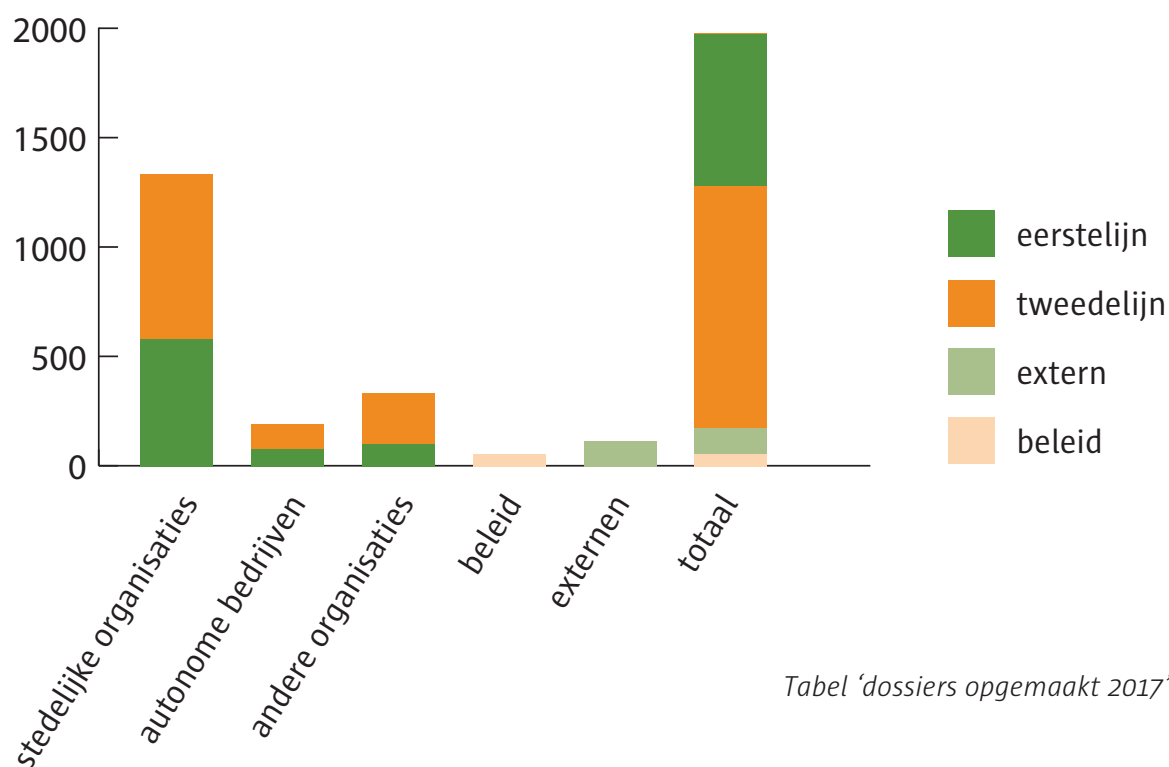
Het aantal telefonische contacten fluctueert tussen de 200 en de 300 per maand. U merkt dat er heel wat meer telefonische contacten zijn dan dossiers. Het gebeurt regelmatig dat we mensen meteen de juiste informatie kunnen geven, dan wordt er geen registratie van opgemaakt. In januari 2017 kregen we veel telefonische oproepen van mensen die vragen hadden bij de invoering van de lage emissiezone in Antwerpen. De projectleider voor de invoering van de lage emissiezone bezorgde de medewerkers van de ombudsvrouw vooraf heel wat informatie, zodat ze aan de vraagstellers correcte verduidelijking konden geven bij de procedure.

3 Hoeveel dossiers zijn er opgemaakt?

We blijven heel wat vragen krijgen van mensen die niet meteen de juiste dienst of organisatie vinden voor hun melding. Toen we midden 2017 startten met ons eigen kanaal op de website van de stad, plaatsten we op de eerste pagina alle kanalen waarlangs mensen hun probleem in eerste instantie kunnen aanklaarten. We hopen hiervan op langere termijn het effect te zien dat mensen meer en meer rechtstreeks de weg weten te vinden.

2017	eerstelij	tweedelij	extern	beleid	aantal
stedelijk bedrijf	554	760			1314
autonome bedrijven	68	138			206
andere organisaties	81	265			346
beleid				37	37
extern			89		89
totaal	703	1163	89	37	1992

Tabel 'dossiers opgemaakt 2017'



Tabel 'dossiers opgemaakt 2017'

TYPE KLACHT	2012	2013	2014	2015	2016	2017
tweedelijnsklachten	1226	1226	1580	1085	1178	1163
eerstelijnsklachten	499	547	671	656	702	703
beleid	51	41	63	31	34	37
extern	48	62	46	33	106	89
totaal	1910	1876	2360	1805	2020	1992

Tabel 'dossiers opgemaakt - overzicht 2012-2017'

MAAND	2012	2013	2014	2015	2016	2017
januari	174	140	357	168	155	183
februari	162	114	182	135	152	172
maart	142	152	188	144	207	205
april	145	133	226	138	164	136
mei	166	173	183	150	186	196
juni	205	152	230	173	215	216
juli	157	145	196	150	148	141
augustus	168	137	143	163	184	156
september	173	150	184	143	186	165
oktober	170	172	169	180	157	163
november	128	160	159	144	129	139
december	120	248	143	117	137	120
totaal	2262	1910	1876	2360	1805	1992

Tabel 'dossiers opgemaakt - overzicht 2012-2017'

Wanneer we naar de evolutie door de jaren heen kijken dan blijft een constante: piekmomenten in de periodes waarin we externe communicatie voeren. De communicatie over ons jaarverslag bijvoorbeeld maakt dat we op dat moment extra onder de aandacht komen van de media en dat weerspiegelt zich in het aantal ombudsdossiers. De afgelopen twee jaar was er geen artikel meer in het huis aan huis blad voor senioren De Antwerpenaar, we publiceren nu wel af en toe een onderwerp op de website van de stad, maar meer aandacht voor externe communicatie staat op onze to do lijst. Meer hierover leest u in het deel 5 'Ombudsvrouw bekend'

4 Welke dossiers voor welke bedrijven?

Bedrijven waaraan we veel eerstelijnsklachten bezorgen zijn ook degene waarvoor we veel tweedelijnsklachten behandelen. We blijven beklemtonen dat de opdeling in eerste- en tweedelijnsklachten niet altijd een schuldvraag naar de betrokken dienst inhoudt, maar wel vaak betekent dat deze dienst voor een oplossing van het probleem kan zorgen. Het aantal persoonlijke klantencontacten is een belangrijke parameter in het risico op klachten: een organisatie met veel persoonlijke klantencontacten loopt meer risico dat er al eens iets misloopt.

2017	eerste lijn	tweede lijn	beleid	extern	subtotaal	doorver- wijzing	aantal
stedelijk organisaties	554	760			1314	252	1566
Bestuurszaken	7	2			9	3	12
Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs	20	35			55	8	63
Districtswerking	149	50			199	28	227
Financiën	3	10			13	5	18
Loketwerking	25	168			193	18	211
Onafhankelijke diensten		1			1	4	5
Ondernemen en Stadsmarketing	22	43			65	68	133
Personeelsmanagement	1	8			9	2	11
Samen Leven	72	73			145	36	181
Stadsbeheer	133	101			234	26	260
Stadsontwikkeling	122	269			391	54	445
autonome bedrijven	68	138			206	44	250
Havenbedrijf	6	1			7		7
Kinderopvang	2	6			8		8
Parkeren en Mobiliteit	57	121			178	42	220
Stedelijk Onderwijs	3	8			11	3	14
Vastgoed en Stadsprojecten		2			2		2
andere organisaties	81	265			346	84	430
Brandweer		1			1		1
Digipolis	1	1			2		2
Lokale Politie	55	76			131	44	175
OCMW	9	47			56	18	74
Sociaal Verhuurkantoor	1	2			3	1	4
Sociale huisvesting	10	90			100	11	111
Zorgbedrijf	5	48			53	9	62
beleid			37		37	24	61
extern				89	89	383	472
totaal	703	1163	37	89	1992	787	2779

Tabel 'Type dossier per bedrijf en organisatie'

Thema's van de dossiers

TOP TIEN THEMA'S DOSSIERS		aantal
Parkeren en Mobiliteit	lage emissiezone	99
Loketwerking	producten	96
Stadsontwikkeling	mobiliteit	92
Stadsontwikkeling	gas boete - parkeren	64
Sociale Huisvesting	woning	54
Stadsontwikkeling	tijdelijke parkeerverbodsborden	53
Stadsbeheer	huisvuilophaling	52
Stadsontwikkeling	vergunningen	52
Loketwerking	loketwerking	51
Districtswerking	interventies	45

Tabel 'Top 10 thema's dossiers 2017'

Het is niet verwonderlijk dat de stedelijke diensten met de meeste klantencontacten telkens opnieuw de meeste klachten te verwerken krijgen. Stadsbeheer met meldingen over alles wat met afvalverwerking te maken heeft, de loketwerking met alle producten waarvoor de klant actie dient te ondernemen, en een piek bij Stadsontwikkeling met klachten over de aanvraag van tijdelijke parkeerverbodsborden. Een uitgebreidere bespreking van de aangekaarte problemen vindt u in deel 3 waar we inzoomen op de tips en tricks van klantvriendelijk, klantgericht en klantgedreven werken.

5 Welke kwalificatie kregen afgesloten dossiers?

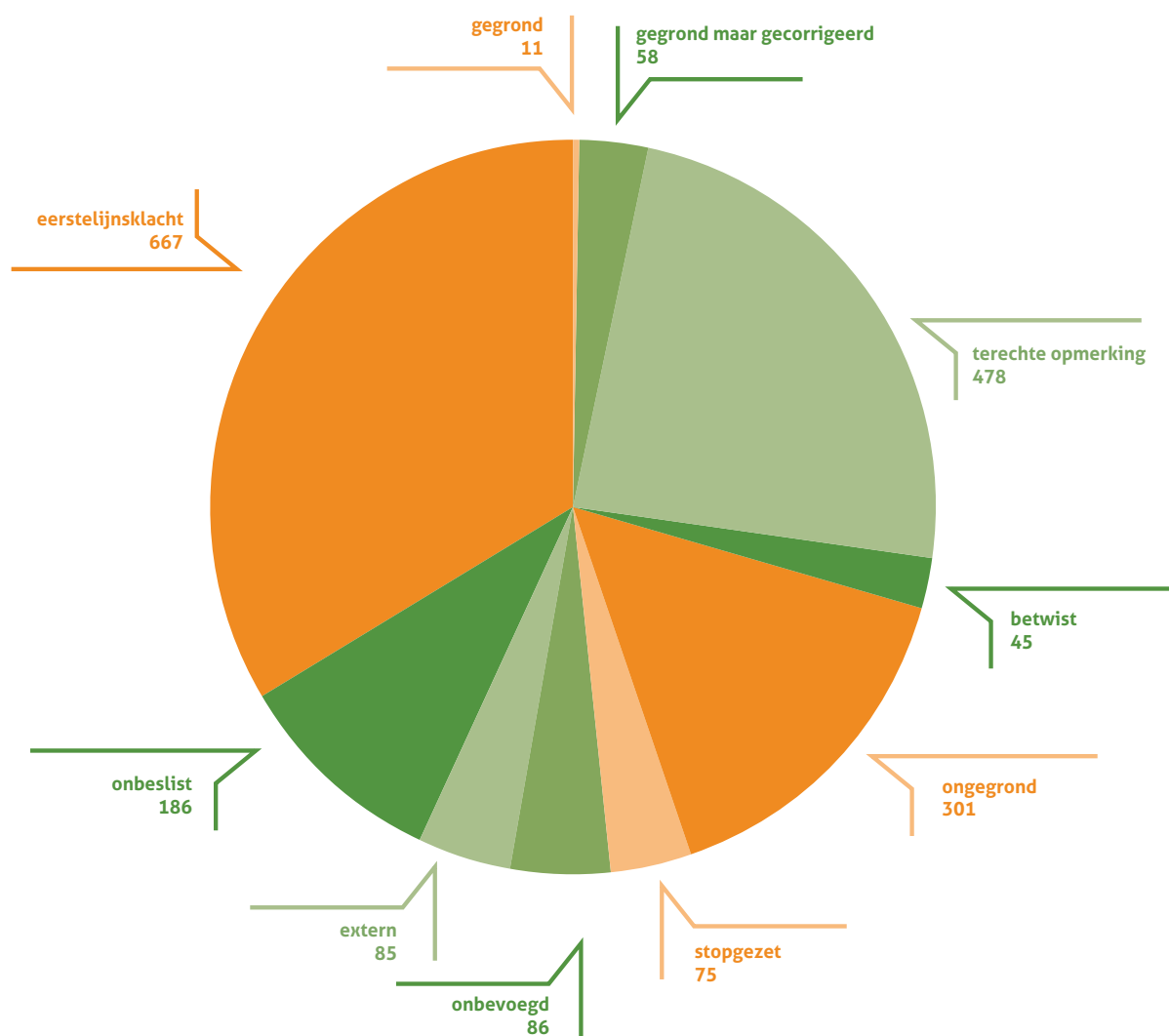
Bijna een derde van de dossiers kan aangepakt worden door de eerste lijn via de klantenteams. Het overgrote deel van deze dossiers valt onder de rubrieken die met straatbeeld te maken hebben.

Ongeveer 1 op de 15 klachten is gegrond, daarbij valt op dat heel wat klachten uiteindelijk nog gecorrigeerd worden. Daar ligt een uitdaging voor de organisaties: klantgedreven werken kan er in deze situaties voor zorgen dat de meldingen nog wel terechte opmerkingen zijn maar proactief worden aangepakt en opgelost. Een aantal voorbeelden vindt u in deel 3 Over klantvriendelijk, klantgericht en klantgedreven, tips en tricks. Kijk ook eens naar deel 4 waar we u een stand van zaken geven over de Opvolging van de aanbevelingen van de voorgaande jaren.

Bij ongeveer 15% van de dossiers komen we uiteindelijk tot de conclusie dat de klacht ongegrond is. De verzoeker voelde zich misschien ongelukkig door een bepaalde beslissing of trachtte nog eens extra verhaal te halen, maar het onderzoek wees uit dat alles correct verliep. Wil dat dan zeggen dat de verzoeker niet naar de ombudsdienst mocht komen? Uiteraard niet. Zelfs al wijst een onderzoek uit dat er niets aan de hand is, de verzoeker voelt zich gehoord en houdt in een aantal gevallen een positief gevoel over.

KWALIFICATIE ALLE DOSSIERS	aantal
gegrond	11
gegrond maar gecorrigeerd	58
terechte opmerking	478
betwist	45
ongegrond	301
stopgezet	75
extern	85
onbevoegd	86
onbeslist	186
eerstelij	667
totaal	1992

Tabel 'Kwalificatie afgesloten dossiers 2017'



Grafiek 'Kwalificatie afgesloten dossiers - 2017'

Een beeld van de kwalificaties per bedrijf vindt u hieronder. Voor meer gedetailleerde informatie verwijzen we u naar bijlage 6 Overzicht cijfers per organisatie en bedrijf en bijlage 7 Overzicht cijfers per district.

2017	gegrond	gegrond maar gecorrigeerd	terechte opmerking	betwist	ongegrond	stopgezet	eerstelij	extern	onbevoegd	onbeslist	aantal
stedelijk organisaties	11	42	334	30	169	49	525	3	24	127	1314
Bestuurszaken			1				7		1		
Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs		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
Onafhankelijke diensten									1		1
Ondernemen en Stadsmarketing		2	20	2	14	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		15		4	44	10	61		14	15	206
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		1		11	88	8	80		13	44	346
Brandweer										1	1
Digipolis					1		1				2
Lokale Politie			26	5	17	4	54		7	18	131
OCMW			9		32	1	9		1	4	56
Sociaal Verhuurkantoor			2				1				3
Sociale huisvesting			36	4	32	2	10		4	12	100
Zorgbedrijf		1	28	2	6	1	5		1	9	53
beleid						1	1		35		37
extern						7		82			89
totaal	11	58	478	45	301	75	667	85	86	186	1992

Tabel 'Kwalificaties per bedrijf'

Deel 3

Over klantvriendelijk, klantgericht, klantgedreven



Over klantvriendelijk, klantgericht, klantgedreven

We kijken in dit stuk naar de dossiers met de bril van de klant/verzoeker in functie van het streven naar een klantgedreven organisatie.

Hebt u het graag uitgebreider?

De cijfers per bedrijf vindt u in de bijlage 6, voor de districten zijn die in bijlage 7 gerangschikt.

De gegronde (gecorrigeerde) klachten voor 2017 vindt u daar ook terug.

Als u van een bepaalde organisatie of een stedelijke bedrijfseenheid graag alle ombudsdossiers met hun inhoud wenst, dan bezorgen wij u die op eenvoudig verzoek.

Alstublieft, sorry, dank u wel!

Klantvriendelijk is goed, maar niet altijd goed genoeg. Het begrip betekent dat je mensen respectvol benadert en je als overheid ook zo opstelt. Daarbij hoort onder meer het erkennen en benoemen van gemaakte fouten, de bereidheid om excuses aan te bieden en waar mogelijk fouten te herstellen. Het blijft soms moeilijk om 'sorry' te zeggen, hoewel je daarmee veel kunt goed maken en opnieuw het vertrouwen in de organisatie kunt herstellen.

Voorbeelden:

Een dame wil een aanvraag lanceren voor een parkeerplaats voor personen met een handicap en belt daarvoor met een medewerker. Mevrouw geeft het nummer van haar rijksregister, de medewerkster reageert dat de verzoekster niet bestaat. De aanvraag kan niet gebeuren. Onderzoek wijst uit dat tijdens het weekend een aanpassing in het bevolkingsregister werd uitgevoerd. Daardoor dienden alle loketmedewerkers het certificaat van hun kaartlezer opnieuw te installeren om opzoeking te kunnen doen. Dit was de medewerkster wellicht ontgaan, waardoor mevrouw niet werd teruggevonden in het register. De directeur Loketwerking verontschuldigt zich en bezorgt mevrouw het aanvraagformulier.

De boetes van Velo. We krijgen regelmatig meldingen van trouwe Velo-gebruikers over de hoogte van de boete. 150 euro is een hoog bedrag voor wat een vergetelheid is. De ombudsvrouw begrijpt dat dit bedrag de mensen dient aan te sporen tot een correct gebruik van het systeem. Het technische systeem van het Velo gebruik zit goed in elkaar, de logs van de gebruikers kunnen van minuut tot minuut worden getraceerd. In deze situaties is het sorry, maar helaas.

Soms is het ook moeilijk om klantvriendelijk te werken: wanneer regelgeving verandert op een ander beleidsniveau en de stad daarvan pas op het laatste moment wordt ingelicht, is het kalf al verdronken. Zo werd de nieuwe regelgeving voor een voorlopig rijbewijs van kracht op 1 oktober 2017 en werden de gemeentebesturen pas op 29 september 2017 ingelicht door de Vlaamse regering. Op 2 oktober 2017 werd de informatie aangepast en zijn alle medewerkers ingelicht, maar intussen kon een verzoeker zijn voorlopig rijbewijs niet meer verlengen en diende hij langer te wachten om uiteindelijk zijn rijexamen af te leggen. Dan blijven alleen excuses over.

We zijn er voor u!

Klantgericht betekent dat je specifieke gemeentelijke producten zo goed mogelijk op de behoeften van de klant wilt afstemmen. De stad tekent processen uit en zoekt waar vereenvoudiging en efficiëntiewinst mogelijk zijn. De organisatie gaat ook actiever werken: wanneer intern een probleem wordt vastgesteld, gaat men trachten om dit te herstellen en niet wachten op een melding of een klacht. Het blijft meestal wel een kijk op de dienstverlening vanuit de organisatie.

De steeds intenser wordende digitalisering is een sprekend voorbeeld van klantgerichtheid. Omdat het allemaal zo snel dient te gaan duiken er al wel eens moeilijkheden op.

Voorbeelden:

Een klacht die telkens weer opnieuw opduikt in de jaarverslagen is die van het parkeren voor verharde voortuinen. Klantgericht is de huidige reglementering niet: je kunt een boete krijgen wanneer je voor een niet vergunde verharde voortuin parkeert, want dat is volledig in overeenstemming met de wegcode. De directeur Stadsontwikkeling werkt nu verschillende voorstellen uit, zodat het college een beslissing kan nemen om de dubbelzinnigheid weg te nemen.

Waar de stad door de digitalisering van het proces aanvraag tijdelijke parkeerverbodsborden een sterke winst maakte in de vereenvoudiging van dit proces, blijken er nog knelpunten te blijven. De resolute keuze voor een digitaal proces maakt dat een aantal mensen het erg moeilijk had om bijvoorbeeld bij een verhuis, waarvoor ook een verkeerssignalisatieplan nodig is, de aanvraag op een correcte manier in te dienen. In het najaar kwam in de stadsloketten de zelfbedieningszone

op gang, waarbij mensen ook voor dit digitaal proces ondersteuning kunnen krijgen. Een klantbegeleider loodst de klant door de website en de verschillende procedures, zodat die op een kwaliteitsvolle manier gebruik kan maken van het digitaal aanbod. Van een leien dakje loopt het nog niet altijd: je hebt een A-profiel nodig en de betaling dient met bankkaart te worden uitgevoerd. Stadsmedewerkers verzamelden intussen kaartlezers van de verschillende bankinstellingen om mensen ook op dat vlak te kunnen bijstaan. Voor de meeste producten kunnen mensen ook nog een beroep doen op het Stedelijk Contactcenter. Voor de aanvraag tijdelijke parkeerverbodsborde is dat helaas niet mogelijk.

In verband met dit onderwerp merken we ook dat toezicht op het foutparkeren niet systematisch gebeurt wanneer een tijdelijk parkeerverbod is ingesteld. De burger betaalt voor parkeerverbod, wanneer dat niet wordt nageleefd kan hij niet rekenen op een controle. De Lokale Politie stuurde vanaf december 2017 haar toezichtstaken bij zodat via de wijkteams sneller gereageerd kan worden in deze situaties.

De procedure voor het aanvragen van een stedenbouwkundige vergunning liep tijdens de eerste helft van 2017 nog niet zoals het hoorde. Intussen gebeurde de omschakeling naar het omgevingsloket. De informatie op de website is intussen meer transparant en duidelijk, zodat aanvragers ze vlotter kunnen vinden. We stellen wel vast dat de drempel om een persoonlijk gesprek te verkrijgen in een dossier soms nog te hoog is.

Het gebrek aan duidelijke regelgeving staat soms haaks op een klantgerichte werking. Zo ontving een verzoeker pas vijf maanden nadat hij parkeerde op de Rijnkaai een betalingsverzoek om de parkeervergoeding te betalen. In de rechtspraak wordt algemeen een redelijke termijn van twee jaar aanvaard om een parkeervergoeding te vorderen. Discussies kunnen voor een groot deel worden vermeden als mensen sneller een bericht krijgen.

We merken dat de stedelijke organisaties in Antwerpen sterk werk maken van klantgerichtheid. De klachten die via de ombudsvrouw binnen komen worden ernstig genomen en dat valt vooral op aan het aantal dossiers dat we als gegrond, gecorrigeerd kunnen afsluiten. Dat zijn er elk jaar meer. Na de melding bij de ombudsvrouw gaat de betrokken dienst ermee aan de slag, wordt de schade hersteld en indien nodig een procedure bijgeschaafd.

Wat een goed voorstel!

Klantgedreven gaat uit van wat de klant nodig heeft in brede zin. Het is lang niet altijd gemakkelijk om de dienstverlening echt klantgedreven te maken. De organisatie van de stad is niet opgebouwd rondom de klant, de samenwerking tussen allerlei afdelingen binnen de stad is nodig en de grootschaligheid van de stedelijke structuur maakt dat niet eenvoudig. Invalshoek bij een klantgedreven organisatie is hoe de klant het zelf ziet en daarbij vertrekken vanuit zijn/haar wensen. Signalen van de klanten worden opgepikt en gebruikt om klanten geen onnodige stappen te laten zetten.

De stad ondersteunt al een hele tijd burgerinitiatieven, groepen geëngageerde inwoners die mee nadenken over wat goed kan zijn voor hun woonomgeving en daar ook voor een stukje mee beleid kunnen uitvoeren. De wijkbudgetten zijn daar een voorbeeld van. En zopas vernam de ombudsvrouw dat aan de site Permeke een collectief, samen met buurtbewoners, een groener De Coninckplein gaat ontwerpen.

Op het individuele vlak pikt de stad signalen op via de meldingen bij de ombudsvrouw. Een aantal mensen dat haar inschakelt levert, op basis van hun eigen ervaringen met de dienstverlening, waardevolle tips over de optimalisatie van de werkprocessen en de omgang met burgers.

Soms gaat het om eenvoudige aanpassingen, soms is het meer ingrijpend, soms wordt een signaal afgewezen.

Een verzuchting van de ombudsvrouw bij het aspect klantgedrevenheid: de piste van bemiddeling mag vaker bewandeld worden. Op Vlaams niveau worden daar mooie resultaten mee geboekt. Mensen bij elkaar brengen en in dialoog laten gaan, leidt vaak sneller tot een verzoeningsresultaat dan wanneer men heuse polemieken begint te voeren via mail.

Voorbeelden:

De 94-jarige moeder van een verzoeker verblijft op de beschermde afdeling van een woonzorgcentrum. De kosten worden gedragen door haar pensioen, onderhoudsgeld van de zoon en een opleg van het OCMW. Het woonzorgcentrum wordt vernieuwd, de oude gebouwen worden gesloopt. De bewoners verhuizen naar de nieuwbouw. De moeder van verzoeker mag niet mee verhuizen: de prijzen voor het nieuwe gebouw liggen hoger dan de limieten die het OCMW hanteert. De resident dient te verhuizen naar een ander woonzorgcentrum dat de oude bestaande prijzen hanteert of de familie dient de extra kosten bij te betalen. De verzoeker zelf is hiertoe financieel niet in staat. Ondanks het feit dat de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van het OCMW een limiet bepaalde voor de tussenkomst in de verblijfskosten, meent de ombudsvrouw dat het billijker zou zijn om een uitdoofscenario te hanteren.

Een dame gaat met haar jaarabonnement enkele keren per week zwemmen in een stedelijk zwembad. Zij wordt binnenkort geopereerd en kan dan drie maanden niet zwemmen. Op haar vraag om het abonnement tijdelijk op te schorten wordt eerst niet ingegaan. Na haar melding

bij de ombudsvrouw herbekijkt de dienst het reglement. Dit wordt aangepast zodat mensen op voorlegging van een doktersbewijs en bij een afwezigheid van minstens één maand, hun abonnement kunnen laten opschorten. Deze werkwijze is bij de privé fitnesszalen al lang in gebruik. Mooi opgelost zo!

Het bedrijf waar een verzoeker werkt ontwikkelt zoveel mogelijk initiatieven om de werknemers te laten sporten. Ze verhuisden onlangs naar een nieuwe locatie vlakbij de atletiekpiste in Wilrijk en zouden graag tijdens de middag de werknemers de kans geven om daar wat te gaan joggen. Helaas is de atletiekpiste in concessie gegeven aan een atletiekvereniging en wordt ze niet langer voor publiek open gesteld. De ombudsvrouw begrijpt dat er gewaakt dient te worden over een zorgvuldig gebruik van de atletiekpiste, maar het is wel een gemiste kans in het aansporingsbeleid van de stad om mensen aan te zetten tot bewegen.

De invoering van de lage emissiezone lokte heel wat vragen uit. De stad zorgde voor uitgebreide communicatie en een korte overgangperiode waarin mensen zich in regel konden stellen. Desondanks was het niet altijd even duidelijk voor mensen op welke documenten ze zich mochten baseren om te bekijken of ze met hun wagen de zone nog binnen mochten. Een aspect dat meer klantgedreven benaderd had kunnen worden is de toelating tot de LEZ-zone voor mensen die houder zijn van een parkeerkaart voor personen met een handicap. De gegevens zijn op een eenvoudige manier op te vragen door onderlinge communicatie tussen de federale en lokale overheid. Nu is het de klant zelf die daarin stappen diende te zetten.

Een waardevolle suggestie kregen we van een klant die een GAS boete kreeg en leeft met een bescheiden inkomen. Zij vroeg of het mogelijk was een alternatieve straf te krijgen, maar dit is niet voorzien. Via de politierechtbank kan dit wel worden opgelegd, maar deze procedure vergt extra inspanning en tijd.

Waar ook ruimte is voor een meer klantgedreven aanpak is bij de afhandeling van administratieve takelingen. De verzoekers zelf moeten twee verschillende acties ondernemen:

1. De takelbelasting betwisten door bezwaar in te dienen bij de administratie financiën binnen een termijn van 3 maanden vanaf de betaling bij het deparnagedbedrijf bij een contant betaling bij afhaling, of vanaf ontvangst van het aanslagbiljet, wanneer men de belasting niet betaalde bij afhaling.
2. Het ontvangen proces-verbaal van een parkeerinbreuk betwisten binnen een termijn van 30 dagen na ontvangst van de kennisgeving van de GAS-parkeerboete.

Als vaststaat dat het wel degelijk om een administratieve takeling gaat, kan wellicht achter de schermen via gegevensuitwisseling de procedure vereenvoudigd worden.

Ophaling van grof vuil of het afleveren in een containerpark, het zorgt al eens voor discussies. Niet elke bewoner in de stad is bij machte om afval naar het containerpark te brengen en als men het thuis wil laten ophalen moet er altijd iemand aanwezig zijn. De bedrijfseenheid Stadsbeheer is zich daarvan bewust. Intussen wordt druppelsgewijs gewerkt aan een klantgedreven aanpak, de pop-up containerparkjes zijn daar een voorbeeld van. De ombudsvrouw is alvast fan.

Deel 4

Opvolging aanbevelingen voorgaande jaren



Opvolging aanbevelingen

We vermelden hier de dossiers waar afspraken zijn gemaakt om een werking te optimaliseren of een probleem definitief op te lossen. De ombudsvrouw volgt deze afspraken op. De stand van zaken toont aan dat rekening gehouden wordt met de aanbevelingen en dat diensten daar op een zorgvuldige manier mee omgaan. De uitvoering van een aantal suggesties verloopt soms traag, maar dat is vaak te wijten aan externe factoren.

Cultuur, sport, jeugd en onderwijs

Parking zwembad Wezenberg

De ombudsvrouw ontving ook in 2017 klachten over het gebruik van de parking aan het zwembad Wezenberg.

De parking staat regelmatig volledig vol met wagens die daar niet horen te staan (werknemers van bedrijven in de buurt, bezoekers van deSingel, ...).

De slagbomen werden hersteld en in werking gezet. Men probeert het aantal misbruiken van de parking te verminderen door een streng parkeerbeleid te voeren en door de slagboom dicht houden. Bezoekers dienen een geldig parkeerticket af te halen aan de balie. Men is zich wel ten volle bewust van het probleem (klanten die de parking oprijden en geen plaats vinden). Het systeem dat geïnstalleerd is, laat het toe om via een telsysteem de slagboom aan de ingang dicht te houden wanneer de parking volstaat.

Helaas werden de slagbomen voor een tweede keer op korte termijn slachtoffer van vandalisme. De slagbomen werden opzettelijk geforceerd, waardoor het systeem stuk is. De stad bekijkt nu of het systeem kan worden hersteld of beter wordt gekozen voor een duurdere meer vandalismebestendige oplossing.



Ondernemen en Stadsmarketing

Realisatie van locatiefiches om overlast bij evenementen te beperken

De bewoners van de torens op Kattendijkdok kaartten een probleem van geluidsoverlast aan. Het probleem is niet nieuw en ontstond in april 2015. De plaats waar deze torens staan, werd de nieuwe place to be als vernieuwing van het Eilandje. De appartementen die verhuurd of verkocht werden, zijn niet goedkoop. De aantrekking door de immobiënkantoren is fenomenaal. Er kwam een wildgroei van allerlei bars, met geluidsoverlast als gevolg. De stad kent volgens de verzoekers te soepel een openingsvergunning toe en is te tolerant ten aanzien van de uitbaters. Er zou ook te weinig toezicht zijn op de naleving van het toegelaten geluid.

Het stedelijke evenementenbeleid is erop gericht om een evenwicht te vinden tussen de organisatie van een evenement en het beperken van de overlast voor de omwonenden. Overlast bij grotere evenementen is niet altijd uit te sluiten. Om die reden probeert de stad (grote) evenementen zoveel mogelijk te spreiden om de impact op de omwonenden te beperken. De algemene regelgeving bepaalt dat evenementen met muziek enkel op vrijdag en zaterdag tot 24.00u duren en dat men ervoor zorgt dat deze evenementen maximaal één keer per maand plaatsvinden. Bovendien wordt er, voordat er een toelating wordt afgeleverd, aan verschillende diensten advies gevraagd. Dit zorgt er voor dat alle aspecten van een evenement mee beoordeeld worden.

Het evenemententeam werkt aan locatiefiches waarin wordt omschreven wat wel en niet kan op locaties waar geregeld evenementen plaatsvinden. De fiches bevatten onder andere informatie over het maximale geluidsniveau, de maximale capaciteit en de duur van een evenement.

De realisatie van de locatiefiches is een continu proces, waarbij stelselmatig een fiche wordt gemaakt voor alle belangrijke pleinen en straten waar evenementen worden georganiseerd.

Voor de omgeving van het Kattendijkdok is er nog geen locatiefiche, maar het Eilandje staat bovenaan de prioriteitenlijst en op korte termijn wordt deze fiche afgewerkt. De reden waarom de fiche nog niet klaar is, is het gevolg van de vele werven en werken in de buurt van het Eilandje. Zo was er de werf aan de Londenbrug, de werken aan de Sloepenweg en omgeving, de heraanleg van de Belvédère aan het droogdokkeneiland. De onduidelijkheid over de impact op het openbaar domein van deze en toekomstige werken was te groot om correcte inschattingen te maken in functie van een locatiefiche. Hoewel Ondernemen en Stadsmarketing nog niet over alle informatie beschikt starten ze toch met de locatiefiche voor het Eilandje omdat dit gebied steeds populairder wordt bij evenementenorganisatoren en de impact op de bewoners in het oog moet worden gehouden.

Ook zonder locatiefiche houden de medewerkers van het evenemententeam rekening met de situatie op het Eilandje bij de opportuniteitsbeoordeling van evenemентаanvragen.

Stadsontwikkeling

Markering parkeerplaats personen met een handicap

Het plaatsen van verkeersborden om een parkeerplaats voor personen met een handicap aan te duiden gebeurt meestal vrij snel nadat er een goedkeuring komt. Het aanbrengen van een markering op de grond is niet verplicht, maar maakt het wel veel duidelijker dat hier een voorbehouden parkeerplaats is. Dat werk laat soms op zich wachten, waardoor de parkeerplaats vaak nog oneigenlijk wordt gebruikt door andere chauffeurs.

Het aanbrengen van markeringen gebeurt door een externe aannemer. Bij regenweer en bij temperatuur onder de 10°C kan men niet markeren, wat een weerslag heeft op de planning. De doorlooptijd van de markeringen wordt regelmatig geëvalueerd. In 2016 bedroeg de gemiddelde doorlooptijd 15,39 weken, wat teveel was.

De bedrijfseenheid Stadsontwikkeling sprak de aannemer hierover aan. Dit resulteerde dat in 2017 de gemiddelde doorlooptijd 6,6 weken bedroeg. De doorlooptijd blijft een aandachtspunt dat door de medewerkers regelmatig wordt geëvalueerd.



Stadsbeheer

Proefproject harde plastic containerpark

Een verzoeker moest in het containerpark van Deurne betalen voor plastic afval dat in Wilrijk of Luchtbal gratis kan worden afgeleverd. Begin 2017 werd beslist om het proefproject met één jaar te verlengen. De resultaten waren immers nog niet doorslaggevend genoeg om een definitieve beslissing te nemen. Er werd ook rekening gehouden met de mogelijkheid dat het VLAREMA (Vlaamse regelgeving omtrent duurzaam beheer van materialenkringlopen en afvalbeheer) zou worden aangepast en dat alle containerparken in Vlaanderen het harde plastic gratis gaan moeten inzamelen. Intussen is het proefproject gunstig geëvalueerd.

Vandaag kan de Antwerpenaar op alle containerparken in de stad Antwerpen gratis met deze fractie terecht. De fracties piepschuim, kaarsvet, kurk, vlak glas en plastic bloempotjes kunnen eveneens gratis aangeboden worden.

Stadsontwikkeling

Kippenbraadspitten op de openbare weg

Op de collegezitting van 24 februari 2017 werden de preciaire vergunningen, om een braadspit te mogen plaatsen op het openbaar domein, voor de uitbatingen op twee adressen ingetrokken. Deze intrekkingen waren het startschot voor een actie om alle gekende uitbaters (acht) van braadspitten op het openbaar domein aan te schrijven en hen ertoe aan te zetten hun braadspitten van de openbare ruimte te verwijderen. Er werd een brief geformuleerd en deze werd door de politie aan alle uitbaters betekend in de week van 13 en 20 maart 2017. Alle uitbaters hebben gevolg gegeven aan dit verzoek, zodat er geen verdere handhavingsacties meer nodig waren. Alle vergunningen zijn ingetrokken, waardoor het gelijkheidsbeginsel gerespecteerd wordt.

Samen Leven – Stadsontwikkeling – Lokale Politie

Parkeren voor verharde voortuin

Ook in 2017 ontving de ombudsvrouw klachten over het parkeren op niet-vergunde verharde voortuinen. 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.

Een nieuwe gegronde klacht daarover werd op het college voorgelegd in december 2017. Daar is beslist dat de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling in het dossier parkeren voor verharde voortuinen verschillende oplossingen dient te onderzoeken en voor te leggen aan het college.

Deel 5

Bekendheid Ombudsvrouw



Ombudsvrouw: bekend

Regelmatig krijgen we de vraag of de ombudsvrouw wel gekend is bij burgers. Ons buikgevoel zegt ja, maar formele cijfers zijn belangrijk om dat te bevestigen. De bedrijfseenheid Ondernemen en Stadsmarketing voert regelmatig enquêtes uit waarin ook twee vragen zijn opgenomen over de Ombudsvrouw. Voor het jaar 2017 trachtten we ook aan de hand van het klantenprofiel bij de ombudsvrouw te achterhalen of we alle inwoners van de stad op een gelijke wijze bereiken.

Langs de andere kant merken we dat ook bij de verschillende organisaties de werking van de ombudsvrouw en haar medewerkers niet altijd gekend is. Daarom startten we in 2017 met bedrijfsbezoeken, ingepland voor medewerkers van de klantenteams en de ombudsvrouw.

We gaan op beide aspecten van de bekendheid in dit deel dieper in.

1 Bekendheid en bedrijfsbezoeken

Op 13 februari 2017 gaven we de aftrap bij Woonhaven Antwerpen op Linkeroever, in het dakappartement Image. We hadden een gastspreker van de Vlaamse ombudsdienst. Deze legde de klantenteams en het team van de ombudsvrouw uit hoe het contact van de Vlaamse administratie met de Vlaamse ombudsdienst verloopt, hoe daar de informatie-uitwisseling tussen de eerste en de tweede lijn gebeurt en die ons vertelde over de samenwerking van de Vlaamse ombudsdienst met steden en gemeenten die wel/niet een ombudsdienst hebben. Nadien lichtten de coördinatoren van de klachtenbehandeling op eerste lijn per organisatie in Antwerpen hun werking toe.

28 maart 2017 verzamelden we in het auditorium van Den Bell, waar we een toelichting kregen over het 'klantenmanagement' door de stadssecretaris. De stadssecretaris stond immers aan de wieg van de uitrol van het klantenmanagement. Nadien volgden geleide bezoeken aan de klantenteams van districts- en loketwerking, het stedelijke contactcenter, de dienst stedenbouwkundige vergunningen en het onthaal van Den Bell.

Op 18 september 2017 bezochten we de Brandweer Post Noord aan de Noorderlaan. De klantverantwoordelijke voor de Brandweer wijdde ons in in de diverse taken van de Brandweer en nadien konden we op pad in de brandweerkazerne.

Als laatste in het werkjaar 2017 volgde op 30 november 2017 een bezoek aan de diensten van het Zorgbedrijf Antwerpen. Op de site van het opleidingscentrum Het Nest in Deurne kregen we eerst een intro van de algemeen directeur gevolgd door een toelichting van de kwaliteitsmanager over de klantfeedback binnen het Zorgbedrijf Antwerpen.

Een rondleiding in een woonzorgcentrum, het dienstencentrum en een serviceflat maakten de middag af.

Staan in 2018 onder meer gepland: bezoek aan een recyclagepark, sorteerstraatje, stadsloket en de dienst vreemdelingenzaken.

De bedrijfsbezoeken kenden telkens een grote opkomst en worden als erg positief ervaren. Er worden bruggen gebouwd in de samenwerking en men weet elkaar vlotter te vinden wanneer men geconfronteerd wordt met vragen waar men zelf geen antwoord op heeft.



2 Bekendheid en enquêtes

De bedrijfseenheid Ondernemen en Stadsmarketing organiseert enkele keren per jaar een omnibusenquête. De gegevens daarvan worden opgeslagen in de Antwerpse monitor 2011-2017. Op de vraag wie de ombudsvrouw kent en/of daarmee al contact opnam keken we naar de bevraging in golf drie die werd uitgevoerd in maart 2017. In deze enquête zijn enkele vragen opgenomen die ook naar de ombudsvrouw verwijzen. De gedetailleerde cijfers van deze bevraging vindt u hier (bijlage 8).

In vergelijking met 2011 zien we dat de kennis van de ombudsvrouw sinds 2014 een beetje toenam en varieert tussen de 62% en de 67%. Echter hadden slechts weinig respondenten uit de enquête ook effectief contact opgenomen met de ombudsvrouw: 5%.

Als we kijken naar de profielen van de verzoekers dan valt het volgende op:

- De kennis stijgt met de leeftijd.
- Meer vrouwen dan mannen kennen de ombudsvrouw.
- Kennis heeft weinig te maken met de woonplaats, enkel in Wilrijk kent men de ombudsvrouw minder.
- Er is een lineair verband met hoe lang men in Antwerpen verblijft en de kennis van de ombudsvrouw. Dat kan gekoppeld zijn aan een leeftijdseffect.



- Wie geen verhuisplannen heeft, kent de ombudsvrouw beter.
- Meer eigenaars dan huurders kennen de ombudsvrouw, maar dat is eerder een effect van scholing. De ombudsvrouw is immers minder gekend bij kortgeschoolden en meer langgeschoolden zijn eigenaar.
- De ombudsvrouw is minder gekend bij mensen die bij iemand inwonen, mensen met kinderen jonger dan 6 jaar en kinderen tussen de 13 en 18 jaar.
- De ombudsvrouw is minder gekend bij mensen van niet-Belgische origine en bij mensen die thuis ook of enkel een andere taal spreken.

We zijn uiteraard ook geïnteresseerd wat het profiel is van de mensen die ons uiteindelijk wel weten te vinden. Is dat een afspiegeling van de Antwerpse bevolking?

Met de hulp van medewerkers van de Antwerpse stadsmonitor kon uit ons registratieprogramma wel wat informatie gehaald worden.

- De leeftijdscategorie van 40 tot 64 jaar en 65+ is oververtegenwoordigd.
- Van de Antwerpse bevolking heeft 79,2% de Belgische nationaliteit. Het is ook deze groep die het vaakst een beroep doet op de ombudsvrouw: meer dan 90%.
- Als we kijken naar de herkomst tot en met de tweede generatie dan valt ook hier op dat mensen met de Belgische nationaliteit oververtegenwoordigd zijn: 77% ten opzichte van 58,8% van de bevolking.
- We krijgen de bevestiging van het algemene profiel qua gezinstype: alleenstaande en gezinnen zonder kinderen behoren tot de grootste groep.
- Geografisch is er weinig verschil: bewoners van het district Antwerpen zijn iets meer vragende partij.

Hier (bijlage 9) vindt u de gedetailleerde cijfers van dit onderzoek.

Conclusie: De bekendheid is ok, maar er kan actiever ingezet worden op het bereiken van een meer divers publiek. Samen met onze klantbegeleider bij Ondernemen en Stadsmarketing zal worden bekeken hoe we dit kunnen aanpakken.