

Uitgepraat met de stad?

De
ombuds
vrouw



luistert ...

Jaarverslag **2024**



**“Tussen regels en mensen ligt
ruimte voor rechtvaardigheid
— dáár werkt de Ombudsvrouw.”**

Karla Blomme

5	VOORWOORD
6	DEEL 1 KLACHTEN BEHANDELEN IN ANTWERPEN – HOE DOEN WE DAT?
10	DEEL 2 DE OMBUDSWERKING IN CIJFERS
11	Behandelde vragen in 2024
12	Dossiertype
14	Van waar komen de klachten?
16	Hoe nemen mensen contact op?
18	Top tien organisaties
18	Top tien thema's
20	Kwalificatie dossiers
21	Top tien geschonden ombudsnormen
24	Top tien doorverwijzingen
25	Bemiddeling
26	DEEL 3 SAMENWERKEN IN EEN NATIONAAL EN INTERNATIONAAL SNEL EVOLUERENDE CONTEXT
27	Het recht op vergissing
28	De onstuitbare digitalisering en de paradox van efficiëntie
29	Scanwagens, het gevaar van contextblinde automatisering
29	De verschuivende balans: informatie-asymmetrie en bewijslast
30	AI als copiloot: visie van de ombudsdienst
30	Lessen uit Tallinn: Internationale perspectieven op AI
31	Naar een mensgerichte AI-implementatie die het recht op vergissing respecteert
32	DEEL 4 DE OMBUDSVROUW EN DE PRINCIPES VAN VENETIË
36	BIJLAGEN
36	Bijlage 1 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man
42	Bijlage 2 Mandaatopdracht ombudsman/-vrouw
47	Bijlage 3 Wanneer is een klacht ontvankelijk?
50	Bijlage 4 Beoordelingscriteria
54	Bijlage 5 Bekendheid Ombudsvrouw
63	Bijlage 6 Cijfers eerste lijn – tweede lijn per organisatie
70	Bijlage 7 Gegronde klachten dossiers 2024
97	Bijlage 8 Resolutie Ombudsman.be Recht op Vergissing
102	Bijlage 9 De Belgische ombudsdiensten en de Principes van Venetië

Voorwoord

Als Ombudsvrouw mocht ik opnieuw talloze verhalen ontvangen — soms boos, soms wanhopig, vaak hoopvol. Elk verhaal is voor ons team een oproep om te luisteren, te bemiddelen en vooral: om rechtvaardigheid dichterbij te brengen.

De samenleving evolueert snel, en daarmee ook de verwachtingen van burgers over transparantie, rechtvaardigheid en inspraak. De rol van de ombudsdienst is in die context belangrijker dan ooit: als luisterend oor, als onafhankelijke bemiddelaar, en als kritische spiegel voor het stadsbestuur.

Een uitdaging die ook in 2024 sterk aanwezig bleef was het werken via de toepassingen in SharePoint. Hoewel dit platform voordelen biedt voor documentenbeheer, is het géén geschikt dossieropvolgings-systeem voor een dienst als de onze. Het bemoeilijkt onze werking aanzienlijk: dossiers worden versnipperd, opvolging is omslachtiger, en het menselijke contact dat zo essentieel is in ons werk staat onder druk.

Zoals steeds vormt dit verslag een neerslag van de signalen, klachten en vragen die inwoners ons toevertrouwen, en van de manier waarop wij daarmee zijn omgegaan. Uit de cijfers en casussen in dit verslag blijkt niet alleen waar het soms misloopt, maar ook hoe krachtig constructieve dialoog kan zijn.

In tal van dossiers stootten we ook dit jaar op een belangrijk maar vaak vergeten principe: het recht op vergissing. Mensen mogen fouten maken. De overheid moet bereid zijn om begrip te tonen, te herstellen en waar nodig te vergeven. Te vaak nog leiden kleine vergissingen tot grote gevolgen. Onze taak blijft om die te benoemen én structureel aan te kaarten.

Daarnaast konden we in 2024 niet om de intrede van artificiële intelligentie heen. AI biedt kansen, maar ook risico's. Wat als een automatisch systeem een fout maakt? Wat als niemand meer weet wie verantwoordelijk is? Als ombudsteam blijven we erop hameren dat menselijke controle, transparantie en herstelmogelijkheden essentieel zijn. Technologie mag nooit een muur worden tussen burger en bestuur.

Een bijzonder reflectiemoment bood de studie van professor Stefaan Voet, die op vraag van Ombudsman.be onderzocht hoe de Venice Principles in de praktijk worden toegepast door Belgische ombudsmannen. Zijn bevindingen bevestigen hoe essentieel onze onafhankelijkheid, toegankelijkheid, structurele verankering en voldoende middelen zijn voor een ombudsman die zijn werk ernstig neemt. De principes uit Venetië zijn voor ons team geen abstracte richtlijnen — ze zijn dagelijkse praktijk, en tegelijk een ambitie om ze uiteindelijk allemaal te kunnen waarmaken.

Bedankt aan de medewerkers van de verschillende organisaties en in het bijzonder de klantenteams, voor hun bereidheid tot dialoog en verbetering. Alleen samen kunnen we bouwen aan een bestuur dat menselijk, transparant en verantwoordelijk blijft.

Bedankt aan mijn team voor hun inzet, hun flexibiliteit en hun luisterbereidheid, zelfs als het systeem tegenwerkt.

En bedankt elke Antwerpenaar die contact met ons opnam: met moed, met frustratie, met vertrouwen. Uw stem doet ertoe. En wij blijven ernaar luisteren.

Karla Blomme
Ombudsvrouw

DEEL 1

Klachten behandelen in Antwerpen – Hoe doen we dat?

“We bestendigen ons systeem van klachtenbehandeling en zorgen voor een correcte opvolging van de aanbevelingen van de ombudsdienst.”

(uit het bestuursakkoord – punt 604)

De Ombudsvrouw behandelt klachten als mensen uitgepraat zijn met de stad. Dat wil zeggen dat de vraag of het probleem eerst aan de dienst zelf voorgelegd dient te worden. In 2000 startte daarvoor het klantenmanagement: stadsbreed, over alle locaties en bij alle partnerorganisaties. Hierdoor kon de toenmalige Ombudsman, in een instituut dat al bestaat sinds 1991, zich meer toespitsen op de rol van beroepsinstantie en gerichte warme doorverwijzer.

Vanaf 2006 wordt, gelijktijdig met het jaarverslag van de Ombudsvrouw, ook een verslag uitgebracht over de organisatie van de klachtenbehandeling in de verschillende organisaties. U vindt dat verslag in het rapport Eerstelijnsklachtenbehandeling. We geven hieronder alvast enkele interessante blikvangers uit deze rapportage.

BRANDWEER ZONE ANTWERPEN (BZA)

Zoals al elk jaar is vastgesteld: de brandweer ontvangt weinig klachten en de meeste daarvan worden rechtstreeks opgevangen via het algemeen mailadres (55%). Burgers kunnen rekenen op een betrouwbare dienstverlening, wat in onderzoeken wordt bevestigd.

KLANTENMANAGEMENT STAD ANTWERPEN

Uit 255 194 digitale klantencontacten werden door de klantenteams 4072 klantencontacten als klacht genoteerd. Het actieplan dat daarvoor in de tweede helft van 2023 werd uitgerold werkt: op drie jaar tijd werden drie keer zoveel digitale contacten als klacht gemarkeerd. Indrukwekkend is ook het aantal telefonische contacten via WEngage, de partner die het stedelijk contactcenter uitbaat: 261 714 oproepen werden beantwoord.

Volgende stap, zo lezen we in de conclusie, is de behandeling van eerstelijnsklachten binnen het denken en handelen van een integrale kwaliteitszorg. Zo evolueert men naar een volwaardig klantenmanagement, met uiteindelijk meer formele beleidsadviezen.

POLITIEZONE ANTWERPEN (PZA)

De dienst klantenmanagement van de politie behandelde in 2024 712 klachten over de politiewerking. Geen of onvoldoende gevolg aan oproepen blijft de voornaamste reden waarom burgers klachten indienen over de werking van de politie. Een positieve vaststelling is wel dat er 145 felicitaties binnenkwamen. Steeds meer mensen vinden de weg naar het burgerportaal, dat in bijna de helft van de vragen als ingangskanaal wordt gebruikt. Klantenmanagement blijft inzetten op een persoonlijk contact met medewerkers en klanten, met aandacht voor warme communicatie zoals de dienst het zelf verwoordt. De dienst merkt wel op dat er bij de klager een toenemende tendens is om vast te houden aan het eigen standpunt.

SIGNAALMANAGEMENT STEDELIJK ONDERWIJS

Het vraag- en meldpunt blijft het meest gebruikte kanaal om suggesties en meldingen in te seinen, wanneer een rechtstreeks contact binnen de scholen geen resultaat oplevert. In 2024 werd daarvan 247 keer gebruik gemaakt. Belangrijke vaststelling: er is een toenemende handelingsverlegenheid waardoor scholen niet altijd daadkrachtig genoeg kunnen optreden bij problemen. Oorzaak is de grootste delijke context, het lerarentekort en de groeiende diversiteit en complexiteit.

WOONHAVEN ANTWERPEN

Na de fusie in 2023 was er een achterstand in de behandeling van klachten die in 2024 grotendeels is weggewerkt. De dienst investeert in de ontwikkeling van een specifieke tool voor klachtenbehandeling die in de loop van 2025 in gebruik wordt genomen. Dat zal leiden tot een efficiëntere werking, een betere rapportage en aanbevelingen. De fusie leidde tot een forse toename in het aantal klachten, in 2024 werden er 1014 behandeld. Opmerkelijk daarbij is het aantal herhaalde klachten, dat zijn klachten die terugkomen met dezelfde argumenten of wanneer een probleem toch niet volledig werd opgelost, dat waren er 127 in 2024. Van de behandelde klachten gaat 70% over technische problemen. Er startte een actieplan voor de optimalisatie van de technische dienstverlening en ook naar communicatie toe zijn een aantal verbeteracties gepland om huurders meer duidelijkheid te geven over de operationele werking.

ZORGBEDRIJF ANTWERPEN

In 2024 daalde het aantal klachten sterk: van 2007 klachten in 2023 naar 1297 in 2024. In 2023 werd het Zorgbedrijf geconfronteerd met heel wat meldingen rond de facturatie en het debiteurenbeheer. Er werd een remediëeringsplan opgesteld om het proces van de berekening en afhandeling van facturen te optimaliseren waardoor er meer duidelijkheid kwam voor de klanten en minder klachten werden veroorzaakt. Ook wordt sterk ingezet op het inkorten van de behandelingstermijn van facturen.

Wanneer burgers uitgepraat zijn met deze organisaties dan kunnen ze terecht bij de Ombudsvrouw en haar team.

Wat kan je verwachten als je bij de Ombudsvrouw een klacht indient:

- De Ombudsvrouw werkt volledig onafhankelijk van het stadsbestuur
- U kan gratis bij de ombudsdienst terecht
- De Ombudsvrouw werkt op basis van de wet en reglementen, maar ze laat zich ook leiden door het principe van rechtvaardigheid.
- De Ombudsvrouw behandelt alle dossiers vertrouwelijk
- De Ombudsvrouw oordeelt objectief over elke klacht
- De Ombudsvrouw luistert naar alle betrokken partijen
- De Ombudsvrouw doet aanbevelingen om te voorkomen dat dezelfde problemen terugkeren.

In sommige gevallen kan de Ombudsvrouw een klacht niet in behandeling nemen:

- De Ombudsvrouw behandelt een klacht als mensen uitgepraat zijn met de stad. Dat wil zeggen dat de vraag of het probleem eerst dient voorgelegd aan de stedelijke dienst zelf.
- De Ombudsvrouw is geen algemene informatiedienst. Voor algemene stadsinformatie kan je terecht bij het stedelijk contactcenter op het nummer 03 22 11 333 of via info@antwerpen.be.
- Tegenover de Ombudsvrouw anoniem blijven kan niet. Klagers kunnen erop vertrouwen dat de Ombudsvrouw hun klacht met de nodige discretie behandelt en de naam niet doorgeeft aan de betrokken dienst indien de klager hierom verzoekt en de aard van de klacht dit toelaat, of de omstandigheden dit niet vereisen.
- Klachten over het algemene beleid van het stadsbestuur kan de Ombudsvrouw niet behandelen.

- Als het probleem zich meer dan een jaar geleden afspeelde is een onderzoek niet meer mogelijk.
- Als er een bezwaarschriftenprocedure of andere beroepsmogelijkheid voor de klacht bestaat dan dien je daar je recht uit te oefenen.
- Als de feiten die men aanklaagt al deel uitmaken van een gerechtelijke procedure dan dien je die weg verder te volgen.
- De Ombudsvrouw is geen juridisch adviseur of rechter.

In de bovenstaande situaties wordt meestal wel getracht om gericht wegwijs te maken in de stappen die je kan zetten.

Bij het onderzoek van de klacht bekijken we waar het misliep: wie werd waarom (on-)terecht behandeld? In het dossier nemen we zowel het verhaal van de verzoeker als de reactie van de betrokken diensten op.

Als we na onderzoek effectief vaststellen dat er onzorgvuldig of onbehoorlijk is gehandeld, dan leggen we het dossier voor aan het college van burgemeester en schepenen. Waar zinvol suggereren we hoe het probleem kan worden aangepakt en hoe de werking kan worden verbeterd. Het stadsbestuur neemt vervolgens het initiatief om dergelijke klachten in de toekomst te vermijden en haar eigen werking te verbeteren. In de bijlage 7 vindt u het overzicht van de dossiers uit 2024 die we op het college brachten.

De verzoeker krijgt in elk geval antwoord. Als het onderzoek uitwijst dat de diensten niets te verwijten valt, dan leggen we ook uit waarom.

In bijlage 3 vindt u de schematische voorstelling van de gehanteerde werkwijze in klachtenbehandeling.

DEEL 2

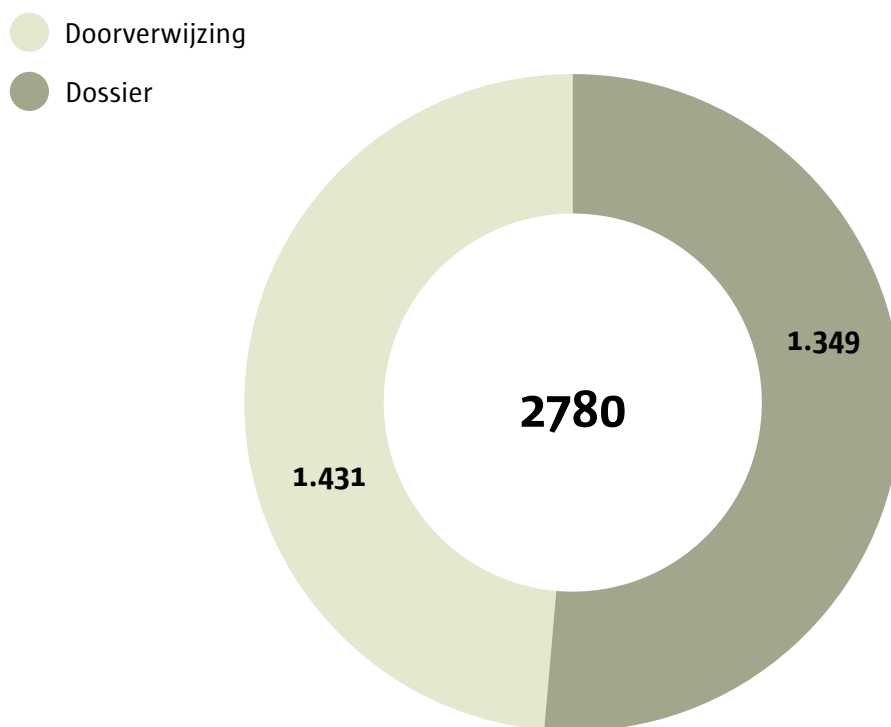
De ombudswerking in cijfers

We schreven al in het jaarverslag 2023: de cyberaanval eind 2022 had ook op de werking van de ombudsdienst een grote impact. Sindsdien werken we in SharePoint, een systeem dat niet geschikt is als CRM-systeem. Het noopt de dienst ook tot veel meer manueel werk met een groter risico op fouten en bijgevolg veel meer controletaken. Aangezien de middelen van ICT door de stad worden ingezet om het NIS 2 Compliance certificaat te behalen, een verzekering die de cyberveiligheid waarborgt, wordt het nog tot 2027 wachten op een herstart van het project voor een nieuw registratie- en dossier-opvolgingssysteem.

We blijven rekenen op de ondersteuning van het Stadsarchief en een medewerker van het team data en projecten om analyses uit te voeren en extra tools in SharePoint te ontwikkelen. Deze medewerkers boden ook hulp bij het verzamelen van de data, waardoor we ons jaarverslag konden afwerken en voor elke organisatie een managementsamenvatting maken. In de managementsamenvattingen vindt u per organisatie de gedetailleerde cijfers met een toelichting en een synthese van de gegronde klachten en terechte opmerkingen.

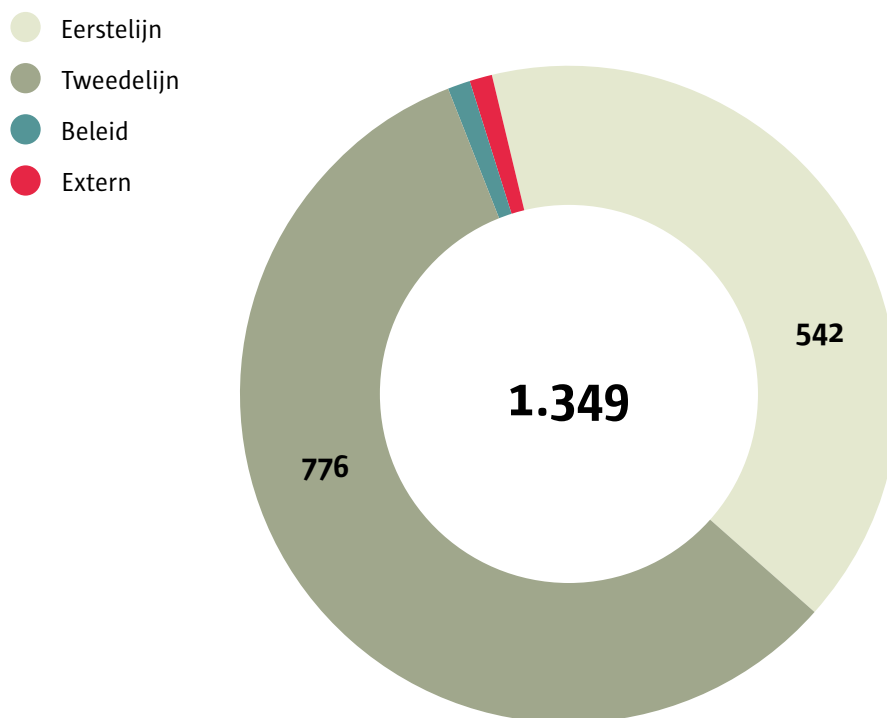
In dit hoofdstuk vindt u de algemene cijfers over de werking van de ombudsdienst.

1. BEHANDELDE VRAGEN IN 2024



In onze kwalificatie stellen we vast dat we in 2024 een aantal vragen als doorverwijzingen behandelden en overmaakten aan de bevoegde organisatie, terwijl het eigenlijk wel om klachten ging. Vanaf 2025 kijken we hierop strikter toe: een klacht is een klacht en wordt ook als zodanig geregistreerd.

2. DOSSIERTYPE

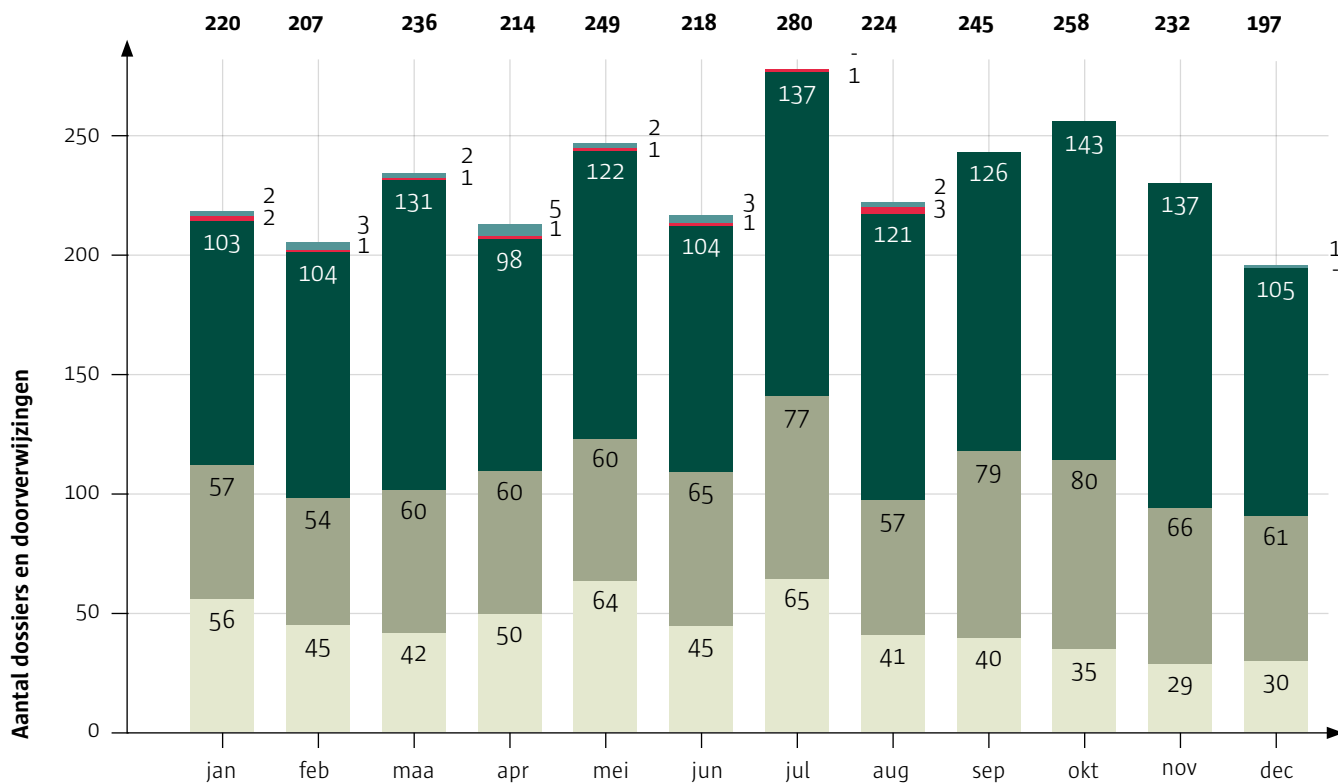


Het vooronderzoek maakt meestal meteen duidelijk of het een dossier is waarvoor de Ombudsvrouw bevoegd is, of dat we het dienen over te maken aan de klachtenbehandelaars, beleid of andere organisaties.

In sommige dossiers blijkt pas wanneer we de dienst aanschrijven dat daar al actie is ondernomen of een onderzoek loopt, dan zetten wij ons onderzoek stop. De ombudsdienst heeft toegang tot het registratiesysteem KLM2 waar de stad en de districten eerstelijnsmeldingen in registreren. Er wordt telkens gecontroleerd of een bepaalde vraag daar al aan bod kwam.

- Eerstelijns
- Doorverwijzing
- Beleid
- Tweedelijns
- Extern

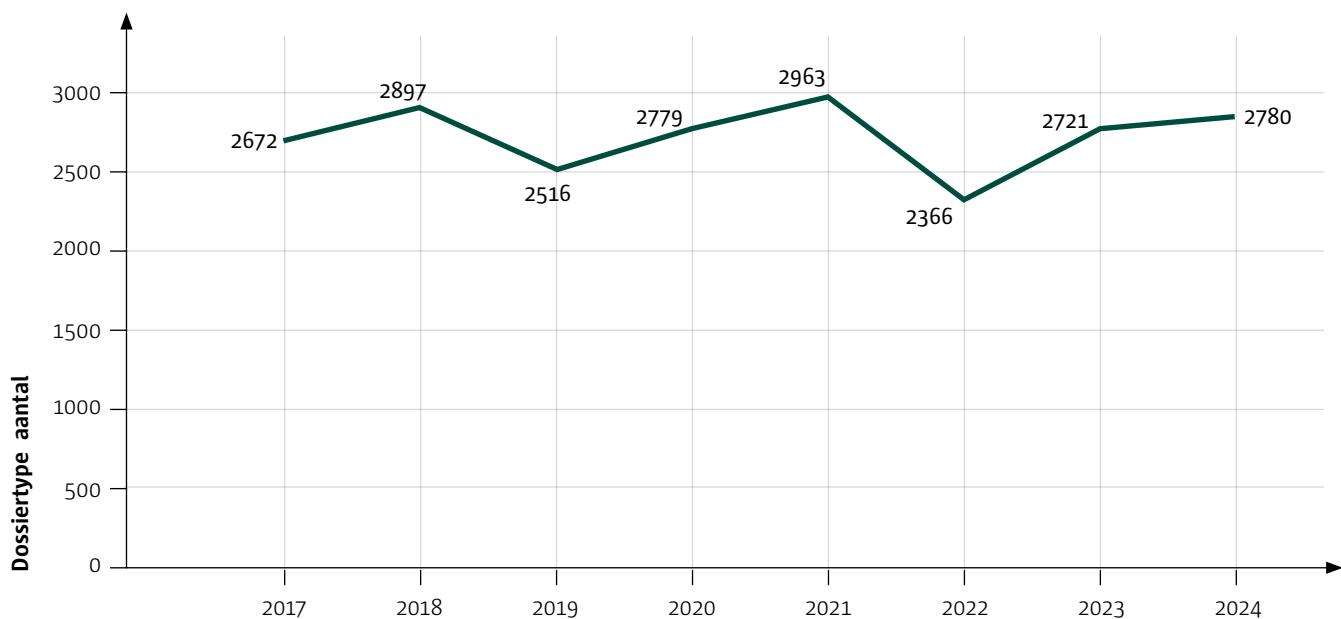
Dossiers en doorverwijzingen per maand



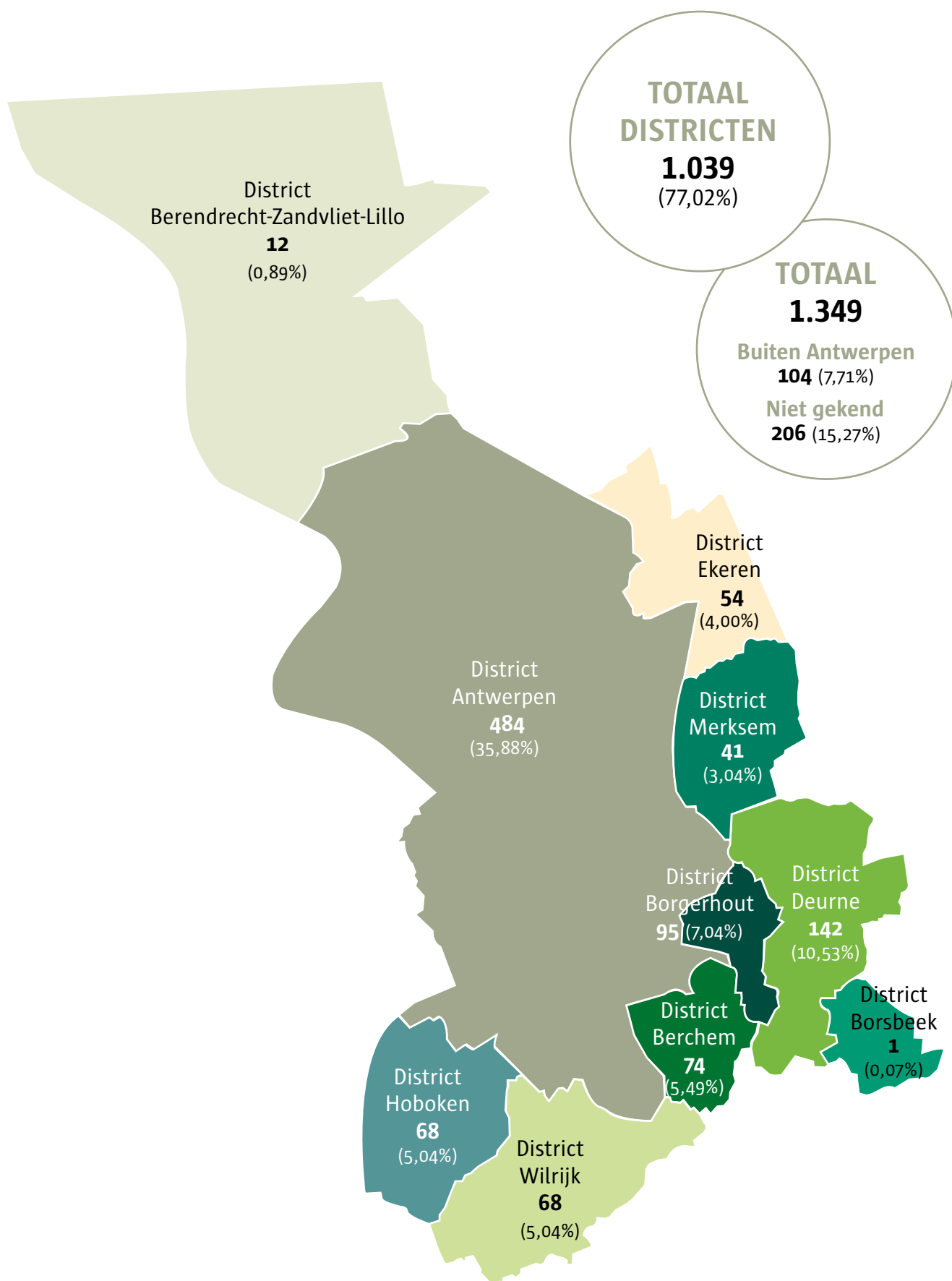
Waar we vroeger vaak vaststelden dat in vakantieperiodes het aantal klachten verminderde, blijkt dat niet meer zo te zijn. Enkel tijdens de maand december zijn er merkelijk minder vragen.

- Totaal

Evolutie dossiers doorverwijzingen



3. VAN WAAR KOMEN DE KLACHTEN?



De meeste vragen worden gesteld door inwoners van het district Antwerpen en de districten die daar het dichtst bij liggen, Deurne en Borgerhout. Dat levert wel de vraag op hoe het zit met de bekendheid van de Ombudsvrouw.

Jaarlijks voert de stad meerdere enquêtes uit via de Antwerpse monitor. In één van de enquêtes zitten vragen die peilen naar de bekendheid en het gebruik van meerdere stedelijke organisaties, waaronder de ombudsdienst. Mensen vullen in of ze de dienst kennen en of ze die ooit gebruikt hebben.

Voor de ombudsdienst schommelt het gekend zijn over de jaren heen tussen de 60 en de 65%. Er zijn geen significante verschuivingen doorheen de jaren, niet in kennis en niet in gebruik. Als we kijken naar de socio-demografische kenmerken dan vergroot de bekendheid met de leeftijd. Toch kent 32% van de 16 tot 24-jarigen de Ombudsvrouw. Het verschil tussen kort en langgeschoold is niet zo groot: 56% kortgeschoolden ten opzichte van 64% langgeschoolden. Minst gekend is de Ombudsvrouw bij mensen die thuis geen Nederlands spreken. Er is wel één belangrijke nuance: over het algemeen zijn kwetsbare profielen in de bevraging ondervertegenwoordigd.

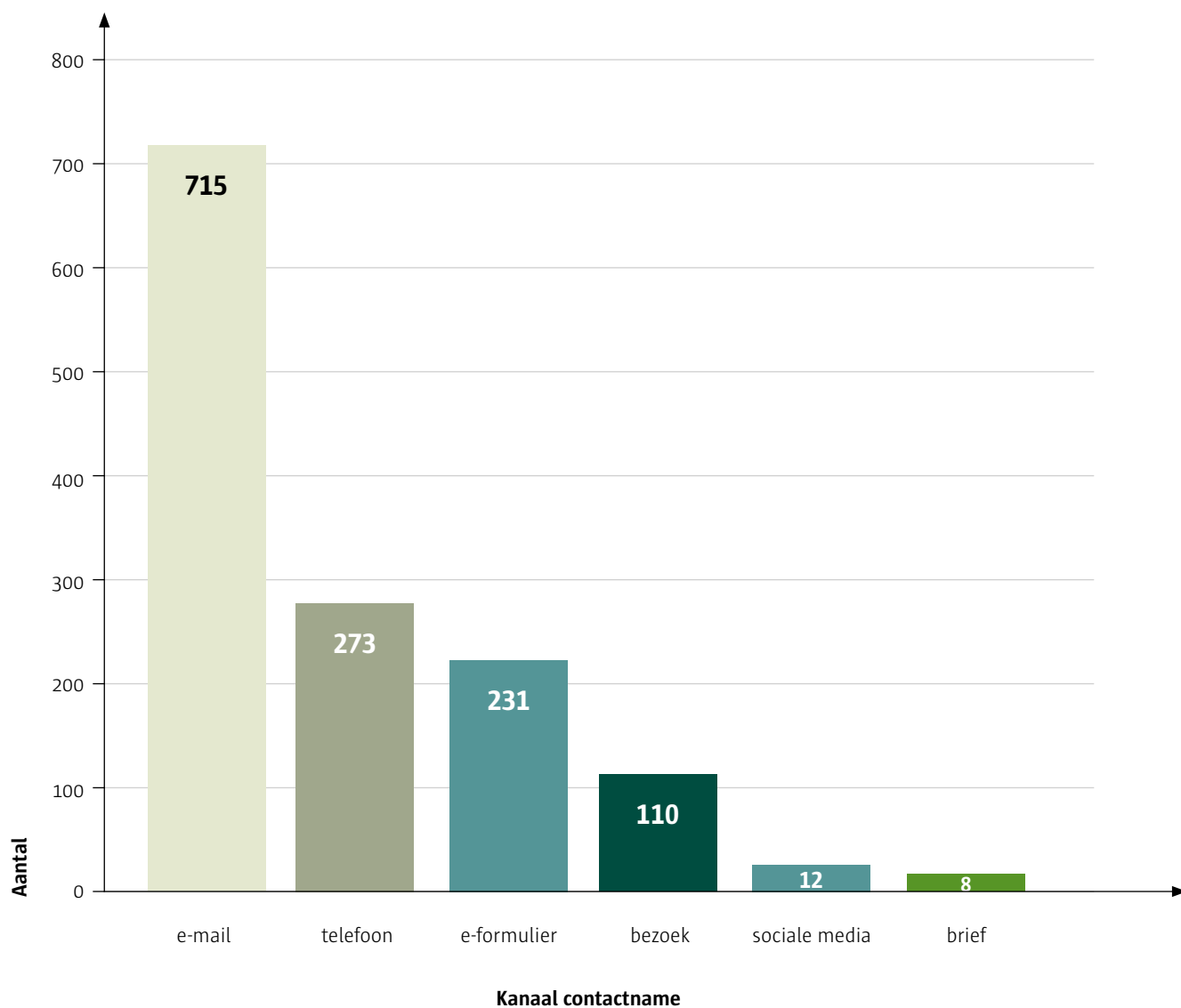
Het overzicht van het onderzoek vindt u in bijlage 5.

We merken dat veel mensen ons vinden via de zoekmachine Google. Dat leverde in de periode juli 2024-december 2024 volgende resultaten op:

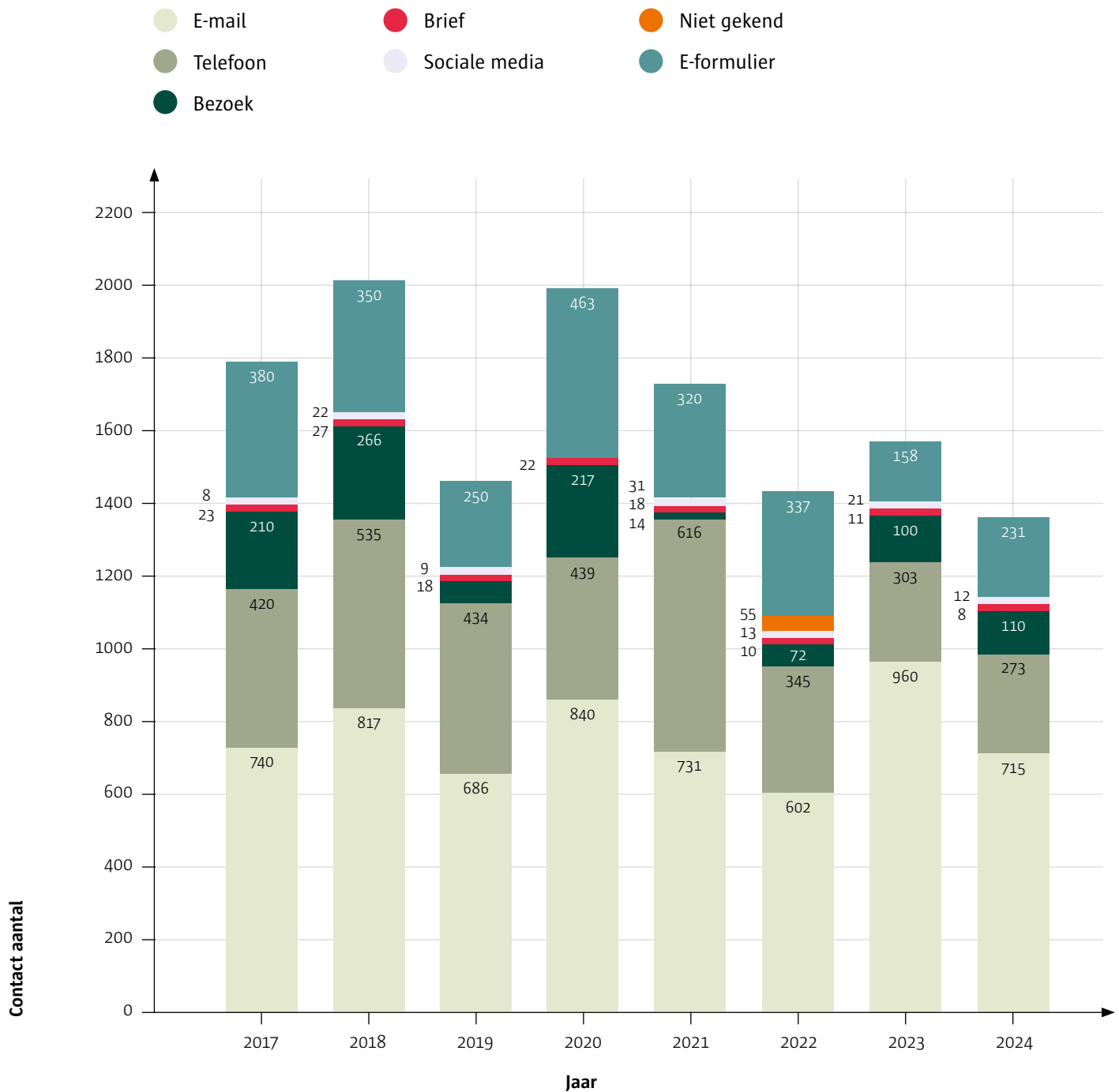
- 8612 mensen zochten het bedrijfsprofiel van de Ombudsvrouw.
- 4789 (56%) via smartphone
- 3107 (36%) via desktop
- 612 (7%) via Google maps met smartphone
- 104 (1%) via Google maps met desktop

De meest gebruikte zoektermen zijn ombudsdienst en ombudsman.

4. HOE NEMEN MENSEN CONTACT OP?



Evolutie kanaal contactname dossiers



E-mail blijft het voorkeurskanaal om klachten in te dienen, het E-formulier wint een klein beetje aan populariteit. Telefoon blijft een belangrijk ingangskanaal, de klachten langs die weg leiden soms wel tot een afspraak op kantoor.

5. TOP TIEN ORGANISATIES

	Organisatie	Aantal
1	Stadsontwikkeling	184
2	Loketwerking	182
3	Stadsbeheer	157
4	Mobiliteit en Parkeren Antwerpen	109
5	Woonhaven	102
6	Maatschappelijke Veiligheid	80
7	Sociale Dienstverlening	76
8	Zorgbedrijf	74
9	Politiezone Antwerpen	66
10	District Antwerpen	65

Het blijft een klassieker: de organisaties waarmee de burger de meeste contacten heeft, zijn ook de organisaties waar veel vragen voor binnenkomen. De managementsamenvatting per organisatie biedt hier een meer gedetailleerd overzicht.

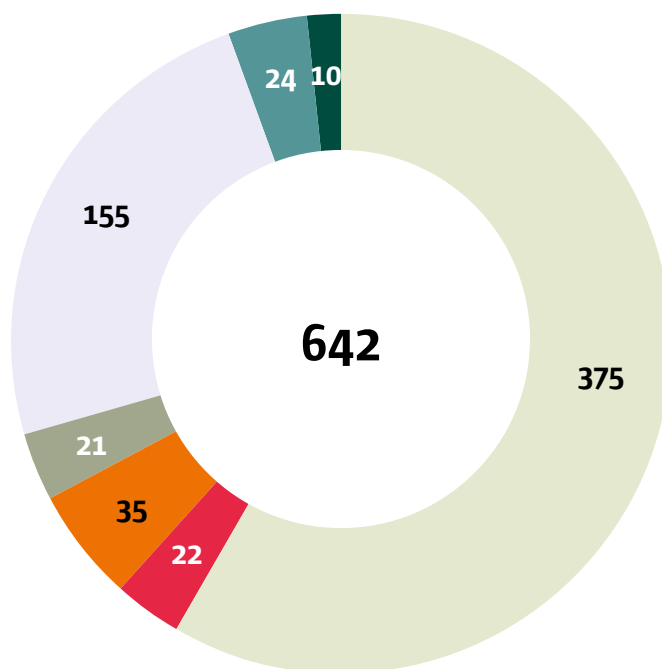
6. TOP TIEN THEMA'S

	Organisatie	Hoofdthema	Aantal
1	Loketwerking	Producten	106
2	Mobiliteit en Parkeren Antwerpen	Parkeerretributie	58
3	Loketwerking	Vreemdelingenzaken	57
4	Stadsbeheer	Afvalophaling	54
5	Stadsbeheer	Onderhoud	46
6	Stadsontwikkeling	Mobiliteit	43
7	Maatschappelijke Veiligheid	Overlast	38
8	Mobiliteit en Parkeren Antwerpen	Bewoners	35
9	Politiezone Antwerpen	Politiewerking	34
10	Woonhaven	Woning	34

De thema's die worden aangehaald houden niet altijd in dat een klacht hierover terecht is. Zo wordt een aantal klachten rond parkeerretributies na onderzoek als ongegrond afgesloten. De details daarover kunt u vinden in de managementsamenvatting voor Mobiliteit en Parkeren. In dienstverlening aan de loketten en bij het loket migratie schort het soms aan duidelijke communicatie zoals bijvoorbeeld rond de gewenste documenten en het verloop van een procedure. De telefonische bereikbaarheid van het loket migratie was vaak een knelpunt. In 2025 wordt hieraan wel geremedieerd: de telefoonlijn wordt sinds mei 2025 overgenomen door WEngage. De calltakers kunnen de meeste vragen opvangen waardoor binnen het loket migratie ruimte vrijkomt voor de behandeling van de verblijfsaanvragen.

7. KWALIFICATIE DOSSIERS

- Terechte opmerking
- Onbevoegd
- Gegronde gecorrigeerd
- Stopgezet
- Ongegrond
- Betwist
- Gegronde



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

Terechte opmerking

Er is geen ernstige schending van de ombudsnormen. Zowel de verzoeker als de betrokken dienst heeft een punt, maar de klacht levert 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 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 opgelost voor het onderzoek start.

Extern

De klacht heeft betrekking op een niet-stedelijke organisatie, bijvoorbeeld Water-link of het Agentschap Wegen en Verkeer Vlaanderen. We sturen de verzoeker dan niet wandelen, maar maken de klacht meteen over aan de betrokken instantie.

Onbevoegd

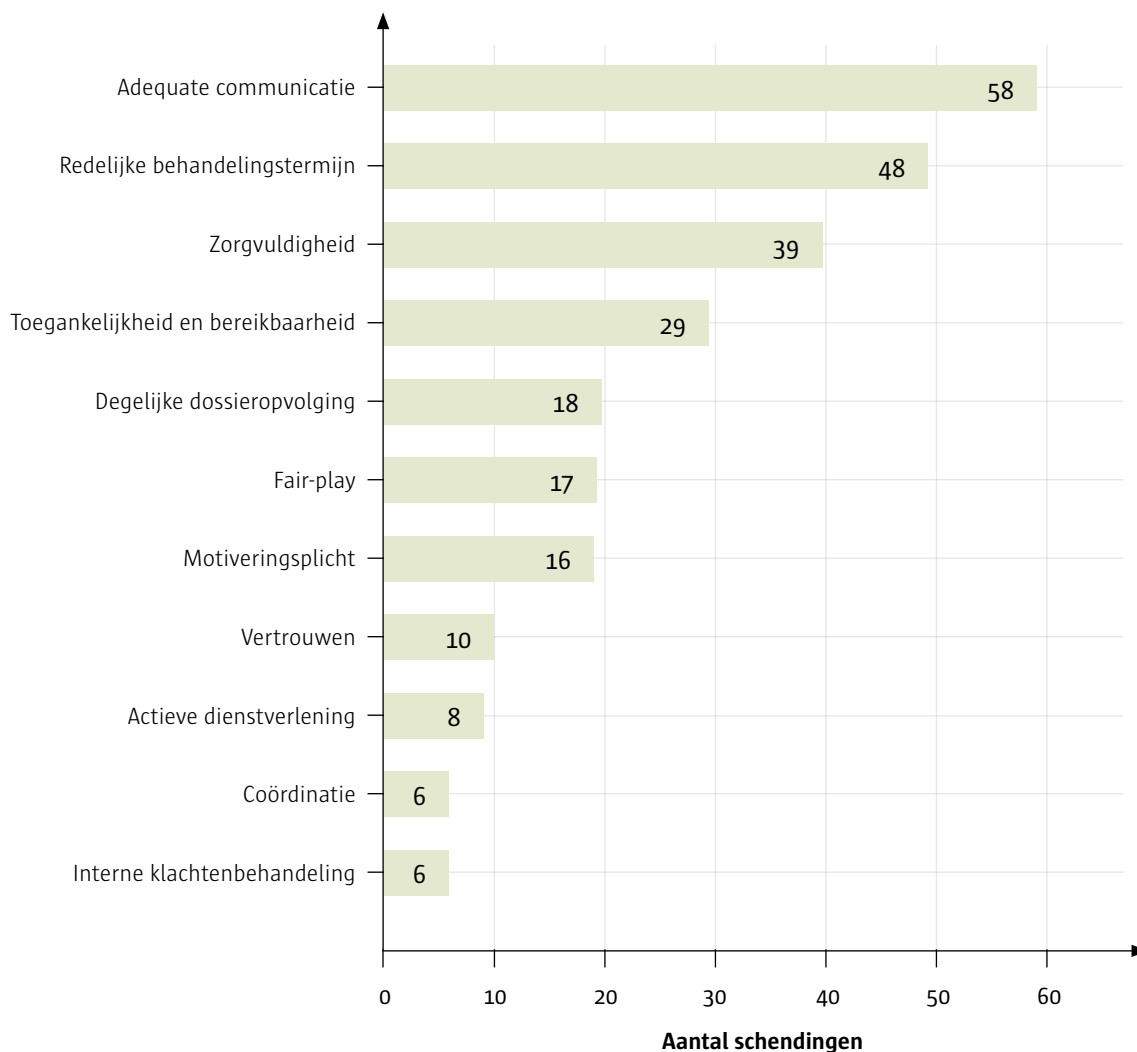
Uit onderzoek blijkt dat, om een klacht op te lossen, beroep moet worden gedaan op een andere ombudsdienst, juridische stappen nodig zijn of beleidsinstanties moeten worden aangesproken. Ook hier zorgen we ervoor dat de klacht overgemaakt wordt aan de juiste organisatie.

In 2023 registreerden we 167 gegronde klachten, vooral over de loketwerking en het loket migratie, omwille van de erg grote achterstanden waar deze diensten mee kampten. In 2024 brachten we 34 dossiers als gegronde klacht op het college. Het overzicht daarvan vindt u in bijlage 7.

Veel dossiers kwalificeren we als terechte opmerking.

Een categorie die elk jaar minder wordt, is de categorie betwist/geen oordeel. Dit heeft voor een groot deel te maken met de volledigheid van de informatie die in het onderzoek verzameld kan worden. Soms zijn extra vragen aan de diensten nodig om duidelijkheid te krijgen in een situatie, uiteindelijk geven de antwoorden wel een klare kijk op een dossier.

8. TOP 10 GESCHONDEN OMBUDSNORMEN



De Ombudsvrouw hanteert een set van beoordelingsnormen, waar ze de klachten aan toetst. Het volledige overzicht van de ombudsnormen en hun definitie staat in bijlage 4.

We geven hieronder duiding bij de vier ombudsnormen die het meest geschonden werden.

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.

Voorbeeld

Verzoekster neemt op 3 juli 2023 contact op met een medewerker van het district met enkele vragen over een geplande fietsenstalling. Na verschillende mails en enkele doorverwijzingen naar andere medewerkers, heeft zij nog steeds geen reactie. Op 1 maart 2024 contacteert ze de Ombudsvrouw. Op 9 april 2024 krijgt mevrouw uiteindelijk een inhoudelijk antwoord van de deskundige Publiek Domein waarin wordt gemotiveerd dat er geen fietsenstalling komt op die locatie.

Redelijke behandelingstermijn

Elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijk voorziene termijnen behandeld of anders binnen een redelijke termijn. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisend 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 aan de Ombudsvrouw 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.

Voorbeeld

Op 3 mei 2023 vraagt verzoekster de registratie van haar huwelijk. In november 2023 verneemt ze telefonisch dat het dossier nog in behandeling is. Op 12 januari 2024 krijgt ze een mail dat er documenten ontbreken. Die bezorgt ze de dag nadien. Op 7 februari contacteert de verzoekster de Ombudsvrouw. De wachttijd tussen de aanvraag door de verzoekster en het in behandeling nemen van de vraag bedroeg meer dan zeven maanden.

(gegronde klacht college 2024_CBS_08307)

Zorgvuldigheid

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.

Voorbeeld

De verzoeker contacteert de ombudsdienst over een zeer emotionele situatie. De grootvader van de verzoeker had een urne in een nis op de begraafplaats Silsburg. De concessie liep af in februari 2024. De familie had lange tijd voordien aangegeven dat ze de urne graag thuis zouden bewaren na afloop van de concessie.

In februari 2024 zou de urne zijn ontgraven en overgebracht naar het magazijn op de begraafplaats Schoonselhof. Op 15 mei 2024 had de verzoeker daar een afspraak om de urne op te halen. Deze bleek onvindbaar. Op 16 mei 2024 mocht de familie in het magazijn van Schoonselhof kijken of ze de urne kon terugvinden, zonder resultaat.

Niemand weet waar de urne naartoe is en zelfs niet of deze zich bevond in de nis bij de ontgraving in februari 2024. In het geval dat de urne toen niet in de nis stond, zou er een proces-verbaal moeten worden opgesteld maar dit is ook niet gebeurd. (Gegronde klacht college 2025_CBS_01726)

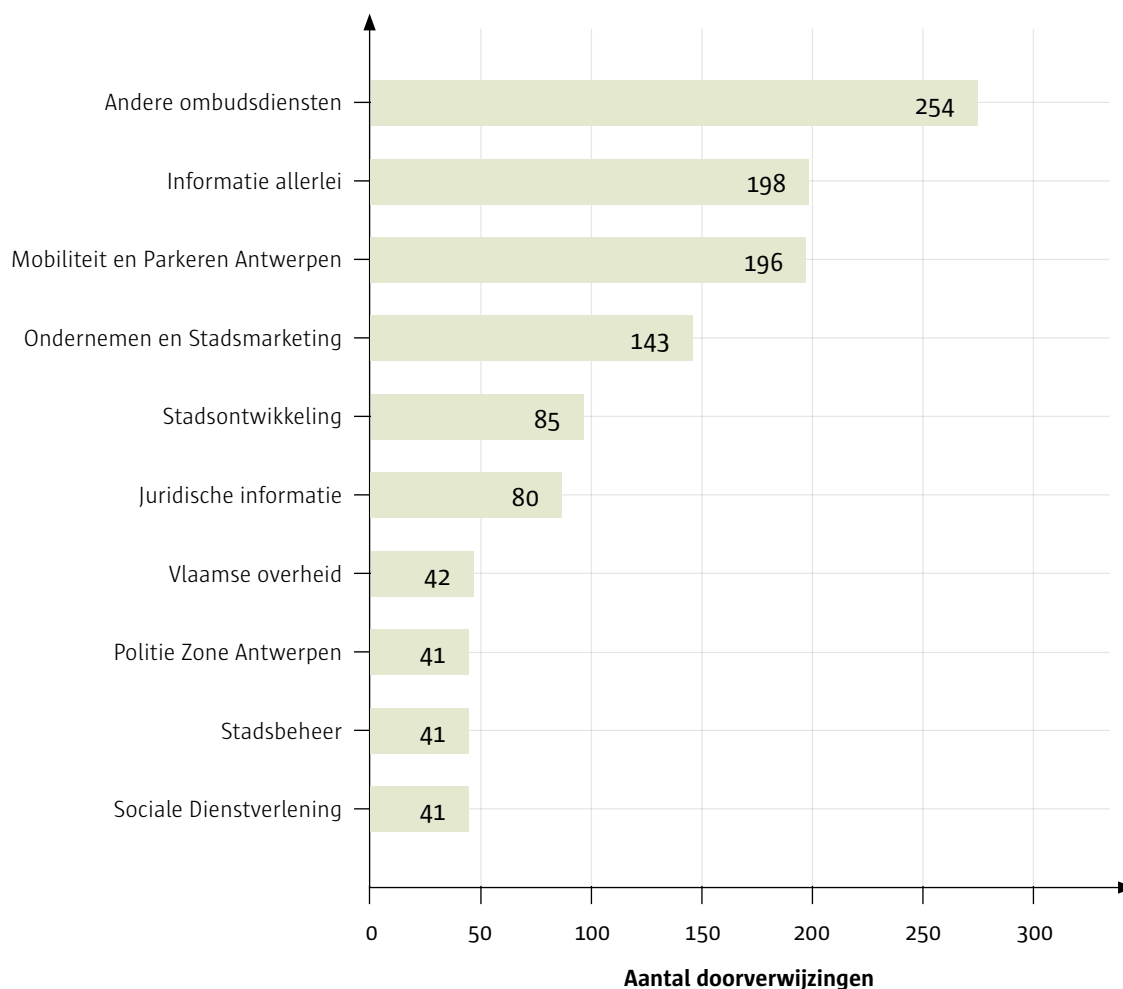
Toegankelijkheid en bereikbaarheid

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

Voorbeeld

De heer C. meldt dat zijn moeder, na verschillende fietsdiefstallen, een plaats wil reserveren in een buurtfietsenstalling. Omdat zij geen internetverbinding of smartphone heeft, is zij niet in staat om de aanvraag digitaal te doen. De verzoeker benadrukt dat hij bereid is om als tussenpersoon op te treden, maar dat dit altijd praktische problemen oplevert. Onderzoek door de Ombudsvrouw wijst uit dat burgers zonder internettoegang telefonisch geholpen kunnen worden en er zijn fysieke contactmomenten op dinsdag en donderdag. De communicatie naar de klant had uitgebreider en beter toegelicht kunnen worden.

9. TOP TIEN DOORVERWIJZINGEN



Mensen contacteren de Ombudsvrouw met zeer diverse vragen. Vaak gaat het dan over concrete informatie: waar kunnen ze terecht met hun verzoek. Het geven van een telefoonnummer of link naar een website helpt hen dan meestal verder.

Wat lastig blijft zijn de informatievragen rond de LEZ-zone in Antwerpen. Via de zoekfunctie in Google kwam de Ombudsvrouw vaak als eerste uit de resultaten, waardoor mensen ook voor een aanvraag tot registratie bij de ombudsdienst terecht komen. Onze communicatie op het kanaal van de Ombudsvrouw is intussen aangepast en we seinden dit herhaaldelijk in bij Google. Het probleem kwam een tijdje minder voor maar steekt bij het schrijven van het jaarverslag opnieuw de kop op.

10. BEMIDDELING

In 2024 organiseerden we 30 bemiddelingsgesprekken.

Er wordt steeds vaker een beroep 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.

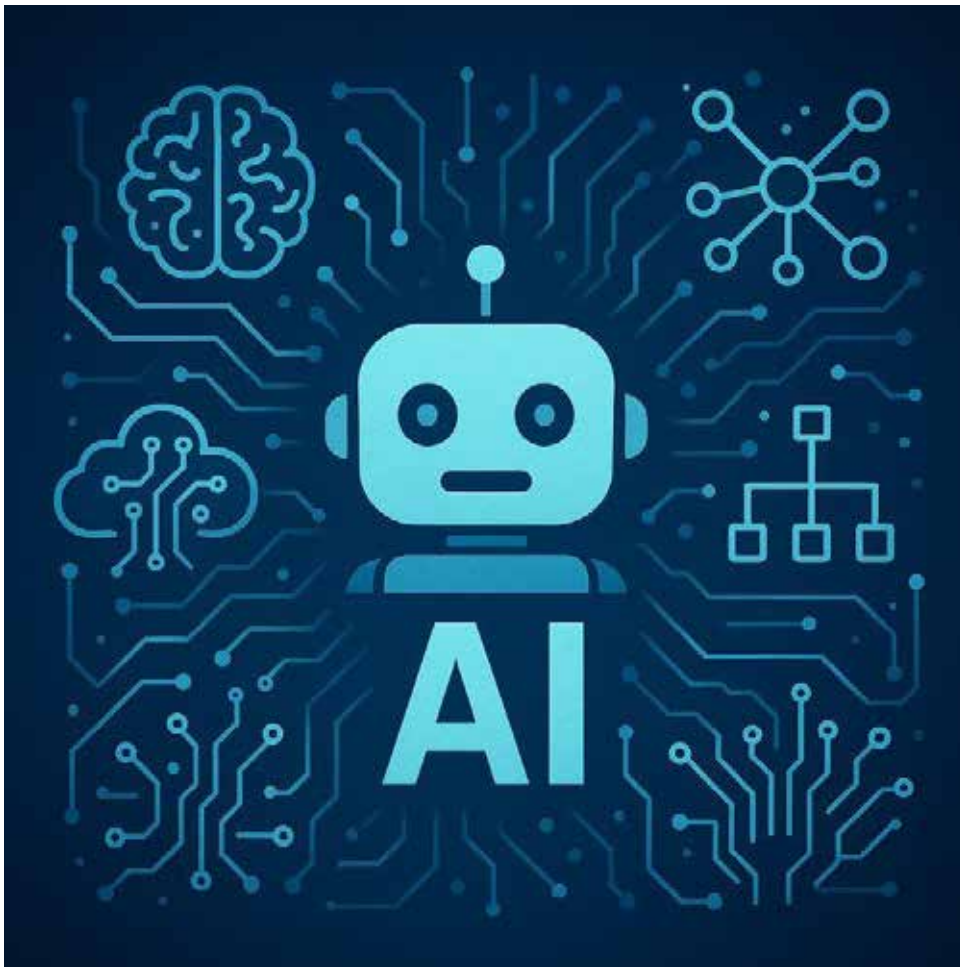
Voorbeeld

Verzoekster woont op Linkeroever, waar de afgelopen 10 jaar steeds meer evenementen worden georganiseerd. Het zijn niet enkel deze evenementen die voor overlast zorgen, ook verschillende evenementen op de rechteroever zorgen voor veel geluidsoverlast. De politie reageert niet op de vele meldingen die zij en haar burens doen bij de Blauwe Lijn en van de dienst evenementen krijgt ze geen duidelijke antwoorden. Ze zou graag met de dienst evenementen samen zitten om zicht te krijgen op het beslissingsproces om extra feesten/festivals te vergunnen.

Op 23 oktober 2024 vindt op het kantoor van de Ombudsvrouw een bemiddelingsgesprek plaats met verzoekster, de leidinggevende en een medewerker van de dienst evenementen. Tijdens het gesprek worden verschillende zaken uitgeklaard en ook enkele afspraken met wederzijdse toestemming gemaakt. Informatie uit de buurt/van de buurtbewoners is erg belangrijk en welkom voor het evenemententeam. Zowel de politie als het evenemententeam zullen de situatie blijven opvolgen, bekijken welke evenementen voor overlast zorgen en hoe ze die overlast verder kunnen beperken.

DEEL 3

Samenwerken in een nationaal en internationaal snel evoluerende context



HET RECHT OP VERGISSING

Het recht op vergissing is een principe dat burgers de mogelijkheid biedt om onopzettelijke fouten in hun administratieve contacten met de overheid te corrigeren zonder onmiddellijke sancties. Het concept is bedoeld om een menselijker en toegankelijker bestuur te bevorderen.

Concreet houdt het recht op vergissing in:

- De overheid gaat ervan uit dat je te goeder trouw handelt.
- Als je een fout maakt in bijvoorbeeld een formulier, aangifte of aanvraag, krijg je de kans om die fout recht te zetten zonder direct een boete of sanctie.
- Dit geldt alleen voor eerste fouten. Bij herhaling kan de overheid wel maatregelen nemen.
- Het geldt niet bij fraude, opzettelijke misleiding of herhaalde fouten.

Het doel is om vertrouwen te tonen in burgers en begrip te hebben voor menselijke fouten, vooral gezien de complexiteit van regelgeving in Vlaanderen en België.

Belangrijke redenen om dit recht op te nemen in regelgeving:

1. Menselijke maat en vertrouwen in de overheid

Mensen maken fouten, zeker bij complexe regels of administratieve verplichtingen. Door het recht op vergissing vast te leggen, erkent de overheid dat fouten niet per se kwaadwillend zijn en dat burgers en bedrijven een tweede kans verdienen. Dit bevordert vertrouwen in de overheid en de rechtvaardigheid van het systeem.

2. Stimuleren van naleving

Wanneer mensen weten dat ze een fout mogen herstellen zonder meteen streng te worden gestraft, zijn ze eerder geneigd om mee te werken en zelf correcties aan te brengen. Dit vergroot de bereidheid om regels na te leven.

3. Voorkomen van disproportionele sancties

Zonder dit recht kunnen kleine administratieve fouten leiden tot zware boetes of maatregelen. Door het recht op vergissing vast te leggen, wordt voorkomen dat burgers of ondernemers onredelijk hard worden aangepakt voor onbedoelde fouten.

4. Verbeteren van de dienstverlening

Het recht op vergissing dwingt overheidsorganisaties om hun processen zo in te richten dat herstel mogelijk is en dat ze niet puur handhaven, maar ook ondersteunen.

5. Gelijke behandeling

Door het recht wettelijk te verankeren, wordt het niet aan het toeval of willekeur van individuele ambtenaren overgelaten om mild of streng te zijn. Het zorgt voor rechtszekerheid en gelijke behandeling.

In België is het recht op vergissing nog niet wettelijk verankerd, maar er is wel een groeiende steun voor de invoering ervan.

Ombudsman.be, het netwerk van ombudsmannen in België, heeft op 18 maart 2025 een resolutie voorgesteld om het recht op vergissing wettelijk te erkennen. We pleiten ervoor om dit recht op alle overheidsniveaus in de wetgeving op te nemen, zodat burgers een vergissing kunnen corrigeren wanneer deze te goeder trouw is gemaakt. De tekst van deze resolutie vindt u in bijlage 8.

Daarnaast heeft Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Hilde Crevits, aangegeven dat ze het recht op vergissing wil opnemen in het Vlaams bestuursdecreet. Dit zou een belangrijke stap zijn in de richting van een meer transparante en toegankelijke overheid die de rechten van burgers respecteert.

In Antwerpen is het recht op vergissing nog niet ingeburgerd. Het wordt soms wel, soms niet toegepast, wat een risico inhoudt tot ongelijke behandeling.

Daarnaast heeft Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Hilde Crevits, aangegeven dat ze het recht op vergissing wil opnemen in het Vlaams bestuursdecreet. Dit zou een belangrijke stap zijn in de richting van een meer transparante en toegankelijke overheid die de rechten van burgers respecteert.

In Antwerpen is het recht op vergissing nog niet ingeburgerd. Het wordt soms wel, soms niet toegepast, wat een risico inhoudt tot ongelijke behandeling.

Voorbeeld

Een dame bezoekt met haar auto de stad en krijgt een retributie, ondanks haar kaart voor personen met een handicap die zichtbaar in de wagen lag en haar geregistreerde toegang tot de LEZ-zone. Mevrouw registreert haar wagen onmiddellijk na het aankrijgen van de boete. Ze was er niet van op de hoogte dat ze ook de parkeerkaart dient te registreren bij de stad, dat was tot hiertoe nooit een probleem. De verzoekster vraagt waar ze deze nieuwe reglementering dan had kunnen ontdekken.

Over de nieuwe regeling werd gecommuniceerd sinds 1 juni 2023 via meerdere kanalen, nieuws, media, website. Vanaf die datum waren er ook regelmatig flyeracties voor alle voertuigen die een parkeerkaart voor personen met een handicap bevatte. De retributie van mevrouw wordt éénmalig geannuleerd aangezien ze zich meteen registreerde na de kennisname.

Voorbeeld

Een verzoeker rijdt met zijn vader naar een begrafenisplechtigheid in de stad, parkeert en registreert de wagen. Na de plechtigheid rijdt hij met zijn vader naar linkeroever, parkeert en registreert de wagen. Later volgt er een parkeerretributie voor het parkeren op linkeroever. Dan stelt de verzoeker vast dat hij vergat de zone te wijzigen. Hij dient bezwaar in, maar de retributie blijft te betalen. De parkeertariefzones worden aangegeven op de parkeerautomaten en informatieborden. Wanneer dit niet duidelijk of voldoende blijkt te zijn, kan men de website raadplegen voor een gedetailleerder stratenplan.

DE ONSTUITBARE DIGITALISERING EN DE PARADOX VAN EFFICIËNTIE

De dienstverlening in Antwerpen bevindt zich, in lijn met een brede maatschappelijke trend, in een versnelde digitale transformatie. Hyperautomatisering speelt een centrale rol, met als doel een naadloze en efficiënte service voor de burger.

Concrete toepassingen, zoals de geautomatiseerde parkeerhandhaving via scanwagens, illustreren dit: de performantie van de handhaving verhoogt significant, wat leidt tot meer parkeerretributies en een verondersteld positief effect op de parkeerdruk.

Deze evolutie, gericht op efficiëntie vanuit bestuurlijk en backoffice-perspectief, brengt een paradoxale spanning met zich mee. Zoals de klachten die de Ombudsvrouw behandelde aantonen, kunnen dergelijke geautomatiseerde systemen voor burgers leiden tot situaties die als inefficiënt en diep onrechtvaardig gevoeld worden. Dit is een paradox waarvan we veronderstellen dat deze zich steeds vaker zal voordoen, wanneer in de komende jaren nieuwe technologieën geïntegreerd worden in de stedelijke dienstverlening. De komst van artificiële intelligentie (AI) verdient hierbij bijzondere aandacht, zowel voor haar potentieel om digitalisering te optimaliseren als de inherente beperkingen en nieuwe uitdagingen.

SCANWAGENS: HET GEVAAR VAN CONTEXTBLINDE AUTOMATISERING

Bij de introductie van scanwagens waren de onterechte retributies voor parkeerders met een parkeerkaart voor personen met een handicap één van de ongewenste neveneffecten. Hoewel een initiële registratieprocedure en later de handyPark-app hiervoor oplossingen bieden, leidden onwetendheid en vergissingen van burgers tot een reeks klachten. Ook ruimer blijft de Ombudsvrouw klachten ontvangen die direct gelinkt zijn aan de inzet van scanwagens en de intensiteit van de geautomatiseerde handhaving die daarvan het gevolg is.

De rode draad doorheen de klachten is dat het geautomatiseerde handhavingssysteem onvoldoende rekening houdt met context en nuance van een specifieke situatie, waardoor soms onredelijke uitkomsten ontstaan. De Ombudsvrouw waarschuwt voor het opzetten van systemen en procedures die volledig technologisch gedreven worden, maar contextblind zijn en voorbijgaan aan de specifieke omstandigheden van de situatie.

Dit alles kadert in een bredere evolutie, waarbij overheidsdienstverlening steeds minder gedreven wordt door menselijk handelen, maar door data en indicatoren. Hoewel dit bijdraagt aan een consequent overheidshandelen, bestaat het risico dat een complexe realiteit gereduceerd wordt tot meetbare, vaak simplistische parameters, die geen rekening houden met uitzonderingen, randsituaties en menselijke falen (zie ook: recht op vergissing).

DE VERSCHUIVENDE BALANS: INFORMATIE-ASYMMETRIE EN BEWIJSLAST

De klachten over scanwagens tonen aan hoe taken die voorheen een menselijk oordeel vereisten – zoals het beoordelen van laad- en losactiviteiten – steeds vaker worden overgelaten aan systemen die op basis van vooraf gedefinieerde regels opereren, de zogenaamde algoritmische besluitvorming. Dit leidt tot uitkomsten die bij menselijke beoordeling wellicht anders zouden worden geïnterpreteerd.

De vele dossiers, waarbij na interventie van de Ombudsvrouw parkeerretributies werden kwijtgescholden, door toepassing van een recht op vergissing, zijn hiervan een bewijs. De geautomatiseerde vaststelling creëert niet alleen een informatie-asymmetrie ten nadele van de burger, maar ook een verschuiving van de bewijslast. De stad, gewapend met machine gegenereerde data, dwingt de burger om zijn onschuld te bewijzen, vaak met beperkte middelen.

In het voorbeeld van de scanwagens behandelde de Ombudsvrouw klachten van burgers die bijvoorbeeld na een verhuis, in hun nieuwe bewonerszone, overladen werden met retributies en het bos door de bomen niet meer zagen of die door een gebrek aan waarschuwend effect tot hoge kosten werden gedreven die zij niet konden dragen. Ook bij laden en lossen blijkt het systeem van scanwagens niet steeds in staat een correcte beoordeling te maken. Er is geen menselijke controle meer ter plaatse, die deze activiteiten rond de wagen kan aantonen. Hierdoor worden burgers soms onterecht belast om zich te verweren. Pas na bezwaar worden onterechte retributies kwijtgescholden, als voldoende bewijs kan worden voorgelegd. Stringente handhaving op één recht, het betalend parkeren, ondergraaft daarbij een ander recht, het laden en lossen op het openbaar domein. Er wordt een bewijslast verwacht die in sommige gevallen onmogelijk is (zoals het aantonen van continue laad- en losactiviteiten rond een geparkeerde wagen). Een fundamenteel defect van deze technologie wordt op die manier afgewenteld op de burger.

Andere burgers worden dan weer disproportioneel hard getroffen voor een kleine vergissing, zoals het ingeven van een foutieve parkeerzone of nummerplaat in een parkeerapp, of het niet tijdig terug registreren van de eigen wagen voor bewonersparkeren na een periode met een vervangwagen. Ook voorafgaand aan de introductie van de scanwagens kon dit laatste probleem zich voordoen. Door de ultrasnelle registratie van overtredingen leidt dit nu in sommige gevallen tot hoge retributies, die in verhouding tot de vergissing onrechtvaardig aanvoelen, in het bijzonder voor de kwetsbare groepen in onze samenleving die in dergelijke situaties disproportioneel harder getroffen worden.

Als onvoldoende aandacht wordt besteed aan rechtvaardige uitkomsten, dreigt de hyperautomatisering het vertrouwen in de stedelijke dienstverlening op lange termijn te ondermijnen. Alleen beleid dat als eerlijk en rechtvaardig wordt ervaren, bestendigt het vertrouwen in de overheid.

De Ombudsvrouw pleit ervoor om technologische systemen in te bedden in een bredere dienstverlening, waarbij doorheen de procedure en niet enkel na bezwaar, de menselijke beoordeling centraal blijft staan. Via redelijkheid en billijkheid kunnen ongewenste excessen worden voorkomen. Artificiële intelligentie (AI) kan hierbij, mits correct geïmplementeerd, een belangrijke ondersteunende rol vervullen.

AI ALS COPILOOT: VISIE VAN DE OMBUDSDIENST

Al in 2022 formuleerde de Ombudsvrouw een 'AI-first' visie. Deze term impliceert dat AI een prominente rol zal spelen in de werkprocessen van stad en ombudsdienst, maar benadrukt tegelijkertijd dat de menselijke beoordeling finaal en doorslaggevend blijft.

De ware potentie van AI ligt in het automatiseren van repetitieve en tijdrovende kenniswerktaken. Dit ontlast medewerkers, waardoor zij zich kunnen concentreren op de complexe, contextgevoelige en mensgerichte aspecten van hun werk. De oplossing ligt niet in een kritiekloze omarming van AI, maar in een strategische implementatie waarbij AI fungeert als copiloot, niet als vervanger van menselijke expertise. De veel gebruikte Large Language Models (LLM's) zoals ChatGPT, zijn in essentie tekstvoorspelers op basis van statistiek, zonder 'gezond verstand', kritisch denken of de mogelijkheid om reden(en) uit te leggen voor hun antwoorden.

De AI-visie erkent ook dat kerntaken van de ombudsdienst – zoals het steunen van verzoekers, het herkennen van emoties, bemiddeling, het wikken en wegen van normen en het oppikken van nuances – inherent menselijk zijn en onvervangbaar door technologie.

LESSEN UIT TALLINN: INTERNATIONALE PERSPECTIEVEN OP AI

Om de toenemende impact van Artificiële Intelligentie (AI) op overheidsdiensten en de rechten van burgers proactief op te volgen, nam een medewerker van de ombudsdienst op 15 en 16 oktober 2024 deel aan het internationale trainingsseminarie "AI and decision-making processes, compliance with the rights of individuals" in Tallinn, Estland. Dit seminarie, georganiseerd door het International Ombudsman Institute (IOI) bood diepgaande inzichten in de technische, ethische en juridische aspecten van AI-toepassingen binnen de publieke sector.

De opgedane kennis zal de ombudsdienst helpen om toezicht te houden op het gebruik van AI door de stedelijke diensten en om klachten over geautomatiseerde besluitvorming adequaat te behandelen, met als doel de rechten van mensen te waarborgen in een steeds digitalere stad.

De casestudies die gepresenteerd werden, waaronder de tragische Nederlandse Toeslagenaffaire, tonen de desastreuze gevolgen van te veel vertrouwen in geautomatiseerde systemen en een gebrek aan menselijke controle. Het seminarie onderstreepte de noodzaak van transparantie, uitlegbaarheid en menselijk toezicht bij het gebruik van AI door overheden.

De vaststelling was dat AI momenteel nog kampt met onvermijdelijke fouten, ‘hallucinaties’, ‘bias’ en een gebrek aan contextueel begrip. Het ‘black box’-karakter van algoritmes stelt ombudsdiensten voor nieuwe uitdagingen. Overheden moeten in staat zijn de werking van geautomatiseerde beslissingen uit te leggen aan burgers. Ombudsdiensten moeten leren om hierop toezicht te houden. Zowel binnen de stadsdiensten als bij de ombudsdienst wordt diepgaande expertise over het gebruik van AI en haar implicaties op de dienstverlening cruciaal.

AI kan een hulpmiddel zijn om de excessen van rigide algoritmische besluitvorming te milderen, bijvoorbeeld door de contextgevoeligheid van ‘blinde’ regel gestuurde systemen te verbeteren. AI is echter geen neutrale technologie. Bias in trainingsdata en de aannames achter de implementatie kunnen leiden tot ongewenste uitkomsten, ongelijke behandeling en institutionele discriminatie. De neiging om geautomatiseerde output blindelings te vertrouwen kan de kritische menselijke controle uithollen.

Wanneer beslissingen worden genomen door complexe, ondoorzichtige AI-systemen, wordt het voor de burger nog moeilijker om te begrijpen hoe de beslissing tot stand kwam en welk bewijs nodig is om ze aan te vechten. De informatie-asymmetrie en bewijslastverschuiving zoals hogerop besproken bij het voorbeeld van de scanwagens, worden hierdoor mogelijk verergerd.

Het seminarie in Tallinn schoof een belangrijke discussie naar voor over het verschil tussen wat technologisch mogelijk is, gewoon omdat het kan, tegenover wat wenselijk, billijk en wettelijk is. Deze vraag wordt in de komende jaren ongetwijfeld steeds prangender.

NAAR EEN MENSGERICHTE AI-IMPLEMENTATIE DIE HET RECHT OP VERGISSING RESPECTEERT

Met de verwachte grootschalige implementatie van AI in de dienstverlening, roept de Ombudsvrouw de stad op om te waken over de ethische, juridische en menselijke aspecten van AI. De focus mag niet enkel liggen op technologische mogelijkheden en efficiëntiewinsten. De legitimiteit van het stedelijk beleid en het vertrouwen van de burger in de stad staan op het spel. Een doordachte, mensgerichte benadering is essentieel om te verzekeren dat de nieuwe technologie de burger dient, en niet andersom.

Het (her)installeren van menselijke controle en oordeelsvorming, een basishouding van vertrouwen ten aanzien van de burger en het toekennen van een recht op vergissing om misstappen te corrigeren zijn hierbij alvast cruciale elementen voor succes.

DEEL 4

De Ombudsvrouw en de principes van Venetië

De Venetiëbeginselen (Venice Principles) uit 2019, opgesteld door de Venetië-Commissie van de Raad van Europa, zijn bedoeld als richtlijn bij het opzetten of hervormen van een ombudsinstituut, om ervoor te zorgen dat deze instellingen geloofwaardig, effectief en onafhankelijk functioneren.

De belangrijkste bepalingen uit deze principes:

1. Onafhankelijkheid

De ombudsman moet volledig onafhankelijk zijn van de overheid, het parlement of andere instellingen. De instelling moet juridisch verankerd zijn (in de grondwet of wet).

2. Onpartijdigheid en neutraliteit

De ombudsman handelt altijd onpartijdig, zonder politieke invloed. Ze moeten het algemeen belang en de rechten van burgers verdedigen.

3. Duidelijk mandaat

Het mandaat van de ombudsman moet duidelijk omschreven zijn, en het moet hen de bevoegdheid geven om zowel klachten van burgers te behandelen als structurele misstanden aan te pakken.

4. Toegankelijkheid

Iedereen moet toegang hebben tot de ombudsman, ongeacht status of inkomen. De dienstverlening moet laagdrempelig zijn (bijv. gratis en eenvoudig toegankelijk).

5. Transparantie en verantwoording

Ombudsmannen moeten hun werk openbaar rapporteren, bijvoorbeeld aan het parlement, zonder dat dit hun onafhankelijkheid schaadt.

6. Bescherming tegen druk of vergelding

De wet moet waarborgen dat de ombudsman zijn/haar werk veilig en zonder angst voor represailles kan doen.

7. Voldoende middelen

De instelling moet over voldoende budget, personeel en middelen beschikken om effectief te functioneren.

Ombudsman.be nam het initiatief om een studie te laten uitvoeren naar de toepassing van deze principes in de Belgische ombudsinstituten.

De studie werd uitbesteed aan de KU Leuven, waar is onderzocht in hoeverre de Belgische ombudsinstituten, waaronder die op gemeentelijk niveau zoals in Antwerpen, voldoen aan de Venetiëbeginselen. Het project, getiteld “De Belgische Ombudsdiensten en de Principes van Venetië – Een proeve van toetsing” richtte zich op het beoordelen van de naleving van deze normen door verschillende ombudsinstituten in België.

Ombudsman.be gaat nu met deze studie aan de slag om te komen tot een gedragen visie op Belgisch niveau.

In bijlage 9 vindt u de volledige tekst van de principes van Venetië, het opzet van de studie en het onderzoek bij de Ombudsvrouw in Antwerpen.

Hieronder vindt u alvast de resultaten van het onderzoek in Antwerpen:

Synthese Ombudsdienst Antwerpen

1. Wettelijke basis

De Ombudsdienst is lokaal verankerd via een mandaatopdracht en reglement goedgekeurd door de gemeenteraad. Er is geen constitutionele basis voorzien, wat de stevigheid van het juridisch kader beperkt.

2. Remuneratie en pensioen

De verloning van de Ombudsman is bepaald op niveau A10 (directeursniveau). Het reglement biedt weinig transparantie over de exacte bezoldiging en pensioenregeling.

3. Organisatie en bevoegdheid

De Ombudsman opereert op gemeentelijk niveau met een brede bevoegdheid over stedelijke diensten, OCMW, lokale politie (niet-gerechtelijk), autonome gemeentebedrijven en verzelfstandigde entiteiten.

4. Benoeming en selectie

De benoeming verloopt via een selectieprocedure met goedkeuring door de gemeenteraad. Er is geen wettelijk vastgelegde transparante procedure. Essentiële selectiecriteria zoals integriteit en ervaring zijn vaag omschreven.

5. Onverenigbaarheden

Een uitgebreide lijst van onverenigbare functies wordt voorzien in het reglement. Er is echter geen formele ethische gedragscode aanwezig.

6. Mandaatduur

Het mandaat bedraagt vijf jaar en is onbeperkt hernieuwbaar bij positieve evaluatie, in strijd met internationale aanbevelingen voor beperkte herbenoembaarheid.

7. Ontslag

Het reglement voorziet meerdere ontslaggronden, waarvan sommige te ruim geformuleerd zijn. De onafhankelijkheid van het ambt komt hierdoor mogelijk in het gedrang.

8. Taken

De Ombudsman behandelt klachten, formuleert aanbevelingen en stimuleert kwaliteitsverbetering in de dienstverlening. Er is geen expliciete focus op mensenrechten en fundamentele vrijheden.

9. Bevoegdheden

Brede bevoegdheid over stedelijke entiteiten, met expliciete uitsluiting van gerechtelijke politie en beleidsmatige onderwerpen.

10. Onafhankelijkheid

De Ombudsman werkt onafhankelijk van hiërarchisch gezag. Enveloppefinanciering versterkt deze positie, hoewel herziening van budget mogelijk blijft.

11. Klachtrecht

Iedereen kan gratis een klacht indienen via diverse kanalen. De mogelijkheid tot indienen in andere talen is onduidelijk.

12. Onderzoeksbevoegdheid

De Ombudsman kan documenten opvragen en locaties betreden, met uitzondering van woningen. Geen sanctie bij niet-medewerking.

13. Aanbevelingen

Aanbevelingen worden gericht aan het college van burgemeester en schepenen. Rechtstreekse aanbevelingen aan andere entiteiten zijn niet voorzien.

14. Adviezen aan wetgevende of uitvoerende macht

Er is geen voorziening om aanbevelingen te richten aan hogere overheden of om wetgevende initiatieven te ondersteunen.

15. Grondwettelijkheid & amicus curiae (*)

De Ombudsman heeft geen bevoegdheid om grondwettelijkheid te betwisten of als amicus curiae op te treden. Geen schorsend effect van klachten.

16. Rapportage

Tussentijdse en jaarlijkse rapportage aan stadsbestuur en gemeenteraad is verplicht. Geen sancties of verplichte opvolging voorzien.

17. Budget

De Ombudsdienst ontvangt een enveloppefinanciering, bepaald binnen de stadsbegroting. Er is geen gegarandeerde onafhankelijke budgetlijn.

18. Personeel

Het personeelskader wordt vastgesteld door de gemeenteraad. In de praktijk zijn er knelpunten bij personeelsbehoud. Een eigen personeelsenveloppe ontbreekt.

19. Immuniteit

Het reglement voorziet niet in functionele immuniteit voor de Ombudsman of haar personeel.

Conclusie

De Ombudsdienst van Antwerpen voldoet aan veel basisvoorwaarden binnen de principes van Venetië. Voor enkele fundamentele aspecten kan een aanpassing in de werking voor meer slagkracht zorgen. Het gaat dan over de benoemingsprocedure, onafhankelijkheid bij ontslag, hernieuwbaarheid van mandaat, de bevoegdheid op vlak van mensenrechten en de regelgevende impact.

De aanbevelingen in het rapport richten zich op het versterken van het juridisch kader, het vastleggen van transparante benoemingsprocedures en het waarborgen van structurele onafhankelijkheid.

(*) amicus curiae: Het instrument van "meedenken" met de rechter, stelt rechters beter in staat om alle relevante gezichtspunten te betrekken bij een beslissing. Dat is met name van belang als de gevolgen van een uitspraak verder reiken dan de betrokken partijen.

BIJLAGE 1

Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man

TITEL I Statuut

ARTIKEL 1: MANDAATOPDRACHT

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

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

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

ARTIKEL 2: FUNCTIEVEREISTEN

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

ARTIKEL 3: ONVERENIGBAARHEDEN

De functie van Ombudsvrouw/-man is onverenigbaar met

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

ARTIKEL 4: ONAFHANKELIJKHEID

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

ARTIKEL 5: BELOFTE

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

ARTIKEL 6: BEVOEGDHEID

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

ARTIKEL 7: RECHTSPOSITIE

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

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

ARTIKEL 8: OPERATIONEEL PLAN

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

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

ARTIKEL 9: EVALUATIE

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

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

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

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

ARTIKEL 10: MANDAATREGLEMENT

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

ARTIKEL 11: ONTHEFFINGSGRONDEN

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

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

TITEL II Werking

ARTIKEL 12: BEVOEGDHEIDSOMSCHRIJVING

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

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

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

De tussenkomsten van de Ombudsvrouw/-man zijn gratis.

De Ombudsvrouw/-man is bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop op 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

Mandaatopdracht ombudsman/-vrouw



“MANDAATOPDRACHT OMBUDSMAN/-VROUW

De stad Antwerpen, vertegenwoordigd door de gemeenteraad, belast mevrouw Karla Blomme (1-6007236-05/38413), hierna de ombudsvrouw genoemd, met de mandaatopdracht op de stedelijke ombudsfunctie, zoals vastgesteld door de gemeenteraad op 22 mei 2006 (jaarnummer 1168). De ombudsvrouw en de bovengenoemde mandaatopdracht zijn onderworpen aan de bepalingen van het reglement op de gemeentelijke ombudsman/-vrouw, zoals vastgesteld door de gemeenteraad op 22 mei 2006 (jaarnummer 1167).

De mandaatperiode gaat in op 1 oktober 2006 en eindigt op 30 september 2011.

De ombudsvrouw wordt belast met de mandaatopdracht op de stedelijke ombudsfunctie:

De doelstellingen van deze mandaatopdracht zijn:

1. als aanspreekpunt voor de burgers fungeren voor het behandelen van klachten
2. een vraaggestuurde en klantgerichte dienstverlening stimuleren, waarin rechtmatige behoeften van de burgers centraal staan
3. het algemeen kader aanbieden, waarbinnen de stedelijke ombudsfunctie bijdraagt om de kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie van de dienstverlening te verbeteren en dit op twee vlakken:
 - a. door het preventief doen van aanbevelingen naar de organisatie
 - b. door een gelegen uitbouw van een 2^{de} lijnsklantenmanagement en een synergie tot stand te brengen met het 1^{ste} lijnsklantenmanagement
4. de ombudsfunctie zo organiseren dat ze binnen de grenzen van de enveloppe optimaal functioneert
5. de ombudsfunctie heeft een coördinerende en bewakende rol zodanig dat vanuit het oogpunt van de burger, 1^{ste} – en 2^{de} lijnsklantenmanagement op elkaar wordt afgestemd.

Artikel 1: Werking

In uitvoering van deze mandaatopdracht maakt de ombudsvrouw binnen de 3 maanden na haar aanstelling, een operationeel plan op, dat aan de gemeenteraad ter goedkeuring wordt voorgelegd. In dit operationeel plan wordt o.m bepaald:

- a. welke suggesties of klachten van burgers in behandeling worden genomen
- b. op welke wijze en via welke kanalen aanbevelingen van de burgers worden omgezet in de organisatie
- c. hoe de ombudsfunctie vanuit een onafhankelijke positie samenwerkt met de stedelijke organen, de stedelijke administratie (inclusief lokale politie en districten), OCMW, autonome gemeentebedrijven, verzelfstandigde entiteiten en iedere andere private of publieke rechtspersonen waaraan een taak van gemeentelijk belang wordt toevertrouwd
- d. hoe de ombudsfunctie zich verhoudt tot aanspreekpunten in de districten en de stedelijke organisatie (1^o lijnsklantenmanagement)
- e. hoe zij rapporteert over haar werkzaamheden aan het college, gemeenteraad en managementteam

Artikel 2: Ter beschikking gestelde middelen



- a. Voor haar werking stelt het college aan de ombudsvrouw een ingericht kantoor ter beschikking dat gevestigd is op een plaats die gescheiden is van de stedelijke administratie en aangepast is aan de noden van de ombudsfunctie
- b. Het personeelskader wordt vastgesteld door de gemeenteraad. Tegenover deze personeelsleden heeft de ombudsvrouw de bevoegdheid van een diensthoofd. De ombudsvrouw krijgt een aparte personeelsenveloppe (eigen trekkingsrechten)
- c. De ombudsvrouw krijgt de beschikking over alle stedelijke informatie- en communicatiekanalen, onder welke vorm ook.

Artikel 3: Waarborgen

- a. De ombudsvrouw oefent haar opdracht uit op basis van stukken of ter plaatse. De diensten bezorgen haar alle inlichtingen die nuttig worden geacht in zover zij relevant zijn voor de te behandelen klachten
- b. De ombudsvrouw vervult haar taak in volle onafhankelijkheid en inhoudelijk niet onder een hiërarchisch gezag.
- c. Als brugfunctie naar de organisatie kan de ombudsvrouw vanuit een onafhankelijke positie samenwerken met de stedelijke organen, de stedelijke administratie (inclusief lokale politie en districten), OCMW, autonome gemeentebedrijven, verzelfstandigde entiteiten en iedere andere private of publieke rechtspersonen waaraan een taak van gemeentelijk belang wordt toevertrouwd zodat de kwaliteit van de dienstverlening erop vooruitgaat. De ombudsvrouw neemt niet deel aan het beleid en het beheer van de diensten.
- d. De ombudsvrouw vormt zich een onafhankelijke en objectieve opinie, maar kan zich niet in de plaats stellen van de diensthoofden. Zij heeft geen beslissingsbevoegdheid.
- e. Deze mandaatopdracht en de bepaalde duurtijd ervan benadrukken de onafhankelijke positie van de ombudsvrouw

Artikel 4: Opdracht

- a. De ombudsvrouw neemt klachten in behandeling en communiceert hierover met de burger.
- b. De ombudsvrouw zorgt ervoor dat zij voor de burger een zichtbare, laagdrempelige en toegankelijke rol opneemt, met het oog op de permanente verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening voor de burger en vanuit de logica van de burger.
- c. De ombudsvrouw doet in de eerste plaats aanbevelingen tot kwaliteitsverbetering of correctieve actie ten behoeve van het beleid en het management van stad en districten.
- d. De ombudsvrouw werkt zo nodig mee bij de implementatie van haar voorstellen, maar treedt hierbij nooit in de plaats van het management.
- e. Binnen de perken van haar mogelijkheden en bevoegdheden onderneemt de ombudsvrouw zo goed mogelijk acties met effect op het positief gevoel en de tevredenheid van burgers en bestuur
- f. De ombudsvrouw brengt over inhoudelijke materies in de sector beleidsvoorstellen en adviezen uit, zodanig dat het college weet welke beslissingen moeten worden genomen.
- g. De aanbevelingen van de ombudsvrouw hebben waar mogelijk een generieke invalshoek
- h. Door het doen omzetten van haar aanbevelingen in de organisatie, bouwt de ombudsvrouw een lerend systeem uit, zodanig dat zij bijdraagt om de tevredenheid



't Stad
is van
iedereen.

van de burger te doen stijgen. Hiertoe kan de ombudsvrouw de nodige samenwerkingsverbanden uitwerken in overleg met het managementteam.

- i. De ombudsvrouw werkt een netwerk uit, zodanig dat zij bij klachten via het geëigende forum of de bevoegde instantie de gepaste acties kan laten ondernemen.
- j. De ombudsvrouw levert een positieve bijdrage aan klantgerichte veranderingsprocessen."

Te Antwerpen, op

Namens de gemeenteraad
De stadssecretaris

R. Verhaert

de burgemeester

P. Janssens

De ombudsvrouw
voor aanvaarding van de mandaatopdracht op de stedelijke ombudsfunctie:

Karla Blomme
1-6007236-05/38413

06/09/2006



MANDAAT VAN OMBUDSVROUW

AKTE VAN EEDAFLEGGING

Heden, 18 september 2006 te...19.40...uur vóór ons Patrick Janssens, burgemeester van de stad Antwerpen, is verschenen in openbare vergadering van de gemeenteraad:

Mevrouw Karla Blomme

geboren op 23 juli 1960

die bij beslissing van heden van de gemeenteraad wordt belast met het mandaat van ombudsvrouw.

De ombudsvrouw heeft in onze handen de volgende eed afgelegd :

“Ik beloof plechtig mijn opdracht als ombudsvrouw getrouw te vervullen, overeenkomstig de verplichtingen uit het reglement op de gemeentelijke ombudsman/vrouw en de mandaatopdracht. Ik beloof geen voordelen te zullen aanvaarden die van aard zijn om mijn activiteit te beïnvloeden.”

Waarvan akte door de ombudsvrouw en door de burgemeester ondertekend.

de ombudsvrouw

Karla Blomme

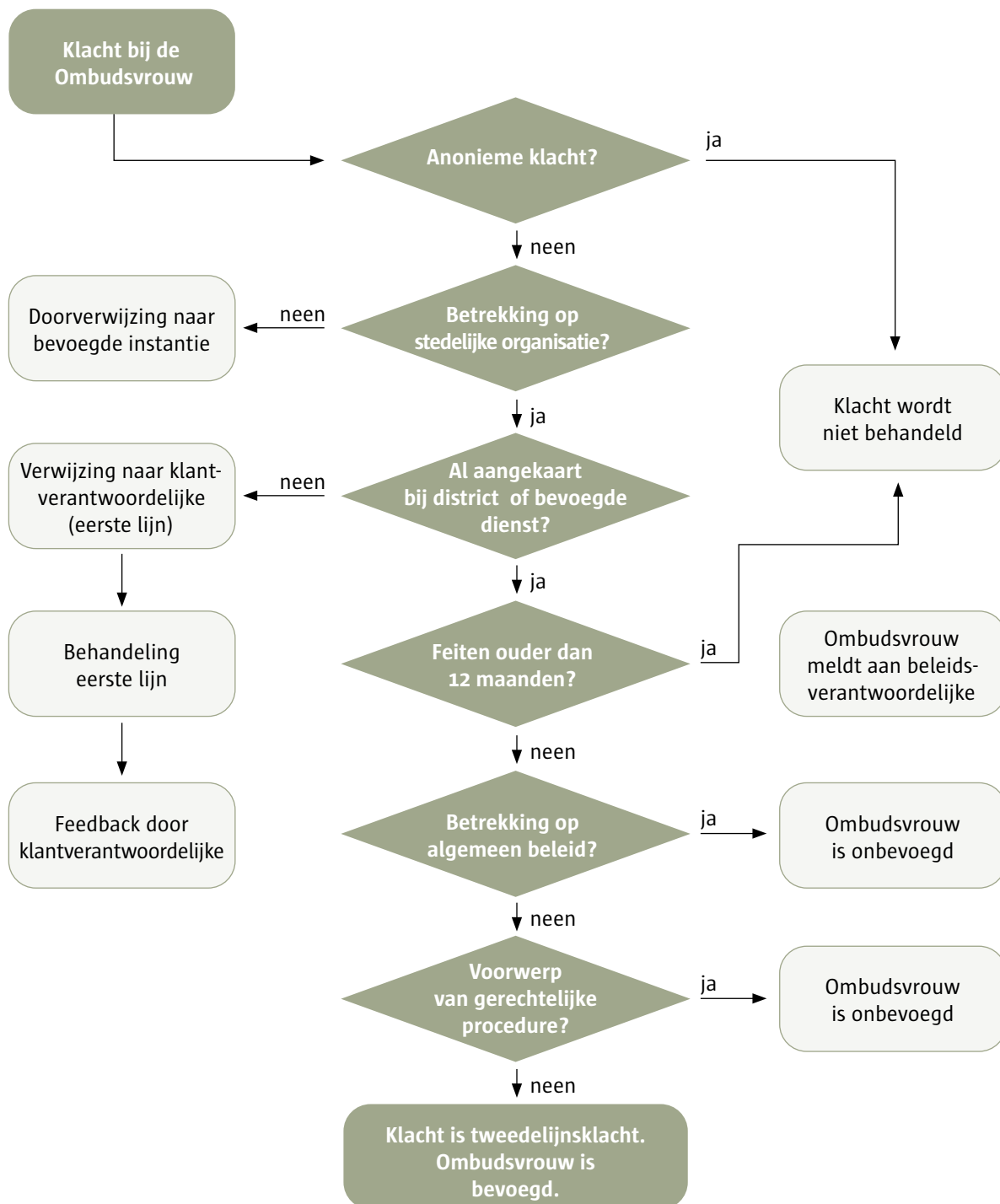
de burgemeester

Patrick Janssens

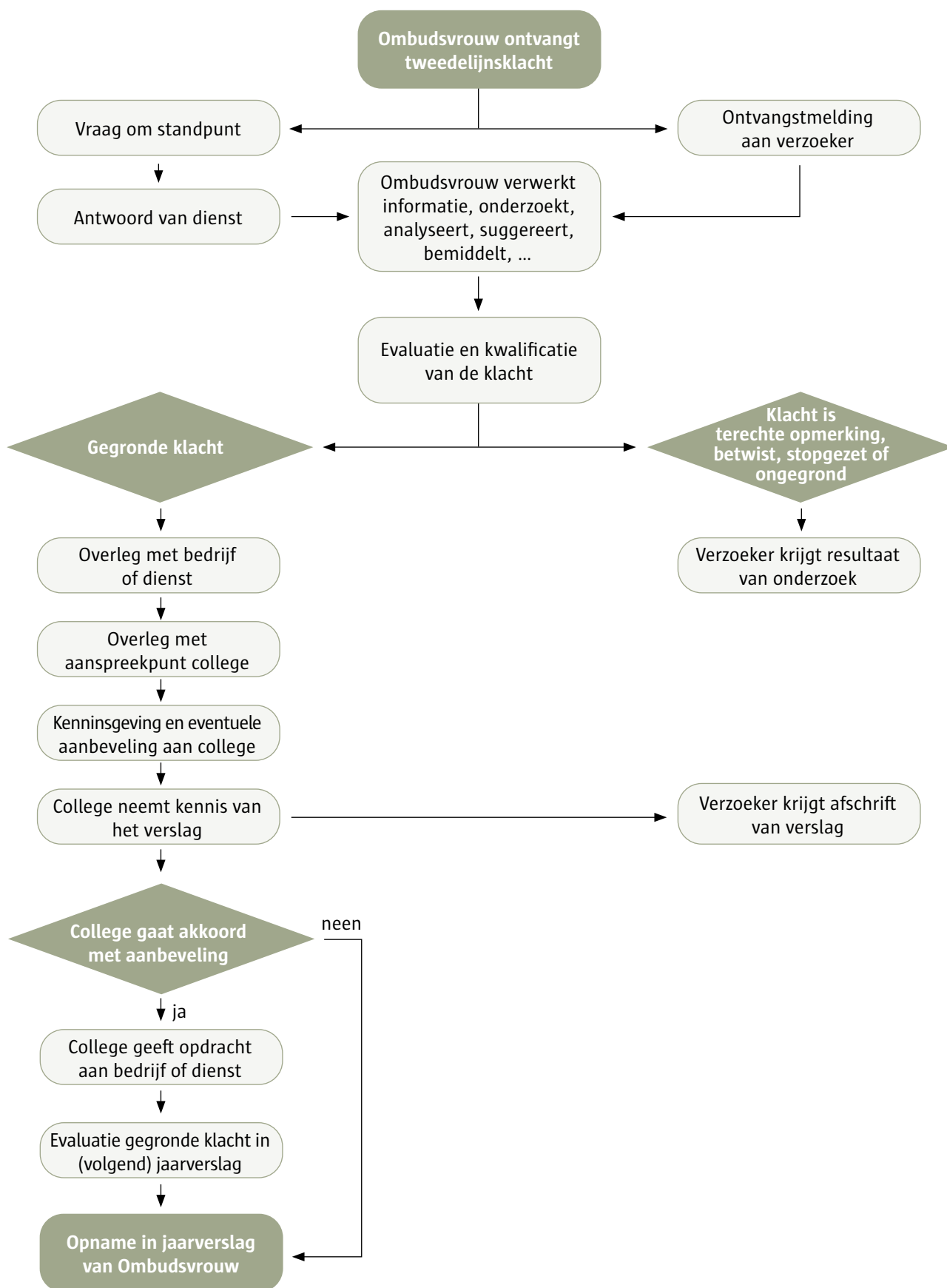
BIJLAGE 3

Wanneer is een klacht ontvankelijk?

WANNEER IS EEN KLACHT ONTVANKELIJK?



HOE WORDEN KLACHTEN 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. Gelijkheid: gelijke gevallen moeten op een gelijke manier en onpartijdig behandeld worden. Een variant van dit principe is het niet-discriminatiebeginsel. Het gelijkheidsbeginsel verbiedt dat personen die zich in eenzelfde situatie bevinden, op een verschillende manier behandeld worden. Het gelijkheidsbeginsel houdt niet in dat incidentele fouten in andere vergelijkbare gevallen herhaald zouden moeten worden.
 - 2.2. Motiveringsplicht: de overheid moet haar beslissingen ten aanzien van de burger motiveren door haar argumenten op een afdoende manier toe te lichten en te verduidelijken in een verstaanbare taal. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is ontoereikend. Een bondige motivering volstaat evenwel als ze duidelijk is en op maat van de burger.
 - 2.3. Openbaarheid van bestuur: de overheid moet haar passieve en actieve informatieverstrekking verzorgen. Als de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien (passieve informatieverstrekking). De overheid moet het publiek uit eigen beweging zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt (actieve informatieverstrekking). Deze informatie moet correct, volledig, duidelijk, doeltreffend en actueel zijn.
 - 2.4. Deontologie: de ambtenaar moet integer zijn. Hij moet handelen volgens de deontologische code en/of zijn statuut. Hij heeft een voorbeeldfunctie. Hij mag niet aan machtsafwending of machtsmisbruik doen. Hij mag zich niet laten verleiden tot belangenvermenging. Hij moet onpartijdig zijn.
 - 2.5. Interne klachtenbehandeling: elke administratie moet in staat zijn om klachten van burgers op een correcte manier te behandelen. Belangrijke aspecten daarbij zijn een redelijke behandelingstermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties. De burger heeft een klachtrecht.
 - 2.6. Respect voor de persoonlijke levenssfeer: ambtenaren moeten de privacy van de burger respecteren.

ALGEMENE BEGINSELEN VAN BEHOORLIJK BESTUUR

Het gaat hierbij om een verzameling van principes die algemeen aanvaard worden als normenset om het overheidshandelen te beoordelen. Deze criteria gaan verder dan de strikte wettelijkheid. Zij proberen de rechten van de burger tegenover het handelen van de overheid te waarborgen. Een aantal van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur worden opgenomen als ombudsnormen, omdat ze een directe link hebben met de dienstverlening door de overheid.

1. **Rechtszekerheid:** 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. **Vertrouwen:** 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. **Redelijkheid:** 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. **Zorgvuldigheid:** 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. **Zuinigheid:** 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-play:** 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. **Onpartijdigheid:** de overheid of ambtenaar mag niet vooringenomen zijn en zich niet door persoonlijke belangen, voorkeur of genegenheid laten leiden bij zijn oordeel. Een ambtenaar mag niet betrokken zijn bij een beslissing waarbij hijzelf of een van zijn naasten belang heeft of lijkt te hebben.
8. **Redelijke behandelingstermijn:** elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijke voorziene termijnen behandeld of anders binnen een redelijke termijn. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijke negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger. Afspraak is dat de diensten een antwoord bezorgen binnen de 28 dagen, nadien volgen drie herinneringen, telkens met een tussenperiode van twee weken. Komt er nadien nog geen antwoord dan wordt de klacht als gegronde klacht voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen.
9. **Hoorplicht:** de overheid kan tegen niemand een ernstige maatregel nemen die gegrond is op zijn persoonlijk gedrag en die van aard is om zijn persoonlijke belangen zwaar aan te tasten, zonder

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

DIENSTVERLENINGSNORMEN

1. **Correcte bejegening:** de ambtenaar moet zich fatsoenlijk, hoffelijk, beleefd en hulpvaardig gedragen ten aanzien van de burger.
2. **Soepelheid:** de ambtenaar moet zich, indien dit mogelijk is binnen het reglementaire kader, soepel en flexibel opstellen.
3. **Actieve dienstverlening:** de burger heeft recht op een goede service. De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om de burger voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient pro-actief te handelen en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden. Elke ambtenaar neemt zijn verantwoordelijkheid en doet niet aan doorschuifgedrag.
4. **Coördinatie:** overheidsdiensten, van welk niveau ook, moeten efficiënt met elkaar communiceren en samenwerken.
5. **Toegankelijkheid en bereikbaarheid:** een overheidsdienst moet bereikbaar zijn, zowel fysisch, digitaal als telefonisch. De gebouwen moeten vlot toegankelijk zijn. De openingsuren moeten ruim en publieksgericht zijn.
6. **Adequate communicatie:** de burger mag op zijn brief, e-mail of fax binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten, of minstens een ontvangstmelding. Een ontvangstmelding moet een inhoudelijke opvolging krijgen. De brief moet een contactpersoon vermelden.
7. **Degelijke dossieropvolging:** de burger mag van de ambtenaar verwachten dat hij zijn dossier goed opvolgt, dat hij de stand van zijn dossier kent en bijhoudt. De burger mag erop vertrouwen dat de ambtenaar de nodige kennis heeft om zijn functie naar behoren uit te voeren. De burger mag erop rekenen dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft.
8. **Consequent gedrag:** de overheid of de ambtenaar dienen consequent te handelen. Dat wil zeggen dat zij toezien op eenzelfde manier van handelen en informeren in gelijkaardige gevallen. Er dient eenheid van beleid te zijn.
9. **Duurzaamheid:** bij het geven van advies dient de ambtenaar rekening te houden met de duurzaamheid van de gebruikte materialen, ontwerpen, enz. en hierbij vooruitziendheid aan de dag te leggen.

BILLIJKHEID

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

BIJLAGE 5

Bekendheid Ombudsvrouw

ANTWERPSE MONITOR

- Wekelijks uitgestuurd op willekeurige steekproef van n=500 Antwerpenaren van 16-80 jaar uit het bevolkingsregister.
- Schriftelijke vragenlijst met mogelijkheid tot online invullen.
- Weging op geslacht en leeftijd om een weerspiegeling van Antwerpse bevolking voor die variabelen te vormen.
- Groter aandeel langgeschoolden, mensen zonder migratieachtergrond => kwetsbare profielen ondervertegenwoordigd
- Het vragenblok rond kennis en gebruik van diensten werd in golf 3 2024 meegenomen (1 golf=6 weken). Sinds 2015 (m.u.v. coronajaar 2020) was het blok telkens in golf 3 opgenomen.
- Voor concrete vraagstelling: zie slide voorafgaand aan resultaten.

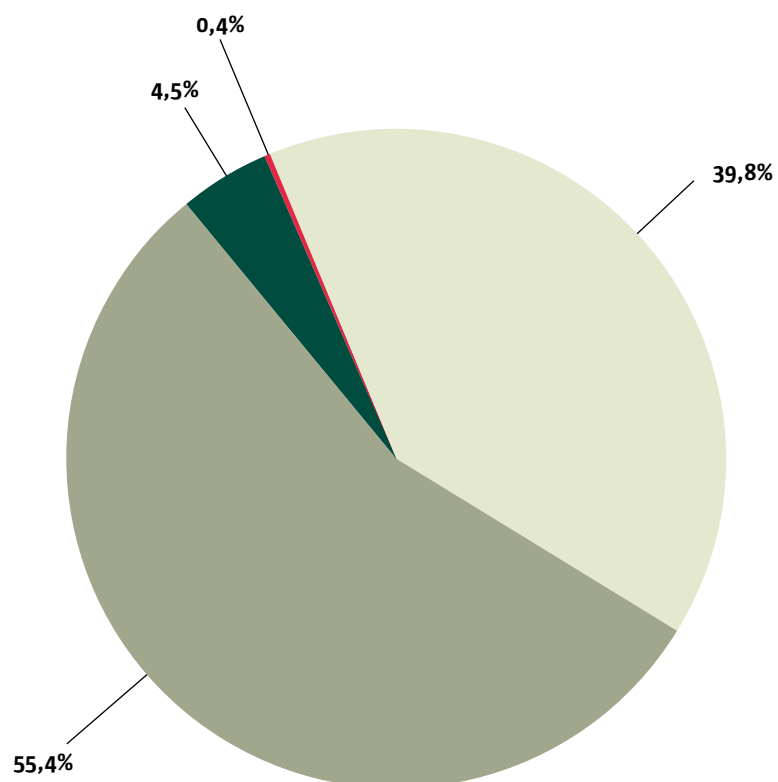
VRAAGSTELLING KENNIS EN GEBRUIK DIENSTEN

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

Duid slechts één antwoord per lijn aan.

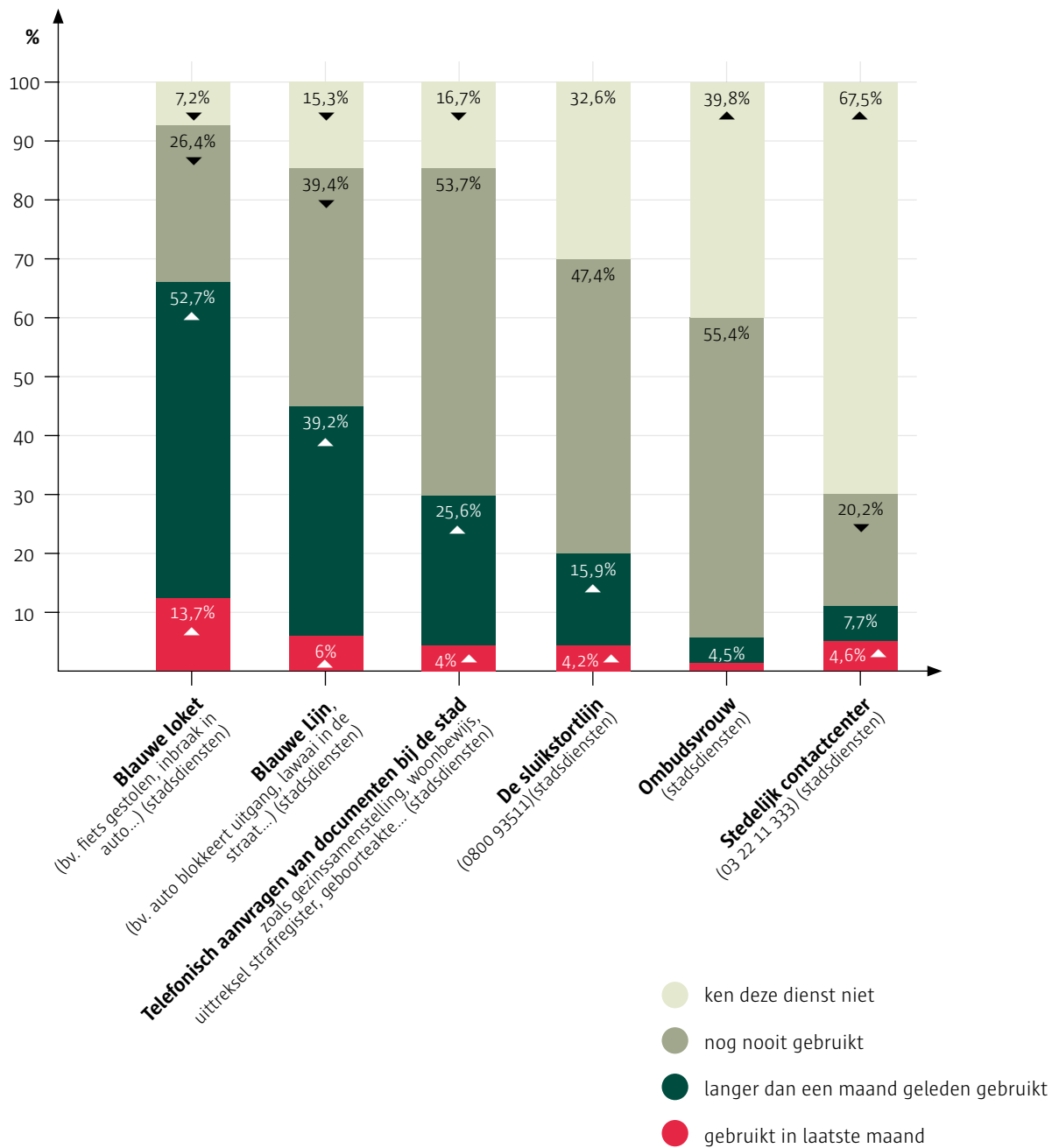
	Ik ken deze dienst niet	Ken ik, maar ik heb deze dienst nog nooit gebruikt	Het is langer dan een maand geleden dat ik deze dienst gebruikt heb	Ik gebruikte deze dienst in de laatste maand
Stedelijk contactcenter 03 22 11 333	☐	☐	☐	☐
Blauwe Lijn (bv. auto blokkeert uitgang, lawaai in de straat ...)	☐	☐	☐	☐
Ombudsvrouw	☐	☐	☐	☐
De Sluikstortlijn 0800 93511	☐	☐	☐	☐
Telefonisch aanvragen van documenten bij de stad zoals gezinssamenstelling, woonbewijs, uittreksel strafregister, geboorteakte, ...	☐	☐	☐	☐
e-loket, het elektronisch aanvragen van documenten bij de stad zoals adreswijziging, afvalsticker, parkeervergunning voor bewoners, parkeerbord, lage emissiezone vergunning,...	☐	☐	☐	☐
Blauwe loket (bv. fiets gestolen, inbraak in auto, ...)	☐	☐	☐	☐

KENNIS EN GEBRUIK DIENSTEN OMBUDSVROUW (2024)

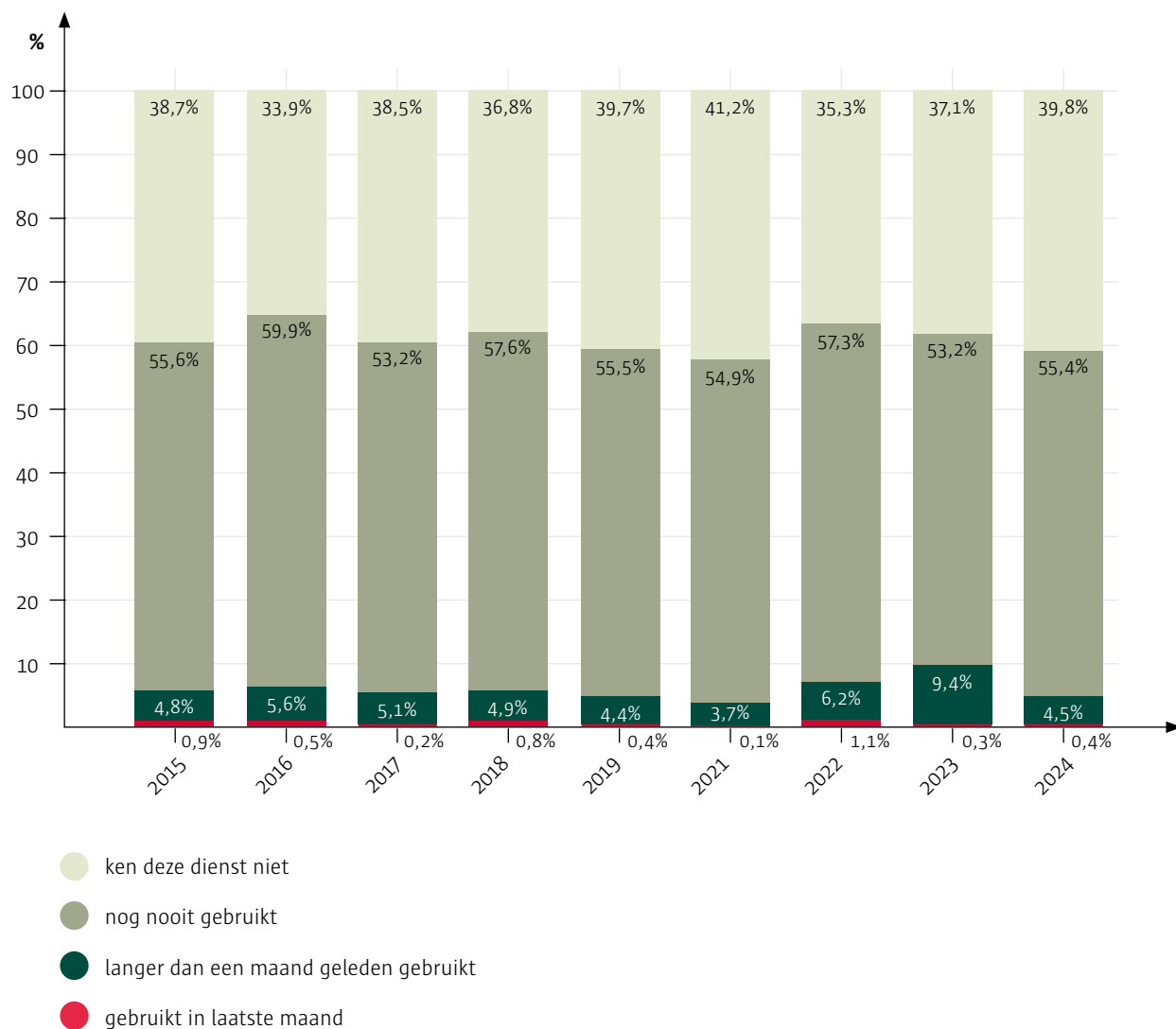


- ken deze dienst niet
- nog nooit gebruikt
- langer dan een maand geleden gebruikt
- gebruikt in laatste maand

VERGELIJKING MET ANDERE DIENSTEN



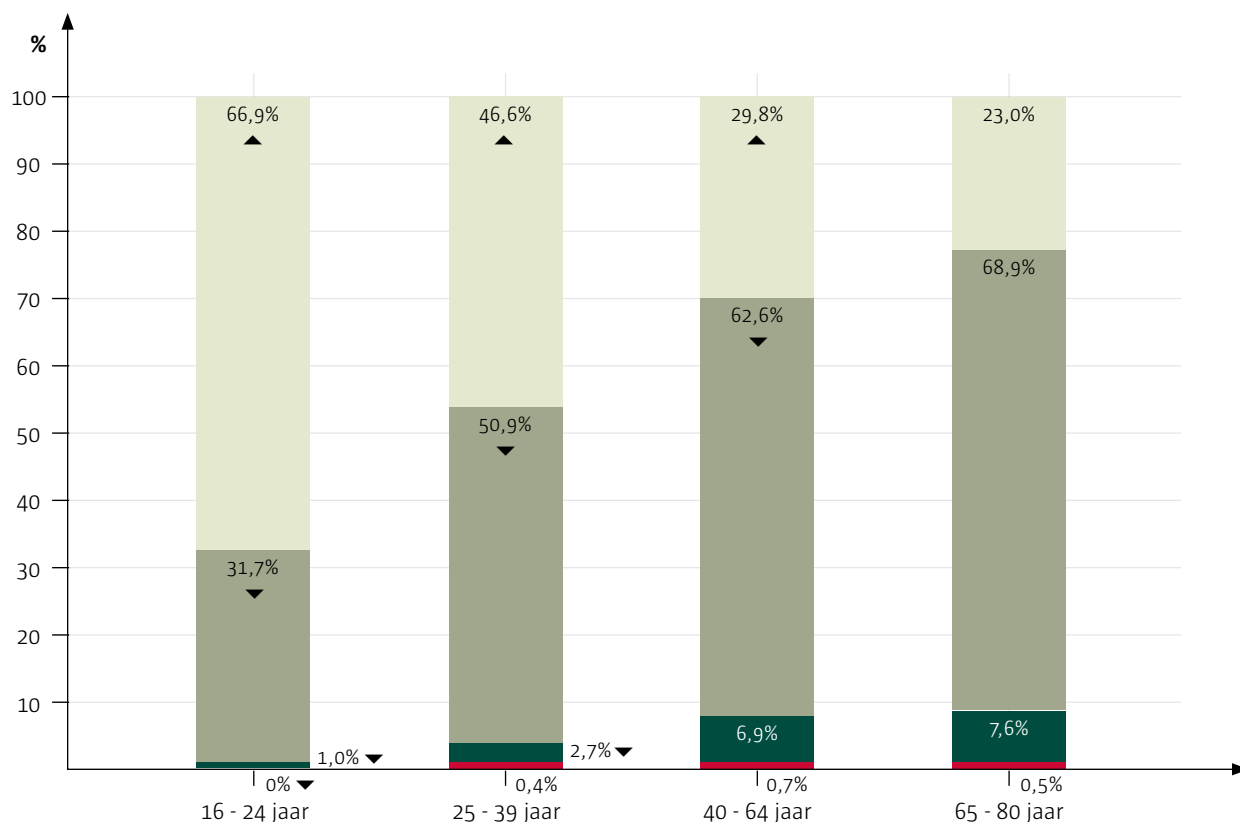
EVOLUTIE



KRUISING MET SOCIODEMOGRAFISCHE KENMERKEN

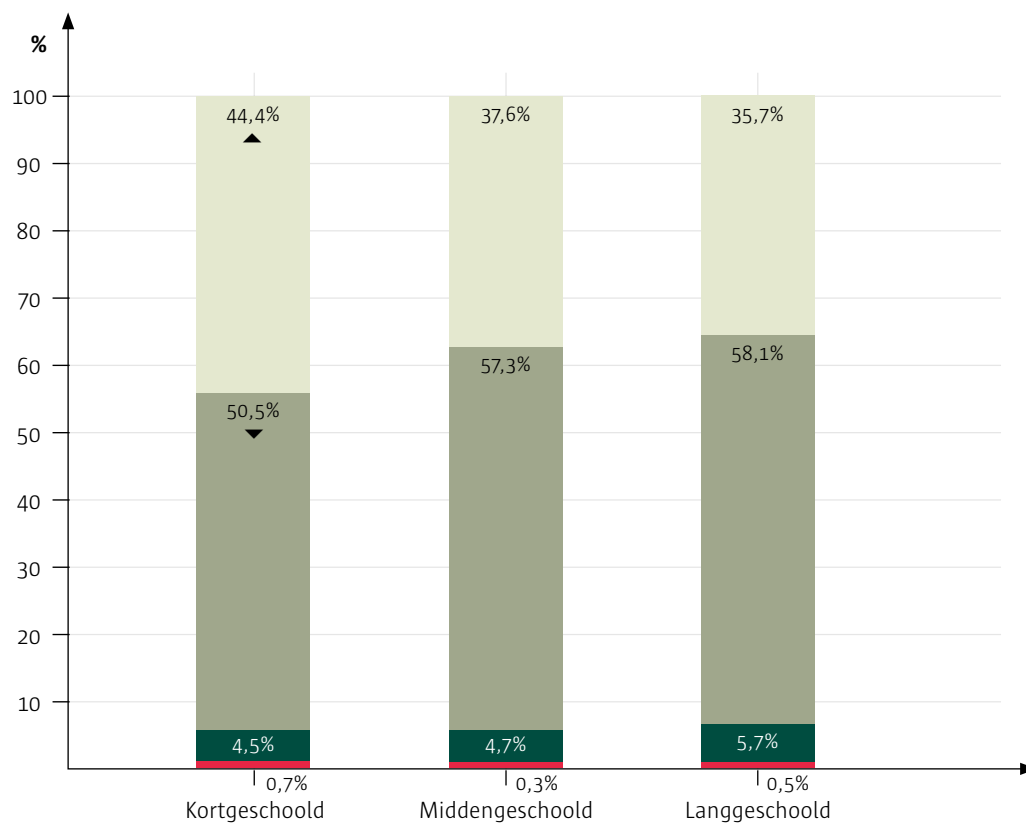
- Aangezien we doorheen de jaren weinig variatie zien in de kennis en gebruik van de diensten van de Ombudsvrouw, houdt het steek de gegevens van verschillende jaren samen te bekijken om na te gaan of we verschillen vinden in kennis en gebruik van de diensten naargelang het profiel van de respondent.

- De kenmerken die we bekijken zijn:
 - Leeftijd
 - Scholingsgraad
 - Migratieachtergrond
 - Thuistaal



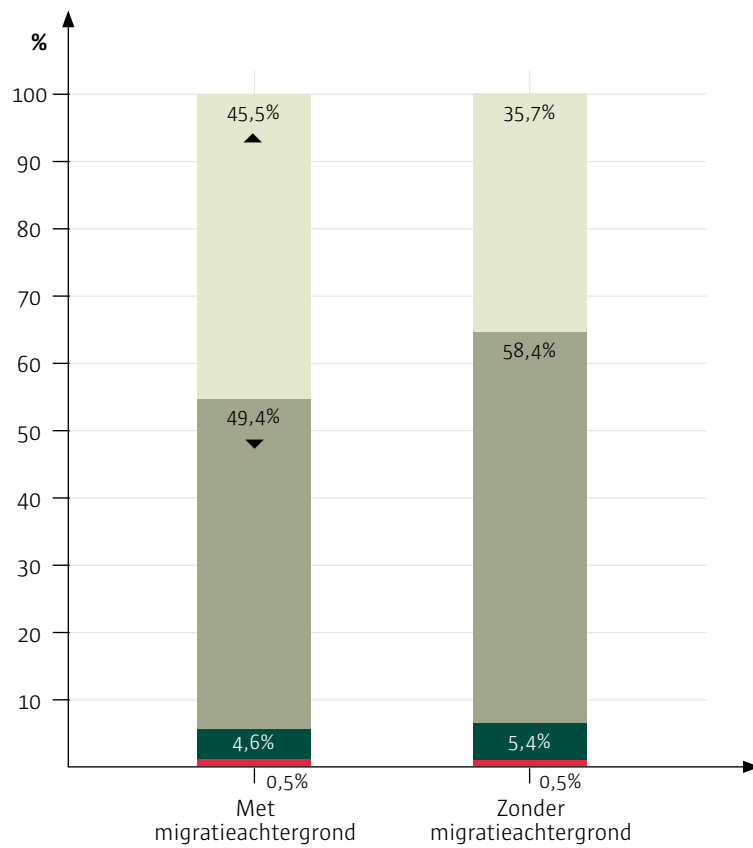
- ken deze dienst niet
- nog nooit gebruikt
- langer dan een maand geleden gebruikt
- gebruikt in laatste maand

SCHOLINGSGRAAD



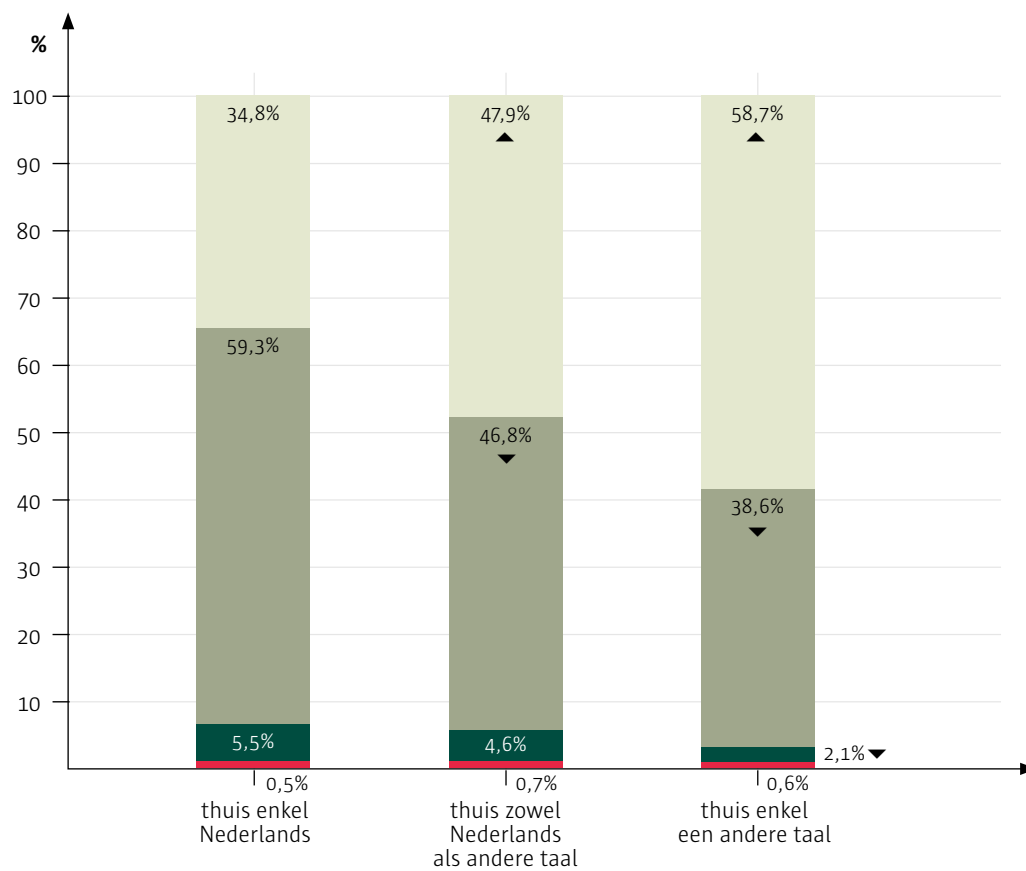
- ken deze dienst niet
- nog nooit gebruikt
- langer dan een maand geleden gebruikt
- gebruikt in laatste maand

MIGRATIEACHTERGROND



- ken deze dienst niet
- nog nooit gebruikt
- langer dan een maand geleden gebruikt
- gebruikt in laatste maand

THUISTAAL



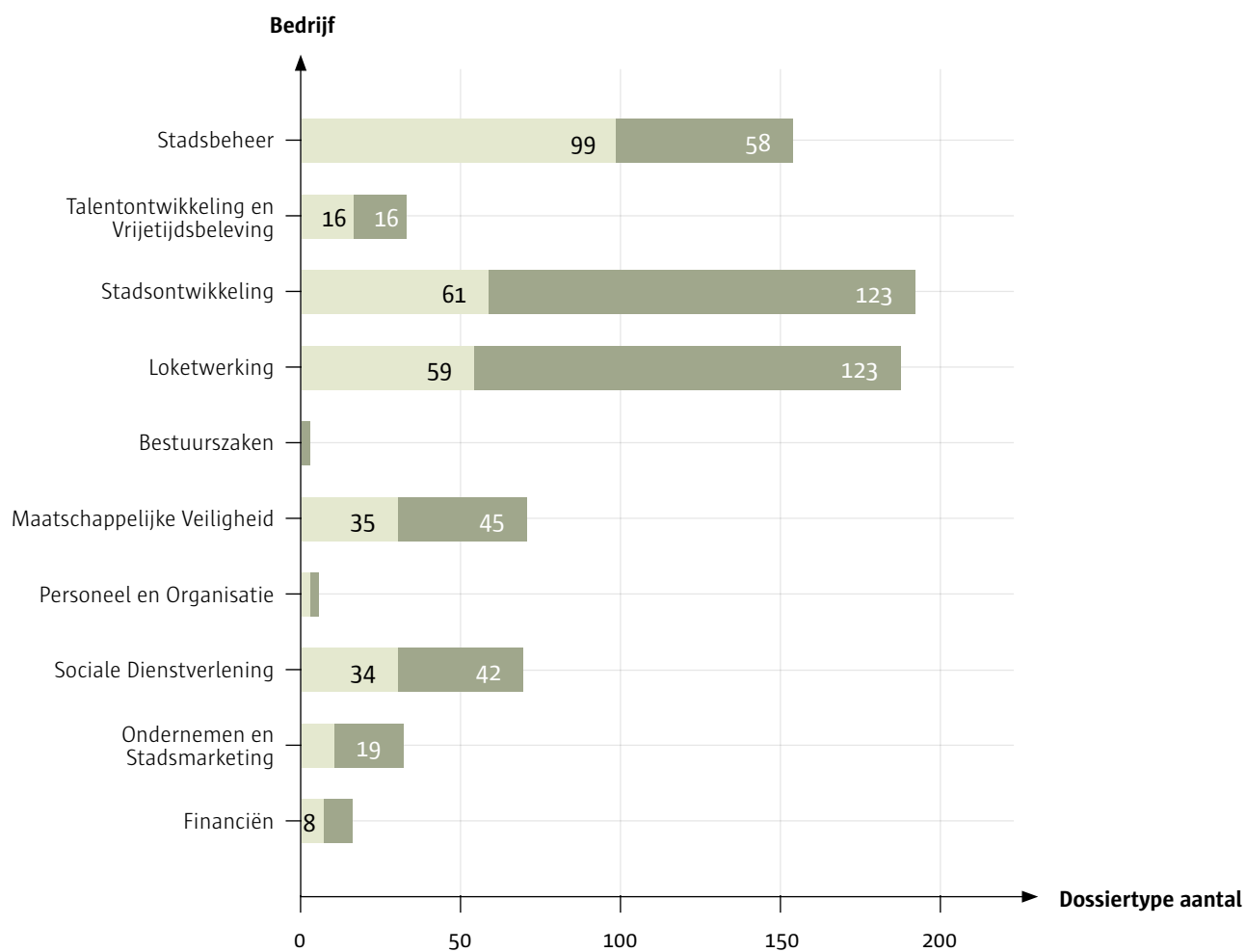
- ken deze dienst niet
- nog nooit gebruikt
- langer dan een maand geleden gebruikt
- gebruikt in laatste maand

BIJLAGE 6

Cijfers eerste lijn -tweede lijn per organisatie

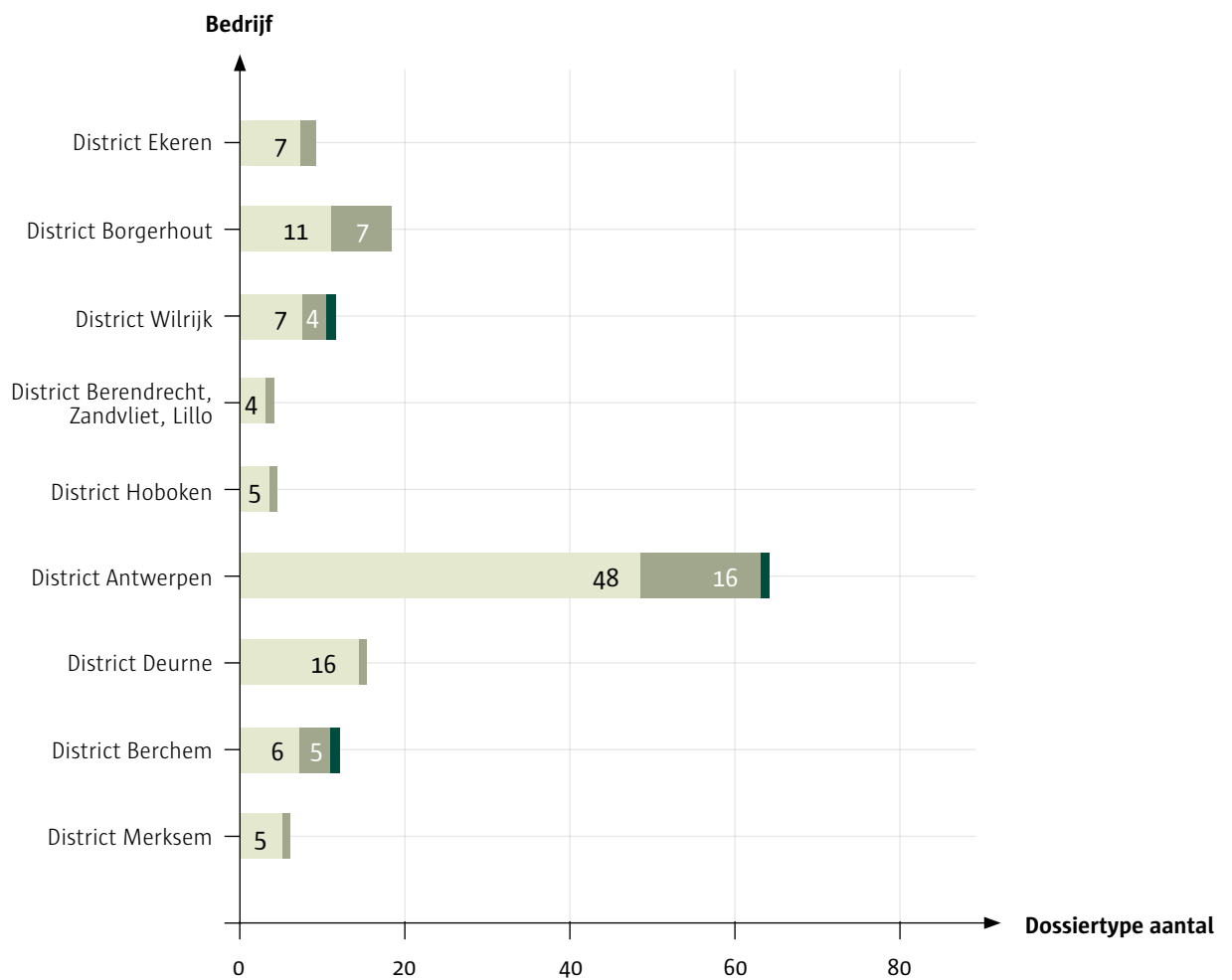
DOSSIERTYPE

- eerstelij
- tweedelij



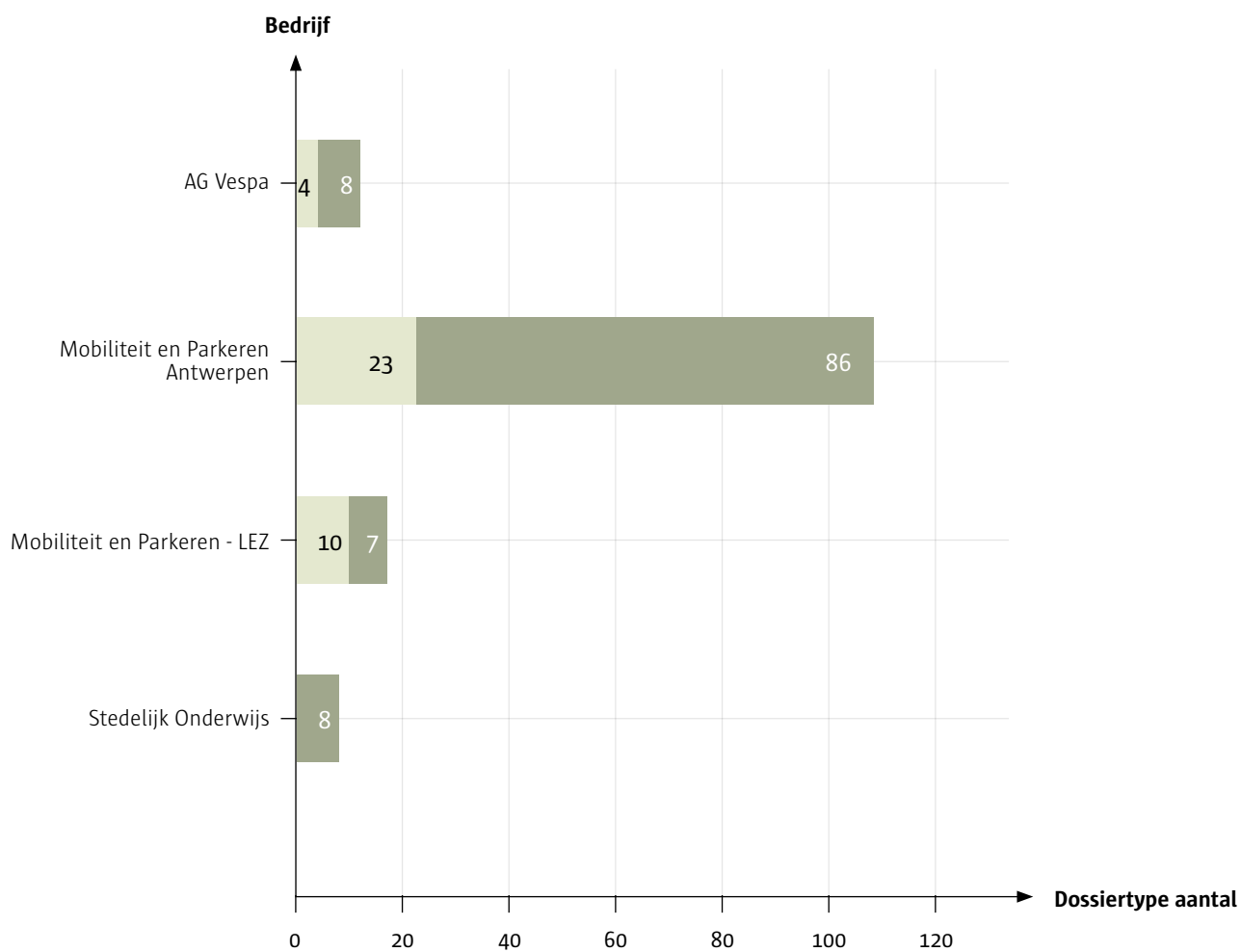
DOSSIERTYPE

- eerstelijns
- tweedelijns
- beleid



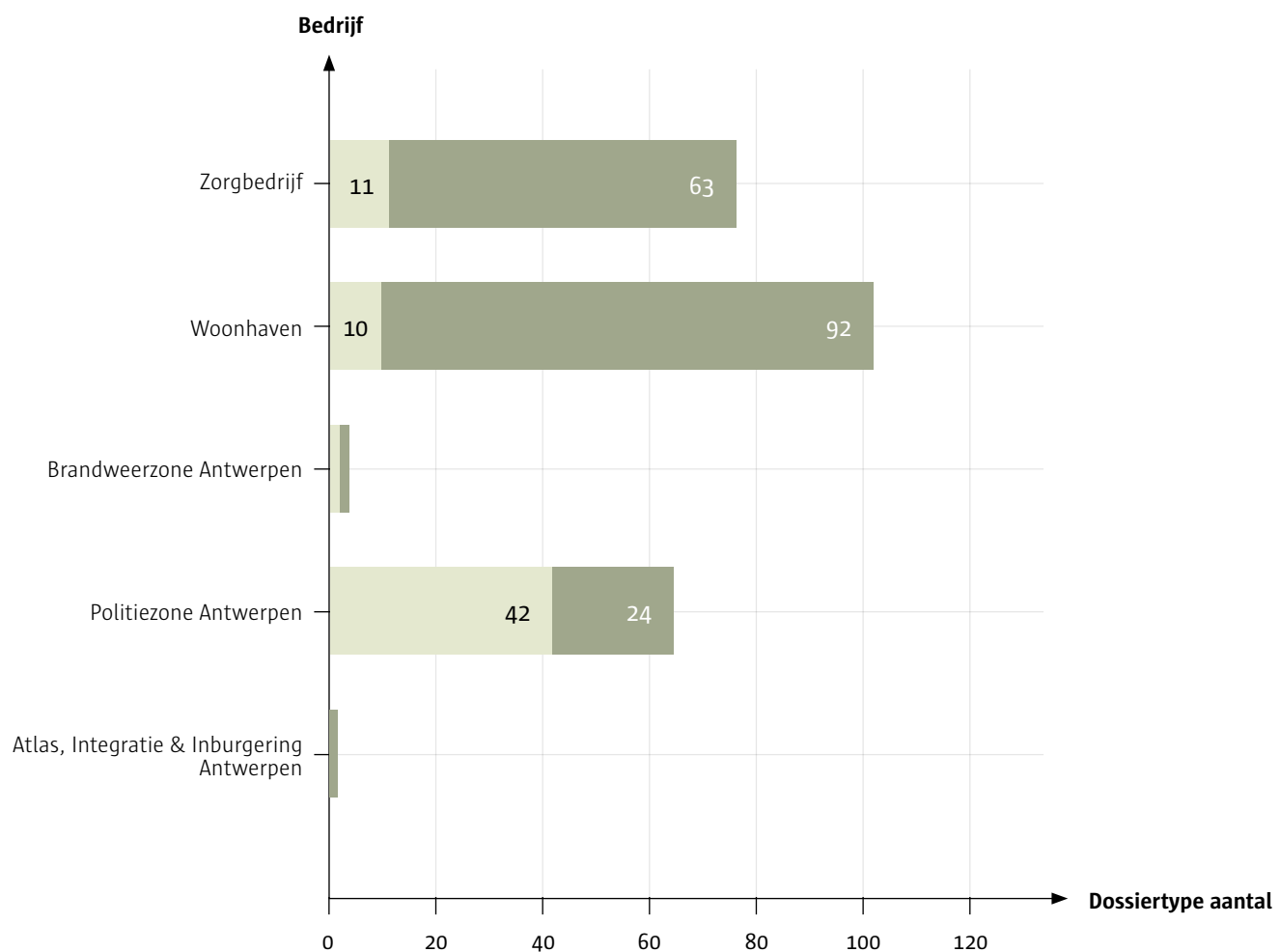
DOSSIERTYPE

- eerstelij
- tweedelij



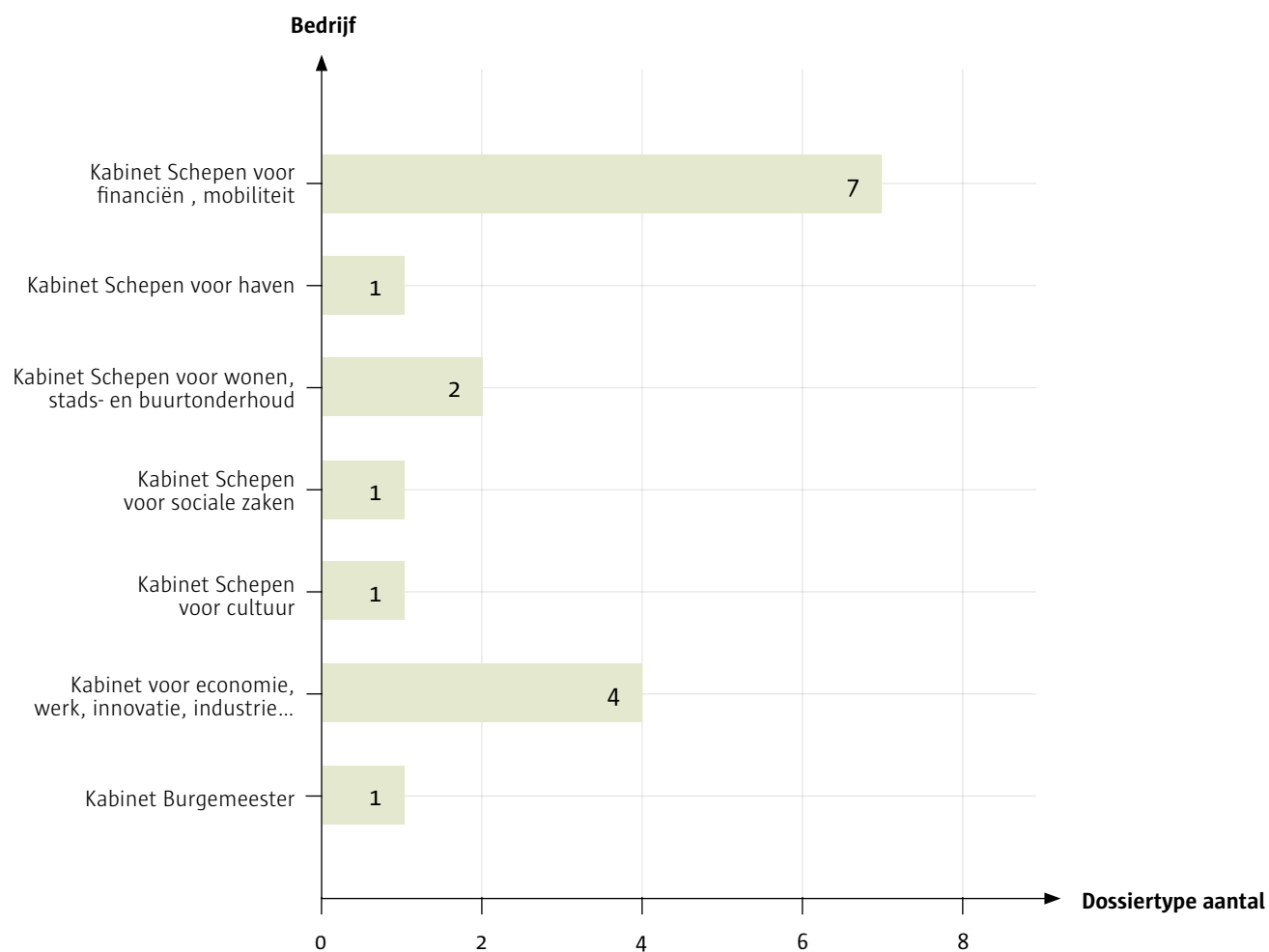
DOSSIERTYPE

- eerstelij
- tweedelij



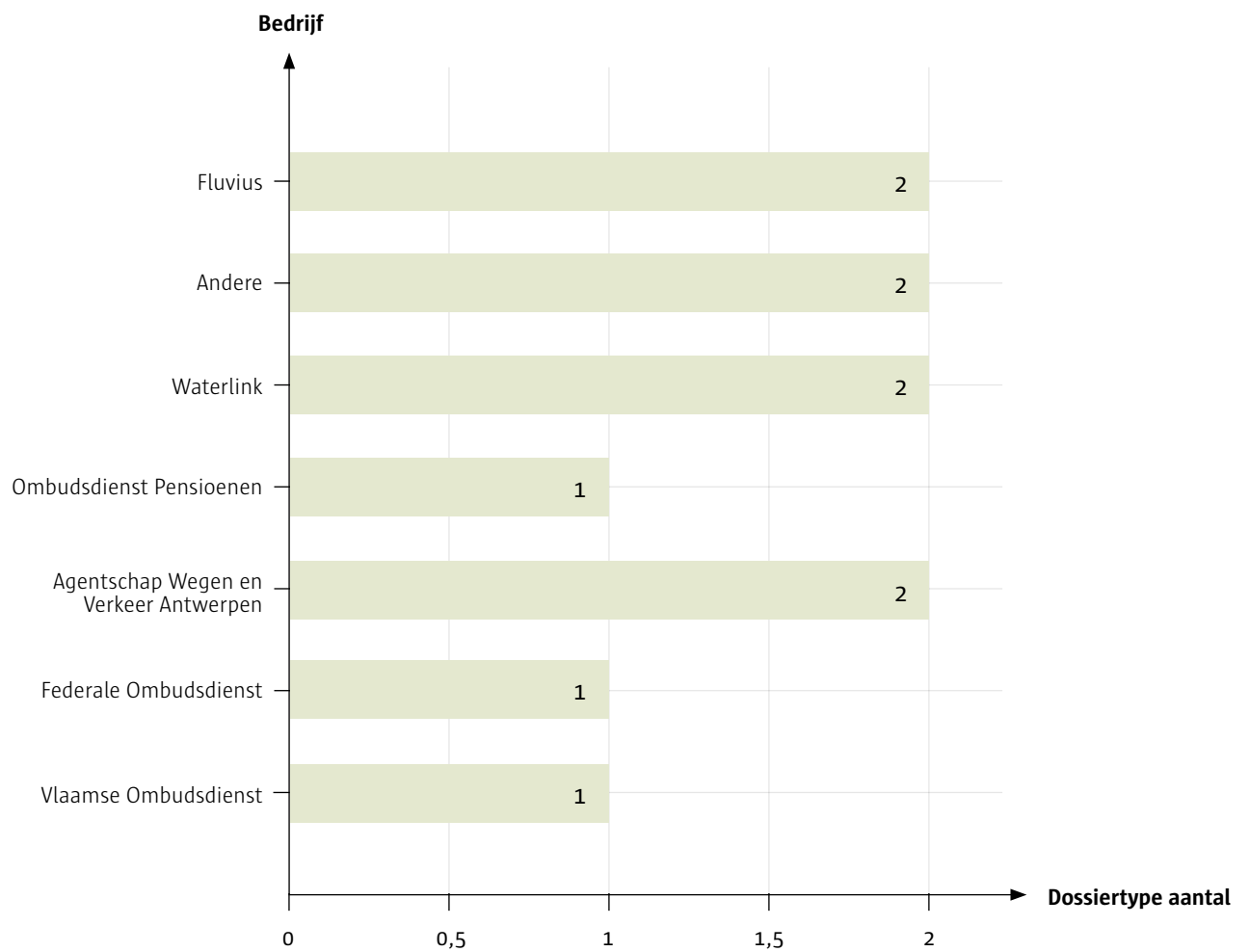
DOSSIERTYPE

● beleid



DOSSIERTYPE

● extern



BIJLAGE 7

Gegronde klachten dossiers 2024

Bedrijf	District Antwerpen	
Dossiernummer	OMB 1855	Oversteekplaatsen
Kwalificatie	Gegron	
Ombudsnormen	Adequate communicatie	schending
	Redelijke behandelingstermijn	schending
	Degelijke dossieropvolging	schending
Intakedatum	23 februari 2024	
Afsluitdatum	22 mei 2024	
Collegebesluit	2024_CBS_07611	
Datum CBS	27 september 2024	

Probleem

In februari 2023 vraagt een verzoeker om enkele specifieke problemen aan een oversteekplaats te verbeteren. Hij herhaalt zijn vraag in december 2023. Omdat hij nog steeds geen antwoord ontvangt na 1 jaar contacteert hij de ombudsdienst in februari 2024.

De Ombudsvrouw maakt de melding over aan het klantenteam van district Antwerpen op 23 februari 2024. In de opvolging van het eerstelijnsticket, leest de Ombudsvrouw dat de dienst Openbaar Domein gecontacteerd wordt. De Ombudsvrouw ontvangt geen antwoord en verstuurt herinneringen op 27 maart, 9 april en 7 mei 2024.

Onderzoek

Na drie herinneringen ontving de Ombudsvrouw geen antwoord en wordt dit dossier als gegronnd beoordeeld.

Besluit

De Ombudsvrouw is van oordeel dat dossier 1855 gegronnd is, met schending van de ombudsnormen adequate communicatie, redelijke behandelingstermijn en degelijke dossieropvolging.

Aanbeveling

De Ombudsvrouw beveelt aan dat de bestuurscoördinator van district Antwerpen er op toeziet dat de onderzoeken van de ombudsdienst binnen een redelijke termijn beantwoord worden.

Opvolging

Het inhoudelijke antwoord wordt op 31 mei 2024 aan de Ombudsvrouw bezorgd.

Bedrijf	District Antwerpen	
Dossiernummer	OMB 2114	Verkeersdrempel
Kwalificatie	Geground	
Ombudsnormen	Zorgvuldigheid	schending
	Redelijke behandelingstermijn	schending
Intakedatum	7 mei 2024	
Afsluitdatum	21 augustus 2024	
Collegebesluit	2025_CBS_01725	
Datum CBS	6 december 2024	

Probleem

Een verzoeker nam al in april 2022 contact op met de stad over een verkeersdrempel in de straat. Zeker wanneer zwaar vervoer zoals bussen over deze drempel rijdt, daveret het huis van de verzoeker. Er werd ondertussen een trillingsmeting uitgevoerd, op kosten van de verzoeker, maar de stad zou niets ondernemen. Mevrouw krijgt wel af en toe een antwoord “dat de consultants er mee bezig zijn” maar twee jaar na haar melding is er nog geen verandering in de situatie.

Ondertussen slaapt het gezin al jaren slecht en komt er ook nog eens schade aan de woning door de trillingen. Mevrouw vraagt waarom het zo lang duurt voor de stad deze situatie aanpakt en ervoor zorgt dat de verkeersdrempel degelijk wordt aangelegd.

Onderzoek

De districtssecretaris van district Antwerpen geeft mee dat op 12 mei 2024 een antwoord werd verzonden aan een andere persoon die op hetzelfde adres als de verzoeker woont. De medewerker ging er van uit dat die persoon familie was en de informatie zou doorgeven.

In het antwoord werd opgenomen dat er al herstellingen en verbeteringen aan de verkeersdrempel werden uitgevoerd.

Na de eerste melding in 2022 werd een onderhoudsdossier opgestart. Er zijn werken uitgevoerd door de aannemer, maar de drempel werd te snel opengesteld waardoor er terug schade optrad. Na verschillende aanmaningen werden de verzakkingen uit de eerste opdracht opnieuw hersteld door de aannemer. In het oorspronkelijke onderhoudsdossier zat de herstelling aan de helling van de drempel niet mee opgenomen. Het is pas na latere meldingen dat deze klacht duidelijk werd en de noodzaak ontstond om dit ook op te nemen in het contract. Ondertussen is er een akkoord om een nieuw onderhoudsdossier op te starten om ook deze herstelling op te nemen. Door de discussie met de aannemer over de aansprakelijkheid heeft dit dossier aanzienlijke vertraging opgelopen. De nieuwe inspanningen en afspraken zullen ervoor zorgen dat alles vlotter loopt in de toekomst. De onderzoeken zijn eind juni 2024 afgerond en de resultaten hiervan zullen worden voorgelegd aan de betrokken schepen. Zodra het district de uiteindelijke beslissing ontvangt, zullen ze dit terugkoppelen in de vorm van een definitief antwoord.

Op 21 augustus 2024 verneemt de Ombudsvrouw dat de ingenieurs ondervonden dat er mogelijk een oude, betonnen constructie onder het plateau zit, die de geluidshinder zou kunnen veroorzaken. Er is besloten om dit te herstellen, met de hoop dat de hinder dan voorbij zou zijn. De werken moeten gegund worden, waarna ze worden uitgevoerd.

Besluit

Het is jammer dat niet meteen een grondig onderzoek is uitgevoerd om de oorzaak van de hinder te achterhalen. Het vergde meer dan twee jaar geduld alvorens er duidelijkheid kwam, waarna er nog enige tijd gewacht diende te worden op een structureel herstel. Deze klacht is gegrond met schending van de zorgvuldigheid en de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn.

Aanbeveling

De Ombudsvrouw beveelt aan dat meldingen van hinder bij een heraanleg nauwkeuriger worden opgevolgd en dat daarover duidelijk wordt gecommuniceerd met belanghebbenden.

Bedrijf	District Wilrijk	
Dossiernummer	OMB 2016	Herstelling voetpad
Kwalificatie	Gegronnd, gecorrigeerd	
Ombudsnormen	Actieve dienstverlening	schending
	Interne klachtenbehandeling	schending
	Redelijke behandelingstermijn	schending
Intakedatum	6 april 2024	
Afsluitdatum	22 november 2024	
Collegebesluit	2024_CBS_09430	
Datum CBS	6 december 2024	

Probleem

Op 27 juli 2023 contacteert een verzoekster de stad over schade aan het voetpad voor de deur van haar woning. Er is een put waardoor er, zodra het regent, een “mini-zwembad” ontstaat. Zeker wanneer het donker is, zorgt dit voor gevaarlijke situaties. Acht maanden na haar melding is de put nog niet hersteld en wordt die steeds dieper. Mevrouw begrijpt niet dat dit zo lang kan aanslepen, ook al zijn er blijkbaar twee partijen betrokken (het district Wilrijk en de gemeente Edegem). Ze contacteert begin april 2024 de ombudsdienst.

Onderzoek

De Ombudsvrouw meldt dit op 11 april 2024 aan het district Wilrijk en stuurt vervolgens herinneringen op 16 mei, 6 juni en 21 juni 2024. Tot op de datum van afsluiting van deze melding begin november 2024, krijgt zij geen antwoord, noch is er een reactie naar de verzoekster toe.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht verneemt de Ombudsvrouw van de districtssecretaris dat over de beschadiging van het wegdek heel wat klachten binnenkwamen, ook van andere melders dan de verzoekster. Het dossier werd in het klantenmanagement systeem nog niet afgesloten. Het district diende heel lang te wachten op feedback en het dossier was ‘in behandeling’, zonder bijkomende informatie. Op 23 september 2024 keurde het districtscollege de herstelling goed en het werk werd ondertussen gegund aan de aannemer. Helaas kent men binnen het district nog geen timing voor de uitvoering van deze werken.

Het zoeken naar een praktische oplossing en de goedkeuring voor budget is vermoedelijk niet duidelijk gecommuniceerd naar de collega’s die de meldingen behandelen. Hieraan zal de vertraging in de communicatie te wijten zijn. De districtssecretaris verontschuldigt zich hiervoor.

Besluit

Deze klacht is gegrond met schending van de ombudsnormen actieve dienstverlening, interne klachtenbehandeling en redelijke behandelingstermijn.

Aanbeveling

De Ombudsvrouw beveelt aan dat de districtssecretaris van Wilrijk de vragen van burgers en de Ombudsvrouw aan het district nauwgezet opvolgt en hen op regelmatige basis een stand van zaken bezorgt.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossiernummer	OMB 2887	Hernieuwingsaanvraag voor EPB
Kwalificatie	Gegron, gecorrigeerd	
Ombudsnormen	Redelijke behandelingstermijn	schending
Intakedatum	20 november 2024	
Afsluitdatum	16 december 2024	
Collegebesluit	2025_CBS_02489	
Datum CBS	4 april 2025	

Probleem

De heer D. is verslaggever EPB (Energie Prestatie en Binnenklimaat) van een nieuwbouwproject in Deurne. Hij ijvert al 17 maanden voor het verkrijgen van een correctie in het Gebouwregister door de bevoegde diensten van de stad. Dit is nodig om een correcte EPB-verslaggeving te kunnen indienen.

Op 25 april 2024 krijgt hij melding dat het zou aangepast zijn, maar er blijkt toch nog sprake te zijn van een fout, waardoor een juiste EPB-aangifte nog niet mogelijk is. Maanden later is hij nog geen stap verder en hij beweert geen antwoord te krijgen. Eind november 2024 contacteert hij de Ombudsvrouw.

Onderzoek

De vraag van de heer D. bleef te lang onbehandeld. De loketdiensten verontschuldigen zich voor de laattijdige behandeling.

Het Gebouwenregister werd foutief aangepast bij de originele vraag. Dit was een manuele fout bij loket Wonen. De vraag voor correctie werd vervolgens eerst foutief doorgegeven en bleef verder helaas onbehandeld in een submap steken bij de experts van het loket Wonen.

Grondige controle bij de aanmaak van nummers en sub-nummers werd met medewerkers opgenomen. De toepassing daarvoor is helaas niet helemaal ideaal. De toepassing werd begin 2024 uitgerold in minimale versie, wat zeker in voorjaar 2024 voor huisnummering de werking niet vergemakkelijkte. De werking werd ondertussen aangepast en meer medewerkers in het team Wonen zijn nu volledig opgeleid in het thema huisnummering. Dit betekent dat zij meer vragen zelf kunnen beantwoorden en er dus minder in doorgave en opnieuw in wacht komt

Op 13 december 2024 verneemt de Ombudsvrouw dat de foutieve koppeling werd rechtgezet en dat de verzoeker hiervan op de hoogte werd gebracht.

Besluit

Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd, met schending van de redelijke behandelingstermijn.

Aanbeveling

De Ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing erop toeziet dat vragen in het kader van aanvragen EPB tijdig worden opgenomen.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing – Loketwerking	
Dossiernummer	OMB 1791	Registratie huwelijk
Kwalificatie	Gegrond, gecorrigeerd	
Ombudsnormen	Redelijke behandelingstermijn	schending
Intakedatum	7 februari 2024	
Afsluitdatum	16 februari 2024	
Collegebesluit	2024_CBS_08307	
Datum CBS	25 oktober 2024	

Probleem

Op 3 mei 2023 vraagt mevrouw E. de registratie van haar huwelijk aan. In november 2023 wordt aan de telefoon gezegd dat het dossier nog in behandeling is. Op 12 januari 2024 krijgt mevrouw een mail dat er documenten ontbreken. Die bezorgt ze meteen de dag nadien. Op 7 februari 2024 contacteert de verzoekster de Ombudsvrouw, omdat ze nog steeds geen nieuws heeft.

Onderzoek

Mevrouw diende inderdaad in mei 2023 een aanvraag in om haar huwelijk te registreren. Helaas waren er grote achterstanden bij de verwerking van deze aanvragen. Op 11 januari 2024 wordt de aanvraag in behandeling genomen. Dan wordt vastgesteld dat bij de aanvraag niet alle nodige en correcte documenten werden meegestuurd. Op 13 januari 2024 bezorgt mevrouw de documenten. Die worden verwerkt en er wordt een afspraak voorzien in het regioloket op 21 februari 2024. Op deze afspraak worden de originele documenten voorgelegd en het huwelijk geregistreerd. De loketdiensten verontschuldigen zich voor de lange doorlooptijd.

Besluit

Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd met schending van de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn. De wachttijd tussen de aanvraag en het in behandeling nemen bedroeg meer dan zeven maanden.

Aanbeveling

De Ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing erop toeziet dat aanvragen buitenlandse akten binnen een redelijke termijn behandeld worden.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing - Loketwerking	
Dossiernummer	OMB 1865	Aanpassing chip ID kaart
Kwalificatie	Gegronnd, gecorrigeerd	
Ombudsnormen	Zorgvuldigheid	schending
	Adequate communicatie	schending
Intakedatum	28 februari 2024	
Afsluitdatum	21 maart 2024	
Collegebesluit	2024_CBS_08308	
Datum CBS	25 oktober 2024	

Probleem

Mevrouw D. komt voor de tweede maal op afspraak om de chip van de identiteitskaart van haar moeder te laten aanpassen. De moeder werd al op het nieuwe adres ingeschreven, een serviceflat, en dit na voorlegging van het attest van het Zorgbedrijf. Mevrouw zegt dat ze afgebluft werd omdat ze een volmacht zou nodig hebben voor deze aanpassing. Hierop reageert ze dat dit helemaal niet vermeld staat in de mail, waar duidelijk staat: “De aanpassing van een elektronische identiteits- of vreemdelingenkaart kan je door een andere persoon laten doen.” Nergens staat melding van een noodzakelijke volmacht. Mevrouw wenst geen derde afspraak te maken.

Onderzoek

De directeur Ondernemen en Stadsmarketing reageert op deze melding. De loketdiensten verontschuldigen zich voor het verloop van de aanpassing van de chip op de identiteitskaart. In de communicatie die mevrouw ontving, stond dat de aanpassing van een elektronische identiteits- of vreemdelingenkaart door een andere persoon kon gebeuren. Er was helaas een fout geslopen in de werkwijze bij de uitrol van een nieuwe toepassing. Dit werd rechtgezet.

Aanpassingen zonder volmacht kunnen:

- voor inwonende gezinsleden;
- door een bewindvoerder indien bevoegd volgens het vonnis;
- door iemand met een zorgvolmacht;
- door de directie van een instelling;
- door een (pleeg)ouder of voogd van een minderjarige

De loketdiensten begrijpen dat mevrouw geen derde afspraak wil maken. Ze kan, wanneer het haar uitkomt en zonder afspraak, langskomen in het regioloket voor de aanpassing. Omdat ze fout geïnformeerd werd, kan dit zonder volmacht. De leidinggevendenden van het regioloket zijn op de hoogte.

Besluit

Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd, met schending van de zorgvuldigheid en de ombudsnorm adequate communicatie.

Aanbeveling

De Ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing erop toeziet dat communicatie met burgers in verband met identiteitsdocumenten correct is.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing - Loketwerking	
Dossiernummer	OMB 2163	Aanvraag Belgische nationaliteit kind
Kwalificatie	Gegronnd, gecorrigeerd	
Ombudsnormen	Zorgvuldigheid	schending
	Adequate communicatie	schending
Intakedatum	20 mei 2024	
Afsluitdatum	28 juni 2024	
Collegebesluit	2024_CBS_08309	
Datum CBS	25 oktober 2024	

Probleem

Op 15 december 2023 werd de dochter van de heer A. geboren in Antwerpen. Op de dag van haar geboorte was haar nationaliteit "onbepaald" omdat de vader van Palestijnse afkomst is en de moeder Libanese is. Om verschillende redenen kon de dochter geen van beide nationaliteiten krijgen. Op 27 december 2023 ontvangt de verzoeker een mail van de stad waarin staat dat zijn dochter recht heeft op de Belgische nationaliteit als de benodigde documenten worden aangeleverd. Na het indienen van deze aanvraag op 8 januari 2024, kreeg de verzoeker op 22 februari 2024 een mail dat de beslissing was genomen en dat het gezin deze spoedig zou ontvangen. Er komt echter geen beslissing en aan de telefoon met de stad wordt de verzoeker niet wijzer. Op 25 maart 2024 stuurt de heer A. een mail om te informeren naar de beslissing, maar krijgt hierop geen reactie. Twee keer kreeg de verzoeker te horen dat de stadsmedewerker die de telefoon opnam het niet wist en de collega zou raadplegen, waarna men contact met het gezin zou opnemen. Dit gebeurde echter niet. Op 21 mei 2024 contacteert hij de Ombudsvrouw.

Onderzoek

De Ombudsvrouw vraagt het loket dit dossier na te kijken. Er zijn inderdaad een aantal zaken misgelopen. De verzoeker had in februari 2024 een brief moeten ontvangen met daarin de beslissing van de ambtenaar van de burgerlijke stand dat de dochter de Belgische nationaliteit bezit. Deze brief werd niet verstuurd in februari. Dit werd pas rechtgezet na de melding aan de Ombudsvrouw in mei 2024. Bovendien werd het gezin telefonisch fout ingelicht, want de verzoeker kreeg antwoorden die niet van toepassing waren op zijn vraag. Loketwerking verontschuldigt zich voor alle ongemak hierdoor. Dit werd intern opgenomen met de betrokken medewerkers. Zorg en nauwkeurigheid zijn essentieel bij de verwerking van dergelijke beslissingen. Bij telefonische vragen wordt van de medewerkers verwacht dat ze voldoende doorvragen en het dossier correct doorlezen vooraleer een antwoord te geven. Dit is hier helaas niet gebeurd. De positieve beslissing werd getekend door de ambtenaar van de burgerlijke stand en verstuurd op 10 juni 2024. Loketwerking bezorgde de verzoeker ook het bericht dat de dochter Belg is.

Besluit

Deze klacht is gegrond, nadien gecorrigeerd, met schending van de zorgvuldigheid en de ombudsnorm adequate communicatie.

Aanbeveling

De Ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van het loket blijft coachen op het zorgvuldig behandelen van dossiers en het nauwkeurig beantwoorden van vragen.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing - Loketwerking	
Dossiernummer	OMB 2559	Adreswijziging kind
Kwalificatie	Gegron, gecorrigeerd	
Ombudsnormen	Zorgvuldigheid	schending
	Adequate communicatie	schending
Intakedatum	23 augustus 2024	
Afsluitdatum	8 oktober 2024	
Collegebesluit	2024_CBS_09002	
Datum CBS	22 november 2024	

Probleem

Mevrouw S. contacteert de Ombudsvrouw over een probleem met een adreswijziging die ze probeerde door te voeren voor haar minderjarige zoon.

De verzoekster geeft aan dat haar zoon eerder bij de vader woonde, maar nu bij haar verblijft. Ze dient via de website van de stad op 22 juli 2024 een adreswijziging in en krijgt een bevestiging via mail. In de tussentijd ontvangt mevrouw een brief van de federale overheidsdienst Financiën, waarin staat dat ze nog steeds onderhoudsgeld aan haar ex-partner moet betalen omdat haar zoon daar nog zou wonen. Vervolgens neemt ze op 22 augustus 2024 telefonisch contact op met de stad om te informeren naar de adreswijziging. Ze verneemt dat de aanvraag niet kan worden teruggevonden. De stad stelt voor om een nieuwe aanvraag in te dienen. Mevrouw contacteert de Ombudsvrouw op 23 augustus 2024.

Onderzoek

De eerste aangifte van adreswijziging werd op 18 juli 2024 door de minderjarige zelf ingediend. Dit is niet toegestaan, en daarom werd de aanvraag terecht afgewezen. In dergelijke gevallen moet er altijd een ambtelijke inschrijving worden gestart, zodat de wijkagent woonstcontroles kan uitvoeren. Dit is hier niet gebeurd.

Vervolgens diende mevrouw S. op 22 juli 2024 zelf een aangifte in voor haar zoon. Deze aangifte werd onterecht afgewezen door de toepassing. Hoewel dit lijkt op een eenmalige fout, wordt aan de leverancier van de toepassing gevraagd dit grondig te onderzoeken.

Tijdens het telefonische contact in augustus 2024 stelde de loketmedewerker onvoldoende vragen en las het dossier niet zorgvuldig genoeg door. Hierdoor werd het ontbreken van de ambtelijke inschrijving en nadien de onterechte afwijzing van de aangifte niet opgemerkt. Het verzoek aan mevrouw om opnieuw een aangifte in te dienen, was niet correct.

Mevrouw diende op 15 september 2024 een nieuwe aangifte in. Deze aanvraag werd gestart, waarbij de aangifte datum werd gecorrigeerd naar 22 juli 2024, de dag waarop ze de eerste aangifte deed. Dit is de meest gunstige datum, aangezien het starten van een ambtelijke inschrijving met de datum 18 juli 2024 een langere doorlooptijd met zich meebrengt. Door de aanpassing in het rijksregister wordt deze informatie ook doorgestuurd naar andere instanties.

Omdat het om een adreswijziging van een minderjarige gaat, kon de dienst loketwerking het adres pas op 1 oktober 2024 aanpassen. Reden hiervoor is de wettelijke bezwaartermijn die voor de andere ouder gerespecteerd moet worden.

De loketwerking verontschuldigt zich voor het ongemak dat is ontstaan. De betrokken medewerkers zijn aangesproken en er wordt extra aandacht gevraagd voor een correcte opvolging van de procedure voor verhuis van minderjarigen. Daarnaast werkt de dienst loketwerking aan een verbetering van de kwaliteit van de tweedelijns telefonische dienstverlening.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht verneemt de Ombudsvrouw van de directeur loketwerking dat de inhoudelijke fout gebeurde omwille van het niet opstarten van de administratieve inschrijving bij de eerste aangifte door de minderjarige zelf. Door vervolgens een technische fout en onzorgvuldige dossiercontrole bij de telefonische contactname, liep de doorlooptijd veel te lang op met gevolgen voor mevrouw.

Besluit

Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de zorgvuldigheid en de ombudsnorm adequate communicatie. De oplossing met de derde adreswijziging was de snelste weg naar een inschrijving met gecorrigeerde datum.

Aanbeveling

De Ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers blijft coachen bij het nauwkeurig behandelen van dossiers en verstrekken van de juiste informatie.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing - Loketwerking	
Dossiernummer	OMB 1889	Adreswijziging
Kwalificatie	Gegronnd, gecorrigeerd	
Ombudsnormen	Zorgvuldigheid	schending
Intakedatum	6 maart 2024	
Afsluitdatum	22 maart 2024	
Collegebesluit	2024_CBS_09428	
Datum CBS	6 december 2024	

Probleem

Recent werd het adres van mevrouw V. gewijzigd door de stad en zoals gevraagd paste mevrouw hier voor alles aan. Drie weken later krijgt ze opnieuw een brief met de boodschap dat het adres wordt gewijzigd. Mevrouw dient dus voor de tweede keer alles in orde te brengen. Mevrouw vindt dit een zeer onzorgvuldige werkwijze van de stad en ze geeft aan dat het aanpassen van alle administratie erg tijdrovend is. Ze wenst een garantie dat het adres nu vaststaat.

Onderzoek

Het adres werd inderdaad tweemaal gewijzigd. Mevrouw werd op 22 april 2022 ingeschreven op adres met huisnummer 24 zonder appartementsnummer omdat bij de verwerking van de adreswijziging een probleem met de busnummers werd vastgesteld. Dit werd doorgegeven aan het team Wonen voor nazicht en correctie. Helaas werd dit niet verder opgenomen. Naar aanleiding van een andere vraag voor dit pand werd dit opgemerkt. Het volledige pand werd nagekeken en correct genummerd. Bij de hernummering werd een fout gemaakt en kreeg mevrouw het appartementsnummer 302 toegekend, maar dat moest 301 zijn. Daarom moet mevrouw nogmaals haar identiteitskaart laten aanpassen in een stadsloket, van huisnummer 24/302 naar 24/301. De loketdiensten verontschuldigen zich voor alle ongemak. Mevrouw stelt terecht dat dit onzorgvuldig handelen is. Hernummering is een complexe procedure, waarbij de nummeringsschema's grondig moeten nagekeken worden voor verdere verwerking en besluitvorming. De loketdiensten vragen hiervoor extra aandacht bij hun medewerkers en bekijken welke extra controles in het proces kunnen ingebouwd worden.

Besluit

Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd, met schending van de zorgvuldigheid.

Aanbeveling

De Ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing erop toeziet dat adreswijzigingen zorgvuldig opgevolgd en geregistreerd worden.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing - Loketwerking	
Dossiernummer	OMB 2604	Elektronische vreemdelingenkaart
Kwalificatie	Geground, gecorrigeerd	
Ombudsnormen	Degelijke dossieropvolging	schending
	Adequate communicatie	schending
Intakedatum	2 september 2024	
Afsluitdatum	20 september 2024	
Collegebesluit	2024_CBS_09429	
Datum CBS	6 december 2024	

Probleem

De heer S. contacteert de Ombudsvrouw over het dossier van zijn echtgenote mevrouw D. bij het loket migratie. De verzoeker spreekt van twee fouten, waardoor het dossier nu al een hele tijd aansleept, sinds 28 november 2023. Hij geeft ook aan dat er niet transparant over de fouten werd gecommuniceerd.

De chronologie van het dossier:

- 28 november 2023: eerste afspraak bij loket migratie en ontvangst van attest van immatriculatie of oranje kaart
- 30 mei 2024: tweede afspraak bij loket migratie waar wordt meegedeeld dat er nog geen beslissing is genomen door Dienst Vreemdelingenzaken Brussel (DVZ). Er wordt een nieuwe afspraak gemaakt voor 28 augustus 2024.
- 28 augustus 2024: derde afspraak bij loket migratie waar wordt meegedeeld dat er nog steeds geen beslissing is genomen door DVZ Brussel. Diezelfde dag doet mevrouw navraag bij DVZ en verneemt dat het dossier pas op 21 juni 24 door het loket migratie Antwerpen werd doorgestuurd.
- 30 augustus 2024: per mail wordt een nieuwe afspraak bevestigd met het loket migratie op 29 november 2024.

Onderzoek

Uit onderzoek blijkt dat er enkele vergissingen gebeurden, waardoor de verblijfsaanvraag niet tijdig opgevolgd kon worden. De verblijfsaanvraag werd inderdaad niet doorgestuurd naar de dienst Vreemdelingenzaken (FOD Binnenlandse Zaken - DVZ). Dit werd op de afspraak van 30 mei 2024 niet opgemerkt en pas rechtgezet bij het opvolgen van een adreswijziging. Op 21 juni 2024 bereikte de aanvraag de DVZ. Op de afspraak van 30 augustus 2024 had de DVZ nog geen beslissing genomen. DVZ laat geen ambtshalve afgifte toe. Het attest van immatriculatie werd verlengd en mevrouw kreeg een nieuwe afspraak op 29 november 2024. Op 18 september 2024 bezorgde DVZ een positieve beslissing. De afspraak werd vervroegd naar 24 september 2024. Mevrouw werd hiervan op de hoogte gebracht en kreeg een aangepaste uitnodiging. Loket migratie betreurt de gemaakte fouten en de gevoerde communicatie en verontschuldigt zich hiervoor bij mevrouw en haar echtgenoot. Dit dossier wordt verder opgenomen met de medewerkers. De Ombudsvrouw sluit het dossier af op 20 september 2024.

Besluit

Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnormen degelijke dossieropvolging en adequate communicatie.

Aanbeveling

De Ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing de medewerkers van het loket migratie blijft coachen om dossiers nauwkeurig en tijdig te behandelen.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing - Loketwerking	
Dossiernummer	OMB 2073	Spoedprocedure kids-ID
Kwalificatie	Geground	
Ombudsnormen	Vertrouwen	schending
	Zorgvuldigheid	schending
Intakedatum	25 april 2024	
Afsluitdatum	16 juli 2024	
Collegebesluit	2025_CBS_02487	
Datum CBS	4 april 2025	

Probleem

De heer J. wenst een kids-ID aan te vragen in spoedprocedure. Hij gaat op een vrijdagmiddag naar het loket, op maandag vertrekt het gezin op vakantie. Deze spoedprocedure kost 105 euro en zorgt ervoor dat de heer J. de ID de dag nadien, op zaterdag, kan afhalen. Deze informatie staat allemaal vermeld op de website, zegt hij. Hij moest uiteindelijk 163,90 euro betalen voor een superspoedprocedure of 'centrale levering'. Dit is niet waar hij om vroeg. Online wordt er volgens hem niets vermeld over het bestaan van een superspoedprocedure, dus kon de verzoeker niet weten dat dit een mogelijkheid was, of dat de prijs hiervan veel hoger ligt. De website werd sindsdien geüpdatet, maar de heer J. heeft een screenshot bezorgd van de informatie die hij erop nales toen hij de ID wilde aanvragen. De heer J. vindt dat hij daardoor misleid werd en dat er hem een product verkocht werd zonder dat hij hiervan iets af wist.

Onderzoek

De heer J. vroeg inderdaad aan het loket een spoedprocedure kids-ID. Op basis van verdere vragen aan het loket naar de reisplannen van het gezin, bleek dat de kids-ID via een gewone spoedprocedure niet tijdig kon afgeleverd worden. Daarom heeft de medewerker, na overleg met een andere collega, de kids-ID in superspoed aangevraagd met levering in Brussel. Enkel via deze procedure kon het document nog op tijd geproduceerd en afgeleverd worden voor vertrek. Volgens de betrokken medewerkers werd dit zo aan de verzoeker gekaderd.

Het verschil tussen de twee spoedprocedures staat duidelijk uitgelegd via volgende verwijzing <https://www.ibz.rn.fgov.be/nl/identiteitsdocumenten/eid/faq/>. Bij de spoedprocedure geldt dat als de aanvraag vóór 15.00 uur bij het loket wordt ingediend, de kaart op de eerste werkdag na de aanvraag kan worden afgehaald, ten laatste om 14.00 uur. Als de aanvraag echter na 15.00 uur plaatsvindt, kan de kaart pas op de tweede werkdag na de aanvraag worden afgehaald. Als de aanvraag op vrijdag na 15.00 uur of op zaterdag wordt ingediend, kan de kaart vanaf de eerstvolgende dinsdag, 10.30 uur, afgehaald worden.

Bij de superspoedprocedure of centrale levering geldt dat als de aanvraag vóór 15.00 uur bij het loket wordt ingediend, de kaart binnen vier en een half uur na de aanvraag wordt geleverd aan het centrale loket in Brussel. Als de aanvraag na 15.00 uur wordt ingediend, zal de kaart op de eerstvolgende werkdag vanaf 8.30 uur in het centrale loket beschikbaar zijn. Als het om een maandag gaat of de dag na een feestdag, is dit vanaf 10.30 uur. Als de aanvraag op zaterdag wordt ingediend, kan de kaart vanaf maandag om 10.30 uur aan het centrale loket worden afgehaald.

Naar aanleiding van een eerdere melding hebben de loketdiensten gemerkt dat de prijs van de superspoedprocedure niet op de website stond. De loketdiensten bieden hiervoor hun excuses aan. Dit werd rechtgezet, zoals opgenomen in volgende verwijzing <https://www.antwerpen.be/info/prijzen-attesten-en-documenten>. De heer J. betaalde aan het loket wel de correcte prijs voor een superspoedproce-

dure, aldus de directeur van het stedelijk bedrijf Ondernemen en Stadsmarketing. De heer J. blijft evenwel misnoegd over het gebrek aan transparantie over de verschillende meerkosten. De Ombudsvrouw bezorgt hem de link naar het formulier schadevergoeding. De verzekeraar van de stad zal zich buigen over de eis om de meerkost van de superspoedprocedure terug te betalen. De medewerker rekende onterecht een supplement van 22 euro aan. Dit supplement is van toepassing bij aanvragen in spoed van eID waarbij er geen sprake van een aangifte van verlies of diefstal is. Het supplement geldt niet voor een kids-ID. Er werd meteen een opdracht tot terugbetaling gegeven. Deze klacht wordt door de Ombudsvrouw op 16 juli 2024 afgesloten.

Besluit

Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd met schending van de ombudsnormen vertrouwen en zorgvuldigheid.

Aanbeveling

De Ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing erop toeziet dat burgers bij de aanvraag van identiteitsdocumenten zo volledig mogelijk geïnformeerd worden over procedure, levering en kosten en dat de prijzen op de website up-to-date en te raadplegen zijn.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing - Loketwerking	
Dossiernummer	OMB 2791	Weigering verblijfsaanvraag
Kwalificatie	Gegronnd , gecorrigeerd	
Ombudsnormen	Vertrouwen	schending
	Degelijke dossieropvolging	schending
	Adequate communicatie	schending
Intakedatum	25 oktober 2024	
Afsluitdatum	12 november 2024	
Collegebesluit	2025_CBS_02488	
Datum CBS	4 april 2025	

Probleem

Mevrouw I. mailt de Ombudsvrouw omdat zij een probleem ervaart met haar verblijfsaanvraag. Twee weken voordien ontving mevrouw een weigering van het loket migratie, omdat de gevraagde documenten niet correct werden voorgelegd, namelijk het registratiebewijs van haar huurcontract en het bewijs van ziektekostenverzekering van de referentiepersoon, in dit geval haar Belgische partner. Mevrouw bezorgt de brief die zij heeft ontvangen met betrekking tot de weigering. Mevrouw geeft aan dat er nergens specifiek vermeld staat welke documenten exact ingediend moeten worden. Op het blad dat zij aan het loket kreeg, staat letterlijk "Bewijzen van voldoende huisvesting". Mevrouw stuurde een huurcontract door, dat volgens haar een "bewijs van voldoende huisvesting" was. Op vreemdelingenrecht.be staat het volgende vermeld: "Volgens de Verblijfswet moet de Belg over voldoende huisvesting beschikken om je op te vangen. Er werd echter nooit een Koninklijk Besluit vastgesteld dat de wijze bepaalt waarop de Belg dit moet aantonen. Om die reden aanvaardt DVZ elk bewijsmiddel. Bijvoorbeeld een kopie van een huurcontract, plaatsbeschrijving, attest van MyRent, notariële eigendomsakte, bankattest met betrekking tot de hypothecaire lening, attest van de betaling van de onroerende voorheffing, enz." Toch werd dit document volgens mevrouw geweigerd. De andere reden voor de weigering was "geen bewijs van de ziektekostenverzekering van de referentiepersoon". Mevrouw stuurde een screenshot van de zorgpremie die zij moest betalen, aangezien dit alleen mogelijk is wanneer men ingeschreven is bij een ziekenfonds. Dit leek volgens haar voldoende, aangezien dat verplicht is in België. Er werd haar nooit expliciet meegedeeld dat het een officieel attest moest zijn. Op de website van vreemdelingenrecht.be werd niets gevonden dat zou aantonen dat hier een fout werd gemaakt. Er staat als volgt: "Bij een aanvraag in België kan je dat bewijs leveren met: het bewijs van aansluiting bij een Belgisch ziekenfonds van jezelf en de gezinshereniger." Alleen bij een aanvraag uit het buitenland wordt aangegeven dat een modelattest nodig is. Tijdens een telefoongesprek met het loket migratie werd mevrouw verteld dat de procedure volledig opnieuw moest worden opgestart en dat er geen beroep mogelijk was tegen deze beslissing. Zij zou ook de volledige kost van 206 euro moeten terugbetalen en opnieuw zes maanden moeten wachten. Mevrouw was teleurgesteld door deze beslissing. Zij vindt het jammer dat er geen communicatie was over wat er precies fout was, zodat ze dit nog kon corrigeren. De documenten werden drie dagen voor de deadline doorgestuurd, waardoor er voldoende tijd voor aanpassingen was. Mevrouw voegt nog toe dat zij bij de start van de aanvraag aan het loket had gezegd dat zij alle gevraagde informatie zou opschrijven. De loketmedewerkster zei echter dat dit niet nodig was, want op het papier dat zij krijgt, staat alle informatie opgenomen. Die informatie blijkt dus achteraf niet correct, aldus mevrouw.

Onderzoek

De weigeringsbeslissing werd niet overeenkomstig de interne richtlijnen genomen. Een huurcontract zonder bewijs van registratie volstaat als bewijs van voldoende huisvesting. Hoewel er geen bewijs aangeleverd werd dat de referentiepersoon over een geldige ziektekostenverzekering beschikt, is het niet aan het loket migratie om over dit document te oordelen, aldus de directeur van het stedelijk bedrijf Ondernemen en Stadsmarketing. Dat is de bevoegdheid van de Dienst Vreemdelingenzaken (FOD Binnenlandse Zaken) in Brussel. Op 5 november 2024 brengen de loketdiensten mevrouw op de hoogte van de intrekking van de onterechte weigeringsbeslissing. Zij wordt ook uitgenodigd op een afspraak op 13 december 2024. Op deze afspraak wordt mevrouw op de hoogte gebracht van de beslissing van de Dienst Vreemdelingenzaken (FOD Binnenlandse Zaken). In geval van een positieve beslissing, kan tijdens de afspraak een verblijfsvergunning aangevraagd worden. Haar voorlopig verblijfsdocument (attest van immatriculatie) kan ook verlengd worden als op het moment van de afspraak nog geen beslissing genomen werd. De loketdiensten bespreken de foute opvolging met de medewerker die de beslissing nam en verontschuldigen zich bij mevrouw voor de gemaakte fout.

Besluit

Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het vertrouwen en de ombudsnormen degelijke dossieropvolging en adequate communicatie.

Aanbeveling

De Ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van de bedrijfseenheid Ondernemen en Stadsmarketing erop toeziet dat verblijfsaanvragen met de nodige zorgvuldigheid worden opgevolgd. Ze beveelt ook aan om erop toe te zien dat aanvragers op voorhand volledig en correct geïnformeerd zijn over de nodige stukken en het verloop van de procedure.

Bedrijf	Stadsbeheer	
Dossiernummer	OMB 2158	Urne verdwenen
Kwalificatie	Geground	
Ombudsnormen	Zorgvuldigheid	schending
	Rechtszekerheid	schending
Intakedatum	16 mei 2024	
Afsluitdatum	22 mei 2024	
Collegebesluit	2025_CBS_01726	
Datum CBS	7 maart 2025	

Probleem

De verzoeker contacteert de ombudsdienst over een zeer emotionele situatie. De grootvader van de verzoeker had een urne in een nis op de begraafplaats Silsburg. De concessie liep af in februari 2024. De familie had lange tijd voordien aangegeven dat ze de urne graag thuis zouden bewaren na afloop van de concessie.

In februari 2024 zou de urne zijn ontgraven en overgebracht naar het magazijn op de begraafplaats Schoonselhof. Op 15 mei 2024 had de verzoeker daar een afspraak om de urne op te halen. Deze bleek onvindbaar. Op 16 mei 2024 mocht de familie in het magazijn van Schoonselhof kijken of ze de urne kon terugvinden, zonder resultaat.

Niemand weet waar de urne naartoe is en zelfs of deze zich bevond in de nis bij de ontgraving in februari 2024. In het geval dat de urne toen niet in de nis stond, zou er een proces-verbaal moeten worden opgesteld maar dit is ook niet gebeurd.

Onderzoek

De betrokken dienst laat weten dat jaarlijks van ongeveer 900 asurnen, die op de stedelijke begraafplaatsen worden bewaard, de termijn verstrijkt.

Door een versoepeling van het reglement krijgen nabestaanden nu de kans om na beëindiging van de bewaringstermijn de asurne van een dierbare gratis op te halen. Tot 12 maanden na beëindiging worden alle ontruimde asurnen bewaard in het centrale urnendepot op het Schoonselhof.

Ondanks de geboden mogelijkheid om na bewaring gratis de asurne overhandigd te krijgen, komt het voor dat asurnen door nabestaanden zelf uit nissen worden verwijderd. Bij verdwijning is procedureel voorzien dat een proces-verbaal wordt opgemaakt. In sommige gevallen blijkt dat de urne werd meegenomen door andere nabestaanden, vaak als gevolg van onenigheid binnen de familie. Een urne met as heeft immers geen financiële, maar vooral emotionele waarde voor de nabestaanden.

De urne van de grootvader van de verzoeker was geplaatst in een columbarium in kosteloze lijn, niet in een concessie, op de begraafplaats Silsburg. De bewaartermijn van de rustplaats verliep op 31 december 2022. Dit werd zo ter plaatse aangegeven op een aankondigingsbord, een jaar voor de effectieve ontruiming van de asurne.

Volgens de dienst nam de verzoeker op 21 november 2021, ongeveer een maand na de aankondiging van de beëindiging van de termijn, contact op met de administratie, met het verzoek de urne van zijn grootvader thuis te bewaren. Hij gaf tijdens dit onderhoud aan dat de familierelaties verstoord zijn. Op basis van dit gegeven, in combinatie met het feit dat de verzoeker de kleinzoon is en geen nabestaande

in de eerste graad, werd door de administratie voorgesteld om de thuisbewaring op te nemen bij einde termijn. Zo werd een bufferperiode ingebouwd waarin nabestaanden in een nadere graad de mogelijkheid kregen om de urne op te vragen voor thuisbewaring.

Volgens de planning zou de urne in februari 2023 uit de columbariumnis genomen zijn door de begraafplaatsmedewerkers. Als gevolg van een algemene cyberaanval op de stedelijke computersystemen waren de begraafplaatsdossiers evenwel geruime tijd niet opvraagbaar en werd het proces van ontruiming noodgedwongen met een jaar uitgesteld tot februari 2024.

Bij de ontruiming in februari 2024 werd vastgesteld dat de asurne met stoffelijke resten zich niet meer achter de vastgemaakte afdekplaat bevond in de columbariumnis op de begraafplaats Silsburg.

In het dossier is geen verklaring van thuisbewaring te vinden. Dit betekent dat de grafurne dus niet aan nabestaanden overhandigd werd. Ook is de asurne niet gestockeerd in het magazijn op het Schoonselhof, wat de verzoeker zelf kon vaststellen in het urnendepot.

Dit alles wijst erop dat de asurne na afloop van de termijn werd ontvreemd. Na vaststelling van de ontvreemding maakte de betrokken medewerker de fout om niet onmiddellijk een proces-verbaal op te maken.

In gesprekken tussen de verantwoordelijke van de dienst Begraafplaatsen en de verzoeker op 14 en 15 mei werd bovenstaande tekortkoming toegelicht en werden excuses aangeboden voor het niet opmaken van een proces-verbaal. Vervolgens werd op 16 mei 2024 alsnog proces-verbaal van diefstal opgemaakt bij de Politiezone Antwerpen.

De administratie van de dienst Begraafplaatsen zal, als gevolg van dit dossier, de uitvoering van de interne procedure verstrengen zodat bij constatering van ontvreemdingen van urnen zonder uitstel wordt overgegaan tot opmaak van een proces-verbaal.

Besluit

De mogelijkheid blijft bestaan dat een andere nabestaande de asurne uit het columbarium haalde voor de ontruimingsdatum. Daarover kan geen uitsluitsel gegeven worden. Wel was het aangewezen om bij de effectieve ontruiming meteen een proces-verbaal op te stellen waarmee de verzoeker dan kon worden ingelicht. Deze klacht is gegrond met schending van de ombudsnormen rechtszekerheid en zorgvuldigheid.

Aanbeveling

De Ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsbeheer erop toeziet dat de correcte werkwijze bij de ontruiming van asurnen gevolgd wordt.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossiernummer	OMB 2119	Taxivergunning
Kwalificatie	Gegron	
Ombudsnormen	Motiveringsplicht	schending
	Fairplay	schending
	Toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
Intakedatum	7 mei 2024	
Afsluitdatum	23 mei 2024	
Collegebesluit	2024_CBS_07612	
Datum CBS	27 september 2024	

Probleem

Wie een vergunning Individueel Bezoldigd Personenvervoer (IBP) wil aanvragen of wijzigen moet hiervoor gebruik maken van de toepassing Centaurus 2020. Centaurus 2020 is het webportaal dat gebouwd is in opdracht van de Vlaamse overheid om taxivergunningen aan te vragen (door de bedrijven) en vervolgens te behandelen door de bevoegde gemeentelijke administraties (in Antwerpen is dat de afdeling Mobiliteit).

Ook aanvragen voor voertuigveranderingen, extra voertuigen (uitbreiding van een bestaande vergunning) of bestuurderspassen moeten via Centaurus 2020 gebeuren. Verzoekers contacteren de Ombudsvrouw omdat ze bij aanvraag van een taxivergunning of bestuurderspas diverse problemen ervaren.

Enkele verzoekers melden dat hun aanvraag in behandeling is, maar dat de stand van zaken hen onbekend is of dat de reden waarom hun aanvraag geweigerd afgesloten werd zonder behandeling hen niet werd meegedeeld door de stad. Zo krijgen aanvragers bij het afsluiten van hun dossier een e-mail vanuit een no-reply mailadres en ontvangen ze geen verduidelijking van de afdeling Mobiliteit over de reden waarom de aanvraag werd afgesloten zonder gevolg. Anderen ontvangen pas na meerdere weigeringen een motivering daarvoor. Verzoekers melden dat ze een aanspreekpunt missen om hun aanvraagdossier telefonisch of via fysiek contact te bespreken. De enige contactmogelijkheid met de afdeling Mobiliteit is via mail. Daarom bezoekt een aantal onder hen de ombudsdienst.

Ook bij contact via mail stellen verzoekers vast dat mails niet worden beantwoord, dat de antwoorden die ze krijgen naast de kwestie zijn of dat informatie wordt opgevraagd die al bekend is waardoor men in een cirkel blijft ronddraaien.

Ten slotte zijn er ook verzoekers die aangeven dat ze de aangevraagde documenten niet ontvangen hebben, maar via mail wel het bericht krijgen dat deze werden verstuurd. Ook het duplicaat dat nadien wordt opgestuurd, wordt soms niet ontvangen. Wanneer verzoekers vragen om documenten persoonlijk te mogen afhalen wordt dit geweigerd, aangezien er geen loketfunctie voorzien is.

De problemen bij het uitreiken van deze noodzakelijke documenten zaden verschillende van deze ondernemers op met financiële problemen. Tegenover lopende kosten voor verzekering, leasing, standplaats en dergelijke kunnen zij geen inkomsten plaatsen, zolang ze alle vergunningsdocumenten niet ontvangen.

Onderzoek

In het antwoord van de directeur Stadsontwikkeling leest de Ombudsvrouw dat de afdeling Mobiliteit sinds enige tijd een striktere lijn volgt bij de beoordeling van aanvragen voor vergunningen Individueel Bezoldigd Personenvervoer (IBP). Aanvragen die niet volledig zijn, worden afgesloten. Dit volgt uit de vaststelling dat heel wat aanvragen van een ondermaatse kwaliteit zijn, onvolledig met ontbrekende of foutieve documenten, of slecht gescande – en daardoor slecht leesbare – documenten bevatten.

De behandeling van zulke aanvragen vraagt veel tijd en gaat ten koste van aanvragen die wel goed en volledig zijn. De directeur Stadsontwikkeling meent dat in Centaurus 2020 duidelijk wordt aangegeven welke documenten de aanvrager moet opladen per onderdeel (documenten voor het voertuig en documenten voor de vergunning). Elke keer wanneer de afdeling Mobiliteit een aanvraag afsluit, ontvangt de aanvrager daarover een mail. In deze mail staat een link naar de website van de Vlaamse overheid. Op deze website staat volgens de directeur ook duidelijk vermeld welke documenten en gegevens nodig zijn voor de aanvraag.

Hoewel in de algemene ontvangstmelding van Centaurus 2020 vermeld staat dat de gemeente de ontbrekende bewijsstukken zal opvragen, is het volgens de directeur Stadsontwikkeling de verantwoordelijkheid van de aanvrager om ervoor te zorgen dat de aanvraag volledig en in orde is.

In verschillende dossiers ontvingen aanvragers bericht dat de aanvraag werd geweigerd, zonder motivering. In één dossier werd helemaal geen communicatie uitgestuurd. Een groot aantal van deze aanvragen werd onvolledig ingediend, waarop de dienst antwoordde welke documenten in de aanvraag moeten zitten, met verwijzing naar Vlaamse regelgeving. Bij aanvragen waarin te veel documenten ontbraken, werd het dossier afgesloten. De aanvrager kreeg een mail met de mededeling dat de aanvraag werd afgesloten, omwille van de onvolledigheid, met een verwijzing naar de lijst met documenten die volgens het decreet minimaal aanwezig moeten zijn bij de aanvraag.

Bij verschillende dossiers was er sprake van onvolledige aanvragen. In één van de dossiers bezorgde een verzoeker, die een adreswijziging van zijn taxibedrijf wilde doorvoeren, via mail alle benodigde dossierstukken in bijlage. Deze bijlagen bevatten alle mogelijke informatie van het taxibedrijf en de nieuwe zaakvoerder. Er volgde geen inhoudelijke behandeling, omdat de mail van de verzoeker in de onderwerpregel en de body geen dossiernummer, ondernemingsnummer of naam van het bedrijf bevatte. Bovendien werd gesteld dat de verzoeker een nieuwe zaakvoerder is, die men niet kan identificeren via het KBO omdat hij actief is bij meerdere bedrijven. Nochtans is de verzoeker op het moment van de aanvraag in het KBO eenvoudig opzoekbaar en identificeerbaar als de bedrijfsleider van de onderneming in kwestie.

In een ander dossier doet een verzoeker meer dan tien aanvragen, die allemaal werden afgekeurd zonder te specificeren welk document ontbrak. De directeur Stadsontwikkeling meent dat het hier volstaat om verzoekers een link naar een webpagina te bezorgen van de Vlaamse Overheid met informatie over de benodigde documenten, zonder te benoemen welke documenten er precies ontbreken.

Wat de problemen bij aflevering van documenten betreft, stelt de directeur Stadsontwikkeling dat de afdeling Mobiliteit (taxi) de bestuurderspassen opstuurt per prior post. Die post wordt verzameld in Den Bell, vervolgens opgehaald en verwerkt door een externe firma (Easy Post), waarna uiteindelijk de aflevering bij de bestemming gebeurt door Bpost. De afdeling Mobiliteit (taxi) heeft alleen impact en zicht op stap 1 in dit proces, namelijk ervoor zorgen dat de post zo snel mogelijk klaarligt voor verzending, niet op stap 2 (Easy Post) en stap 3 (Bpost). Voor prior zendingen ontvangen zij geen bewijs van verzending. Er zijn ook geen andere manieren van aflevering.

De Vlaamse overheid verplicht de gemeenten en steden om de bestuurderspassen fysiek af te leveren. De stad heeft de keuze gemaakt om de loketwerking af te bouwen, waardoor men de bestuurderspassen opstuurt per post. Het versturen van bestuurderspassen per post is een direct gevolg van deze beleidskeuze. Indien een zending niet toekomt, stuurt men een duplicaat op.

De directeur geeft in een latere reactie mee dat de dienst Mobiliteit contact opnam met Mobiliteit en Openbare Werken Vlaanderen, om het volgen van de striktere lijn in de beoordeling van aanvragen voor vergunningen Individueel Bezoldigd Personenvervoer (IPB), te bespreken. Dit overleg leidde tot een aanpassing van Centaurus2020, het platform voor de aanvraag en het beheer van bestuurderspassen en vergunningen in het taxidecreet.

Sinds 29 april 2024 is het niet meer mogelijk om een onvolledige aanvraag in te dienen: het programma Centaurus2020 laat dit nu niet meer toe. De onvolledige dossiers worden dus niet langer doorgezekt naar de lokale besturen.

De informatie op de website van de stad Antwerpen, wordt aangevuld met een uitgebreide handleiding over hoe een exploitant een aanvraag kan indienen via Centaurus 2020 en een FAQ over dit onderwerp. De beslissing van Vlaanderen om onvolledige dossiers niet langer meer door te zetten naar lokale besturen, bevestigt hiermee dat het de verantwoordelijkheid is van de aanvrager om ervoor te zorgen dat het dossier volledig en in orde is.

Besluit

De Ombudsvrouw stelt vast dat de stad de verantwoordelijkheid volledig bij de aanvrager legt om ervoor te zorgen dat een vergunningsaanvraag Individueel Bezoldigd Personenvervoer volledig is. Men gaat ervanuit dat de vereisten van een volledige aanvraag online duidelijk staan opgesomd.

De vele vragen die de Ombudsvrouw hierover bereiken bewijzen het tegendeel. Bovendien ontslaat de verantwoordelijkheid van de aanvrager de stad niet van haar verantwoordelijkheid om als vergunningverlenende overheid haar beslissingen te motiveren en het vlotte verloop van een aanvraag te faciliteren.

Wanneer verzoekers fouten maken, volstaat het niet om te verwijzen naar de website van een andere overheid, zonder de ontbrekende documenten van de aanvraag in kwestie te benoemen.

De Ombudsvrouw meent dat dit getuigt van een onvoldoende proactieve houding die ertoe leidt dat de ondernemers zich in de steek gelaten voelen door de stad. Bovendien leiden zij aanzienlijk inkomstenverlies.

Hiermee komt de geloofwaardigheid van een slagkrachtige stedelijke overheid in het gedrang.

Sinds 2021 beschikt de stad niet langer over een telefonische permanentie of een fysiek loket voor het aanvragen van de vergunning voor het uitoefenen van taxidiensten. Er wordt van de exploitanten verwacht dat zij zelf in staat zijn om de nodige documentatie te verzamelen en over te maken, om een vergunning te bekomen. De Ombudsvrouw meent dat een rechtstreekse telefonische of fysieke bereikbaarheid van de dienst sneller naar oplossingen zou leiden voor dossiervragen die via persoonlijk contact snel oplosbaar zijn. Ook om de vlotte aflevering van fysieke documenten te bespoedigen (zeker indien eerdere verzendingen zijn misgelopen) is een fysiek afhaalpunt wenselijk.

De Ombudsvrouw begrijpt dat ondernemers, die inkomstenverlies lijden door het niet tijdig ontvangen van een zending per post, weinig vertrouwen hebben in een nieuwe zending, die mogelijk opnieuw kan mislopen.

De Ombudsvrouw sluit deze meldingen af als gegrond, met schending van de motiveringsplicht, fair-play en de ombudsnorm toegankelijkheid en bereikbaarheid.

Aanbeveling 1

De Ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling erop toeziet dat alle beslissingen over aanvragen van vergunningen Individueel Bezoldigd Personenvervoer voldoende gemotiveerd worden en dat aanvragers kunnen rekenen op ondersteuning om een correcte en volledige aanvraag te doen.

Aanbeveling 2

De Ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling bekijkt of een fysiek of telefonisch contactpunt voorzien kan worden, waar aanvragers van vergunningen Individueel Bezoldigd Personenvervoer terecht kunnen met vragen, zo mogelijk aangevuld met een fysiek loketpunt waar documenten kunnen worden uitgereikt.

Aanbeveling 3

De Ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling onderzoekt of het mogelijk is om de bestuurderspassen te versturen via aangetekende zending.

Bedrijf	Stadsontwikkeling – District Antwerpen	
Dossiernummer	OMB 1867	Rolstoellift
Kwalificatie	Gegron	
Ombudsnormen	Vertrouwen	schending
	Redelijke behandelingstermijn	schending
Intakedatum	28 februari 2024	
Afsluitdatum	19 september 2024	
Collegebesluit	2025_CBS_01723	
Datum CBS	6 december 2024	

Probleem

Mevrouw heeft een rolstoellift om in en uit haar woning te geraken, maar er parkeren herhaaldelijk wagens op de lift, waardoor deze beschadigd geraakt. Dan kan verzoekster haar woning niet meer in of uit. De politie werd al verschillende keren gecontacteerd wanneer er foutparkeerders waren, maar zij hebben niet altijd de tijd om ter plaatse te komen en om de foutparkeerders te beboeten. De politiemedewerkers raadden mevrouw aan om aan de stad maatregelen te vragen om het foutparkeren te verhinderen.

Verzoekster vroeg om extra paaltjes te plaatsen, zodat er geen auto's meer op de lift kunnen parkeren, maar dat blijkt niet in orde te komen.

Onderzoek

De dienst Mobiliteit en Parkeren bevestigt op 12 maart 2024 aan de Ombudsvrouw dat aan het district Antwerpen de opdracht werd gegeven om een extra paaltje te zetten, ongeveer een meter naast het bestaande. De garagepoorten naast de woning van de verzoekster moeten namelijk nog bereikbaar blijven. Op 13 mei 2024 verneemt de Ombudsvrouw dat een plaatsbezoek ingepland wordt door de consulent openbaar domein van het district om te bekijken of en welke maatregelen nodig zijn.

Op 4 juni 2024 is er een plaatsbezoek. Op 7 juni 2024 beslist het district dat er een extra paaltje mag komen. Om de locatie te registreren moet dit ingetekend worden op plan. Vervolgens kan de opdracht aan de externe aannemer gegeven worden om het paaltje te plaatsen. Er is geen zicht op een concrete datum van plaatsing. Op 2 september 2024 wordt aan de Ombudsvrouw gemeld dat het plan is uitgetekend en dat de opdracht met prioriteit op de agenda is gezet.

Op 19 september 2024 komt de bevestiging dat het paaltje werd geplaatst

Besluit

Als een dienst van de stad een vraag van de burger in behandeling neemt, dan mag die burger ervan uitgaan dat dit binnen een redelijke termijn zal gebeuren. Hier volgde na de mededeling van Mobiliteit en Parkeren een intern proces bij de dienst en bij het district. Dat blijkt uit verdere navraag de correcte weg: de dienst Mobiliteit en Parkeren vraagt bij dergelijke ingrepen een formeel advies aan het district, dat dan de haalbaarheid bekijkt en het is uiteindelijk het districtcollege dat een aanpassing goed- of afkeurt. Dat aan het district gevraagd werd om een bijkomend paaltje te plaatsen, creëerde mogelijk de verwachting dat dit ook effectief zou gebeuren. Het duurde daarna nog lang voordat er een formele goedkeuring werd gegeven en de plaatsing van het paaltje werd uitgevoerd. Deze klacht is gegrond met schending van het vertrouwen en de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn.

Aanbeveling

De Ombudsvrouw beveelt aan dat de dienst Mobiliteit en Parkeren en het district er gezamenlijk op toezien dat ingrepen op het openbaar domein worden besproken en uitgevoerd volgens de gebruikelijke interne processen, weliswaar binnen een redelijke behandelingstermijn en met duidelijke communicatie naar de burger, zodat de juiste verwachtingen worden gecreëerd en aan die verwachtingen voldaan kan worden.

Bedrijf	Woonhaven Antwerpen	
Dossiernummer	OMB 2015	Kapotte lift
Kwalificatie	Geground, gecorrigeerd	
Ombudsnormen	Adequate communicatie	schending
	Interne klachtenbehandeling	schending
Intakedatum	10 april 2024	
Afsluitdatum	27 mei 2024	
Collegebesluit	2025_CBS_01724	
Datum CBS	7 maart 2025	

Probleem

De verzoeker contacteert de Ombudsvrouw over de lift in het gebouw waar zijn moeder woont. De lift zou al drie weken stuk zijn. Mevrouw woont op de vierde verdieping en kan de trap niet meer nemen, ze kan dus niet weg uit haar flat. De verzoeker geeft aan al meermaals contact opgenomen te hebben met Woonhaven, daar verwijzen ze hem door naar de liftmaatschappij. De contactpersoon bij deze maatschappij beweert dat er water heeft gestaan in de liftkoker en dat dit een probleem is dat Woonhaven moet aanpakken.

Onderzoek

De Ombudsvrouw meldt het probleem op 10 april 2024 aan Woonhaven en stuurt een herinnering op 16 mei. Er volgt meteen een reactie, maar die gaat over een ander adres waar blijkbaar ook problemen zijn met de lift. Het correcte antwoord aan de Ombudsvrouw, met daarin bevestiging dat de lift terug werkt, volgt op 27 mei.

De betrokken dienst bij Woonhaven laat weten dat ze door het natte weer, niet alleen in het gebouw waar de moeder van verzoeker woont, maar in veel gebouwen binnen haar patrimonium, problemen heeft met liften die in panne gaan omdat er grondwater in de schacht terechtkomt.

Het water werd in dit gebouw al een paar keer weggepompt en de lift werd telkens hersteld, maar enkele weken later gaat deze opnieuw stuk omwille van opstijgend grondwater.

Eind april 2024 komt een gespecialiseerde firma de liftkoker waterdicht maken.. De lift is hersteld en terug in dienst vanaf 2 mei 2024. Op 7 mei 2024 is er een panne geweest in de namiddag maar deze werd onmiddellijk verholpen.

De dienst laat weten dat het niet mogelijk is om na te gaan wat er juist gezegd is aan de telefoon. Het is nooit fijn om mee te delen dat een herstelling niet voor onmiddellijk zal zijn. De dienst excuseert zich voor het feit dat verzoeker zich niet correct behandeld voelt. Als mevrouw extra ondersteuning nodig heeft bij het dagelijkse leven en in geval van een defect de woning wenst te verlaten, dan kan zij hiervoor contact opnemen met haar maatschappelijk assistent.

Besluit

Op de termijn van de herstelling heeft Woonhaven een geringe impact. Het is wel belangrijk om huurders op de hoogte te houden en hen te ondersteunen indien nodig. Deze klacht is gegrond, maar gecorrigeerd, met schending van de ombudsnormen adequate communicatie en interne klachtenbehandeling.

Aanbeveling

De Ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Woonhaven erop toeziet dat bij liftproblemen snel en regelmatig gecommuniceerd wordt, zodat alle bewoners op de hoogte zijn. Daarnaast kan best proactief gezorgd worden voor ondersteuning van bewoners, die hun woning niet kunnen verlaten.

BIJLAGE 8

Resolutie Ombudsman.be Recht op Vergissing





‘Ombudsman.be’ is het Belgisch netwerk dat bijna 30 ombudsmannen¹ samenbrengt, van verschillende bestuursniveaus : federaal, gewesten, gemeenschappen, steden en gemeenten, maar evenzeer van overheidsbedrijven en de private sector.²

I. HET RECHT OP VERGISSING

Net als in verschillende Europese landen en na het onderzoeken van alle aspecten, stelt Ombudsman.be voor om het ‘recht op vergissing’ te verankeren in het Belgisch recht. Dit recht moet automatisch worden toegekend aan elke persoon die voor de eerste keer en te goeder trouw een regel heeft miskend die op zijn situatie van toepassing is, of die een vergissing heeft gemaakt in zijn contacten met de overheidsadministratie. De definitie is opgenomen in de resolutie die door de Belgische Senaat werd goedgekeurd. (Doc. S 7-244)³.

1. TOEPASSINGSGEBIED VAN HET RECHT OP VERGISSING

Ombudsman.be pleit ervoor dat het recht op vergissing geldt voor:

- vergissingen gemaakt in de procedure voor het verkrijgen van steun of bij de uitoefening van een recht of een verbintenis,
- beoordelingsfouten met betrekking tot de inhoudelijke voorwaarden voor de toekenning van deze steun of rechten

Ombudsman.be is van mening dat het doel van de regelgeving primeert. Bij een vergissing op het niet naleven van een niet-essentiële formaliteit, moet de sanctie proportioneel zijn ten opzichte van de impact van de niet-naleving.

Bijvoorbeeld, een vergissing bij het niet naleven van de vormvereisten voor een document in het kader van een renovatiepremie, mag niet leiden tot een weigering van de steun. In plaats daarvan moet de sanctie proportioneel zijn aan de ernst van de vergissing, en rekening houden met de doelstelling van de regelgeving, namelijk burgers ondersteunen bij het energiezuiniger maken van hun woning.

2. ESSENTIËLE ELEMENTEN

Voor Ombudsman.be moeten onderstaande essentiële elementen van het recht op vergissing worden vastgelegd in een wettelijke bepaling (wet, decreet, ordonnantie).

Diezelfde bepaling moet ook voorzien dat de uitvoeringsmaatregelen worden afgestemd op de specifieke kenmerken van de verschillende administratieve domeinen.

Het is immers logisch dat de uitoefening van het recht op vergissing bij een fiscale procedure andere formaliteiten vereist dan bij een administratie die verantwoordelijk is voor het toekennen van een renovatiepremie.

¹ De term “Ombudsman” is van Zweedse oorsprong. Het wordt gebruikt om de vrouw of de man aan te duiden die deze functie uitoefent.

² <https://www.ombudsman.be/index.php/nl/wie-zijn-wij-o>

³ <https://www.senate.be/www/webdriver?MltabObj=pdf&MlcolObj=pdf&MlnamObj=pdfid&MltypeObj=application/pdf&MlvalObj=117440988>

Bovendien mag de verankering in het Belgisch recht van het recht op vergissing in geen geval de bestaande rechten, zoals die zijn vastgelegd in bepaalde regelgeving of administratieve praktijken, beperken. Deze wettelijke erkenning moet het recht op vergissing versterken en verduidelijken, zodat het uniform en coherent kan toegepast worden in alle administratieve procedures. De nieuwe wetgeving moet dan ook als een aanvulling op de reeds bestaande regelingen worden beschouwd.

De volgende elementen moeten in de wetgeving worden opgenomen:

- Het moet gaan om een situatie die kan worden rechtgezet, geregulariseerd of die kan leiden tot een heroverweging van de zaak.
- Als een voorzichtig en redelijk persoon moet de burger zelf initiatief nemen om zijn situatie recht te zetten zodra hij zich bewust is van zijn vergissing en in ieder geval binnen een redelijke termijn, of nadat hij door de administratie is uitgenodigd om dit te doen binnen de door haar aangegeven termijn;
- De gemaakte vergissing en de rechtzetting ervan mogen niet indruisen tegen de geest van de regelgeving ;
- De rechtzetting van de vergissing mag niet nadelig zijn voor de rechten van de derden;
- De burger moet te goeder trouw handelen en de vergissing mag geen poging tot fraude zijn.
- Op basis van het vertrouwensbeginsel wordt goede trouw verondersteld: dit betekent dat de bewijslast voor kwade trouw en/of fraude bij de administratie ligt;
- De veronderstelling van goede trouw vervalt echter wanneer de burger eerder dezelfde vergissing heeft gemaakt en de mogelijkheid heeft gehad om deze recht te zetten.
- Het recht op vergissing kan niet worden ingeroepen in gevallen die de volksgezondheid, de openbare veiligheid of het milieu schaden.

II. MOTIVERING

1. ALGEMENE CONTEXT

1. De ombudsmannen stellen vast dat een aanzienlijk deel van de klachten die ze behandelen betrekking heeft op administratieve beslissingen die gebaseerd zijn op een vergissing van de burger in een administratieve procedure.

Dit risico op vergissingen wordt versterkt door een aantal factoren:

- Zo zijn veel procedures tegenwoordig geautomatiseerd, en het is belangrijk te blijven erkennen dat een groot deel van de bevolking zich niet altijd zeker voelt bij het digitaal afhandelen van administratieve benaderingen.
- Bovendien is regelgeving vaak vrij complex, waardoor het gemakkelijk is om een fout te maken die ernstige administratieve gevolgen kan hebben en de belangen van de betrokken burger onevenredig kan schaden.
- Tot slot kunnen burgers zich ook vergissen wanneer de administratie onvoldoende informatie verstrekt. Dit geldt zowel voor toelichting over de inhoud van de regelgeving als over de te volgen stappen.

2. Gezien deze vaststelling is er een nieuw concept van goed bestuur ontstaan, namelijk het “recht op vergissing”, een recht dat aan burgers wordt toegekend in hun contacten met de administratie.

Verschillende wetgevers hebben zich al over deze kwestie gebogen.

Zo heeft de **Franse wetgever** het recht op rechtzetting van een vergissing vastgelegd (wet van 10 augustus 2018 voor een Staat ten dienste van een vertrouwensmaatschappij)..

Hetzelfde geldt voor **Nederland**, waar -na een nationaal schandaal over het administratief beheer van toeslagen voor de kinderopvang- verschillende juristen gepleit hebben voor de erkenning van een echt recht op administratieve vergissing.

Tot slot heeft de **Belgische Senaat** na hoorzittingen over dit onderwerp op 17 december 2021 een resolutie goedgekeurd voor de invoering van het recht op vergissing in de contacten met overheidsadministraties (doc. S. 7-244).

2. SPECIFIEKE CONTEXT: HET VERTROUWENS-BEGINSEL

Het debat over de erkenning van een recht op vergissing in contacten met de overheid vindt voornamelijk plaats binnen een specifieke context.

Het erkennen van dit recht betekent in de eerste plaats uitgaan van de **goede trouw van de burger**.

En deze goede trouw moet zich vertalen in een **vertrouwensbeginsel** vanuit de administratie ten opzichte van de burger.

Dit vertrouwensbeginsel vereist een ingrijpende verandering in de benadering van de relatie tussen de overheid en de burger, evenals in de administratieve cultuur.

De overheid beseft echter meer en meer dat het essentieel is om vertrouwen te stellen in de burgers, vooral wanneer zij beslissingen aanvechten die zij als onwettig, oneerlijk of willekeurig beschouwen. Als de administratie de burger serieus neemt en vertrouwen toont, zal de burger ook eerder geneigd zijn om dat vertrouwen terug te geven.

De fraude van enkelen mag er niet toe leiden dat de overheid de algemene principes van goede trouw, eerlijkheid en oprechtheid in haar benadering van burgers loslaat

Deze aanpak biedt de mogelijkheid om het wederzijds vertrouwen geleidelijk te versterken en de samenwerking tussen burger en administratie te bevorderen.

III. NAAR DE ERKENNING VAN EEN RECHT OP VERGISSING

1. WETTELIJKE VERANKERING VAN HET RECHT OP VERGISSING

Het recht op vergissing wordt **in de eerste plaats** erkend als een **beginsel van behoorlijk bestuur**, vergelijkbaar met het rechtszekerheidsbeginsel, de redelijke behandelingstermijnen de hoorplicht.

Het is echter noodzakelijk dat dit nieuwe recht op vergissing wordt **vastgelegd in een bepaling met wettelijke kracht** als een nieuw individueel administratief recht dat bindend is voor alle administraties.

Een voorbeeld hiervan is het proces dat leidde tot de invoering van de wet op de formele motivering van bestuurshandelingen. Zo evolueerde de rechtspraak in de richting van de erkenning van de motiveeringsplicht, niet alleen in rechte, maar ook in feite. Om echter elke discussie over de reikwijdte van deze verplichting te voorkomen, greep de wetgever in en maakte van dit beginsel van behoorlijk bestuur een echte verplichting voor administraties. Dit werd destijds gezien als een ware “revolutie” in de rechten van de burgers.

De verankering in de wet versterkt dit beginsel aanzienlijk.

Niet alleen kan de burger dit recht invoeren in zijn contacten met de overheid, maar ook voor een rechtscollège die dit recht op dwaling kan afdwingen, zelfs als de burger er geen beroep op heeft gedaan.

Het opnemen van het recht op vergissing in een wetgevend kader zal ambtenaren ondersteunen bij het correct behandelen van vergissingen van burgers, zonder dat er sprake is van willekeur. Getuigenissen van ambtenaren en overheidsmanagers onderstrepen het belang dat zij hechten aan deze juridische benadering.

In de praktijk betekent dit dat dit recht kan worden ingeroepen om de toepassing van een sanctie, die in een wettelijke bepaling is voorzien, te voorkomen.

Gezien de federale structuur van ons land, zal het aan de verschillende wetgevers zijn om hiervoor wetgeving op te stellen voor de administraties die onder hun bestuursniveaus vallen. In het bijzonder zullen de decreetgevers dit recht op lokaal niveau moeten uitwerken voor de lokale administraties (gemeenten, provincies, enz.).

In dit verband moet worden opgemerkt dat, bij gebrek aan een decreet, er momenteel niets een gemeentebestuur of provinciebestuur van weerhoudt om dit recht op vergissing al in een gemeentelijk of provinciaal reglement te erkennen.

2. CONCRETE TOEPASSING PER GEVAL

Wanneer het recht op vergissing van toepassing is, zal een administratie, geval per geval, moeten motiveren waarom zij het niet toepast.

De rechtzetting van een vergissing in een specifiek dossier moet de administratie aansporen om dezelfde fout in andere dossiers te detecteren.

En wanneer dezelfde vergissing zich herhaaldelijk voordoet of het risico bestaat dat ze opnieuw gebeurt, is het de verantwoordelijkheid van de administratie – eventueel op aanbeveling van een ombudsman - om stappen te zetten om de regelgeving aan te passen zodat dit soort vergissingen in de toekomst voorkomen worden.

IV. CONCLUSIE

De wettelijke erkenning van het recht op vergissing in de contacten tussen burgers en de administratie zal een belangrijke stap zijn in het versterken van het vertrouwen van de burgers in de overheid.

Door burgers de kans te geven om administratieve fouten te goeder trouw recht te zetten, zonder het risico op disproportionele sancties, zal het aantal klachten verminderen en de kwaliteit van de publieke dienstverlening verbeteren.

Om doeltreffend te zijn, is het essentieel om duidelijke en toegankelijke mechanismen op te zetten en zowel burgers als ambtenaren adequaat te sensibiliseren.

Zo zal de wettelijke erkenning van het recht op vergissing bijdragen aan een transparantere overheid die meer oog heeft voor het respecteren van de rechten van burgers.

BIJLAGE 9

De Belgische Ombudsdiensten en de Principes van Venetië

Een proeve van toetsing



Prof. dr. Stefaan Voet
Dra. Stien Dethier
Dra. Charlotte Teuwens

September 2024

(studie in opdracht van het Belgisch netwerk van de Ombudsmannen)

THE VENICE PRINCIPLES



WOORD VOORAF

In 2019 publiceerde de Europese Commissie voor Democratie door Recht (de Commissie van Venetië), een adviesorgaan van de Raad van Europa, haar Principes van Venetië (*Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution*). Het betreft een algemene “checklist” van 25 principes waar elke Ombudsdienst in principe aan zou moeten voldoen met het oog op het vrijwaren van zijn onafhankelijkheid, objectiviteit, transparantie, rechtvaardigheid en onpartijdigheid.

In deze studie worden de ombudsreglementen en -praktijken van de leden van het Belgisch netwerk van de Ombudsmannen (of Ombudsman.be) getoetst aan deze Principes. De studie werd geschreven op uitdrukkelijke vraag van het netwerk dat bestaat uit een 30-tal Belgische Ombudsdiensten op alle niveaus uit de publieke en private sector.

De auteurs wensen alle leden van het Belgisch netwerk te danken voor hun medewerking bij de totstandkoming van deze studie.

METHODOLOGIE

Dit rapport is het resultaat van een wetenschappelijke studie die de reglementen en praktijken van de leden van Ombudsman.be heeft afgetoetst aan hun al dan niet conformiteit met de **Principes van Venetië**.¹ Deze Principes werden in 2019 opgesteld door de Commissie van Venetië, onder de auspiciën van de Raad van Europa, als algemene checklist waar elke Ombudsdienst aan moet voldoen, ter vrijwaring van de volgende basisbeginselen: onafhankelijkheid, objectiviteit, transparantie, rechtvaardigheid en onpartijdigheid. Deze Principes worden besproken in Deel 1 van dit rapport.

Voorliggende studie is beschrijvend en vergelijkend.

Enerzijds wordt een grondige **beschrijving** gegeven van de reglementen en praktijken van de Ombudsdiensten. De basis hiervoor werd gevormd door het vigerend wettelijk kader waarbinnen die Ombudsdiensten opereren (wet, decreet, ordonnantie). De procedurereglementen en de eventuele statuten werden evenzeer in ogenschouw genomen. Dit werd aangevuld met onlinebronnen (waaronder de websites en jaarverslagen van de Ombudsdiensten) en bijkomende bronnen² voor zover die ter beschikking werden gesteld door de Ombudsdienst. Al deze bronnen samen worden in dit rapport “reglementen” genoemd.

Anderzijds wordt een vergelijking gedaan tussen deze reglementen en de Principes van Venetië, die als referentiekader worden gebruikt. Om die analyse te vereenvoudigen, worden vooraf onder elk Principe een aantal controlevragen geformuleerd, aan de hand waarvan de vergelijking gedaan werd.

Praktische onduidelijkheden of lacunes in de reglementen, in het bijzonder in het licht van wat volgens de Principes voorgeschreven moet zijn in de reglementen, werden genoteerd in de vorm van **punctuele vragen**, die dan per email werden overgemaakt aan alle Ombudsdiensten.³ De antwoorden en aanvullingen op die vragen werden aan de beschrijving toegevoegd.⁴

Tot slot werd met een aantal Ombudsdiensten een diepgaand **interview** gehouden, ofwel via Teams, ofwel in persoon, en dit om een beter beeld te krijgen van hun dagelijkse praktijk, hun mening over een aantal pijnpunten in hun reglementen en hun grootste uitdagingen en meerwaarde anno 2024. Met de volgende twaalf Ombudsdiensten werd een interview gehouden: de Consumentenombudsdienst en de zes leden van zijn directiecomité (de Ombudsdienst voor Energie, de Ombudsdienst voor de Verzekeringen, de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, de Ombudsdienst voor de Postsector, de Ombudsdienst voor de Treinreizigers, en de Ombudsdienst voor de Financiële Diensten), de federale Ombudsdienst, de Vlaamse Ombudsman, de Ombudsman Brussel, de Ombudsman van het Waals Gewest en de Franstalige Gemeenschap, en de Ombudsdienst van de Duitstalige Gemeenschap.⁵ Deze interviews werden uitgevoerd door de drie auteurs van dit rapport. De (uitsluitend) schriftelijke neerslag van die interviews werd verwerkt in het rapport.

De beschrijving en vergelijking werd steeds geïntegreerd gedaan, gestructureerd per Ombudsdienst en dan per principe. Alle Ombudsdiensten ontvingen het deel van de tekst dat op hen betrekking heeft tweemaal, ter nazicht en controle. Zij hadden de mogelijkheid om nog aanvullingen of verbeteringen te formuleren op de analyse met betrekking tot hun dienst.

De redactie van het rapport werd afgesloten op 25 september 2024.

¹ Deze studie bevat alle leden van Ombudsman.be, behalve de Ombudsdienst van de Landsbond der Christelijke Mutualiteiten, die te kennen gaf niet te willen deelnemen.

² Dit gaat bijvoorbeeld over huishoudelijke reglementen, wetsvoorbereidende documenten, oproepingen tot kandidaatstelling, deontologische kaders, recente wetswijzigingen...

³ In één enkel geval, namelijk voor het Kinderrechtencommissariaat, werden de punctuele vragen via een Teams-vergadering beantwoord.

⁴ Gelet op de afschaffing van de Ombudsdienst van de gemeente en het OCMW van Schaarbeek (en opname ervan in de Brusselse Ombudsdienst), werd dit reglement wel beschreven maar bleven de punctuele vragen onbeantwoord. Deze analyses werden in aparte documenten ter beschikking gesteld van Ombudsman.be.

⁵ De interviews met de Consumentenombudsdienst en de zes Ombudsdiensten die deel uitmaken van het Directiecomité werden in persoon uitgevoerd, allen op 20 maart 2024. De Ombudsdienst Brussel werd via Teams geïnterviewd op 17 april 2024. De Ombudsdiensten van het Waals Gewest en de Franstalige Gemeenschap en de Ombudsdienst van de Duitstalige Gemeenschap werden via Teams geïnterviewd op 26 april 2024. De Vlaamse Ombudsdienst werd geïnterviewd op 13 mei 2024 via Teams.

DEEL 1. DE PRINCIPES VAN VENETIË

TEKST VAN DE PRINCIPES

1. Ombudsman Institutions have an important role to play in strengthening democracy, the rule of law, good administration and the protection and promotion of human rights and fundamental freedoms. While there is no standardised model across Council of Europe Member States, the State shall support and protect the Ombudsman Institution and refrain from any action undermining its independence.
2. The Ombudsman Institution, including its mandate, shall be based on a firm legal foundation, preferably at constitutional level, while its characteristics and functions may be further elaborated at the statutory level.
3. The Ombudsman Institution shall be given an appropriately high rank, also reflected in the remuneration of the Ombudsman and in the retirement compensation.
4. The choice of a single or plural Ombudsman model depends on the State organisation, its particularities and needs. The Ombudsman Institution may be organised at different levels and with different competences.
5. States shall adopt models that fully comply with these Principles, strengthen the institution and enhance the level of protection and promotion of human rights and fundamental freedoms in the country.
6. The Ombudsman shall be elected or appointed according to procedures strengthening to the highest possible extent the authority, impartiality, independence and legitimacy of the Institution. The Ombudsman shall preferably be elected by Parliament by an appropriate qualified majority.
7. The procedure for selection of candidates shall include a public call and be public, transparent, merit based, objective, and provided for by the law.
8. The criteria for being appointed Ombudsman shall be sufficiently broad as to encourage a wide range of suitable candidates. The essential criteria are high moral character, integrity and appropriate professional expertise and experience, including in the field of human rights and fundamental freedoms.
9. The Ombudsman shall not, during his or her term of office, engage in political, administrative or professional activities incompatible with his or her independence or impartiality. The Ombudsman and his or her staff shall be bound by self-regulatory codes of ethics.
10. The term of office of the Ombudsman shall be longer than the mandate of the appointing body. The term of office shall preferably be limited to a single term, with no option for reelection; at any rate, the Ombudsman's mandate shall be renewable only once. The single term shall preferably not be stipulated below seven years.
11. The Ombudsman shall be removed from office only according to an exhaustive list of clear and reasonable conditions established by law. These shall relate solely to the essential criteria of "incapacity" or "inability to perform the functions of office", "misbehaviour" or "misconduct", which shall be narrowly interpreted. The parliamentary majority required for removal – by Parliament itself or by a court on request of Parliament – shall be equal to, and preferably higher than, the one required for election. The procedure for removal shall be public, transparent and provided for by law.

12. The mandate of the Ombudsman shall cover prevention and correction of maladministration, and the protection and promotion of human rights and fundamental freedoms.
13. The institutional competence of the Ombudsman shall cover public administration at all levels. The mandate of the Ombudsman shall cover all general interest and public services provided to the public, whether delivered by the State, by the municipalities, by State bodies or by private entities. The competence of the Ombudsman relating to the judiciary shall be confined to ensuring procedural efficiency and administrative functioning of that system.
14. The Ombudsman shall not be given nor follow any instruction from any authorities.
15. Any individual or legal person, including NGOs, shall have the right to free, unhindered and free of charge access to the Ombudsman, and to file a complaint.
16. The Ombudsman shall have discretionary power, on his or her own initiative or as a result of a complaint, to investigate cases with due regard to available administrative remedies. The Ombudsman shall be entitled to request the co-operation of any individuals or organisations who may be able to assist in his or her investigations. The Ombudsman shall have a legally enforceable right to unrestricted access to all relevant documents, databases and materials, including those which might otherwise be legally privileged or confidential. This includes the right to unhindered access to buildings, institutions and persons, including those deprived of their liberty. The Ombudsman shall have the power to interview or demand written explanations of officials and authorities and shall, furthermore, give particular attention and protection to whistle-blowers within the public sector.
17. The Ombudsman shall have the power to address individual recommendations to any bodies or institutions within the competence of the Institution. The Ombudsman shall have the legally enforceable right to demand that officials and authorities respond within a reasonable time set by the Ombudsman.
18. In the framework of the monitoring of the implementation at the national level of ratified international instruments relating to human rights and fundamental freedoms and of the harmonization of national legislation with these instruments, the Ombudsman shall have the power to present, in public, recommendations to Parliament or the Executive, including to amend legislation or to adopt new legislation.
19. Following an investigation, the Ombudsman shall preferably have the power to challenge the constitutionality of laws and regulations or general administrative acts. The Ombudsman shall preferably be entitled to intervene before relevant adjudicatory bodies and courts. The official filing of a request to the Ombudsman may have suspensive effect on time-limits to apply to the court, according to the law.
20. The Ombudsman shall report to Parliament on the activities of the Institution at least once a year. In this report, the Ombudsman may inform Parliament on lack of compliance by the public administration. The Ombudsman shall also report on specific issues, as the Ombudsman sees appropriate. The Ombudsman's reports shall be made public. They shall be duly taken into account by the authorities. This applies also to reports to be given by the Ombudsman appointed by the Executive.

21. Sufficient and independent budgetary resources shall be secured to the Ombudsman institution. The law shall provide that the budgetary allocation of funds to the Ombudsman institution must be adequate to the need to ensure full, independent and effective discharge of its responsibilities and functions. The Ombudsman shall be consulted and shall be asked to present a draft budget for the coming financial year. The adopted budget for the institution shall not be reduced during the financial year, unless the reduction generally applies to other State institutions. The independent financial audit of the Ombudsman's budget shall take into account only the legality of financial proceedings and not the choice of priorities in the execution of the mandate.
22. The Ombudsman Institution shall have sufficient staff and appropriate structural flexibility. The Institution may include one or more deputies, appointed by the Ombudsman. The Ombudsman shall be able to recruit his or her staff.
23. The Ombudsman, the deputies and the decision-making staff shall be immune from legal process in respect of activities and words, spoken or written, carried out in their official capacity for the Institution (functional immunity). Such functional immunity shall apply also after the Ombudsman, the deputies or the decision-making staff-member leave the Institution.
24. States shall refrain from taking any action aiming at or resulting in the suppression of the Ombudsman Institution or in any hurdles to its effective functioning, and shall effectively protect it from any such threats.
25. These principles shall be read, interpreted and used in order to consolidate and strengthen the Institution of the Ombudsman. Taking into consideration the various types, systems and legal status of Ombudsman Institutions and their staff members, states are encouraged to undertake all necessary actions including constitutional and legislative adjustments so as to provide proper conditions that strengthen and develop the Ombudsman Institutions and their capacity, independence and impartiality in the spirit and in line with the Venice Principles and thus ensure their proper, timely and effective implementation.

EEN INLEIDING TOT DE PRINCIPES VAN VENETIË

Context – Ombudsdiensten⁶ zijn een belangrijke speler op het vlak van behoorlijke administratie en effectieve werking van een klachtensysteem voor burgers.⁷ Het verbaast daarom niet dat de Europese Commissie voor Democratie door Recht (hierna: “de Commissie (van Venetië)”) – die een adviesorgaan is van de Raad van Europa – reeds 25 jaar lang onderzoek naar Ombudsdiensten voert, en dit vooral door middel van opinies.⁸ Deze opinies uitgevaardigd door de Commissie zijn echter steeds geschreven voor een specifieke staat, waardoor ze niet zomaar als algemene leidraad gelden.⁹ Bovendien nemen steeds meer staten Ombudsdiensten in hun staatsstructuur op, waardoor er meer verschillende visies over de effectieve organisatie van deze diensten ontstaan.¹⁰ Bij gebrek aan uniformiteit en als gevolg van verschillende bedreigingen tegen Ombudsmannen doorheen de jaren, besloot de Commissie daarom in 2017 om haar vigerende doctrine te bundelen in een lijst van Principles: een algemene “checklist” waaraan elke Ombudsdienst moet voldoen.¹¹ De Commissie raadpleegde tijdens dit project verschillende Ombudsdiensten en internationale organisaties, waaronder: *the office of the UN High Commission for Human Rights*, *the Steering Committee for Human rights of the Council of Europe* en *the International Ombudsman Institute*.¹² In maart 2019 werd het eindresultaat gepubliceerd in de vorm van 25 “Principes voor de Bescherming en Promotie van de Ombudsdiensten”: de Principles van Venetië.¹³

Doel – Het doel van deze Principles is niet om de werking van Ombudsdiensten maximaal te harmoniseren: staten blijven grotendeels vrij om hun Ombudsdiensten te organiseren zoals zij dat wensen.¹⁴ De Principles van Venetië vormen echter wel een lijst van minimale verplichtingen waaraan elke Ombudsdienst moet voldoen met het oog op het maximaal vrijwaren van de volgende basisbeginselen: onafhankelijkheid, objectiviteit, transparantie, rechtvaardigheid en onpartijdigheid.¹⁵ De Principles dragen ook bij tot de bescherming van fundamentele rechten en vrijheden, waaronder het recht op toegang tot de rechter en effectieve rechtsbescherming¹⁶. In de preambule wordt benadrukt dat het recht om een klacht neer te leggen bij een Ombudsdienst een toevoeging is aan het recht op toegang tot de rechter, en geen surrogaat daarvan.¹⁷

Bescherming tegen externe beïnvloeding – De Principles van Venetië hebben evenzeer tot doel om Ombudsdiensten te beschermen tegen elke vorm van externe beïnvloeding en bedreiging.¹⁸ In de Principles wordt gerefereerd aan verschillende factoren die de onafhankelijkheid van Ombudsdiensten kunnen bedreigen: bv. budgettering, bevoegdheden, relatie met andere autoriteiten, enz.¹⁹

Inhoud – Concreet behandelen de 25 Principles alle cruciale aspecten van een Ombudsdienst: de juridische basis (Principes 1, 5 en 25); de organisatie (Principes 2, 4 en 22); de benoemings- en selectieprocedure, termijn en ontslagprocedure (Principes 6-11); de bevoegdheden (Principes 12-19); de immuniteit van de Ombudsman (Principe 23); de rapporteringsplicht (Principe 20); en de onafhankelijkheid van de Ombudsman en zijn relatie met andere autoriteiten (Principes 3, 14, 21 en 24).²⁰ De Principles laten ruimte voor interpretatie, maar het gebruik van het woord “*preferably*” (“bij voorkeur”) in meerdere Principles doet vermoeden dat er een gradatie heerst in de ruimte die de staten kunnen gebruiken om de Principles naar hun hand te zetten.²¹

Principe	Inhoud
1, 5, 25	Juridische basis
2, 4, 22	Organisatie
6-11	Benoemings- en selectieprocedure, termijn en ontslagprocedure
12-19	Bevoegdheden van de Ombudsdienst
23	Immunititeit van de Ombudsman (en zijn personeel)
20	Rapporteringsplicht
3, 14, 21 en 24	Onafhankelijkheid van de Ombudsman en relatie met andere autoriteiten

Tabel 1. De Principes van Venetië per onderwerp.

Principes van Parijs – De Verenigde Naties refereren regelmatig aan de zogenaamde Principes van Parijs in hun commentaren over nationale mensenrechteninstituten.²² Deze Principes leggen de standdaarden vast waaraan zij moeten voldoen.²³ Hoewel de Principes van Parijs niet geschreven zijn met Ombudsdiensten in gedachten, worden ze geregeld met elkaar in verband gebracht, ofschoon nationale mensenrechteninstituten te onderscheiden zijn van Ombudsdiensten.²⁴ De Raad van Europa beschrijft Ombudsdiensten dan wel als “*key actors for the protection and promotion of human rights and the rule of law*”,²⁵ nationale mensenrechteninstituten hebben een bredere bevoegdheid dan klassieke Ombudsdiensten: die laatste gaan vooral na of er sprake is van onbehoorlijk bestuur.²⁶ Wanneer een Ombudsdienst ook een expliciet mandaat krijgt om mensenrechten te beschermen, wordt gesproken van “hybride Ombudsdiensten”.²⁷ Opvallend is dat de bewoording van de preambule van de Principes van Venetië het gebruik van zulke hybride Ombudsdiensten lijkt te promoten.²⁸ Er wordt immers verwezen naar een dubbele taak voor de Ombudsdiensten: “*Recalling that the Ombudsman is an institution taking action independently against maladministration and alleged violations of human rights and fundamental freedoms affecting individuals or legal persons*”.²⁹

Bepaalde auteurs menen dat een Ombudsdienst die voldoet aan de voorwaarden van de Principes van Venetië, ook automatisch voldoet aan de Principes van Parijs voor nationale mensenrechteninstituten.³⁰ De Principes lijken als gelijkwaardig en naast elkaar te bestaan en kunnen allebei gebruikt worden bij de evaluatie van deze diensten, die beide de rechten van de mens beschermen, zij het op een ander niveau.³¹

Omvang – Hoewel de Principes van Venetië niet bindend zijn, spelen ze een belangrijke rol “als internationaal referentiekader om Ombudsmannen te beschermen”.³² Een resolutie van de Verenigde Naties stelt evenzeer dat de Principes van Venetië een noodzakelijke leidraad zijn voor staten bij de (her)vorming van hun Ombudsdiensten.³³ Dit komt mede omdat de Principes ruim opgevat kunnen worden, en als richtsnoeren moeten worden aanzien.³⁴ Daarom is het belangrijk als overheid om, alvorens Ombudsdiensten te hervormen, elk Principe een eigen (nationale) interpretatie te geven, en ook te duiden hoe elk Principe in de praktijk kan worden geïmplementeerd en concreet vorm kan worden gegeven.

- 6 Dit rapport gebruikt de noties “Ombudsdiensten” en “Ombudsman”. Ze kunnen op vlak van gender zowel een mannelijke als vrouwelijke mandaathouder inhouden.
- 7 Aanbeveling 1615 van de Parlementaire Vergadering van de Raad van Europa (8 september 2003), <https://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-XML2HTML-en.asp?fileid=17133&lang=en> (geraadpleegd op 23 oktober 2023).
- 8 B.Raad nr. 2013/1959, 4 oktober 2013 Strengthening the institution of Ombudsman in Europe, Pb.L. 2013; Aanbeveling 1615 van de Parlementaire Vergadering van de Raad van Europa (8 september 2003), <https://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-XML2HTML-en.asp?fileid=17133&lang=en> (geraadpleegd op 23 oktober 2023); https://www.venice.coe.int/WebForms/pages/?p=02_Ombudsmen&lang=EN (geraadpleegd op 16 oktober 2023).
- 9 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 2.
- 10 D. SZESCILO en S. ZAKROCZYMSKI, “From Paris to Venice: the international standard of the Ombudsman’s independence revisited”, The International Journal of Human Rights 2021, 1822 en 1830.
- 11 Study – Draft Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman of the Venice Commission nr. CDL(2018)025, Pb.L. 21 juni 2018; L. GLUSAC, “A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?”, Human Rights Law Review 2021, 28-29; C. YU, “Towards a three-tiered ombuds system for investment dispute prevention: principles and challenges”, Asia Pacific Law Review 2022, 412.
- 12 https://www.venice.coe.int/WebForms/pages/?p=02_Ombudsmen&lang=EN (geraadpleegd op 16 oktober 2023).
- 13 Ibidem.
- 14 Venice Principles of the Venice Commission nr. CDL-AD(2019)005, Pb.L. 3 mei 2019, 2 en 4; Guide for developing and reforming ombuds institutions of the International Ombudsman Institute (June 2017), 3; C. YU, “Towards a three-tiered ombuds system for investment dispute prevention: principles and challenges”, Asia Pacific Law Review 2022, 408.
- 15 Venice Principles of the Venice Commission nr. CDL-AD(2019)005, Pb.L. 3 mei 2019, 2; L. GLUSAC, “A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?”, Human Rights Law Review 2021, 30; C. YU, “Towards a three-tiered ombuds system for investment dispute prevention: principles and challenges”, Asia Pacific Law Review 2022, 405; <https://www.theioi.org/loi-news/current-news/venice-commission-adopts-principles-on-the-protection-and-promotion-of-the-Ombudsman-institution> (geraadpleegd op 23 oktober 2023).
- 16 Artikel 6 en 13 EVRM; https://www.venice.coe.int/WebForms/pages/?p=02_Ombudsmen&lang=EN (geraadpleegd op 16 oktober 2023).
- 17 Venice Principles of the Venice Commission nr. CDL-AD(2019)005, Pb.L. 3 mei 2019, 2, § 8; Op de website van de Belgische ConsumentenOmbudsdienst staat vermeld dat zij “consumenten en ondernemingen informeert over hoe geschillen opgelost kunnen worden zonder naar de rechtbank te moeten stappen”. Zij is de enige Belgische Ombudsdienst die dit zo verwoord heeft. Persoonlijk vind ik dit wat misleidend klinken als je weet dat het niet gaat om een vervanging van het recht op toegang tot de rechter? (<https://www.ombudsman.be/nl/ombudsmannen/ConsumentenOmbudsdienst>, geraadpleegd op 23 oktober 2023).
- 18 Comments on Pace Recommendation of the Venice Commission nr. 2163(2019), Pb.L. 10 December 2019, 2-3, § 6-7; D. SZESCILO en S. ZAKROCZYMSKI, “From Paris to Venice: the international standard of the Ombudsman’s independence revisited”, The International Journal of Human Rights 2021, 1820; M. PATAKYOVA en M. T. PATAKYOVA, “Independence of Ombudspersons: National and International Perspective”, https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3583674 (geraadpleegd op 23 oktober 2023), 4.
- 19 Vooral Principe 3, 14, 21, 23 en 24.
- 20 L. GLUSAC, “A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?”, Human Rights Law Review 2021, 51; M. PATAKYOVA en M. T. PATAKYOVA, “Independence of Ombudspersons: National and International Perspective”, https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3583674 (geraadpleegd op 23 oktober 2023), 5.
- 21 Bijvoorbeeld in Principe 6: “The Ombudsman shall preferably be elected by the Parliament (...)”
- 22 Resolutie 48/134 van de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties (20 December 1993), ‘Principes van Parijs’; L. GLUSAC, “A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?”, Human Rights Law Review 2021, 51; <https://www.coe.int/en/web/commissioner/-/paris-principles-at-25-strong-national-human-rights-institutions-needed-more-than-ever#:~:text=On%20the%20December%201993%2C%20the,states%20in%20the%20world%20to> (geraadpleegd op 23 oktober 2023).
- 23 D. SZESCILO en S. ZAKROCZYMSKI, “From Paris to Venice: the international standard of the Ombudsman’s independence revisited”, The International Journal of Human Rights 2021, 1821; https://mensenrechten.be/nieuwsberichten/nationaal_mensenrechteninstituut_een_stand_van_zaken (geraadpleegd op 22 oktober 2023).
- 24 Ibidem.
- 25 <https://www.coe.int/en/web/commissioner/mandate> (geraadpleegd op 23 oktober 2023).
- 26 Venice Principles of the Venice Commission nr. CDL-AD(2019)005, Pb.L. 3 mei 2019, 2, §6; L. GLUSAC, “A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?”, Human Rights Law Review 2021, 25 en 31; L. GLUSAC, “Universal Periodic review and Policy Change: The Case of National Human Rights Institutions”, Journal of Human Rights Practice 2022, 292.
- 27 N. ABEDIN, “Conceptual and functional diversity of the Ombudsman Institution: A classification”, Sage Publications, 2011, 901 en 905.
- 28 Venice Principles of the Venice Commission nr. CDL-AD(2019)005, Pb.L. 3 mei 2019, 2, §5 en 8; D. SZESCILO en S. ZAKROCZYMSKI, “From Paris to Venice: the international standard of the Ombudsman’s independence revisited”, The International Journal of Human Rights 2021, 1822.
- 29 Eigen onderlijning.
- 30 L. GLUSAC, “A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles”, Human Rights Law Review 2021, 22, 24 en 52.
- 31 Resolutie 75/186 van de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties (16 december 2020), UN Doc. A/RES//75/186, 2, 4 (§6, f) en 5 (§8, a); Resolutie 77/463 van de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties (15 december 2022), UN Doc. A/77/463, 5 (§10, a); B.Raad nr. 2019/2301, 2 oktober 2019 Ombudsman institutions in Europe- the need for a set of common standards, Pb.L. 2 oktober 2019, §6; C. YU, “Towards a three-tiered ombuds system for investment dispute prevention: principles and challenges”, Asia Pacific Law Review 2022, 406; <https://www.theioi.org/loi-news/current-news/venice-commission-adopts-principles-on-the-protection-and-promotion-of-the-Ombudsman-institution> (geraadpleegd op 23 oktober 2023).
- 32 Aanbevelingen Raad nr. 2163, 2 oktober 2019 houdende ‘Ombudsman Institutions in Europe- the need for a set of common standards’; Antwoord Comité van Ministers op aanbevelingen Raad nr. 2163, 25 februari 2020, 1; <https://www.Ombudsman.be/nl/nieuws/de-verenigde-naties-roepen-op-om-de-rol-van-de-Ombudsmannen-te-versterken> (geraadpleegd op 22 oktober 2023).
- 33 Resolutie 75/186 van de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties (16 december 2020), UN Doc. A/RES//75/186, 3 (§6, a); Wetsontwerp houdende diverse aanpassingen inzake Ombudsdiensten, Parl.St. Kamer 2022-23, nr. 55 3614/001.
- 34 L. GLUSAC, “A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?”, Human Rights Law Review 2021, 49-50.

OVERZICHT VAN DE PRINCIPES

Eerste Principe

“Ombudsman Institutions have an important role to play in strengthening democracy, the rule of law, good administration and the protection and promotion of human rights and fundamental freedoms. While there is no standardised model across Council of Europe Member States, the State shall support and protect the Ombudsman Institution and refrain from any action undermining its independence.”³⁵

Het eerste Principe geeft een korte samenvatting van de doelstellingen van de 25 Principes: onbehoorlijk bestuur op niveau van de overheden tegengaan en de fundamentele rechten en vrijheden van de mens beschermen en bevorderen.³⁶ Om deze doelen tot een goed einde te brengen, wil men met de Principes hoofdzakelijk de onafhankelijkheid van Ombudsdiensten vrijwaren, samenwerking tussen de verschillende Ombudsdiensten promoten en hen voldoende middelen en budget garanderen.³⁷ Enkel zo kunnen zij naar behoren hun taak uitvoeren zonder enige externe druk of beïnvloeding.³⁸

Belangrijk om te vermelden is dat in dit Principe benadrukt wordt dat de Principes geen verplicht te volgen standaardmodel in het leven willen roepen.³⁹ Staten blijven met andere woorden vrij om hun Ombudsdiensten te organiseren zoals zij dat wensen.⁴⁰

Tweede Principe

“The Ombudsman Institution, including its mandate, shall be based on a firm legal foundation, preferably at constitutional level, while its characteristics and functions may be further elaborated at the statutory level.”

Het tweede Principe vereist dat het bestaan van een Ombudsdienst op een wettelijke grondslag berust.⁴¹ Het gebruik van de notie “*preferably*” is hier opvallend: in principe moet de rechtsbasis voor een Ombudsman niet van grondwettelijk niveau zijn, maar ze moet wel degelijk sterk genoeg zijn om een concrete garantie te bieden voor zijn bescherming en onafhankelijkheid.⁴² De verdere uitwerking (o.a. van de modaliteiten inzake de werking van de Ombudsdienst) mag geregeld worden door een minder sterke rechtsbasis (bv. een KB of MB), opdat gemakkelijker en flexibeler kan worden ingespeeld op wijzigende noden.⁴³

Derde Principe

“The Ombudsman institution shall be given an appropriately high rank, also reflected in the remuneration of the Ombudsman and in the retirement compensation.”

Het derde Principe benadrukt opnieuw de belangrijke rol die een Ombudsman speelt: dit keer door te stellen dat hij naar behoren vergoed moet worden.⁴⁴ Hoewel er geen verdere specificatie wordt gegeven inzake de concrete omvang van die vergoeding, wordt er wel benadrukt dat deze vergoeding in overeenstemming met de hoge rang van de Ombudsman dient te gebeuren.⁴⁵ Afhankelijk van de lidstaat kan dit bijvoorbeeld een loon gelijkaardig aan dat van een (hoge) rechter, minister, lid van de Raad van State of hoge ambtenaar zijn.⁴⁶

Vierde Principe

“The choice of a single or plural Ombudsman model depends on the State organisation, its particularities and needs. The Ombudsman Institution may be organised at different levels and with different competences.”

Het vierde Principe sluit nauw aan bij het laatste onderdeel van het tweede Principe: staten blijven vrij om de concrete organisatie van hun Ombudsdiensten in te vullen. Over het algemeen zijn staten het er over eens dat niet enkel een Ombudsman op federaal niveau kan worden geïnstalleerd, maar dat dit ook en aanvullend kan op regionaal en zelfs lokaal niveau.⁴⁷ Een terugkerend discussiepunt is of het beter is om een aantal “algemene” Ombudsdiensten te hebben op verschillende niveaus, of om in te zetten op gespecialiseerde Ombudsdiensten (bv. voor fiscale aangelegenheden, kinderrechten, enz.).⁴⁸ De Commissie van Venetië neemt geen standpunt in, maar moedigt staten aan om hier vrij een keuze in te maken, zolang de taken van deze Ombudsdiensten maar naar behoren worden uitgevoerd.⁴⁹ Hierbij wordt ook benadrukt dat er geen overvloed of amalgaam aan verscheidene Ombudsdiensten mag ontstaan.⁵⁰ Dit zou burgers namelijk in verwarring kunnen brengen.⁵¹

Vijfde Principe

“States shall adopt models that fully comply with these Principles, strengthen the institution and enhance the level of protection and promotion of human rights and fundamental freedoms in the country.”⁵²

Het vijfde Principe kan onderschreven worden als een ondersteuning of handhaving van alle andere Principes: het roept staten op om de overige 24 Principes in hun totaliteit te volgen.⁵³ De Principes zijn veelal ruim en algemeen geformuleerd, waarmee de Commissie van Venetië toestaat dat er verschillende invullingen en interpretaties aan worden gegeven. Maatwerk – in het licht van de concrete nationale, regionale of lokale context – is en blijft dus mogelijk..⁵⁴

Zesde Principe

“The Ombudsman shall be elected or appointed according to procedures strengthening to the highest possible extent the authority, impartiality, independence and legitimacy of the Institution.

The Ombudsman shall preferably be elected by Parliament by an appropriate qualified majority.”

Het zesde Principe is de start van een reeks van zes Principes die gaan over de benoemings- en selectieprocedure van de Ombudsman. De Commissie van Venetië wil met dit zesde Principe duidelijk maken dat de Ombudsman in geen geval louter door de overheid aangesteld mag worden.⁵⁵ De reden hiervoor is dat de Ombudsman een onafhankelijk orgaan is en dus ook als zodanig gezien moet worden door de burger.⁵⁶ Een aanstelling door de uitvoerende macht kan hier afbreuk aan doen.⁵⁷ In essentie wordt de Ombudsman bij voorkeur verkozen door het parlement, “preferably” met een gekwalificeerde meerderheid.⁵⁸ Zo wil men de onafhankelijkheid van de Ombudsman optimaal vrijwaren.⁵⁹

Zevende Principe

“The procedure for selection of candidates shall include a public call and be public, transparent, merit based, objective, and provided for by the law.”

Het zevende Principe hanteert een aantal criteria voor de selectieprocedure: openbaar, transparant, gebaseerd op verdiensten, objectief en wettelijk. Deze criteria zijn ruim omschreven, wat in lijn ligt met het idee dat de Principes enkele fundamenteën uitlijnen, maar aan de staten overlaten hoe zij deze concreet vertalen en invullen.⁶⁰

Achtste Principe

“The criteria for being appointed Ombudsman shall be sufficiently broad as to encourage a wide range of suitable candidates. The essential criteria are high moral character, integrity and appropriate professional expertise and experience, including in the field of human rights and fundamental freedoms.”

Het achtste Principe omschrijft een aantal essentiële criteria waarop de selectie van een Ombudsman (onder andere) gebaseerd moet zijn. Deze zijn opnieuw zeer ruim omschreven, waardoor staten hier hun eigen interpretatie aan kunnen geven.⁶¹ Zo wordt bijvoorbeeld het concept *“appropriate professional expertise”* niet overal op dezelfde wijze ingevuld: sommige staten vereisen een rechtendiploma, anderen vereisen slechts *“kennis over het recht”*.⁶² De Commissie van Venetië heeft een juridische opleiding nooit als een strikte vereiste beschouwd om Ombudsman te worden.⁶³ Staten mogen meer gedetailleerde criteria hanteren, zolang het doel van dit Principe niet ondermijnd wordt: een zo breed mogelijk publiek van bekwame kandidaten aantrekken.⁶⁴

Negende Principe

“The Ombudsman shall not, during his or her term of office, engage in political, administrative or professional activities incompatible with his or her independence or impartiality. The Ombudsman and his or her staff shall be bound by self-regulatory codes of ethics.”

Het negende Principe beschrijft taken die niet te rijmen zijn met het mandaat van Ombudsman.⁶⁵ Opnieuw is de achterliggende doelstelling het vrijwaren van de onafhankelijkheid van de Ombudsman en het vermijden van belangenconflicten.⁶⁶ Er is geen exhaustieve lijst van onverenigbaarheden.⁶⁷ In elk geval lijken de meeste publieke functies uitgesloten.⁶⁸

De laatste zin van dit Principe roept ook op om als Ombudsdienst een ethische gedragscode op te stellen die dit onderwerp expliciet behandelt. Zo kunnen belangenconflicten preventief worden bestreden.⁶⁹

Tiende Principe

“The term of office of the Ombudsman shall be longer than the mandate of the appointing body. The term of office shall preferably be limited to a single term, with no option for re-election; at any rate, the Ombudsman’s mandate shall be renewable only once. The single term shall preferably not be stipulated below seven years.”

Het tiende Principe geeft richtlijnen omtrent de duurtijd en hernieuwbaarheid van het Ombudsmandaat.⁷⁰ Om andermaal de onafhankelijkheid te vrijwaren, is de Commissie voorstander van een behoorlijk lang mandaat (ongeveer acht jaar) dat niet hernieuwbaar is.⁷¹ Hernieuwbaarheid zou de onafhankelijkheid van de Ombudsman in het gedrang kunnen brengen omdat hij bepaalde keuzes niet zou durven maken in het licht van een mogelijke verlenging van zijn mandaat.⁷² Het Principe bevat twee “preferably”-clausules; de minimumvereisten liggen dus wat lager.⁷³ Het Principe schrijft voor dat het mandaat van de Ombudsman maximaal eenmaal hernieuwbaar mag zijn, en dat het mandaat van de Ombudsman langer moet zijn dan dat van de instantie die hem benoemt. Indien een staat de “preferably”-clausules volgt, moet de duur van het mandaat minstens zeven jaar zijn, en mag dit mandaat niet hernieuwbaar zijn. Gemiddeld is een mandaat één keer hernieuwbaar en geldt het voor een periode tussen vijf en acht jaar.⁷⁴ Een mandaat van minder dan vijf jaar moet vermeden worden volgens het Internationaal Instituut voor de Ombudsman.⁷⁵

Elfde Principe

“The Ombudsman shall be removed from office only according to an exhaustive list of clear and reasonable conditions established by law. These shall relate solely to the essential criteria of “incapacity” or “inability to perform the functions of office”, “misbehaviour” or “misconduct”, which shall be narrowly interpreted. The parliamentary majority required for removal – by Parliament itself or by a court on request of Parliament – shall be equal to, and preferably higher than, the one required for election. The procedure for removal shall be public, transparent and provided for by law.”

Het elfde Principe maakt duidelijk onder welke omstandigheden een Ombudsman zijn mandaat moet stopzetten. Hoewel termen als “misbehaviour” en “misconduct” ruimte voor interpretatie doen uitschijnen, moeten zij strikt geïnterpreteerd worden omdat men weinig vrije invulling aan de staten wilde overlaten.⁷⁶ De redenen waarom een mandaat vervroegd kan worden stopgezet, moeten expliciet vermeld worden in de rechtsbasis van de Ombudsdienst.⁷⁷ De Commissie van Venetië raadt aan om de stemming over de stopzetting van het mandaat als Ombudsman te organiseren met een grotere meerderheid dan deze waarmee de Ombudsman werd aangesteld.⁷⁸ Zo wil de Commissie politisering van deze beslissing voorkomen.⁷⁹

Twaalfde Principe

“The mandate of the Ombudsman shall cover prevention and correction of maladministration, and the protection and promotion of human rights and fundamental freedoms.”

Het twaalfde Principe stelt dat Ombudsdiensten twee taken hebben: het voorkomen en remediëren van onbehoorlijk bestuur en het beschermen en uitdragen van de fundamentele rechten en vrijheden van de mens.⁸⁰ Dit zijn zeer brede taakomschrijvingen die op verschillende manieren ingevuld worden, onder andere via onderzoek, rapportering, onderwijs, advies en bemiddeling.⁸¹ Een aantal staten geeft bijkomende taken aan hun Ombudsdiensten, zoals het bevorderen van de toegang tot informatie en de openbaarheid van bestuur.⁸² Zulke extra bevoegdheden zijn toegestaan, zolang ze niet botsen met voormelde kerntaken.⁸³

Hoewel een rechtbank en een Ombudsdienst gelijkaardige zaken voor zich kunnen krijgen, is er toch een belangrijk verschil: de rechter beperkt zich tot het controleren of een handeling naar recht correct is, terwijl de Ombudsman zich niet alleen vragen over het recht zal stellen.⁸⁴ Een Ombudsman kan namelijk ook werken met billijkheid als norm.

Dertiende Principe

“The institutional competence of the Ombudsman shall cover public administration at all levels.

The mandate of the Ombudsman shall cover all general interest and public services provided to the public, whether delivered by the State, by the municipalities, by State bodies or by private entities.

The competence of the Ombudsman relating to the judiciary shall be confined to ensuring procedural efficiency and administrative functioning of that system.”

Het dertiende Principe verduidelijkt dat de bevoegdheid van de Ombudsdiensten op administratief vlak alomvattend hoort te zijn.⁸⁵ Het Principe preciseert verder niet welke entiteiten principieel wel of niet onder de bevoegdheid van de Ombudsdiensten vallen.⁸⁶

In de laatste zin van dit Principe wordt een belangrijk onderscheid gemaakt voor de rechtbanken en hoven: door een aparte beschrijving van het mandaat van de Ombudsman voor het gerecht toe te voegen, wil de Commissie van Venetië benadrukken dat dit fundamenteel verschilt met hun bevoegdheden bij de andere state bodies, en dit ter waarborging van de onafhankelijkheid van de rechterlijke macht.⁸⁷ Ombudsdiensten kunnen bevoegd zijn voor het administratief functioneren en de procedurele efficiëntie van de rechtbanken en hoven, maar kunnen in geen geval oordelen over de manier waarop het gerecht haar kerntaken uitoefent.⁸⁸ De Ombudsdiensten mogen justitie niet verhinderen om onafhankelijk hun taak uit te voeren.⁸⁹

Veertiende Principe

“The Ombudsman shall not be given nor follow any instruction from any authorities.”

Het veertiende Principe is eigenlijk geen gebod voor de Ombudsdiensten, maar een verbod voor eender welke autoriteit om hen te beïnvloeden.⁹⁰ “Any Authorities” verduidelijkt dat het verbod niet alleen geldt voor publieke autoriteiten, maar ook voor private ondernemingen, ngo’s, burgers, enz.⁹¹

Vijftiende Principe

“Any individual or legal person, including NGOs, shall have the right to free, unhindered and free of charge access to the Ombudsman, and to file a complaint.”

Het vijftiende Principe geeft het recht aan elk individu en/of elke rechtspersoon om een klacht in te dienen bij een Ombudsdienst.⁹² Dit moet kosteloos kunnen.⁹³ De klachtprocedure moet duidelijk en gemakkelijk toegankelijk zijn.⁹⁴ Daarom raadt de Commissie van Venetië aan dat een klacht via verschillende kanalen kan worden geformuleerd: per post, via e-mail of in persoon.⁹⁵ Een procedure bij een Ombudsdienst is vaak de minst formele en meest flexibele procedure in een rechtstaat.⁹⁶

Zestiende Principe

“The Ombudsman shall have discretionary power, on his or her own initiative or as a result of a complaint, to investigate cases with due regard to available administrative remedies. The Ombudsman shall be entitled to request the co-operation of any individuals or organisations who may be able to assist in his or her investigations. The Ombudsman shall have a legally enforceable right to unrestricted access to all relevant documents, databases and materials, including those which might otherwise be legally privileged or confidential. This includes the right to unhindered access to buildings, institutions and persons, including those deprived of their liberty.

The Ombudsman shall have the power to interview or demand written explanations of officials and authorities and shall, furthermore, give particular attention and protection to whistle-blowers within the public sector.”

Het zestiende Principe bespreekt de mogelijkheden die een Ombudsman heeft om een klacht te onderzoeken, of zelfs zonder klacht een onderzoek te starten.⁹⁷ Aangezien het doel het garanderen van een behoorlijk bestuur is, mag de Ombudsman in zijn onderzoek niet gehinderd worden door argumenten zoals “de schending van het beroepsgeheim” of “het aanwezig zijn van potentieel gevoelige informatie”.⁹⁸ Een ombudsadvisie mag dan wel niet verplicht zijn, de medewerking van de autoriteiten met deze Ombudsdiensten is dat wel.⁹⁹

De laatste zin van dit Principe verwijst naar de bescherming voor klokkenluiders. Hiermee wilt de Commissie van Venetië vooral de aandacht vestigen op deze groep zodat de staten hun bescherming via Ombudsdiensten op de agenda zet, aangezien deze nog niet overal op punt staat.¹⁰⁰

Zeventiende Principe

“The Ombudsman shall have the power to address individual recommendations to any bodies or institutions within the competence of the Institution. The Ombudsman shall have the legally enforceable right to demand that officials and authorities respond within a reasonable time set by the Ombudsman.”

Het zeventiende Principe erkent het formuleren van aanbevelingen als een kerntaak van Ombudsdiensten: autoriteiten zijn dan ook verplicht om hierop te antwoorden binnen een bepaalde termijn.¹⁰¹ Om ervoor te zorgen dat deze verplichting effectief nageleefd wordt, moeten Ombudsdiensten de mogelijkheid krijgen om een sanctie op te leggen aan een autoriteit die dit niet doet, bv. een boete of een tuchtmaatregel.¹⁰²

Achttiende Principe

“In the framework of the monitoring of the implementation at the national level of ratified international instruments relating to human rights and fundamental freedoms and of the harmonization of national legislation with these instruments, the Ombudsman shall have the power to present, in public, recommendations to Parliament or the Executive, including to amend legislation or to adopt new legislation.”

Het achttiende Principe is een logisch gevolg van het vorige Principe: niet alleen mogen Ombudsmannen aanbevelingen schrijven aan administraties, maar ook aan de uitvoerende en wetgevende macht, voor onderwerpen die hen aanbelangen.¹⁰³ Hoewel het Principe deze volgorde niet expliciet aanneemt, dienen Ombudsdiensten in principe met een aanbeveling bij de uitvoerende macht te starten, en verwijzen ze enkel naar het parlement wanneer deze overheid hun aanbevelingen links laat

liggen.¹⁰⁴ Desalniettemin is het cruciaal dat Ombudsdiensten aanbevelingen kunnen formuleren ten opzichte van de wetgevende en uitvoerende macht, aangezien het waarborgen van de fundamentele rechten één van de voornaamste taken van een Ombudsman is.¹⁰⁵ Dit is alleen mogelijk als Ombudsdiensten ook de personen die verantwoordelijk zijn voor het organiseren van deze mensenrechten kunnen controleren.¹⁰⁶ Een essentieel gegeven voor een effectieve werking van deze aanbevelingen is dat autoriteiten de Ombudsdienst van een antwoord of verklaring voorzien, alsook van een gedetailleerde motivering waarom ze een bepaalde aanbeveling niet wensen te volgen.¹⁰⁷

Doordat de Ombudsman verkozen wordt door het parlement, kan de relatie tussen beiden als hiërarchisch overkomen.¹⁰⁸ Dit moet echter absoluut vermeden worden, aangezien de Ombudsdienst volledig onafhankelijk handelt.¹⁰⁹ Hun relatie moet beschouwd worden als één van samenwerking.¹¹⁰ Er dient dus ook regelmatige en efficiënte communicatie te zijn tussen het parlement en de Ombudsmannen, iets wat in vele staten nog stroef loopt.¹¹¹ Bovendien moet het parlement de Ombudsdiensten de nodige middelen garanderen opdat zij hun taken naar behoren kunnen uitvoeren.¹¹² Parlementen zouden in essentie moeten streven naar het volgende: de rapporten en aanbevelingen van de Ombudsman expliciet in overweging nemen, Ombudsdiensten horen tijdens het maken van besluiten die hen aanbelangen, en een effectieve samenwerking tussen beiden organiseren.¹¹³

Negentiende Principe

“Following an investigation, the Ombudsman shall preferably have the power to challenge the constitutionality of laws and regulations or general administrative acts.

The Ombudsman shall preferably be entitled to intervene before relevant adjudicatory bodies and courts.

The official filing of a request to the Ombudsman may have suspensive effect on time-limits to apply to the court, according to the law.”

Het negentiende Principe is een volledig optioneel principe: voor de twee eerste zinnen gebruikt het Principe “*preferably*”-clausules, en voor de derde gebruikt het “*may*”. Het negentiende Principe zet dus eerder richtdoelen uit dan minimumvereisten.

Het negentiende Principe stelt een zeer verregaande bevoegdheid voor: de Ombudsdiensten mogen de ongrondwettigheid van (onder andere) wetten aanvechten.¹¹⁴ Hoewel het Principe stelt dat Ombudsdiensten deze bevoegdheid hebben “*following an investigation*”, lijkt het niet vereist dat de Ombudsdienst een grondig onderzoek doet vooraleer hij de grondwettelijkheid van een wet in vraag kan stellen.¹¹⁵

Het komt niet vaak voor dat een Ombudsman voor een rechtbank kan verschijnen.¹¹⁶ Deze zin is dan ook bedoeld als een advies vanuit de Commissie van Venetië voor staten om deze mogelijkheid te overwegen.¹¹⁷ Wel is het uitgesloten dat een Ombudsdienst een partij in een rechtszaak vertegenwoordigt, aangezien dit zou indruisen tegen de onafhankelijkheid.¹¹⁸

De laatste zin van dit Principe benadrukt dat een klacht bij de Ombudsdienst een toevoeging is aan het recht op toegang tot de rechter en geen alternatief.¹¹⁹ Beiden zijn dus in theorie perfect mogelijk voor eenzelfde zaak. Er wordt voorgesteld om de termijnen om naar een rechter te stappen te schorsen tijdens de behandeling door de Ombudsman.¹²⁰ Men dient echter wel te vermijden dat de persoon die een klacht neerlegt ervoor kiest om te “forumshoppen” tussen de rechter en de Ombudsman.¹²¹ In de praktijk zal een Ombudsdienst daarom niet altijd meteen een onderzoek starten naar een klacht waar de klager reeds voor naar de rechter is gestapt.¹²²

Twintigste Principe

“The Ombudsman shall report to Parliament on the activities of the Institution at least once a year. In this report, the Ombudsman may inform Parliament on lack of compliance by the public administration. The Ombudsman shall also report on specific issues, as the Ombudsman sees appropriate. The Ombudsman’s reports shall be made public. They shall be duly taken into account by the authorities.

This applies also to reports to be given by the Ombudsman appointed by the Executive.”

Het twintigste Principe verplicht de Ombudsdiensten om elk jaar een rapport uit te vaardigen aan het parlement over hun aanbevelingen en (het mogelijke gebrek aan) opvolging daarvan door autoriteiten.¹²³ De tweede zin van dit Principe biedt de mogelijkheid om ook over andere zaken, die de Ombudsman belangrijk vindt, te rapporteren (bv. inzake fundamentele rechten en vrijheden van de mens).¹²⁴ Het is cruciaal voor de effectieve werking van de Ombudsdiensten dat het parlement deze rapporten in acht neemt en er gevolg aan geeft.¹²⁵

Net als bij het zeventiende Principe zou het wenselijk zijn om een controlemechanisme in te bouwen waarbij het parlement op zijn beurt aan de Ombudsdiensten rapporteert over de concrete maatregelen die het zal nemen.¹²⁶

Eenentwintigste Principe

“Sufficient and independent budgetary resources shall be secured to the Ombudsman institution. The law shall provide that the budgetary allocation of funds to the Ombudsman institution must be adequate to the need to ensure full, independent and effective discharge of its responsibilities and functions. The Ombudsman shall be consulted and shall be asked to present a draft budget for the coming financial year. The adopted budget for the institution shall not be reduced during the financial year, unless the reduction generally applies to other State institutions. The independent financial audit of the Ombudsman’s budget shall take into account only the legality of financial proceedings and not the choice of priorities in the execution of the mandate.”

Het eenentwintigste Principe is een van de meest uitgewerkte Principes in de lijst. Het staat er opnieuw garant voor dat de Ombudsdienst op financieel vlak onafhankelijk is van enig drukingsmiddel.¹²⁷ Het Principe vermeldt dat het budget voldoende moet zijn *“to ensure full, independent and effective discharge of its responsibilities and functions”*. In essentie vallen hier drie elementen onder: het nodige budget om de taken naar behoren uit te voeren, werknemers te vergoeden en om gepaste infrastructuur te voorzien.¹²⁸

Tweëntwintigste Principe

“The Ombudsman Institution shall have sufficient staff and appropriate structural flexibility. The Institution may include one or more deputies, appointed by the Ombudsman. The Ombudsman shall be able to recruit his or her staff.”

Het tweëntwintigste Principe beschermt de organisatorische onafhankelijkheid van de Ombudsdienst en vormt zo een logisch vervolg op het vorige Principe.¹²⁹ In geen geval mag een andere autoriteit instaan voor de aanwerving van ombudsmedewerkers, dan de Ombudsman zelf.¹³⁰ Dit zou namelijk een te groot risico op invloed van buitenaf in de hand werken.¹³¹

Drieëntwintigste Principe

“The Ombudsman, the deputies and the decision-making staff shall be immune from legal process in respect of activities and words, spoken or written, carried out in their official capacity for the Institution (functional immunity). Such functional immunity shall apply also after the Ombudsman, the deputies or the decision-making staff-member leave the Institution.”

Het drieëntwintigste Principe biedt de Ombudsman en zijn medewerkers functionele immuniteit om te voorkomen dat er enige vorm van druk op hen uitgeoefend kan worden, op welke manier dan ook.¹³² Aangezien hun rapporten publiek toegankelijk gemaakt worden, moeten zij bescherming krijgen tegen klachten zoals bijvoorbeeld laster en eerroof.¹³³ Ook na hun mandaat moeten ze beschermd blijven tegen aanklachten voor de activiteiten die ze uitvoerden tijdens het mandaat.¹³⁴

Vierentwintigste Principe

“States shall refrain from taking any action aiming at or resulting in the suppression of the Ombudsman Institution or in any hurdles to its effective functioning, and shall effectively protect it from any such threats.”¹³⁵

Het vierentwintigste Principe moet samen met het veertiende Principe worden gelezen: geen enkele autoriteit mag de Ombudsman beïnvloeden in zijn taak, zo ook de publieke autoriteiten niet.¹³⁶ Die laatste hebben bovendien een bijkomende verplichting om een effectieve garantie tegen zulke externe druk te bieden.¹³⁷ De staat is vrij te kiezen hoe deze garantie concreet ingevuld wordt.¹³⁸

Vijfentwintigste Principe

“These principles shall be read, interpreted and used in order to consolidate and strengthen the Institution of the Ombudsman. Taking into consideration the various types, systems and legal status of Ombudsman Institutions and their staff members, states are encouraged to undertake all necessary actions including constitutional and legislative adjustments so as to provide proper conditions that strengthen and develop the Ombudsman Institutions and their capacity, independence and impartiality in the spirit and in line with the Venice Principles and thus ensure their proper, timely and effective implementation.”¹³⁹

Het vijfentwintigste Principe moedigt staten aan om de nodige wijzigingen aan hun ombudssystemen uit te voeren opdat ze aan de Principes van Venetië voldoen.¹⁴⁰

Opvallend is dat een efficiënt controlemechanisme voor de Commissie van Venetië ontbreekt.¹⁴¹ Nergens wordt vermeld hoe zij enige implementatie van deze Principes opvolgt, noch of zij er enig gevolg aan zal geven wanneer staten deze Principes volledig links laten liggen.¹⁴²

- 35 Venice Principles of the Venice Commission nr. CDL-AD(2019)005, Pb.L. 3 mei 2019, 3.
- 36 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 33.
- 37 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 65-67; C. YU, "Towards a three-tiered ombuds system for investment dispute prevention: principles and challenges", *Asia Pacific Law Review* 2022, 405.
- 38 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 33; M. PATAKYOVA en M. T. PATAKYOVA, "Independence of Ombudspersons- National and International Perspective", https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3583674 (geraadpleegd op 26 oktober 2023), 3.
- 39 Ibidem.
- 40 Ibidem.
- 41 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 33.
- 42 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 5; Guide for developing and reforming ombuds institutions of the International Ombudsman Institute (June 2017), 4.
- 43 Ibidem.
- 44 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 46.
- 45 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 19.
- 46 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 19-20.
- 47 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 33.
- 48 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 34; C. YU, "Towards a three-tiered ombuds system for investment dispute prevention: principles and challenges", *Asia Pacific Law Review* 2022, 406.
- 49 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 9 en 10.
- 50 Guide for developing and reforming ombuds institutions of the International Ombudsman Institute (June 2017), 3.
- 51 Ibidem. Venice Principles of the Venice Commission nr. CDL-AD(2019)005, Pb.L. 3 mei 2019, 4.
- 52 Venice Principles of the Venice Commission nr. CDL-AD(2019)005, Pb.L. 3 mei 2019, 4.
- 53 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 34.
- 54 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 7 en 9.
- 55 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 34-35; J. DAHLVIK, M. KOLLEGER and A. POHN-WEIDINGER, "Independence despite political appointment? The curious case of the Austrian Ombudsman Board", *The NISPAcee Journal of Public Administration and Policy* 2020-2021, 184.
- 56 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 27; C. YU, "Towards a three-tiered ombuds system for investment dispute prevention: principles and challenges", *Asia Pacific Law Review* 2022, 414.
- 57 Ibidem.
- 58 L. GLUSAC, "Assessing the relationship between parliament and Ombudsman: evidence from Serbia (2007-2016)", *The International Journal of Human Rights* 2018, 534; L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 34-35.
- 59 Ibidem.
- 60 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 35.
- 61 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 35.
- 62 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 11; L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 35-36.
- 63 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 12; D. SZESCILO en S. ZAKROCZYMSKI, "From Paris to Venice: the international standard of the Ombudsman's independence revisited", *The International Journal of Human Rights* 2021, 1826.
- 64 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 35-36.
- 65 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 36.
- 66 C. YU, "Towards a three-tiered ombuds system for investment dispute prevention: principles and challenges", *Asia Pacific Law Review* 2022, 414.
- 67 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 13.
- 68 Ibidem.
- 69 M. PATAKYOVA en M. T. PATAKYOVA, "Independence of Ombudspersons- National and International Perspective", https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3583674 (geraadpleegd op 23 oktober 2023), 6.
- 70 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 37.

- 71 Ibidem.
- 72 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 31-32.
- 73 Ibidem.
- 74 Guide for developing and reforming ombuds institutions of the International Ombudsman Institute (June 2017), 10.
- 75 Guide for developing and reforming ombuds institutions of the International Ombudsman Institute (June 2017), 5.
- 76 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", Human Rights Law Review 2021, 39.
- 77 Guide for developing and reforming ombuds institutions of the International Ombudsman Institute (June 2017), 5.
- 78 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 34.
- 79 Ibidem.
- 80 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", Human Rights Law Review 2021, 39-40.
- 81 Ibidem.
- 82 Guide for developing and reforming ombuds institutions of the International Ombudsman Institute (June 2017), 10-11.
- 83 Ibidem.
- 84 Guide for developing and reforming ombuds institutions of the International Ombudsman Institute (June 2017), 7.
- 85 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", Human Rights Law Review 2021, 40.
- 86 D. SZESCILO en S. ZAKROCZYMSKI, "From Paris to Venice: the international standard of the Ombudsman's independence revisited", The International Journal of Human Rights 2021, 1828.
- 87 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 56.
- 88 D. SZESCILO en S. ZAKROCZYMSKI, "From Paris to Venice: the international standard of the Ombudsman's independence revisited", The International Journal of Human Rights 2021, 1828.
- 89 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 56.
- 90 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", Human Rights Law Review 2021, 45.
- 91 Ibidem.
- 92 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", Human Rights Law Review 2021, 41.
- 93 Ibidem.
- 94 Ibidem.
- 95 Ibidem.
- 96 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", Human Rights Law Review 2021, 36.
- 97 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", Human Rights Law Review 2021, 41.
- 98 Ibidem.
- 99 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", Human Rights Law Review 2021, 42.
- 100 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 48; L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", Human Rights Law Review 2021, 42.
- 101 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 51; L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", Human Rights Law Review 2021, 42.
- 102 Resolutie 75/186 van de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties (16 december 2020), UN Doc. A/RES//75/186, 3,2; L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", Human Rights Law Review 2021, 43.
- 103 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", Human Rights Law Review 2021, 43.
- 104 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", Human Rights Law Review 2021, 43-44.
- 105 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", Human Rights Law Review 2021, 32.
- 106 Ibidem.
- 107 Guide for developing and reforming ombuds institutions of the International Ombudsman Institute (June 2017), 9.
- 108 L. GLUSAC, "Assessing the relationship between parliament and Ombudsman: evidence from Serbia (2007-2016)", The International Journal of Human Rights 2018, 534.
- 109 Ibidem.

110 Ibidem.

111 Bijvoorbeeld in Servië: L. GLUSAC, "Assessing the relationship between parliament and Ombudsman: evidence from Serbia (2007-2016)", *The International Journal of Human Rights* 2018, 534; maar ook in Slowakije: M. PATAKYOVA en M. T. PATAKYOVA, "Independence of Ombudspersons- National and International Perspective", https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3583674 (geraadpleegd op 23 oktober 2023), 8.

112 L. GLUSAC, "Assessing the relationship between parliament and Ombudsman: evidence from Serbia (2007-2016)", *The International Journal of Human Rights* 2018, 536.

113 L. GLUSAC, "Assessing the relationship between parliament and Ombudsman: evidence from Serbia (2007-2016)", *The International Journal of Human Rights* 2018, 536. In dit document worden deze criteria vervolgens toegepast en gecontroleerd met Servië als case study. Mogelijks een interessant voorbeeld?

114 Study on individual access to constitutional justice of the Venice Commission nr. CDL-AD(2010)039, Pb.L. 27 januari 2011, 4-6 en 18-19; L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 44.

115 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 44.

116 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 42; L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 44.

117 D. SZESCILO en S. ZAKROCZYMSKI, "From Paris to Venice: the international standard of the Ombudsman's independence revisited", *The International Journal of Human Rights* 2021, 1829.

118 Ibidem.

119 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 45.

120 Ibidem.

121 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 54-55.

122 Guide for developing and reforming ombuds institutions of the International Ombudsman Institute (June 2017), 7.

123 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 47.

124 Ibidem.

125 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 48.

126 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 6.

127 Resolutie 75/186 van de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties (16 december 2020), UN Doc. A/RES//75/186, 3,3; L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 46; D. SZESCILO en S. ZAKROCZYMSKI, "From Paris to Venice: the international standard of the Ombudsman's independence revisited", *The International Journal of Human Rights* 2021, 1827.

128 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 39; C. YU, "Towards a three-tiered ombuds system for investment dispute prevention: principles and challenges", *Asia Pacific Law Review* 2022, 411;

129 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 46.

130 Guide for developing and reforming ombuds institutions of the International Ombudsman Institute (June 2017), 9.

131 Ibidem.

132 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 39; J. DAHLVIK, M. KOLLEGER and A. POHN-WEIDINGER, "Independence despite political appointment? The curious case of the Austrian Ombudsman Board", *The NISPAcee Journal of Public Administration and Policy* 2020-2021, 184.

133 Guide for developing and reforming ombuds institutions of the International Ombudsman Institute (June 2017), 6; J. DAHLVIK, M. KOLLEGER and A. POHN-WEIDINGER, "Independence despite political appointment? The curious case of the Austrian Ombudsman Board", *The NISPAcee Journal of Public Administration and Policy* 2020-2021, 184.

134 Compilation of opinions of the Venice Commission nr. CDL-PI(2022)022, Pb.L. 6 mei 2022, 23 en 26.

135 Venice Principles of the Venice Commission nr. CDL-AD(2019)005, Pb.L. 3 mei 2019, 6.

136 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 45.

137 Ibidem.

138 Ibidem.

139 Venice Principles of the Venice Commission nr. CDL-AD(2019)005, Pb.L. 3 mei 2019, 6.

140 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 49.

141 L. GLUSAC, "A critical appraisal of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman: An Equivalent to the Paris Principles?", *Human Rights Law Review* 2021, 49.

142 Ibidem.

DEEL 2. ANALYSE PER OMBUDSDIENST

OMBUDSMAN ANTWERPEN¹⁴³

Tweede Principe: wettelijke basis

“The Ombudsman Institution, including its mandate, shall be based on a firm legal foundation, preferably at constitutional level, while its characteristics and functions may be further elaborated at the statutory level.”

De rechtsbasis van de oprichting van de Ombudsman is een mandaatopdracht aangenomen door de Gemeenteraad, die op het lokale niveau functioneert als het wetgevend orgaan.¹⁴⁴ Verder is er ook een Reglement op de gemeentelijke ombudsman. Dit reglement werd ook goedgekeurd door de Gemeenteraad. Tot slot maken zowel de Mandaatopdracht als het Reglement melding van een operationeel plan. Dit plan bevat aanvullende informatie over de verwachtingen rond de uitvoering van de opdracht, en is overgemaakt aan de Gemeenteraad ter goedkeuring.

Derde Principe: remuneratie en pensioen

“The Ombudsman institution shall be given an appropriately high rank, also reflected in the remuneration of the Ombudsman and in the retirement compensation.”

Voor remuneratie bepaalt het Reglement enkel dat het administratief en geldelijk statuut van de stads-personeelsleden van toepassing is op de Ombudsman, behoudens de specifieke regelgeving die van toepassing is op de Ombudsman. Het is dus onmogelijk om op basis van het Reglement een inschatting te maken van de verloning van de Ombudsman.

Navraag bij de Ombudsman leert dat de functie van de Ombudsman ingeschaald is op directeursniveau bij de stad Antwerpen (niveau A10).

Vierde Principe: algemene organisatie en bevoegdheid

“The choice of a single or plural Ombudsman model depends on the State organisation, its particularities and needs. The Ombudsman Institution may be organised at different levels and with different competences.”

Deze Ombudsdienst bevindt zich op het lokale niveau, op het niveau van één gemeente, en heeft binnen deze gemeente een algemene bevoegdheid. Het Reglement verduidelijkt dat de Ombudsman klachten kan behandelen die betrekking hebben op een stedelijk orgaan, de stedelijke administratie inclusief de districten en lokale politie, het OCMW en Zorgbedrijf Antwerpen, de autonome gemeentebedrijven, verzelfstandigde entiteiten, de sociale woningmaatschappijen en iedere andere private of publieke rechtspersoon waaraan een taak van gemeentelijk belang wordt toevertrouwd.¹⁴⁵ De Ombudsdienst heeft op het lokale niveau dus een allesomvattende bevoegdheid.

Zesde Principe: benoeming

“The Ombudsman shall be elected or appointed according to procedures strengthening to the highest possible extent the authority, impartiality, independence and legitimacy of the Institution.

The Ombudsman shall preferably be elected by Parliament by an appropriate qualified majority.”

De Mandaatopdracht en het Reglement bepalen bijzonder weinig over de benoeming van de Ombudsman. Zo is het niet duidelijk wie de Ombudsman aanstelt en e voordraagt, indien dit een andere entiteit is.

Navraag bij de Ombudsman leert dat de benoeming plaatsvindt na een selectieprocedure, waarna de kandidaat wordt voorgesteld aan de Gemeenteraad, die bij volstreekte meerderheid over de aanstelling beslist.

Zevende Principe: benoemingsprocedure

“The procedure for selection of candidates shall include a public call and be public, transparent, merit based, objective, and provided for by the law.”

De Mandaatopdracht en het Reglement bepalen niets over de benoemings- en selectieprocedure van de Ombudsman .

Het Reglement verwijst wel zijdelings naar een selectieprocedure: rond de hernieuwing van het mandaat wordt er bepaald dat dit kan zonder een nieuwe bekendmaking en selectieprocedure.¹⁴⁶ De oproep voor een kandidaat-Ombudsman wordt dus in principe wel publiek bekendgemaakt.

Achtste Principe: criteria voor benoeming

“The criteria for being appointed Ombudsman shall be sufficiently broad as to encourage a wide range of suitable candidates. The essential criteria are high moral character, integrity and appropriate professional expertise and experience, including in the field of human rights and fundamental freedoms.”

Er worden zo goed als geen benoemingscriteria uiteengezet voor de kandidaat-Ombudsman. Het Reglement bepaalt wel dat de functievereisten “op A-10 niveau worden vastgesteld door de gemeenteraad in een apart functieprofiel”, maar preciseert verder niet wat dit betekent. Nochtans bepaalt het Achtste Principe dat “*high moral character*”, “*integrity*”, en “*appropriate professional expertise and experience, including in the field of human rights and fundamental freedoms*” essentiële principes zijn in de aanwerving van de kandidaat-Ombudsman.

Navraag bij de Ombudsman leert dat het aparte functieprofiel de mandaatopdracht betreft.

Negende Principe: onverenigbaarheden

“The Ombudsman shall not, during his or her term of office, engage in political, administrative or professional activities incompatible with his or her independence or impartiality. The Ombudsman and his or her staff shall be bound by self-regulatory codes of ethics.”

De functies die onverenigbaar zijn met de functie van Ombudsman worden expliciet uiteengezet in het Reglement.¹⁴⁸ Concreet gaat het om de volgende functies:

- een ander bezoldigd mandaat;
- een bij verkiezing verleend openbaar ambt;
- het beroep van advocaat;
- een bestuurs- of beheersfunctie bij een politieke partij of politieke beweging;
- een bestuurs- of beheersfunctie bij een vakorganisatie;
- een bestuurs- of beheersfunctie bij een vereniging zonder winstoogmerk waaraan de stad in meerderheid participeert;
- het ambt van notaris, magistraat of gerechtsdeurwaarder;
- de militaire of geestelijke stand;
- 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.

De onverenigbaarheden zijn dus zeer ruim geformuleerd.

Er is geen ethische gedragscode die eventuele belangenconflicten behandelt. In de praktijk zal de Ombudsman de behandeling van het dossier aan een medewerker overlaten indien er sprake is van een persoonlijke band met een verzoeker.

Tiende Principe: duur mandaat

“The term of office of the Ombudsman shall be longer than the mandate of the appointing body. The term of office shall preferably be limited to a single term, with no option for re- election; at any rate, the Ombudsman’s mandate shall be renewable only once. The single term shall preferably not be stipulated below seven years.”

Het mandaat van de Ombudsman bedraagt 5 jaar.¹⁴⁹ Dit is hernieuwbaar: de beslissing tot hernieuwing wordt genomen door de Gemeenteraad op voorstel van een bijzondere gemeenteraadscommissie.¹⁵⁰ Het Reglement bepaalt niet uitdrukkelijk hoe vaak het mandaat hernieuwbaar is. Uit de Mandaat-opdracht blijkt echter dat de huidige Ombudsman al aangesteld is sinds 2006, en dus al meerdere termijnen achter de rug heeft.¹⁵¹ Navraag bij de Ombudsman leert dat het mandaat, mits gunstige evaluatie, onbeperkt vernieuwbaar is.

Aangezien het niet geheel duidelijk is wie de Ombudsman aanstelt, is het niet mogelijk om de duur van het mandaat te vergelijken. De beslissing tot hernieuwing wordt genomen door de Gemeenteraad, die elke zes jaar verkozen wordt. Dit is niet conform het voorschrift van het Tiende Principe.

Elfde Principe: ontslag

“The Ombudsman shall be removed from office only according to an exhaustive list of clear and reasonable conditions established by law. These shall relate solely to the essential criteria of “incapacity” or “inability to perform the functions of office”, “misbehaviour” or “misconduct”, which shall be narrowly interpreted. The parliamentary majority required for removal – by Parliament itself or by a court on request of Parliament- shall be equal to, and preferably higher than, the one required for election. The procedure for removal shall be public, transparent and provided for by law.”

Het Reglement bevat op twee verschillende plaatsen bepalingen over het ontslag of vervroegd vertrek van de Ombudsman. In artikel 1 § 3 bepaalt het Reglement dat de Gemeenteraad op gemotiveerde wijze voortijdig een einde kan stellen aan het mandaat, en dat de Ombudsman op eigen verzoek voortijdig een einde kan stellen aan het mandaat. Het Reglement voegt hier later nog “ontheffingsgronden” aan toe op basis waarvan de Gemeenteraad de Ombudsman uit haar functie kan ontheffen.¹⁵² Het gaat om de volgende gronden:

1. op eigen verzoek van de Ombudsman;
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 Ombudsman;
4. indien zij/hij wegens ziekte blijvend ongeschikt is om haar/zijn functie uit te oefenen;
5. wegens zwaarwichtige redenen, vast te stellen door de gemeenteraad bij volstrekte meerderheid.

Het is niet duidelijk hoe beide artikels zich tot elkaar verhouden; in die zin dat het onduidelijk is of een voortijdig einde in de zin van artikel 1 § 3 gemotiveerd zijn met één van de ontheffingsgronden van artikel 11.

De vierde grond valt onder de eerste gronden die het Principe uiteenzet, namelijk “*incapacity*” of “*inability to perform the functions of office*”. De vijfde grond is echter zeer ruim omschreven: de Gemeenteraad kan bij volstrekte meerderheid een einde maken aan een mandaat “om zwaarwichtige redenen”. Deze laatste grond staat dus een beëindiging toe die ruimer is dan enkel op basis van de vier gronden vooropgesteld door het Elfde Principe, wat strijdig is met dit Principe.

De Gemeenteraad beslist steeds over een vroegtijdige beëindiging, normaliter met een gewone meerderheid en dus ook met dezelfde meerderheid als die voor een benoeming.¹⁵³ Het Reglement heeft de preferably-clausule dus niet gevolgd. Er wordt wel een uitzondering gemaakt voor de vijfde grond van zwaarwichtige redenen, waarvoor een volstrekte meerderheid vereist is. Dit is concreet 2/3^e+1 leden van de Gemeenteraad.

Twaalfde Principe: taken

“The mandate of the Ombudsman shall cover prevention and correction of maladministration, and the protection and promotion of human rights and fundamental freedoms.”

De taken van de Ombudsman worden erg verspreid doorheen de Mandaatopdracht uiteengezet. In eerste instantie worden heel wat taken uiteengezet in de doelstellingen vervat in de Mandaatopdracht.¹⁵⁴ De Ombudsman fungeert als aanspreekpunt voor burgers voor het behandelen van klachten, stimu-

leert een vraaggestuurde en klantgerichte dienstverlening waarin rechtmatige behoeften van de burgers centraal staan, bijdragen aan de kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie van de dienstverlening, en het coördineren van eerste- en tweedelijnsklantenmanagement.

De Mandaatopdracht zet nadien de taken van de Ombudsman nog eens uitgebreid uit in een apart artikel:

- a. De Ombudsman neemt klachten in behandeling en communiceert hierover met de burger.
- b. De Ombudsman zorgt ervoor dat hij voor de burger een zichtbare, laagdrempelige en toegankelijke rol opneemt, met het oog op de permanente verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening voor de burger en vanuit de logica van de burger.
- c. De Ombudsman doet in eerste plaats aanbevelingen tot kwaliteitsverbetering of correctieve actie ten behoeve van het beleid en het management van de stad en de districten.
- d. De Ombudsman werkt zo nodig mee bij de implementatie van haar voorstellen, maar treedt hierbij nooit in de plaats van het management.
- e. Binnen de perken van haar mogelijkheden en bevoegdheden onderneemt de Ombudsman zo goed mogelijk acties met effect op het positief gevoel en de tevredenheid van burgers en bestuur.
- f. De Ombudsman brengt over inhoudelijke materies in de sector beleidsvoorstellen en adviezen uit, zodanig dat het college weet welke beslissingen moeten worden genomen.
- g. De aanbevelingen van de Ombudsman hebben waar mogelijk een generieke invalshoek
- h. Door het doen omzetten van haar aanbevelingen in de organisatie, bouwt de Ombudsman een lerend systeem uit, zodanig dat hij bijdraagt om de tevredenheid van de burger te doen stijgen. Hiertoe kan de Ombudsman de nodige samenwerkingsverbanden uitwerken in overleg met het managementteam.
- i. De Ombudsman werkt een netwerk uit, zodanig dat hij bij klachten via het geëigende forum of de bevoegde instantie de gepaste acties kan laten ondernemen.
- j. De Ombudsman levert een positieve bijdrage aan klantgerichte veranderingsprocessen.”

De taak van de Ombudsman is dus in het algemeen het ontvangen en behandelen van klachten, en hierdoor veranderingen teweegbrengen in het beleid door het formuleren van aanbevelingen en adviezen. Dat past volledig in de eerste taak vooruitgezet door het Twaalfde Principe, namelijk het voorkomen en corrigeren van onbehoorlijk bestuur.

De tweede taak voorgeschreven door het Twaalfde Principe, de bescherming en bevordering van mensenrechten en fundamentele vrijheden, wordt niet (expliciet) uiteengezet in de Mandaatopdracht.

In de ruime opvatting van de taak van het voorkomen en corrigeren van onbehoorlijk bestuur zitten ook een aantal bijkomende taken vervat. Dit gaat bijvoorbeeld om het afstemmen van eerste- en tweedelijnsklantenmanagement vanuit een coördinerende rol, het zodanig organiseren van de ombudsfunctie zodat deze optimaal functioneert, het meewerken aan de implementatie van haar voorstellen, en het uitwerken de nodige samenwerkingsverbanden en een netwerk.

voor een kandidaat-Ombudsman wordt dus in principe wel publiek bekendgemaakt. ¹⁵⁵

Dertiende Principe: bevoegdheid

“The institutional competence of the Ombudsman shall cover public administration at all levels.

The mandate of the Ombudsman shall cover all general interest and public services provided to the public, whether delivered by the State, by the municipalities, by State bodies or by private entities.

The competence of the Ombudsman relating to the judiciary shall be confined to ensuring procedural efficiency and administrative functioning of that system.”

Het Reglement zet uit dat de Ombudsman klachten kan behandelen die betrekking hebben op een stedelijk orgaan, de stedelijke administratie inclusief de districten en lokale politie, het OCMW en Zorgbedrijf Antwerpen, de autonome gemeentebedrijven, verzelfstandigde entiteiten, de sociale woningmaatschappijen en iedere andere private of publieke rechtspersoon waaraan een taak van gemeentelijk belang wordt toevertrouwd.¹⁵⁶ De Ombudsdienst lijkt dus een allesomvattende bevoegdheid te hebben.

Het Reglement zet echter ook expliciet een aantal zaken uit waarvoor de Ombudsman niet bevoegd is.¹⁵⁷ Hieronder inbegrepen zijn onder andere algemeen geldende voorschriften en reglementeringen, het algemeen beleid van het stadsbestuur, aangelegenheden waarvoor een burgerlijke of strafrechtelijke procedure is ingesteld, en alle aangelegenheden die onder het medisch beroepsgeheim vallen.

De Ombudsdienst heeft geen bevoegdheden ten aanzien van justitie, wat ook logisch is gelet op het feit dat het om een lokale Ombudsdienst gaat. Deze uitsluiting wordt nog eens extra afgedekt: het Reglement bepaalt uitdrukkelijk dat de Ombudsman geen bevoegdheid heeft ten aanzien van de lokale politie voor zover die in haar hoedanigheid van gerechtelijke politie handelt.¹⁵⁸

Veertiende Principe: instructies van autoriteiten

“The Ombudsman shall not be given nor follow any instruction from any authorities.”

De Mandaatopdracht zette al uiteen dat de Ombudsman zijn taak in volle onafhankelijkheid uitoefent, en inhoudelijk niet onder een hiërarchisch gezag staat.¹⁵⁹ Het Reglement herhaalt dat het Ombudsmandaat onafhankelijk wordt uitgeoefend, onder het gezag van de Gemeenteraad.¹⁶⁰

Dit principe van onafhankelijkheid wordt op een aantal manieren kracht bijgezet. Het Reglement bevestigt uitdrukkelijk dat een enveloppefinanciering goedgekeurd door de Gemeenteraad deze onafhankelijkheid versterkt.¹⁶¹

Vijftiende Principe: recht om een klacht in te dienen

“Any individual or legal person, including NGOs, shall have the right to free, unhindered and free of charge access to the Ombudsman, and to file a complaint.”

Het Reglement bepaalt dat eenieder een klacht kan indienen bij de Ombudsvrouw, en benadrukt meteen zelf dat dit over zowel natuurlijke personen, rechtspersonen, als feitelijke verenigingen kan gaan.

De klachtenprocedure is het gemakkelijkst terug te vinden op de website van de Ombudsvrouw.¹⁶² Hierbij wordt ook de tweedelijnsrol van de Ombudsman meteen duidelijk: er wordt eerst doorverwezen naar de gemeentediensten zelf zodat klagers hun klacht eerst daar kunnen voorleggen. Indien je die

stap al gezet hebt, zet de website uiteen op welke manieren je een klacht kan neerleggen en wat er zeker in die klacht moet staan.

Dat een klacht zowel mondeling als schriftelijk ingediend kan worden, werd al voorzien in het Reglement.¹⁶³ De website concretiseert dit verder: een klacht neerleggen kan via het online klachtenformulier, telefonisch, via e-mail, Facebook, X, of mondeling op het kantoor van de Ombudsvrouw.¹⁶⁴ Het is denkbaar dat contact via Facebook en X eerder voor een eerste contact is, en dat de klacht later dan wel via andere wegen ingesteld zou worden.

Met betrekking tot de inhoud bepaalt de website dat de klacht zo gedetailleerd mogelijk uiteengezet dient te worden. Zo moeten alle gegevens, inclusief data en persoonsnamen, en brieven en andere correspondentie mee in de klacht inbegrepen worden.

Het is onduidelijk of klachten in andere talen dan in het Nederlands ingesteld kunnen worden.

Zestiende Principe: onderzoeksverrichtingen

“The Ombudsman shall have discretionary power, on his or her own initiative or as a result of a complaint, to investigate cases with due regard to available administrative remedies. The Ombudsman shall be entitled to request the co-operation of any individuals or organisations who may be able to assist in his or her investigations. The Ombudsman shall have a legally enforceable right to unrestricted access to all relevant documents, databases and materials, including those which might otherwise be legally privileged or confidential. This includes the right to unhindered access to buildings, institutions and persons, including those deprived of their liberty.

The Ombudsman shall have the power to interview or demand written explanations of officials and authorities and shall, furthermore, give particular attention and protection to whistle-blowers within the public sector.”

Over onderzoeksverrichtingen bepaalde de Mandaatopdracht al dat de Ombudsman zijn opdracht uitoefent op basis van stukken of ter plaatse.¹⁶⁵ Het Reglement bepaalt het zgn. “Recht van onderzoek” van de Ombudsman verder: ze kan alle documenten nuttig of nodig voor het onderzoek, al dan niet in afschrift, opvragen bij de organen en diensten waarvoor zij bevoegd is.¹⁶⁶ Bovendien kan de Ombudsman ook alle plaatsen betreden waar de organen of diensten waarvoor zij bevoegd is hun taken verrichten, behalve indien dit woningen zijn. Tot slot kan de Ombudsman ook iedereen uitnodigen voor een gesprek ter zake.

Er is geen tuchtprocedure voorzien indien een entiteit of orgaan weigert mee te werken aan het onderzoek. Navraag bij de Ombudsman leert dat hij dit wel kan melden aan het college van burgemeester en schepenen, die dan opdracht geeft aan de betrokken organisatie om medewerking te verlenen aan het onderzoek. Deze melding is in de praktijk nog niet nodig geweest.

Zeventiende Principe: aanbevelingen

“The Ombudsman shall have the power to address individual recommendations to any bodies or institutions within the competence of the Institution. The Ombudsman shall have the legally enforceable right to demand that officials and authorities respond within a reasonable time set by the Ombudsman.”

Hoewel zowel de Mandaatopdracht en het Reglement meerdere keren bepalen dat de Ombudsman aanbevelingen kan opstellen, wordt er niet expliciet verduidelijkt tot wie die aanbevelingen gericht kunnen worden. Het Reglement bepaalt in het kader van de klachtbehandeling door de Ombudsman dat ze haar aanbevelingen aan het College van burgemeester en schepenen kan richten, samen met de beslissing dat de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is.¹⁶⁷ Het Reglement lijkt dus niet te voorzien in een scenario waar aanbevelingen rechtstreeks tot andere gemeentelijke diensten gericht kunnen worden.

Navraag bij de Ombudsman leert dat zij wanneer een ontwerp van een gegronde klacht opgemaakt wordt, de betrokken organisatie de kans heeft hierop een reactie en aanbevelingen te geven zodat deze meegenomen kunnen worden wanneer dit als dossier op het college van burgemeester en schepenen geagendeerd wordt.

Het Reglement bepaalt dat, indien het College het niet eens is met de aanbevelingen van de Ombudsman, zij de Ombudsman hiervan op de hoogte moet brengen met opgave van de redenen. Hiervoor wordt echter geen termijn bepaald.

Achttiende Principe: aanbevelingen aan uitvoerende en wetgevende macht

“In the framework of the monitoring of the implementation at the national level of ratified international instruments relating to human rights and fundamental freedoms and of the harmonization of national legislation with these instruments, the Ombudsman shall have the power to present, in public, recommendations to Parliament or the Executive, including to amend legislation or to adopt new legislation.”

Het Reglement en de Mandaatopdracht voorzien dus niet in een mogelijkheid om aanbevelingen te richten aan een andere autoriteit dan aan het College van burgemeester en schepenen, zoals al besproken onder het Zeventiende Principe.

Overleg tussen het College en de Gemeenteraad enerzijds en de Ombudsman anderzijds is enkel voorzien via de verslaggeving van de Ombudsman, die geanalyseerd zal worden onder het Twintigste Principe.

Negentiende Principe: grondwettelijkheid instrumenten, amicus curiae, schorsend effect klacht

“Following an investigation, the Ombudsman shall preferably have the power to challenge the constitutionality of laws and regulations or general administrative acts.

The Ombudsman shall preferably be entitled to intervene before relevant adjudicatory bodies and courts.

The official filing of a request to the Ombudsman may have suspensive effect on time-limits to apply to the court, according to the law.”

Het Reglement vermeldt niets over de mogelijkheid voor de Ombudsman om de grondwettelijkheid van instrumenten te betwisten, noch om tussen te komen als amicus curiae, noch over de schorsing van verjaringstermijnen.

Twintigste Principe: verslag

“The Ombudsman shall report to Parliament on the activities of the Institution at least once a year. In this report, the Ombudsman may inform Parliament on lack of compliance by the public administration. The Ombudsman shall also report on specific issues, as the Ombudsman sees appropriate. The Ombudsman’s reports shall be made public. They shall be duly taken into account by the authorities.

This applies also to reports to be given by the Ombudsman appointed by the Executive.”

Er zijn twee verschillende soorten verslaggeving georganiseerd in het Reglement. Enerzijds dient de Ombudsman in de tweede helft van ieder jaar aan het College van burgemeester en schepenen en de Gemeenteraad een tussentijds verslag te richten, met een overzicht van de gegronde klachten en algemene ontwikkelingen en opmerkingen.¹⁶⁸ Indien het College of de Gemeenteraad hierom vragen, wordt hieraan een bespreking gewijd in een gemeenteraadscommissie. Dit wordt in het Reglement het semesterrapport genoemd.

Anderzijds is er ook een jaarlijks verslag, dat de Ombudsman in de eerste helft van ieder jaar uitbrengt aan een gemeentelijke zitting van de Gemeenteraad en de raad van het OCMW.¹⁶⁹ Hieraan wordt dan een gemeenschappelijk themacommissie gewijd. Dit verslag dient te gaan over de werkzaamheden van de Ombudsman.

Er is geen termijn voor antwoord, noch tuchtprocedure voor indien de autoriteiten niet antwoorden voorzien.

Eenentwintigste Principe: budget

“Sufficient and independent budgetary resources shall be secured to the Ombudsman institution. The law shall provide that the budgetary allocation of funds to the Ombudsman institution must be adequate to the need to ensure full, independent and effective discharge of its responsibilities and functions. The Ombudsman shall be consulted and shall be asked to present a draft budget for the coming financial year. The adopted budget for the institution shall not be reduced during the financial year, unless the reduction generally applies to other State institutions. The independent financial audit of the Ombudsman’s budget shall take into account only the legality of financial proceedings and not the choice of priorities in the execution of the mandate.”

Het Reglement bepaalt dat de Ombudsman een enveloppefinanciering verkrijgt.¹⁷⁰ Het preciseert echter niet wie de grootte van deze enveloppe vastlegt, of hoe dit gebeurt.

Navraag bij de Ombudsman leert dat de enveloppefinanciering deel is van de jaarlijkse stadsbegroting, en dus in de jaarlijkse begrotingsbesprekingen bekeken wordt. In de praktijk worden vooral herzieningen naar beneden gedaan, in het kader van de jaarlijkse besparingsrondes.

Tweëntwintigste Principe: personeel

“The Ombudsman Institution shall have sufficient staff and appropriate structural flexibility. The Institution may include one or more deputies, appointed by the Ombudsman. The Ombudsman shall be able to recruit his or her staff.”

Voor het personeel bepaalt de Mandaatopdracht dat het personeelskader wordt vastgesteld door de Gemeenteraad, en dat de Ombudsman ten opzichte van deze personeelsleden de bevoegdheid van een diensthoofd.¹⁷¹ Bovendien wordt er bepaald dat de Ombudsman een aparte personeelsenveloppe met eigen trekkingsrechten verkrijgt.

Navraag bij de Ombudsman leert dat de aparte personeelsenveloppe tot op heden niet bestaat, en dat de personeelsenveloppe wordt vastgelegd in overleg met de algemeen directeur. De dienst wordt op dit ogenblik bemand door acht personen, die zes voltijdse equivalenten vertegenwoordigen. In de praktijk blijkt het moeilijk voor de Ombudsdienst om personeel te behouden

Drieëntwintigste Principe: immuniteit

“The Ombudsman, the deputies and the decision-making staff shall be immune from legal process in respect of activities and words, spoken or written, carried out in their official capacity for the Institution (functional immunity). Such functional immunity shall apply also after the Ombudsman, the deputies or the decision-making staff-member leave the Institution.”

Het Reglement bepaalt niets over de immuniteit van de Ombudsman en zijn eventuele personeelsleden tijdens en na hun mandaat.

- 143 <https://www.antwerpen.be/nl/overzicht/Ombudsvrouw/nieuws>.
- 144 Mandaatopdracht Ombudsman/-vrouw 6 september 2006.
- 145 Artikel 6 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 146 Artikel 1 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 147 Artikel 2 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 148 Artikel 3 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 149 Artikel 1, § 1 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 150 Artikel 1, § 2 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 151 Aanhef Mandaatopdracht Ombudsman/-vrouw.
- 152 Artikel 11 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 153 Artikel 1 § 3 en 11 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 154 Aanhef Mandaatopdracht Ombudsman/-vrouw.
- 155 Aanhef en artikel 4 Mandaatopdracht Ombudsman/-vrouw.
- 156 Artikel 6 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 157 Artikel 14 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 158 Artikel 14 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 159 Artikel 3 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 160 Artikel 4 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 161 Artikel 4 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 162 <https://www.antwerpen.be/nl/overzicht/Ombudsvrouw/ik-wil-een-klacht-indienen>.
- 163 Artikel 12 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 164 <https://www.antwerpen.be/nl/overzicht/Ombudsvrouw/ik-wil-een-klacht-indienen/heb-je-jouw-vraag-of-probleem-al-voorgelegd-aan-de-dienst-ja>.
- 165 Artikel 3 Mandaatopdracht Ombudsman/-vrouw.
- 166 Artikel 17 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 167 Artikel 19 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 168 Artikel 20 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 169 Artikel 21 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 170 Artikel 4 Reglement op de gemeentelijke Ombudsvrouw/-man.
- 171 Artikel 2 Mandaatopdracht Ombudsman/-vrouw.

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

De Coninckplein 25, 2060 Antwerpen, tel. 0800 94 84 3 (gratis)
Ombudsvrouw@antwerpen.be, www.antwerpen.be/Ombudsvrouw

Verantwoordelijke uitgever: Karla Blomme, De Coninckplein 25, 2060 Antwerpen
D/2025/0306/29
Grafische vormgeving: Anneke Van der Kinderen



**Stedelijk
Onderwijs**