

OMBUDSVROUW JAARVERSLAG | 2018



Er is moed nodig om
op te staan en te spreken,
maar er is ook moed nodig
om te gaan zitten en
te luisteren.

Winston Churchill

5	VOORWOORD
7	DEEL 1 DE OPDRACHT VAN DE OMBUDSVROUW
13	DEEL 2 KLACHTEN BIJ DE OMBUDSVROUW: HET TOPJE VAN DE IJSBERG?
19	DEEL 3 STAD EN OMBUDSVROUW: SAMEN OP WEG NAAR KLANTGEDREVENHEID
20	Digitaal - het nieuwe normaal
23	Regels - niet overal gelijk, soms gecompliceerd
26	Luisteren - bemiddelen - verzoenen
31	BIJLAGEN
31	1 Reglement op de gemeentelijke Ombudsman/vrouw
37	2 Operationeel plan: 1 oktober 2016 - 30 september 2021
41	3 Wanneer is een klacht ontvankelijk en hoe wordt ze behandeld?
44	4 Ombudsnormen
49	5 Cijfertabellen 2018
64	6 Cijfers per bedrijf
75	7 Cijfers per district
79	8 Kennis en contact
114	9 Vergelijking klantenbestand ombudsvrouw 2018 met bevolkingsprofiel
119	10 Gegronde klachten
215	11 Opvolging dossiers voorgaande jaren

VOORWOORD

We krimpen in. Neen, geen paniek, we zorgen er nog steeds voor dat we u één keer per jaar een overzicht bezorgen van wat wij onze meerwaarde vinden in de stad. We proberen onze boodschap te herleiden naar de essentie, dat wat u echt wel hoort te weten. Als uw interesse verder gaat en u graag meer diepgang wenst dan kunt u dat vinden in onze bijlagen. Geniet u van cijfermateriaal, dan zullen de tabellen en cijfers in bijlagen 5,6 en 7 u wellicht vreugde brengen. Verneemt u graag meer over wat we aan meldingen op het college brachten en hoe onze aanbevelingen worden opgevolgd, ga dan zeker grasduinen in de bijlagen 10 en 11. En als u voor een bepaalde organisatie het beeld wil van alle vragen die we voor die organisatie behandelden, dan bezorgen we u dat overzicht op eenvoudig verzoek.

Ons jaarverslag zoomt opnieuw in op de klantgedrevenheid in de stad. In die zin is het erg fijn om te vernemen dat aan een nieuw klantenmodel wordt gewerkt, waar die klantgedrevenheid een uitgangspunt wordt. Mooi opgepikt uit onze adviezen en een goed aanknopingspunt in de werking van klantenteams en de ombudsvrouw (*).

In het nieuwe bestuursakkoord lezen we onder de rubriek Participatie: “ 589. We investeren in bemiddeling als er conflicten ontstaan tussen bewoners, bedrijven, organisaties en/of de stad. Het is immers beter als mensen met elkaar praten, dit vermijdt dure gerechtelijke procedures en verhoogt de leefbaarheid.”

Bemiddelen is een hip woord. Volgens het Centrum voor Leesonderzoek (universiteit Gent) kent 99% van de Nederlanders en 100% van de Vlamingen het woord `bemiddelen`. Burenbemiddeling, de dienst X-tra! en de ombudsvrouw zijn daarin waardevolle partners. Onze boodschap is hier dat er nog een lange weg af te leggen is. Het blijft moeilijk om partijen bij elkaar te brengen, meningsverschillen te overbruggen en een constructieve oplossing uit te werken. Liever blijft men van achter een bureau, afstandelijk, naar meldingen kijken. Net zoals de voorgaande jaren reiken we de hand naar de stedelijke organisaties om het pad van bemiddeling verder uit te bouwen.

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

DEEL 1 | DE OPDRACHT VAN DE OMBUDSVROUW



De opdracht van de ombudsvrouw

“De ombudsvrouw is een publieke instantie die klachten behandelt en aanbevelingen formuleert op individueel en structureel vlak, met als doel bescherming van de burger en controle en verbetering van de werking van de overheid. Ze beschikt over een onderzoeksbevoegdheid, een bemiddelingsbevoegdheid en een aanbevelingsbevoegdheid. Andere kenmerken van de ombudsvrouw zijn haar onpartijdigheid, deskundigheid en toegankelijkheid. Het reglement op de gemeentelijke ombudsvrouw-man legt de krachtlijnen van de werking vast.” *(Detail in bijlage 1)*

Mooi geformuleerd - Hoe vertaalt zich dat in de praktijk?

Klachten behandelen

Heel wat vragen en meldingen komen niet tot bij de ombudsvrouw. Ze worden aangepakt door de diensten zelf, via bijvoorbeeld het stedelijk contactcenter of de meldingsapp. Bekijk dus zeker het eerstelijnsrapport, waarin de stad (inclusief het OCMW), het Zorgbedrijf, de Politiezone Antwerpen, de Brandweer, Woonhaven en het stedelijk onderwijs verslag uitbrengen van de signalen die zij zelf opvingen in 2018.

“De stad behandelde in 2018 145 014 vragen, waarvan 83 762 opruimmeldingen.”

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

“Het registreren en bespreken van klachten en meldingen is bij de medewerkers van het Zorgbedrijf Antwerpen de voorbije jaren steeds meer ingeburgerd en wordt als minder bedreigend ervaren” (uit het rapport Zorgbedrijf Antwerpen)

In het nieuwe Vlaamse bestuursdecreet lezen we dat de functies van communicatieverantwoordelijken en klachtencoördinatoren op Vlaams niveau op elkaar afgestemd zullen worden. Dat moet helpen om kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen. De instanties moeten voldoende informatie geven over hun dienstverlening, ook communiceren als er iets fout loopt en luisteren naar hun klanten.

Ook in Antwerpen evolueren taken, wijzigt de indeling van de bedrijfseenheden, kantelen diensten in of schuiven diensten in elkaar. Op die momenten is de rode draad die de klantenteams vormen van cruciaal belang in het optimaal inspelen op vragen en verzoeken van burgers. Het netwerk zorgt ervoor dat een probleem snel op de juiste plek kan worden aangepakt.



“30% van de meldingen die bij de ombudsvrouw terecht komt, is nog niet gesignaleerd bij de stad.”

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

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

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

We spreken in die situaties over de ‘eerstelijnsklachtenbehandeling’: het behandelen van meldingen door de diensten zelf. Dat leidt soms tot de redenering dat tweedelijnsklachten, klachten die door de ombudsvrouw in onderzoek worden genomen, klachten zijn waar een dienst iets fout heeft gedaan. Dat is niet altijd zo: wanneer de ombudsvrouw bij een dienst aanklopt is dat eerst en vooral omdat ze meent dat de oplossing van de klacht mogelijk bij die dienst ligt.

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

“Bij 192 meldingen namen we in 2018 contact op met een andere ombudsman.”

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

“42 beleidsvragen in 2018: die bezorgden we aan de bevoegde schepen.”

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

Uitgepraat met de stad?

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

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

“De ombudsvrouw en haar medewerkers namen 1781 dossiers ter harte in 2018.”

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

Een belangrijke taak voor de ombudsvrouw ligt hier in het aftasten van waar het fout liep, wat een burger wenst en wat er mogelijk is. Standpunten verzoenen met elkaar, bemiddelen in het leren luisteren naar standpunten en het creëren van een draagvlak voor een oplossing zijn essentieel en onlosmakelijk verbonden met de opdracht van de ombudsvrouw. Nochtans wordt vaak nog naar een ombudsdienst gekeken als een dienst met een afstandelijke rol, via mail of telefoon. Omdat de ‘onafhankelijkheid’ van de ombudsvrouw

telkens weer wordt benadrukt wordt door diensten vaak gearzeld om toenadering te zoeken en samen op pad te gaan in het zoeken naar een oplossing. Mensen bij elkaar brengen in een persoonlijk gesprek kan veel sneller de communicatie herstellen en biedt kansen tot realistische oplossingen.

“In meer dan 50% van de dossiers geraakt een klacht opgelost.”

Nu de gemeenteraad in Antwerpen het pad van de bemiddeling in de ambities schreef, lijkt het evident dat in conflicten tussen burger en de stedelijke organisatie een rol is weggelegd voor de ombudsvrouw.

DEEL 2 |

KLACHTEN BIJ DE OMBUDSVROUW: HET TOPJE VAN DE IJSBERG?



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

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

Uit het operationeel plan 2016-2021

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

(Detail in bijlage 2)

Vanaf 2017 gaan we samen met de medewerkers van de klantenteams op bedrijfsbezoek. Die bezoeken kennen telkens een grote opkomst. In mei 2018 werden we ontvangen door het klantenteam van Stadsbeheer op de locatie in de Havanastraat. Van daaruit vertrokken we op bezoek naar het containerpark Luchtbal en leerden we de werking van de sorteerstraatjes kennen in de praktijk. In het najaar was er normaal een bezoek voorzien aan de stadsloketten maar dit is uitgesteld tot februari 2019.



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

In de werkafspraken voor de klantenteams is opgenomen dat, bij de afsluitende communicatie met een klant, in een voettekst de ombudsvrouw als beroepsinstantie wordt vermeld. In de tekst staat dan:

“Als u niet tevreden bent met de voorgestelde oplossing of niet akkoord gaat met onze argumentatie, kunt u terecht bij de ombudsvrouw, Karla Blomme. U kunt haar bereiken op het gratis nummer 0800 94 84 3 of via ombudsvrouw@antwerpen.be.”

Deze voetnoot staat er nog niet overal bij. Dat blijft een aandachtspunt.

De ombudsvrouw werkte mee als klankbord bij de uitwerking van het nieuwe klantenmodel dat wordt geïmplementeerd in 2019. In dat klantenmodel wordt resoluut gekozen voor ‘klantgedrevenheid’. Dat kan de ombudsvrouw alleen maar toejuichen. Al in ons jaarverslag 2015 schreven we het: “De dienstverlening binnen de overheid evolueert van klantvriendelijk naar klantgericht om uiteindelijk uit te komen bij klantgedreven”. In het volgende luik van ons jaarverslag beschrijven we voor u een aantal dossiers aan de hand van deze principes.

In het operationeel plan 2016-2021 werd voorgesteld dat het jaarverslag, behalve de agendering op het managementteam, ook geagendeerd zou worden op de verschillende directiecomités. Daar kan dan meteen de opvolging van de dossiers worden besproken en een inhoudelijke toelichting gegeven. In 2018 gebeurde deze toelichting op het directiecomité van de bedrijfseenheid Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs. Verder had de ombudsvrouw met een aantal directeurs een gesprek over het klachtenbeeld en de samenwerking.

Samengevat: de verschillende acties intern in de organisatie maken dat we op een positieve manier naar klachten kijken en het streefdoel om zoveel mogelijk klachten op te lossen en de tevredenheid te verhogen steeds vaker wordt bereikt.

“In 2018 kregen we 2733 oproepen via ons gratis telefoonnummer.”

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

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



Op dit kanaal vinden zowel medewerkers als burgers informatie over de dienstverlening in de stad en aandachtspunten in de contacten met stadsdiensten. We boden in 2018 ook een inkijk in de werking van andere ombudsdiensten. Zo passeerden onder meer de ombudsman pensioenen, de ombudsvrouw voor de treinreizigers, de Vlaamse ombudsman, de ombudsman financiën en de ombudsvrouw voor de private arbeidsbemiddeling.

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

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

Al een aantal jaar vragen we bij Ondernemen en Stadsmarketing informatie over onze bekendheid bij de Antwerpenaar.

Er zijn enkele constanten in de resultaten:

- De bekendheid van de ombudsvrouw bij de burger varieert tussen de 62% en de 67%.
- Van de mensen die de ombudsvrouw kennen, nam 5% effectief contact op met haar dienst.
- De kennis stijgt met de leeftijd: best gekend bij 56 tot 75-jarigen.
- Meer vrouwen dan mannen kennen de ombudsvrouw: een verhouding van 60%-40%.
- Er is weinig verband met de woonplaats. De bekendheid van de ombudsvrouw is mooi verspreid over de districten.
- De ombudsvrouw is minder gekend bij kortgeschoolden en mensen van niet-Belgische origine: schommelt rond de 40%.

(Detail in bijlage 8)

Aan de hand van ons registratieprogramma werd ook in 2018 wat dieper ingezoomd op het profiel van de mensen die effectief contact opnamen met de ombudsdienst.

Wat leeftijden betreft wordt bevestigd dat het merendeel van de vragen wordt gesteld door mensen in de leeftijdscategorie tussen 40 en 64 jaar.

Als we naar nationaliteit en herkomst kijken tot en met de tweede generatie dan merken we dat de mensen die niet de Belgische nationaliteit hebben in 2018 iets meer een beroep deden op de ombudsvrouw.

(Detail in bijlage 9)

Het blijft belangrijk om in te zetten op zichtbaarheid, toegankelijkheid en laagdrempeligheid. De communicatie-inspanningen worden verder gezet en er wordt intensiever toenaadering gezocht tot het middenveld.

DEEL 3 |

STAD EN OMBUDSVROUW: SAMEN OP WEG NAAR KLANTGEDREVENHEID



Een volledig overzicht van alle dossiers van een specifiek bedrijf kan je altijd bij ons opvragen, we nemen ze al een aantal jaar niet meer allemaal op, omdat het uiteindelijk een boek werd van meer dan 1000 bladzijden. De dossiers die we als gegronde klacht aan het college overmaakten en de opvolging van onze aanbevelingen vind je in de [bijlagen 10 en 11](#).

We zoomen hier graag in op een aantal adviezen uit 2018.

Digitaal – het nieuwe normaal

Uit de laatste ‘Barometer van de informatiemaatschappij 2018’ blijkt dat 9 procent van de Belgische bevolking nog nooit een computer heeft gebruikt. 14,9 procent heeft geen PC, laptop of tablet in huis. Een belangrijk onderzoek om rekening mee te houden bij het verder digitaliseren van de dienstverlening. We geven alvast wat suggesties met een greep uit onze dossiers.

“Digitale acties moeten aangepast zijn aan de burger”

(uit de visienota Vlaanderen radicaal digitaal)

Gebruik de juiste browser.

Niet iedereen slaagt meteen in de aanvraag tijdelijke parkeerverbodsborden en parkeervergunning voor bewoners. Nochtans kan die uitsluitend digitaal gebeuren.

Bij de ontwikkeling van de software is er gekozen om zich te richten op Google Chrome als basisbrowser. De reden die de bedrijfseenheid Stadsontwikkeling aanhaalt is dat deze de meest gebruikte webbrowsers is: +/- 60 procent, Safari slechts 10 procent. In de communicatie verwijst de dienst steeds naar het gebruik van Google Chrome. Het zou mogelijk zijn om de software perfect te doen werken op alle bestaande webbrowsers, maar daar staan zeer hoge kosten tegenover:

- Ontwikkelingskosten
- Onderhoudskosten (dit zijn de grootste kosten): Jaarlijks zijn er meerdere releases met nieuwe functionaliteiten wat zou betekenen dat er iedere keer voor alle ontwikkelingen op verschillende browsers ontwikkeld dient te worden. Iedere browser heeft zelf ook jaarlijks nieuwe versies die dan weer getest dienen te worden.

Deze kosten wegen volgens de dienst niet op tegenover het beperkt aantal gebruikers van Safari en het beperkt aantal vragen die de stadsdienst krijgt rond deze problematiek.

Advies ombudsvrouw: Heel wat mensen hebben een iPhone en surfen daarmee automatisch via Safari. Als je mensen wil aanmoedigen om producten digitaal aan te vragen, dan zorg je er best voor dat daar geen struikelstenen worden ingebouwd.



Niet akkoord met LEZ-boetes: op ambachtelijke wijze protesteren

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

Advies ombudsvrouw: De regelgeving ligt vast, zoveel is duidelijk. In functie van klantgedrevenheid is het zinvol om samen met de wetgever te bekijken of deze werkwijze dient behouden te blijven, zeker in het digitale tijdperk waarbij de digitale handtekening en een e-mail ook als wettelijk worden aanzien.

Digitalisering en vragen van gegevens

Bij een reserveringsaanvraag voor een zaal is het verplicht om een rekeningnummer in te vullen, ook al zijn aan de aanvraag geen kosten verbonden. In het aanvraagformulier wordt het rekeningnummer gevraagd, omdat dit vaak een noodzakelijk gegeven is. Een aantal stedelijke zalen kan men echter gratis huren. De stad onderneemt hierna actie om het invulveld niet verplicht te maken. Ook bij de aanvraag van een doorgangsbewijs voor je wagen wordt dat rekeningnummer gevraagd. Na de melding bij de ombudsvrouw wordt ook hier het verplichte invulveld verwijderd.

Advies ombudsvrouw: De Privacywet is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens. Het doorgeven van een bankrekeningnummer kan aanzien worden als een dergelijke verwerking. Het proportionaliteitsprincipe bepaalt hierin dat “persoonsgegevens toereikend, terzake dienend en niet overmatig horen te zijn”. De klacht is goed hersteld door de stad.

Digitalisering en bescherming van de privacy

Een verzoeker en zijn partner hebben sterke aanwijzingen dat hun gegevens bij de kruispuntbank en het rijksregister worden geraadpleegd door een medewerker van het OCMW. Onderzoek bevestigt de feiten. Het OCMW treedt streng op wanneer dergelijke feiten aan het licht komen, personeelsleden worden daarvoor gesanctioneerd en slechts een beperkt aantal medewerkers krijgt toegang tot deze databanken, nadat ze daarvoor een document ondertekenen, waarin ze bevestigen zorgvuldig met de toepassing om te gaan. Foute handelingen helemaal uitsluiten gaat natuurlijk niet.

Advies ombudsvrouw: Het blijft belangrijk om medewerkers te coachen rond de regelgeving in het omgaan met persoonsgegevens en hen te wijzen op een correcte deontologische attitude.

Regels - niet overal gelijk, soms gecompliceerd

Parkeren op de Rijnkaai – ook personen met een handicap betalen

De parking Rijnkaai is een ‘off-street’ parking. Op een dergelijke parking is het retributiereglement voor het parkeren op de openbare weg niet van toepassing, maar wel de contractuele bepalingen en algemene voorwaarden zoals geafficheerd bij de parking.

Aan de ingang van de parking staat een bord waarop is aangeduid dat het een betalende parking is, met vermelding van de tarieven. Op het terrein zelf hangt het gebruiksreglement uit. De parking is 24 uur per dag en alle dagen betalend. De maximum parkeertijd bedraagt 24 uur en het tarief is vast, 3,80 euro. Betalen op deze parking kan alleen aan één van de drie parkeerautomaten, aangeduid met parking Rijnkaai en dus niet aan een andere automaat op straat.

Bij betalend parkeren op de openbare weg is de periode waarin men verplicht is te betalen beperkt van 9 tot 22 uur en is ze afhankelijk in welke tariefzone men parkeert. De parkeertijd kiest men zelf. Op een parking zoals parking Rijnkaai, andere publieke betaalparkings of parkings van bijvoorbeeld de NMBS, zijn vaak voorbehouden plaatsen voor personen met een handicap die dicht bij de ingang zijn gelegen, maar ook daar dient de parkeerder met een parkeerkaart voor personen met een handicap te betalen volgens het geldende tarief.

Advies ombudsvrouw: Zij begrijpt de verwarring van de verzoekers en ontving over het correcte gebruik van de parking Rijnkaai meerdere klachten. Het gebruik van deze ‘offstreet’ parkings is blijkbaar nog niet erg ingeburgerd, temeer daar het nog maar in enkele steden bestaat. Het is nuttig om hierover regelmatig te communiceren.

Parkeren voor en op verharde voortuinen

Al van in 2007 kaart de ombudsvrouw de ongelijkheid aan in de regeling rond verharde voortuinen en het parkeren erop en ervoor. Met de toenemende parkeerdruk in de straten nam de frustratie elk jaar toe. Er was geen duidelijkheid: je mocht niet parkeren voor een verharde voortuin, maar het verharderen van de voortuin was niet vergund. Bij heraanleg van een straat werd de ene keer wel, de andere keer geen rekening gehouden met een verlaagde boordsteen.

In 2018 ondernam Stadsontwikkeling actie om meer duidelijkheid en gelijkheid te brengen.

Sinds 1 maart 2018, bij de start van de nieuwe parkeercode, laat de bouwcode toe dat autostaanplaatsen met een breedte van maximum drie meter per plaats aangelegd worden. De aanleg van onoverdekte autostaanplaatsen in de tuin blijft wel vergunningsplichtig, zodat de diensten kunnen oordelen of het aan de voorschriften en de goede ruimtelijke ordening voldoet. In de code is vermeld dat een verharde stallingsmogelijkheid in de tuin wel kan toegestaan worden mits deze het begroende karakter van de zones ondersteunt. Voordien mochten voortuinen niet verhard worden. Het betreft hier dus een wijziging in het vergunningenbeleid.

Bij elke klacht wordt een controle gedaan en een registratie opgemaakt. Wanneer een pand verkocht wordt, komt de registratie naar boven en wordt aan de koper de mogelijkheid gegeven tot rechtszekerheid over de vergunde toestand van de oprit, via een aanvraag tot opname in het vergunningenregister, wegens vermoeden van vergunning voor het volledige pand of een deel ervan.

Afhankelijk van het type rijwegprofiel wordt een boordsteen in opstand geplaatst of geopteerd voor een gelijkgrondse aanleg zonder niveauverschil. Wanneer er geopteerd wordt voor een profiel met verhoogde boordsteen wordt enkel ter hoogte van de vergunde inritten en garages een afgeschuinde boordsteen voorzien.

Advies ombudsvrouw: Een flinke verbetering in de wirwar van reglementaire en niet-reglementaire verharde voortuinen. Eén bekommernis: elke eigenaar dient zich er zelf van te vergewissen of al een vergunning bestaat voor de voortuin en dat liefst voordat er sprake is van de heraanleg van een straat. Anders loop je het risico dat er toch nog een rechtopstaande boordsteen wordt geplaatst.



Zoveel regels maken het afhandelen van een takeling een heel gedoe.

Er wordt een evenement georganiseerd en tijdelijke parkeerverbodsborden geplaatst. De wagen van een verzoeker wordt getakeld. Onderzoek wijst uit dat de wagen op de lijst staat van toegelaten voertuigen. In eerste instantie was het een gerechtelijke takeling, omdat er door de politie een proces-verbaal werd opgemaakt, maar omdat het voertuig voorkomt op de lijst is dit een administratieve takeling. De verzoeker verneemt dat hij een bezwaarschrift moet indienen voor de GAS-boete en dat ook voor de takelbelasting een bezwaarschrift noodzakelijk is. Nochtans treft hem geen schuld en zorgt dit voor een hoop administratie. De verzoeker contacteert daarop de ombudsvrouw. De dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren bekijkt de melding en annuleert de boete. Een officieel bezwaarschrift is niet meer nodig. De bedrijfseenheid Financiën – dienst Fiscaliteit houdt hierna ook rekening met de vaststelling dat het voertuig al ter plaatse stond, voordat de tijdelijke parkeerverbodsborden geplaatst werden. De takelkosten worden geannuleerd en het college bevestigt dit.

De bezwaarschriftenprocedure bij een gerechtelijk takeling blijft omslachtig: er moeten twee bezwaarschriften worden ingediend bij twee verschillende stadsdiensten, bij twee verschillende bedrijfseenheden. De procedures verschillen ook wat regelgeving en termijnen betreffen. In dit specifieke dossier stelden de stadsdiensten, zowel bij Stadsontwikkeling als bij Financiën, zich gelukkig soepel op.

Advies ombudsvrouw: Bij de bezwaarschriftenprocedures van een gerechtelijke takeling kunnen de betrokken diensten meer als communicerende vaten optreden. Een vereenvoudiging van het proces kan fouten en frustraties vermijden en vooral: het zorgt ervoor dat de burger niet wordt geconfronteerd met extra administratieve rompslomp.

Luisteren - Bemiddelen – Verzoenen



Duiven op een terras

De buurman voedert de vogels op zijn terras. Dat is privédoorn. De stad kan overlast aanpakken, maar enkel op openbaar doorn. Ook de dienst Hygiënisch Woontoezicht kan niet optreden aangezien er hier sprake is van persoonlijke hinder en geen probleem van openbare gezondheid. De klantverantwoordelijke stelt voor om het bemiddelings-team van de stad Antwerpen te contacteren. Zij kunnen helpen om samen met de buur tot een oplossing te komen. Voorwaarde is wel dat beiden bereid zijn om deel te nemen aan een bemiddelingsgesprek.

Advies ombudsvrouw: De dienst Burenbemiddeling is een goede investering in het herstellen van het weefsel tussen burens die de weg van de normale dialoog zijn kwijt geraakt. Maak er gebruik van.



Park Spoor Noord

Een bruisend park met bij mooi weer een grote toeloop van mensen. Dat zorgt al eens voor wrevet: leveringen aan de horecazaak, overlast aan de BBQ, geluidsoverlast na tien uur 's avonds. Wagens van de stad die door het park rijden voor het onderhoud van groen en het poetsen, wagens van de politie die toezicht houden. In enkele dossiers gingen mensen van het wijkteam van de politiezone het gesprek aan met bewoners aan de rand van het park, zij voelden zich gehoord en gerustgesteld.

Advies ombudsvrouw: Het blijft belangrijk de vinger aan de pols te houden en alert te reageren als een probleem wordt gemeld. De wijkteams van de politie bewandelen een mooie weg om preventie en repressie met elkaar te verzoenen en dat met een zichtbaar resultaat voor de burger.

**Verblijven in een woonzorgcentrum,
een hele aanpassing voor bewoners en hun omgeving.**

Als er klachten bij de ombudsvrouw komen gaan ze vaak over de indruk die residenten en familie hebben dat er te weinig personeel aanwezig is om optimale zorg te verlenen: wassen moet vaak snel gaan, assistentie bij maaltijden is beperkt, medicatie wordt later toegediend dan gepland, overleg met familie verloopt moeizaam. De algemeen directeur bevestigt dan dat de personeelsbezetting meestal in overeenstemming is met de norm en de regelgeving. Toch blijven in de praktijk de meldingen bestaan. Intussen werkt het Zorgbedrijf aan meer transparantie: aan de ingang van elk woonzorgcentrum komt een overzichtsscherm waar je op kan zien welk personeel waar aanwezig is en er wordt stipter opgevolgd of de residentenbespreking op regelmatige basis doorgaat. De residentenbespreking is een overleg met de resident zelf, met de familie en/of beide. Het is de resident die daar zelf over mag beslissen en er wordt ook een verslag van opgemaakt.

Advies ombudsvrouw: owel de algemeen directeur als de buurtzorgmanagers van het Zorgbedrijf Antwerpen zetten sterk in op luisteren en bemiddelen. Het is niet mogelijk om in een woonzorgcentrum dezelfde zorg te bieden die iemand thuis bij familie kan krijgen, het blijft wel belangrijk te luisteren naar de signalen en er ook effectief mee aan de slag te gaan.

Nieuwe sorteersstraatjes zorgen voor ongerustheid

Ook bij de ombudsvrouw komen heel wat meldingen binnen van bewoners waar nieuwe sorteersstraatjes worden ingepland en zijn er ergernissen rond het gebruik van de bestaande sorteersstraatjes. De meldingen die vanuit verschillende kanalen worden opgepikt worden geanalyseerd, waarna het college beslist om de verdere uitrol van sorteersstraatjes tijdelijk stop te zetten en een grondige evaluatie door te voeren.

Advies ombudsvrouw: Bij de uitrol van ingrepen op het openbaar domein die een impact hebben op de leefgewoonten van mensen is het belangrijk om voldoende oor te hebben naar de voordelen en nadelen die door de mensen zelf worden aangehaald en vooraf waar mogelijk al bij te sturen. Zeker bij de sorteersstraatjes was het efficiënter eerst een analyse te maken van de bestaande sorteersstraatjes vooraleer aan verdere uitbouw te starten. Het is dus goed dat het project nu wel aan een grondig onderzoek wordt onderworpen.



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 volstreekte meerderheid.

TITEL II Werking

Artikel 12: Bevoegdheidsomschrijving

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

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

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

De tussenkomsten van de ombudsvrouw/-man zijn gratis.

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

Artikel 13: Niet-behandeling

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

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

Artikel 14: Onbevoegdheid

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

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

Artikel 15: Discretieplicht

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

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

Artikel 16: Mededeling aan verzoeker

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

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

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

Artikel 17: Recht van onderzoek

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

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

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

Artikel 18: Vraag om onderzoek

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

Artikel 19: Beoordeling en opvolging

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

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

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

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

Artikel 20: Semesterrapport

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

Artikel 21: Jaarlijks verslag

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

BIJLAGE 2 | **OPERATIONEEL PLAN** **1 OKTOBER 2016 – 30 SEPTEMBER 2021**

Inleiding

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

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

Voor de opstelling van dit plan baseerden we ons op:

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

1. Verzoekersperspectief

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

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

Randvoorwaarde: ondersteuning door Ondernemen en stadsmarketing

Het kanaal is intussen een feit.

2. Organisatieperspectief

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

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

Randvoorwaarde: toezegging bedrijfsdirecteurs

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

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

Randvoorwaarden:

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

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

3. Beleidsperspectief

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

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

4. Interne werking

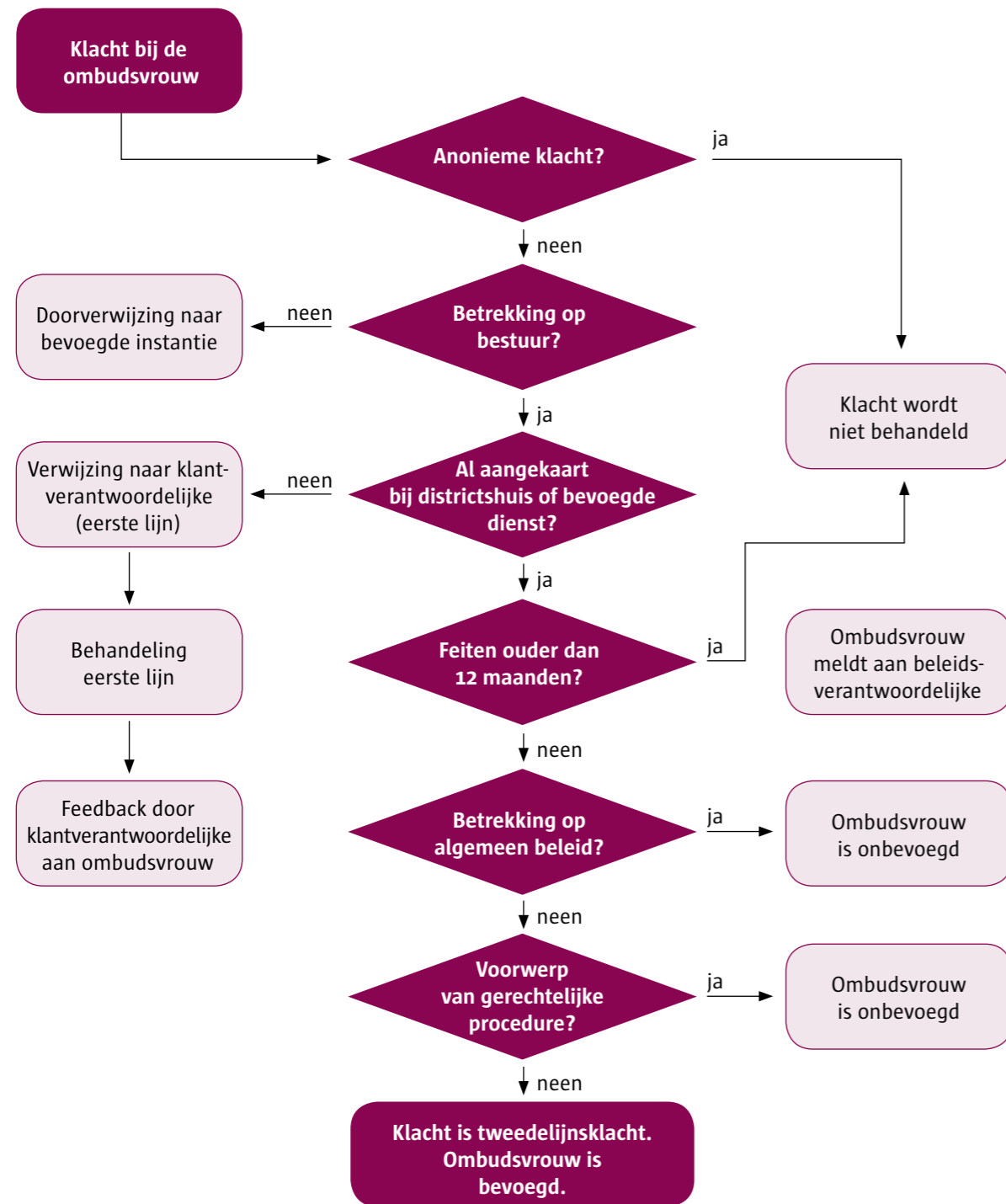
Alles staat of valt met een goede interne werking van de ombudsdienst. De dienst beleefde in 2014 de vijfde verhuis in haar bestaan. De locatie aan het De Coninckplein ligt centraal in de stad, we hopen dat de dienst hier nu stabiel verankerd is.

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

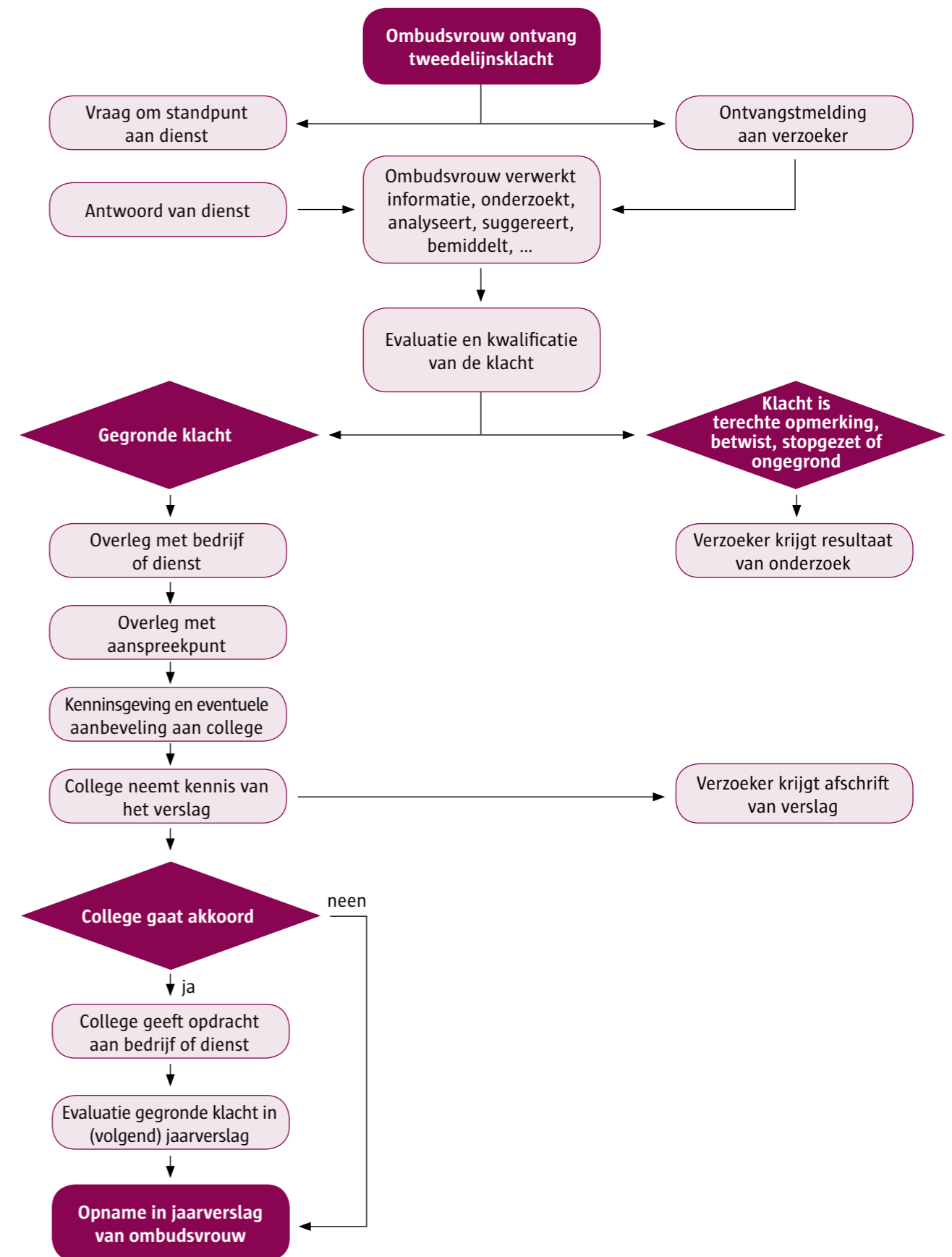
Te ondernemen acties	Met medewerking van	Streefdatum
Kanaal ombudsdienst op www.antwerpen.be	OS	afgerond
Rapportage directiecomités	Manteam stad - OCMW, directiecomités van alle partners	Vanaf 01/2017
Optimalisatie samenwerking klantenteams	Bedrijfsdirecteurs, coördinatoren klantenmanagement	lopende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

BIJLAGE 3 | WANNEER IS EEN KLACHT ONTVANKELIJK EN HOE WORDT ZE BEHANDELD?

Wanneer is een klacht ontvankelijk?



Hoe worden klachten behandeld?



BIJLAGE 4 | OMBUDSNORMEN

Beoordelingscriteria

Wet en regelgeving

1. Overeenstemming met de regelgeving:

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

2. Specifieke regelgeving:

2.1. Gelijkheidsbeginsel:

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

2.2. Motiveringsplicht:

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

2.3. Openbaarheid van bestuur:

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

2.4. Deontologie:

de ambtenaar moet integer zijn. Hij moet handelen volgens de deontologische code en/of zijn statuut. Hij heeft een voorbeeldfunctie. Hij mag niet aan machtsafwendings 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.

3. Rechtszekerheidsbeginsel:

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

4. Vertrouwensbeginsel:

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

5. Redelijkheidsbeginsel:

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

6. Zorgvuldigheidsbeginsel:

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

7. Zuinigheidsbeginsel:

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

8. Fair-playbeginsel:

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

9. Onpartijdigheidsbeginsel:

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

10. 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.

11. Hoorplicht:

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

Dienstverleningsnormen

1. Correcte bejegening:

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

2. Soepelheid:

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

3. Actieve dienstverlening:

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

4. Coördinatie:

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

5. Toegankelijkheid en bereikbaarheid:

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

6. Adequate communicatie:

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

7. Degelijke dossieropvolging:

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

8. Consequent gedrag:

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

9. Duurzaamheid:

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

Billijkheid

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

BIJLAGE 5 | CIJFERTABELLEN 2018

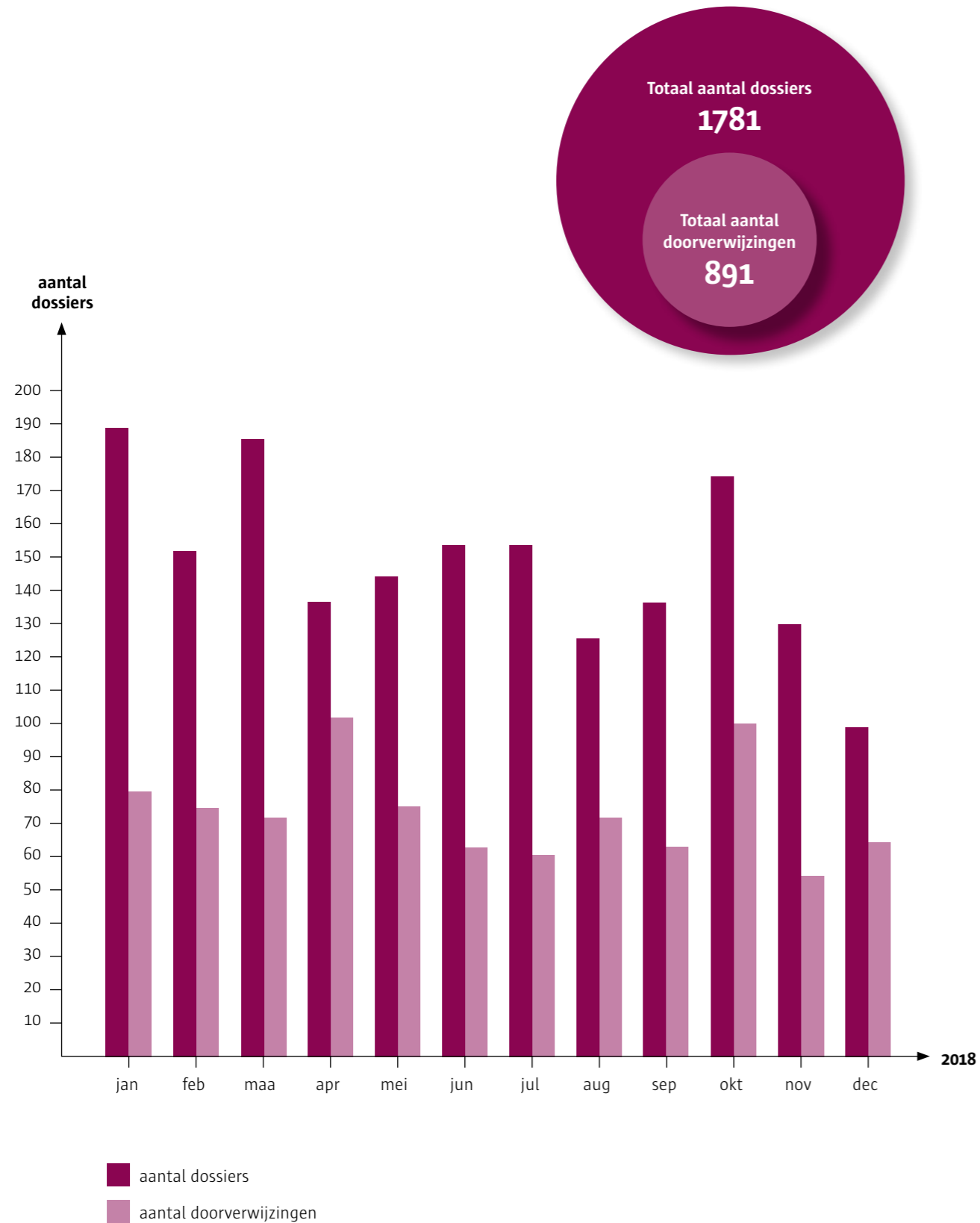
Woonplaats verzoekers

Woonplaats	aantal inwoners	aantal dossiers	% dossiers per district	aantal dossiers per 1000 inwoners
Antwerpen	197137	741	41,61	3,8
Antwerpen Centrum	36851	212	11,90	5,8
Antwerpen Kiel	27524	80	4,49	2,9
Antwerpen Linkeroever	16223	79	4,44	4,9
Antwerpen Noord	44116	149	8,37	3,4
Antwerpen Zuid	60912	179	10,05	2,9
Antwerpen Luchtbal	11511	42	2,36	3,6
Berchem	43505	93	5,22	2,1
Berendrecht, Zandvliet, Lillo	9919	21	1,18	2,1
Borgerhout	46172	133	7,47	2,9
Deurne	79496	208	11,68	2,6
Ekeren	23057	39	2,19	1,7
Hoboken	39491	86	4,83	2,2
Merksem	44356	101	5,67	2,3
Wilrijk	40986	82	4,60	2,0
buiten Antwerpen		277	15,55	
som van districten	524119	1781	100	3,4

Geografische spreiding woonplaats verzoekers

District Antwerpen	741 dossiers	3,8 dossiers per 1000 inwoners
1 Antwerpen Luchtbal	42 dossiers	3,6 dossiers per 1000 inwoners
2 Antwerpen Linkeroever	79 dossiers	4,9 dossiers per 1000 inwoners
3 Antwerpen Centrum	212 dossiers	5,8 dossiers per 1000 inwoners
4 Antwerpen Noord	149 dossiers	3,4 dossiers per 1000 inwoners
5 Antwerpen Zuid	179 dossiers	2,9 dossiers per 1000 inwoners
6 Antwerpen Kiel	80 dossiers	2,9 dossiers per 1000 inwoners
7 Berendrecht, Zandvliet, Lillo	21 dossiers	2,1 dossiers per 1000 inwoners
8 Ekeren	39 dossiers	1,7 dossiers per 1000 inwoners
9 Merksem	101 dossiers	2,3 dossiers per 1000 inwoners
10 Borgerhout	133 dossiers	2,9 dossiers per 1000 inwoners
11 Deurne	208 dossiers	2,6 dossiers per 1000 inwoners
12 Berchem	93 dossiers	2,1 dossiers per 1000 inwoners
13 Hoboken	86 dossiers	2,2 dossiers per 1000 inwoners
14 Wilrijk	82 dossiers	2,0 dossiers per 1000 inwoners

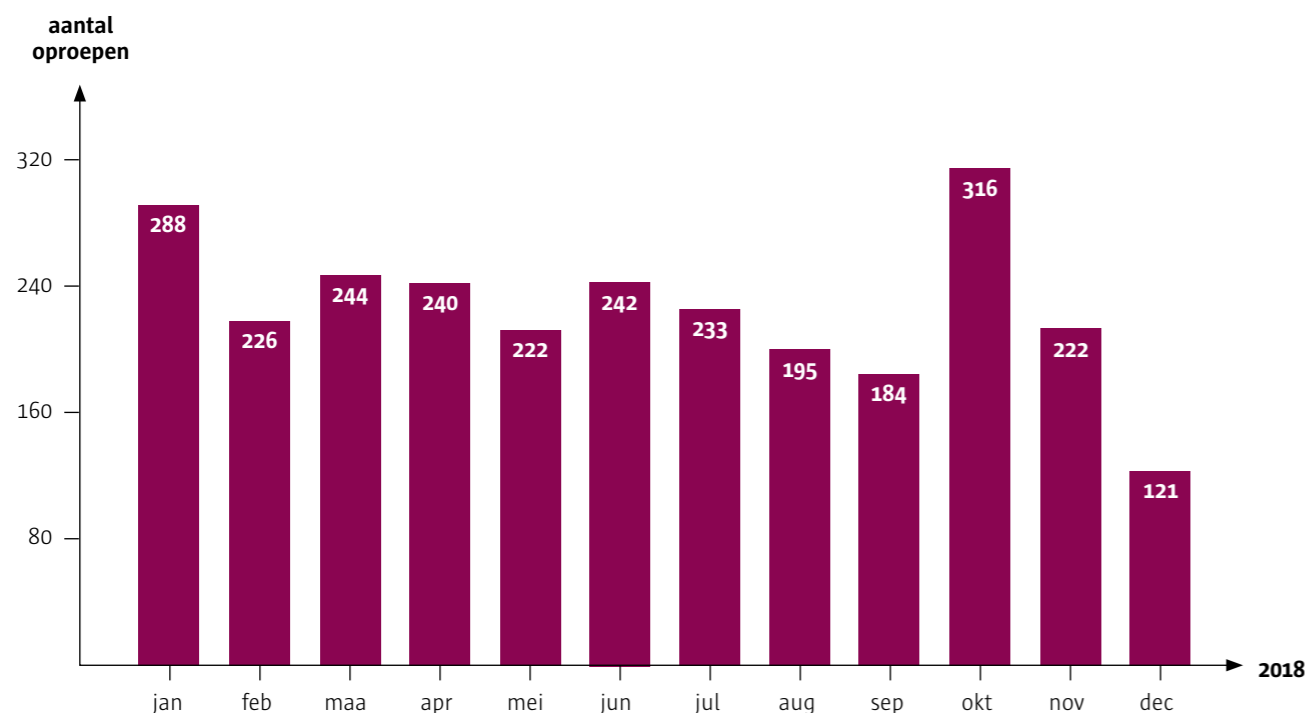
Dossiers per maand



Hoe nemen mensen contact op met de ombudsdienst overzicht 2013 - 2018

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
afspraak	25	17	11	10	11	37
bezoek	293	294	225	225	206	173
brief	73	58	45	33	22	23
telefoon	468	595	294	341	439	420
mail	636	1032	867	984	840	740
e-loket	374	351	361	421	463	380
facebook	7	9	1	6	10	7
fax	0	4	1	0	1	0
twitter	0	0	0	0	0	1
totaal	1876	2360	1805	2020	1992	1781

Aantal oproepen per maand in 2018



Dossiers opgemaakt in 2018

2018	eerstelij	tweedelij	extern	beleid	aantal
stedelijke organisatie	476	722	0	0	1198
autonome bedrijven	66	160	0	0	226
andere organisatie	56	194	0	0	250
beleid	0	0	0	42	42
extern	0	0	65	0	65
totaal	598	1076	65	42	1781

Overzicht 2013 - 2018

type klacht	2013	2014	2015	2016	2017	2018
tweedelijnsklachten	1226	1580	1085	1178	703	1076
eerstelijnsklachten	547	671	656	702	1163	598
beleid	41	63	31	34	37	42
extern	62	46	33	106	89	65
totaal	1876	2360	1805	2020	1992	1781

Dossiers per maand – overzicht 2013 - 2018

maand	2013	2014	2015	2016	2017	2018
januari	140	357	168	155	183	189
februari	114	182	135	152	172	151
maart	152	188	144	207	205	184
april	133	226	138	164	136	137
mei	173	183	150	186	196	147
juni	152	230	173	215	216	154
juli	145	196	150	148	141	154
augustus	137	143	163	184	156	126
september	150	184	143	186	165	137
oktober	172	169	180	157	163	174
november	160	159	144	129	139	130
december	248	143	117	137	120	98
totaal	1876	2360	1805	2020	1992	1781

Top tien thema's dossiers

1	Strategische Coördinatie	producten	80
2	Strategische Coördinatie	loket vreemdelingenzaken	60
3	Stadsontwikkeling	gasboete	53
4	Sociale Huisvesting	woning	43
5	Stadsontwikkeling	Velo	42
6	Districtswerking	straatbeeld	41
7	Districtswerking	openbaar domein/interventies	41
8	Stadsbeheer	huisvuilophaling	38
9	Districtswerking	openbaar domein/heraanleg	37
10	Maatschappelijke Veiligheid	stadstoezicht	37

Top 10 doorverwijzingen

1	Andere ombudsdiensten	192
2	Mobiliteit en Parkeren	121
3	Juridische vragen	109
4	Informatie allerlei	106
5	Ondernemen en Stadsmarketing	77
6	Politiezone Antwerpen	36
7	Stadsontwikkeling	35
8	Districtswerking	30
9	Sociale Dienstverlening	24
10	Strategische Coördinatie	23



Kwalificatie dossiers

		aantal	%
tweedelij dossier	gegrond	6	0,3
tweedelij dossier	gegrond maar gecorrigeerd	87	4,9
tweedelij dossier	terechte opmerking	517	29,0
tweedelij dossier	ongeground	235	13,2
tweedelij dossier	betwist	51	2,9
tweedelij dossier	stopgezet	24	1,3
tweedelij dossier	onbevoegd	22	1,2
tweedelij dossier	eerstelijns	6	0,3
tweedelij dossier	extern	1	0,1
eerstelij dossier		598	33,6
extern dossier		65	3,6
beleid dossier		42	2,4
onbesliste dossiers		127	7,1
totaal		1781	100

Kwalificatie per bedrijf

2018	gegrond	gegrond maar gecorrigeerd	terechte opmerking	betwist	ongegrond	stopgezet	eerstelij	onbevoegd	extern	onbeslist	aantal
Stedelijke organisatie	6	58	368	30	144	44	454	12	1	81	1198
Bestuurszaken		1	2	1		3	3				10
Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs	2	2	14	3	6	1	27			5	60
Districtswerking		3	47	1	4	10	144	4		13	226
Financiën	1	1	3	1	2	1				2	11
Maatschappelijke Veiligheid		3	53		9	2	43	2		7	119
Ondernemen en Stadsmarketing		2	18	2	6		12	1			41
Personeelsmanagement	1	1	6		4	1	3	1		2	19
Sociale Dienstverlening	1	3	11	2	23	1	11			7	59
Stadsbeheer		8	61	6	10	6	101			3	195
Stadsontwikkeling	1	8	87	6	37	11	79	1		20	250
Strategische Coördinatie		26	66	8	43	8	31	3	1	22	208
Autonome bedrijven		22	56	6	52	2	68	3		17	226
Havenbedrijf			1				3			1	5
Kinderopvang		1	2	2	2		1				8
Mobiliteit en Parkeren Antwerpen		12	26	3	16	1	27	1		8	94
Mobiliteit en Parkeren LEZ		8	21	1	33	1	31	1		3	99
Stedelijk Onderwijs			6		1		4	1		2	14
Vastgoed- en stadsprojecten		1					2			3	6
Andere organisatie		7	93	15	39	6	54	7		29	250
Brandweer			1								1
Politiezone Antwerpen		1	23	5	7	4	30	3		6	79
Sociaal Verhuurkantoor			1		1		1				3
Sociale huisvesting		2	33	5	24	2	13	2		14	95
vzw Atlas										2	2
Zorgbedrijf		4	35	5	7		10	2		7	70
Beleid								42			42
extern									65		65
totaal	6	87	517	51	235	52	576	64	66	127	1781

2018	eerstelij	tweedelij	beleid	extern		sub-totaal	doorverwijzing	aantal
stedelijke organisatie	476	722				1198		1198
Bestuurszaken	6	4				10	11	21
Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs	27	34				61	3	64
Districtswerking	153	72				225	30	255
Financiën		11				11	1	12
Maatschappelijke Veiligheid	45	70				115	18	133
Ondernemen en Stadsmarketing	12	29				41	77	118
Personeelsmanagement	4	15				19	3	22
Sociale Dienstverlening	10	49				59	32	91
Stadsbeheer	105	90				195	15	210
Stadsingenieur		3				3		3
Stadsontwikkeling	82	168				250	35	285
Strategische Coördinatie	32	176				208	23	231
Autonome bedrijven	66	160				226		226
Digipolis							1	1
Havenbedrijf	3	2				5	2	7
Kinderopvang	1	7				8	2	10
Mobiliteit en Parkeren Antwerpen	27	67				94	121	215
Mobiliteit en Parkeren LEZ	29	70				99		99
Stedelijk Onderwijs	4	10				14		14
Vastgoed- en stadsprojecten	2	4				6		6
Andere organisatie	56	194				250		250
Brandweer		1				1		1
Politiezone Antwerpen	31	49				80	36	116
Sociaal Verhuurkantoor	1	2				3	1	4
Sociale huisvesting	14	81				95	18	113
vzw Atlas		2				2		2
Zorgbedrijf	10	60				70	14	84
Beleid			42			42	18	60
extern				65		65	430	495
totaal	598	1076	42	65		1781	891	2672

BIJLAGE 6 | CIJFERS PER BEDRIJF

1. Stedelijke organisatie

	Eerstelijns	Tweedelijns	Eindtotaal
Stedelijke organisatie	476	722	1198
Bestuurszaken	6	4	10
bestuurszaken - andere	4		4
communicatie	2		2
juridische dienst		1	1
privacygegevens		3	3
Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs	27	33	60
bibliotheken	4	6	10
culturele centra	1	4	5
cultuuraanbod	1	2	3
jeugd	1	1	2
musea	1	3	4
onderwijs	1	6	7
sport	18	11	29
Districtswerking	153	73	226
communicatie	4	6	10
districtswerking	2	4	6
heraanleg	24	13	37
interventies	28	13	41
mantelzorgpremie		1	1
riolering	2	2	4
straatbeeld	34	7	41
straatbeeld - groen	18	8	26
straatbeeld - openbare toiletten		1	1
straatbeeld -sluikstort	1		1
straatmeubilair	14	7	21
verkeer - mobiliteit	8	4	12
verkeer en mobiliteit - signalisatie en infrastructuur	18	7	25

	Eerstelijns	Tweedelijns	Eindtotaal
Financiën		11	11
belastingen		6	6
betaling		2	2
communicatie		1	1
facturen		2	2

Maatschappelijke Veiligheid	45	74	119
bestuurlijke handhaving	8	11	19
bevolkingszorg	1	6	7
bouwtoezicht	6	12	18
communicatie		1	1
overlast	13	17	30
personeel		1	1
sociale interventie	3	1	4
stadstoezicht	14	25	39

Ondernemen en Stadsmarketing	12	29	41
A-kaart	1		1
bedrijvenloket	4	15	19
evenementen	2	5	7
stedelijk contactcenter	3	7	10
toerisme	1	1	2
website	1	1	2

Personeelsmanagement	4	15	19
andere	1	1	2
communicatie		5	5
personeelsvoorziening	2	4	6
sociaal secretariaat	1	5	6

	Eerstelijns	Tweedelijns	Eindtotaal
Sociale Dienstverlening	10	49	59
activering en sociale innovatie		4	4
beslissing/bejegening - houding en vraagstelling raadsleden		1	1
bestuurszaken	1	2	3
communicatie		1	1
maatschappelijke integratie	3	18	21
personeel		8	8
stadsmakers	1	2	3
welzijn	5	8	13
wonen		5	5

Stadsbeheer	105	90	195
begraafplaatsen	3	3	6
containerparken	8	14	22
houding personeel	4	3	7
huisvuil	19	13	32
huisvuilkalender	3		3
huisvuilophaling	22	16	38
parken	3	2	5
patrimonium	3	6	9
stadsbeheer - andere	2	2	4
straatbeeld - groen	9	11	20
straatbeeld - groen	15	2	17
straatbeeld - zwerfvuil	3	3	6
straatbeeld -sluikstort	11	15	26

	Eerstelij	Tweedelij	Eindtotaal
Stadsontwikkeling	82	168	250
communicatie	1	1	2
fietsen	3	1	4
gasboete - parkeren	15	38	53
markten en foren	1		1
milieu	1		1
mobiliteit	12	14	26
omgevingsloket	2	6	8
signalisatie	14	15	29
straatbeeld	1	4	5
SV- eloket		1	1
tijdelijke parkeerverbodsborden	10	18	28
velo	6	36	42
vergunningen	7	23	30
wegenwerken	4	3	7
werfsignalisatie	1	5	6
werken noorderlijn	4	3	7
Strategische Coördinatie	32	176	208
bewonersvergunning		1	1
cel nieuwkomers		3	3
communicatie	4	7	11
loketwerking	8	27	35
loketwerking - communicatie		1	1
loketwerking - vreemdelingenzaken	5	55	60
loketwerking na afspraak	3	7	10
producten	7	73	80
verkiezingen	5	2	7

2. Autonome bedrijven

	Eerstelij	Tweedelij	Eindtotaal
Autonome bedrijven	66	160	226
Havenbedrijf	3	2	5
communicatie		1	1
dienstverlening	1		1
waterbus	2	1	3
Kinderopvang	1	7	8
stedelijke kinderdagverblijven	1	7	8
Mobiliteit en Parkeren Antwerpen	27	67	94
betaalparking		8	8
bewonersvergunning	8	28	36
communicatie	3	7	10
elektrische wagen	1		1
parkeerautomaat	8	4	12
parkeerretributie	5	19	24
parkeertarieven	2	1	3
Mobiliteit en Parkeren LEZ	29	70	99
LEZ aangetekende zending	1	10	11
LEZ beslissing bezwaar	3	10	13
LEZ bezwaar	5	9	14
LEZ boete	6	6	12
LEZ communicatie	1	9	10
LEZ dagticket	3	2	5
LEZ euronorm	1	3	4
LEZ registratie	3	15	18
LEZ signalisatie	2		2
LEZ terugbetaling toelating	1	2	3
LEZ toegang	3	4	7

	Eerstelij	Tweedelij	Eindtotaal
Stedelijk Onderwijs	4	10	14
personeel	1	1	2
schoolgebouwen	1	2	3
secundair onderwijs	1	2	3
volwassen onderwijs	1	5	6
Vastgoed- en stadsprojecten	2	4	6
andere	1		1
bouw	1	2	3
vastgoed		2	2

3. Andere organisatie

	Eerstelij	Tweedelij	Eindtotaal
Andere organisatie	56	194	250
Brandweer		1	1
facturen		1	1
Politiezone Antwerpen	31	48	79
horeca		1	1
milieu	1		1
onthaal	2	5	7
optreden personeel	12	18	30
politie - andere	3	1	4
politiewerking	2	15	17
samenlevingsproblemen	1	4	5
verkeer	10	4	14
Sociaal Verhuurkantoor	1	2	3
huurdersprobleem	1	2	3
Sociale huisvesting	14	81	95
andere	3	9	12
communicatie	3	3	6
huur	1	11	12
samenlevingsproblemen	1	10	11
wachlijst	2	9	11
woning	4	39	43
vzw Atlas		2	2
andere		1	1
taal		1	1
Zorgbedrijf	10	60	70
centrum voor kinderopvang en gezinsondersteuning		3	3
dienstcentra	2	2	4
personeel		1	1
serviceflats	4	22	26
thuiszorgdiensten	2	1	3
woonzorgcentra	2	31	33

4. Beleid

	Beleid	Eindtotaal
Beleid	42	42
Districtscollege Antwerpen	1	1
verkeer - mobiliteit	1	1
Districtscollege Berendrecht-Zandvliet-Lillo	1	1
mantelzorgpremie	1	1
Districtscollege Borgerhout	2	2
straatbeeld	1	1
verkeer en mobiliteit - signalisatie en infrastructuur	1	1
Districtscollege Deurne	2	2
districtswerking	2	2
Districtscollege Hoboken	2	2
districtswerking	1	1
verkeer - mobiliteit	1	1
Districtscollege Wilrijk	1	1
heraanleg	1	1
Kabinet Burgemeester	10	10
bedrijvenloket	2	2
centrum voor kinderopvang en gezinsondersteuning	1	1
districtswerking	1	1
evenementen	5	5
overlast	1	1

	Beleid	Eindtotaal
Kabinet Schepen voor cultuur	3	3
huisvuil	1	1
straatbeeld - groen	1	1
straatbeeld -sluikstort	1	1
Kabinet Schepen voor leefmilieu	4	4
LEZ communicatie	1	1
LEZ toegang	2	2
patrimonium	1	1
Kabinet Schepen voor mobiliteit	14	14
bedrijvenloket	1	1
bewonersvergunning	3	3
communicatie	1	1
gasboete - parkeren	1	1
mobiliteit	2	2
tijdelijke parkeerverbodsborden	1	1
toerisme	1	1
velo	1	1
verkeer - mobiliteit	1	1
wegenwerken	2	2
Kabinet Schepen voor onderwijs	1	1
basisonderwijs	1	1
Kabinet Schepen voor ruimtelijke ordening	1	1
wegenwerken	1	1

Algemeen totaal

	Beleid	Eerstelijn	Tweedelijn	Eindtotaal
Stedelijke organisatie		476	722	1198
Autonome bedrijven		66	160	226
Andere organisatie		56	194	250
Beleid	42			42
Extern				
Totaal	42	598	1076	1716

BIJLAGE 7 | CIJFERS PER DISTRICT

	Eerstelij	Tweedelij	Eindtotaal
Districtswerking	153	73	226
Antwerpen	68	29	97
communicatie	2	2	4
districtswerking		2	2
heraanleg	11	6	17
interventies	14	6	20
riolering	1	1	2
straatbeeld	13	2	15
straatbeeld - groen	6	2	8
straatbeeld -sluikstort	1		1
straatmeubilair	6	5	11
verkeer - mobiliteit	5		5
verkeer en mobiliteit - signalisatie en infrastructuur	9	3	12
Berchem	5	2	7
heraanleg	2		2
interventies	1	1	2
straatbeeld	1		1
verkeer - mobiliteit	1	1	2
Berendrecht, Zandvliet en Lillo		3	3
straatbeeld - openbare toiletten		1	1
verkeer - mobiliteit		1	1
verkeer en mobiliteit - signalisatie en infrastructuur		1	1
Borgerhout	16	12	28
communicatie	1	1	2
districtswerking	1		1
heraanleg	2	2	4
interventies	1	3	4
straatbeeld	5	3	8
straatbeeld - groen	2		2
straatmeubilair	2	1	3
verkeer - mobiliteit		1	1
verkeer en mobiliteit - signalisatie en infrastructuur	2	1	3

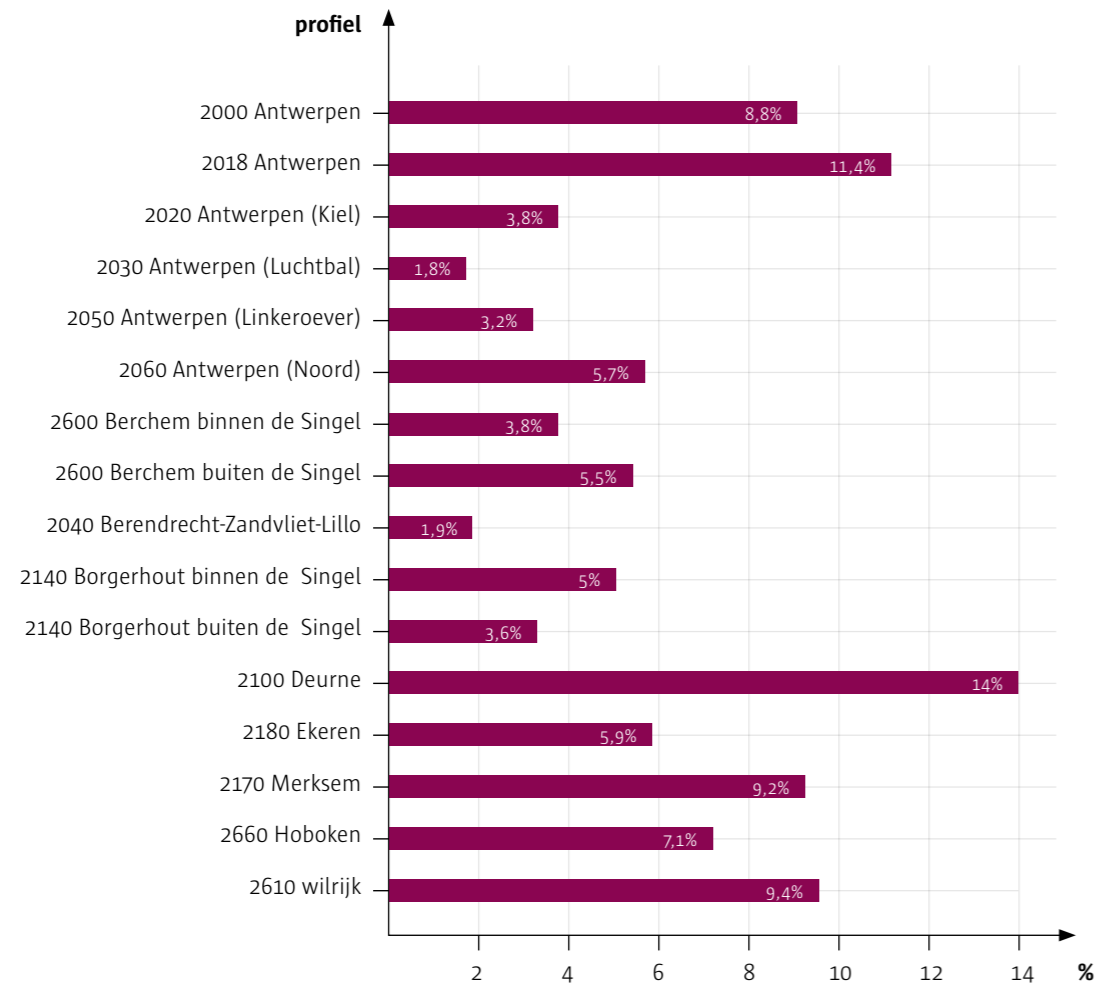
	Eerstelij	Tweedelij	Eindtotaal
Deurne	24	10	34
communicatie		3	3
heraanleg	5	3	8
interventies	6	1	7
riolering	1	1	2
straatbeeld	4	1	5
straatbeeld - groen	2	1	3
verkeer en mobiliteit - signalisatie en infrastructuur	6		6
Ekeren	5	2	7
heraanleg	1		1
straatbeeld	1	1	2
straatbeeld - groen	2	1	3
verkeer - mobiliteit	1		1
Hoboken	11	9	20
communicatie	1		1
districtswerking	1	1	2
heraanleg	1	1	2
straatbeeld	3		3
straatbeeld - groen	2	3	5
straatmeubilair	2	1	3
verkeer - mobiliteit	1	1	2
verkeer en mobiliteit - signalisatie en infrastructuur		2	2
Merksem	8	2	10
districtswerking		1	1
heraanleg	1		1
interventies	1	1	2
straatbeeld	2		2
straatbeeld - groen	2		2
straatmeubilair	1		1
verkeer en mobiliteit - signalisatie en infrastructuur	1		1

	Eerstelijns	Tweedelijns	Eindtotaal
Wilrijk	16	4	20
heraanleg	1	1	2
interventies	5	1	6
mantelzorgpremie		1	1
straatbeeld	5		5
straatbeeld - groen	2	1	3
straatmeubilair	3		3
Totaal	153	73	226

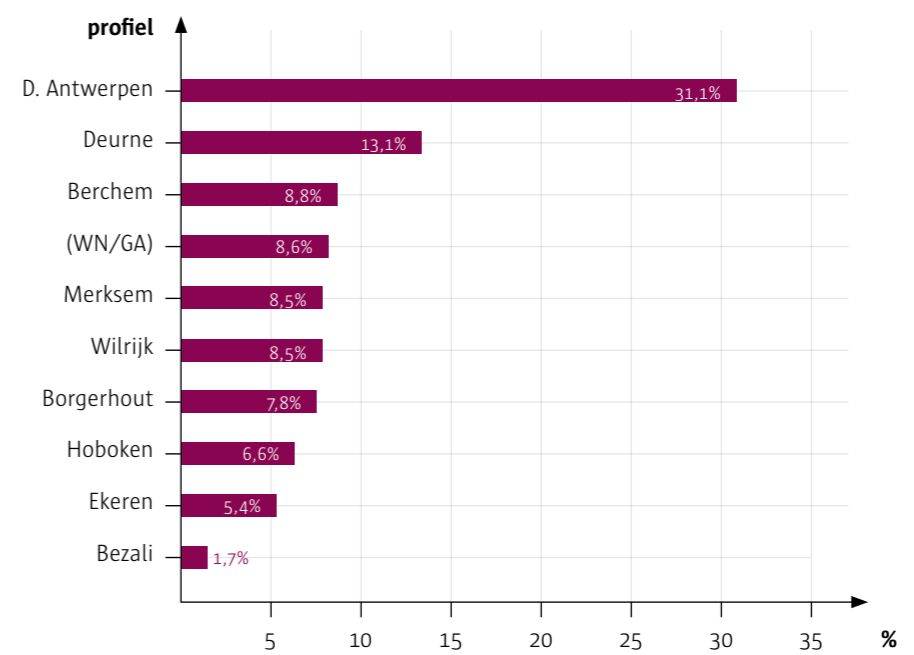
BIJLAGE 8 | KENNIS EN CONTACT

Beschrijving steekproef

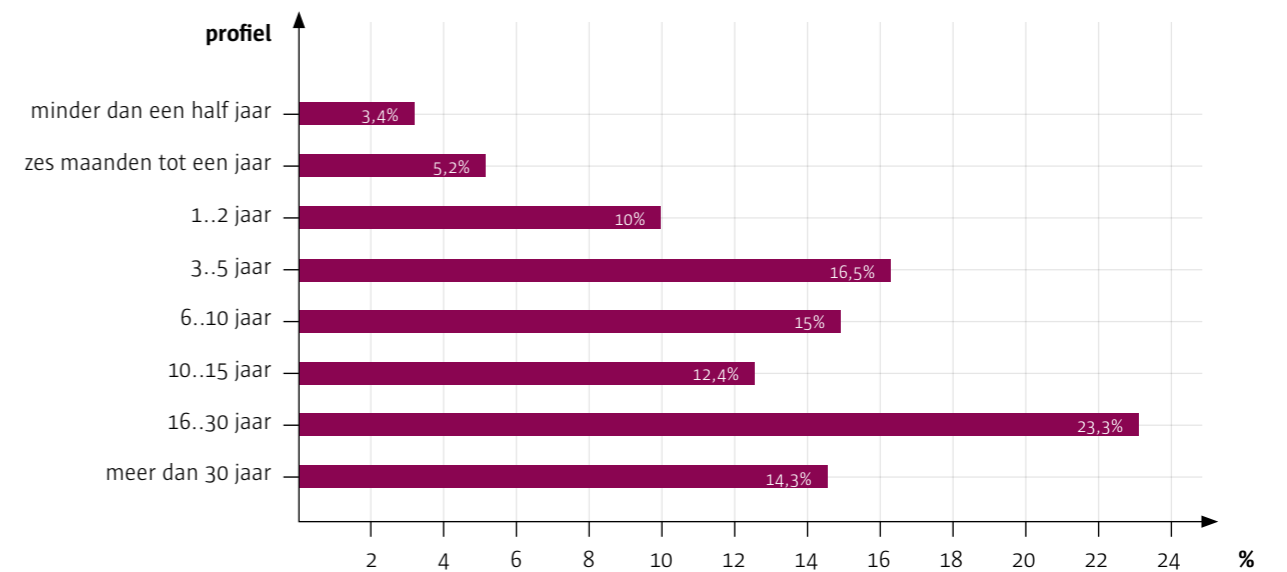
Woonplaats respondenten



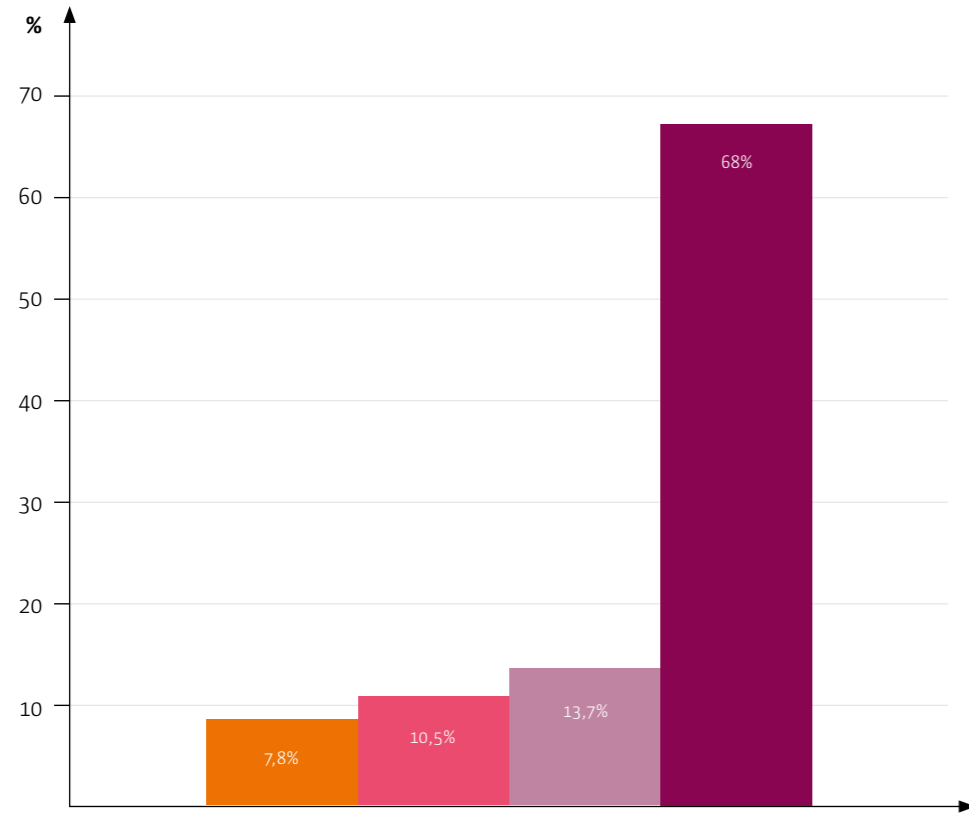
District respondenten



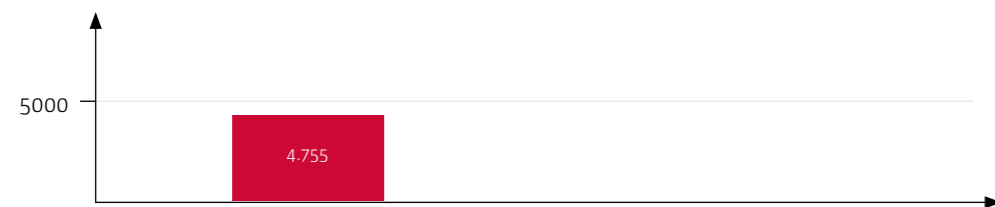
Lengte verblijf in antwerpen



Verhuisplannen binnen 5 jaar

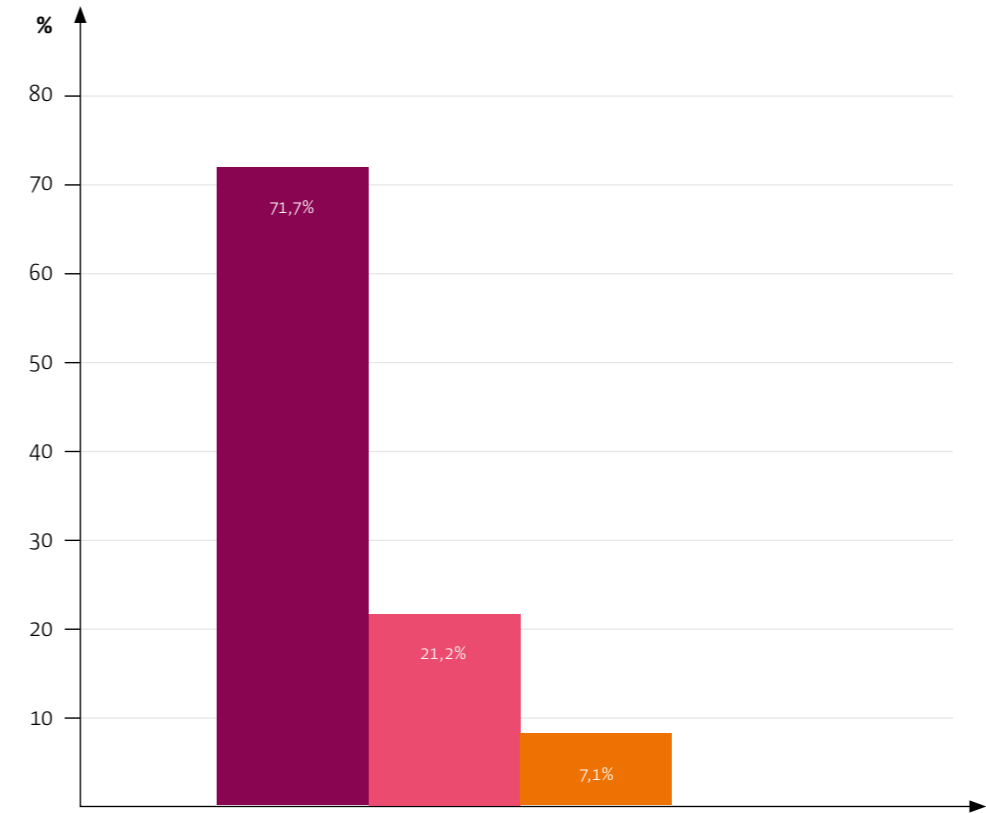


- ja, zelfde buurt, ander adres
- ja, andere buurt zelfde stad / gemeente
- ja, andere stad / gemeente
- geen verhuisplannen

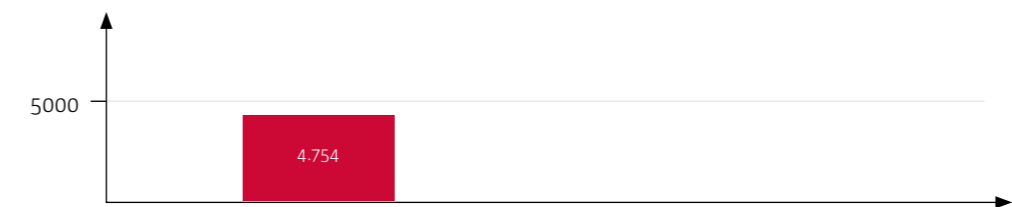


- totaal met verhuisplannen

Eigenaar of huurder

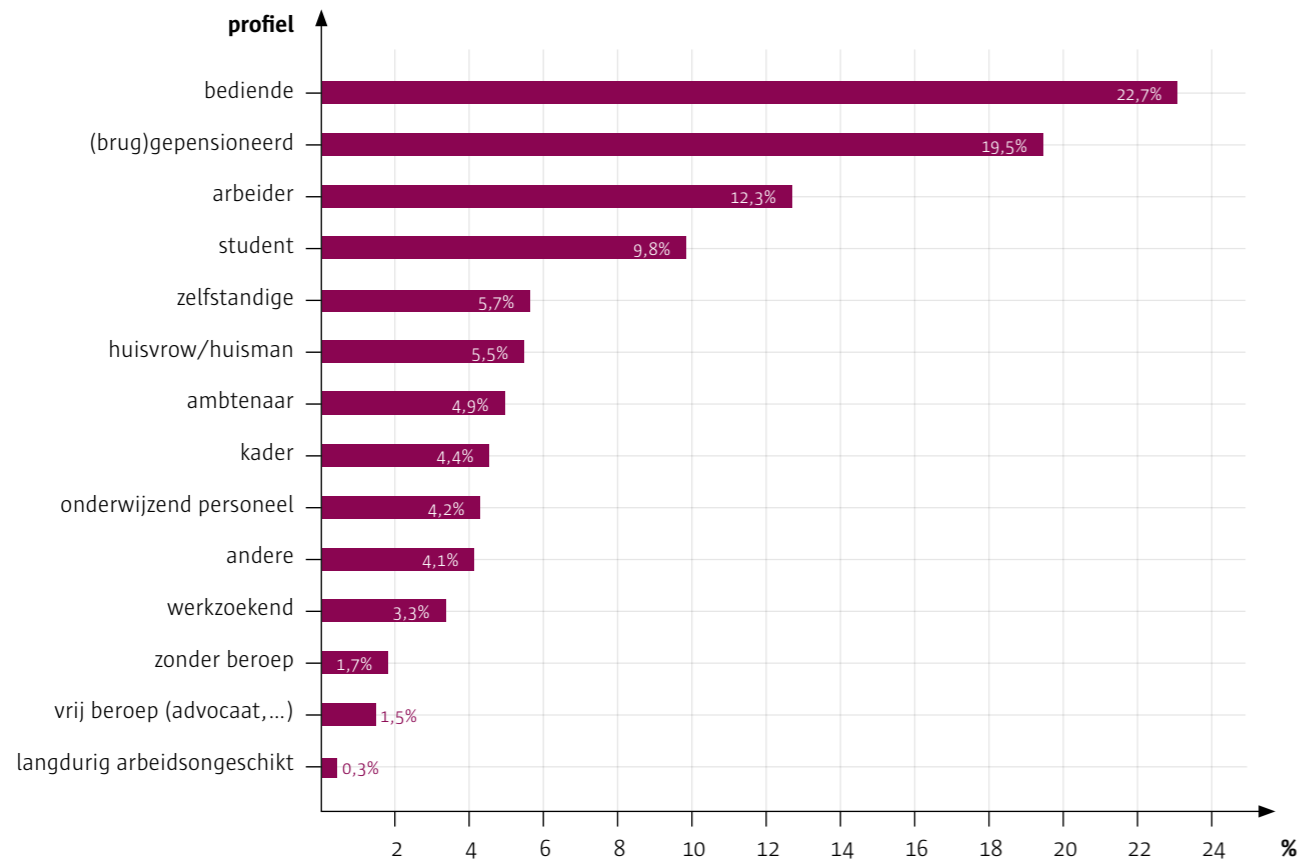


- eigendom
- private huurwoning
- sociale huurwoning

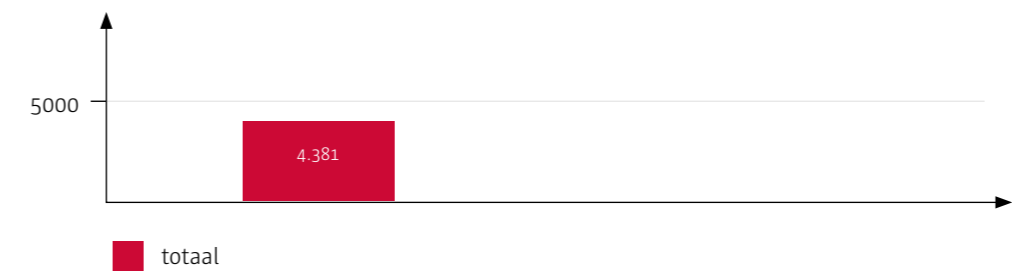
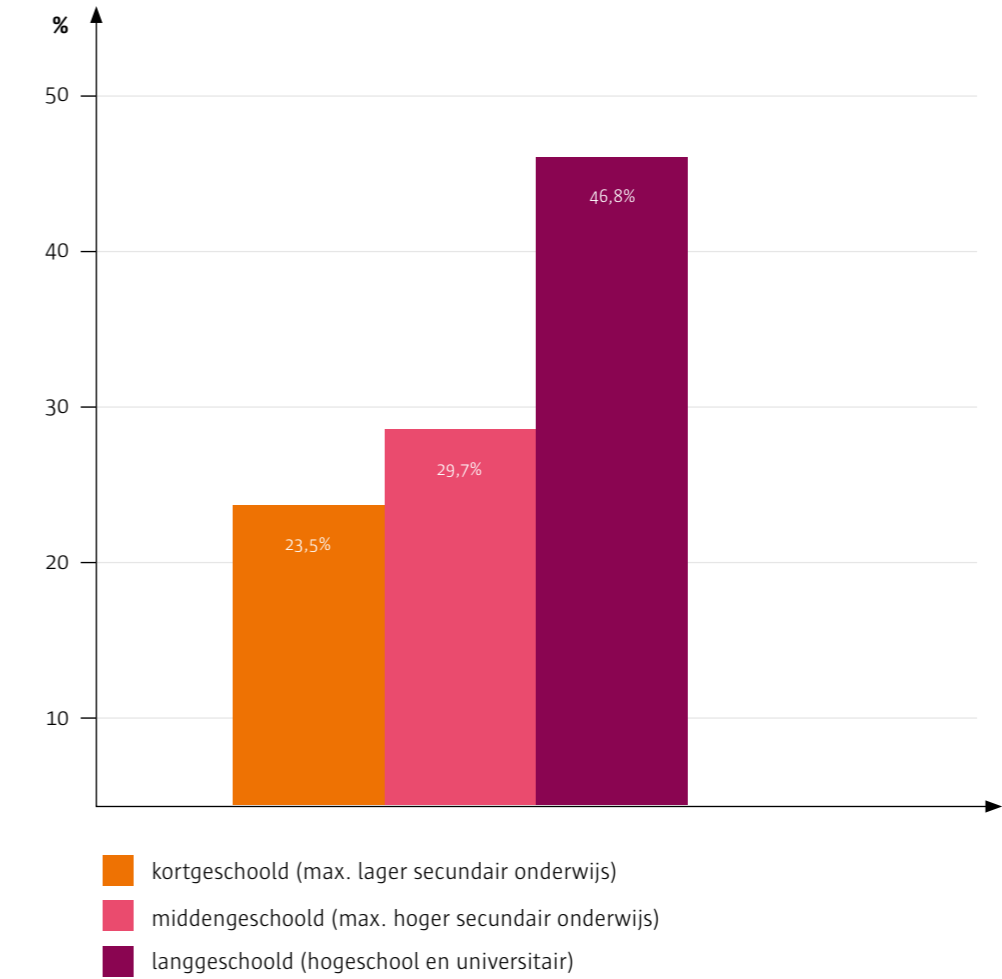


- totaal

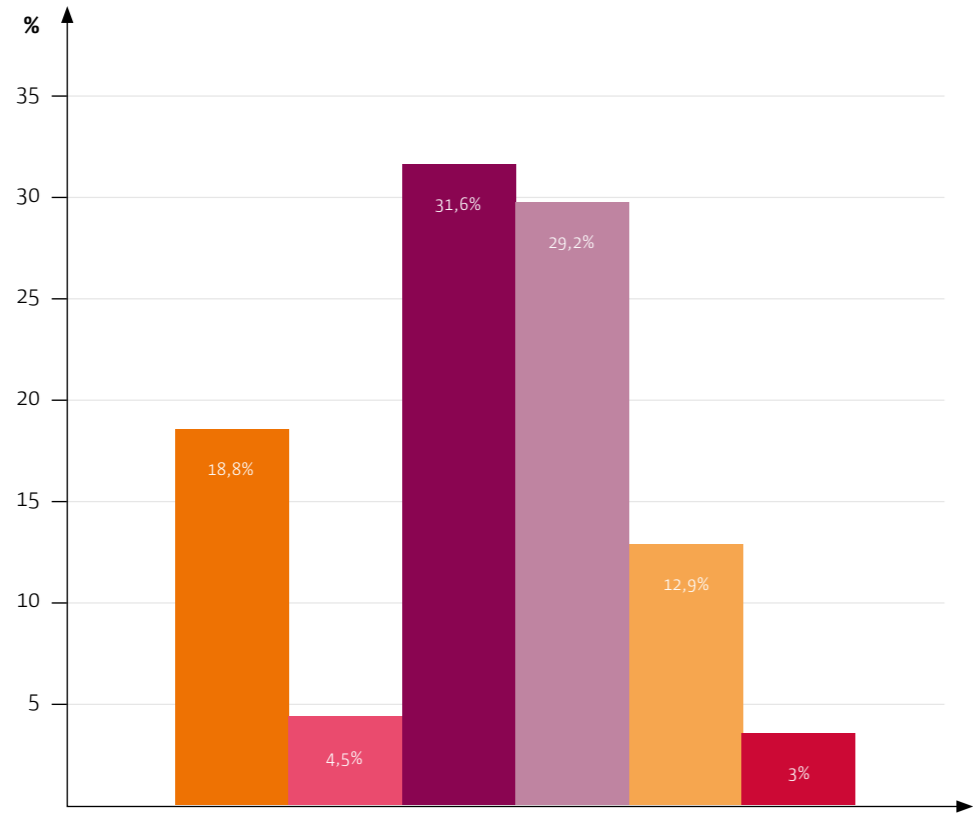
Dagelijkse activiteit of beroep



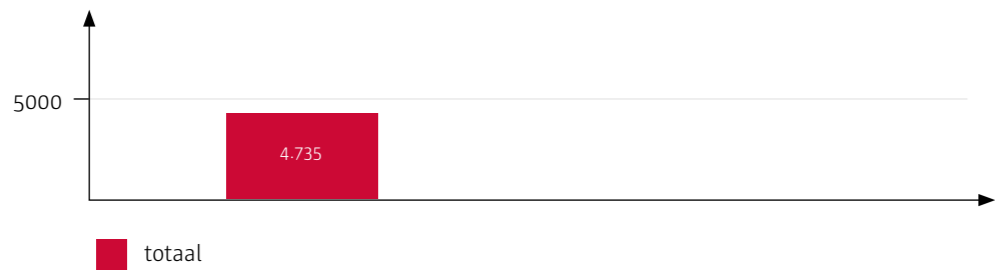
Scholingsgraad



Gezinssituatie

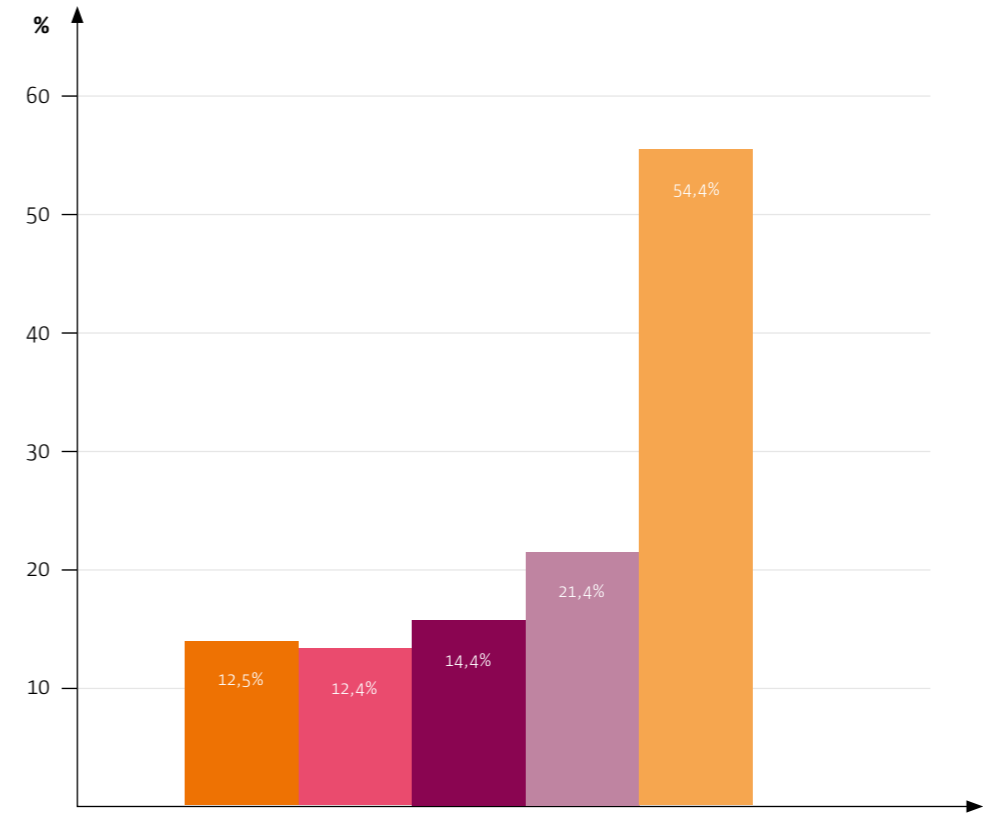


- alleenwonend zonder kinderen
- alleenwonend met kinderen
- samenwonend met partner zonder kinderen
- samenwonend met partner met kinderen
- inwonend bij (groot)ouders of familie
- andere

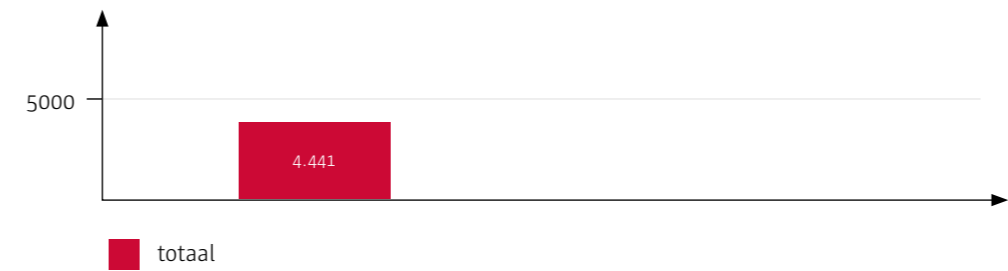


- totaal

Leeftijdscategorie van de kinderen

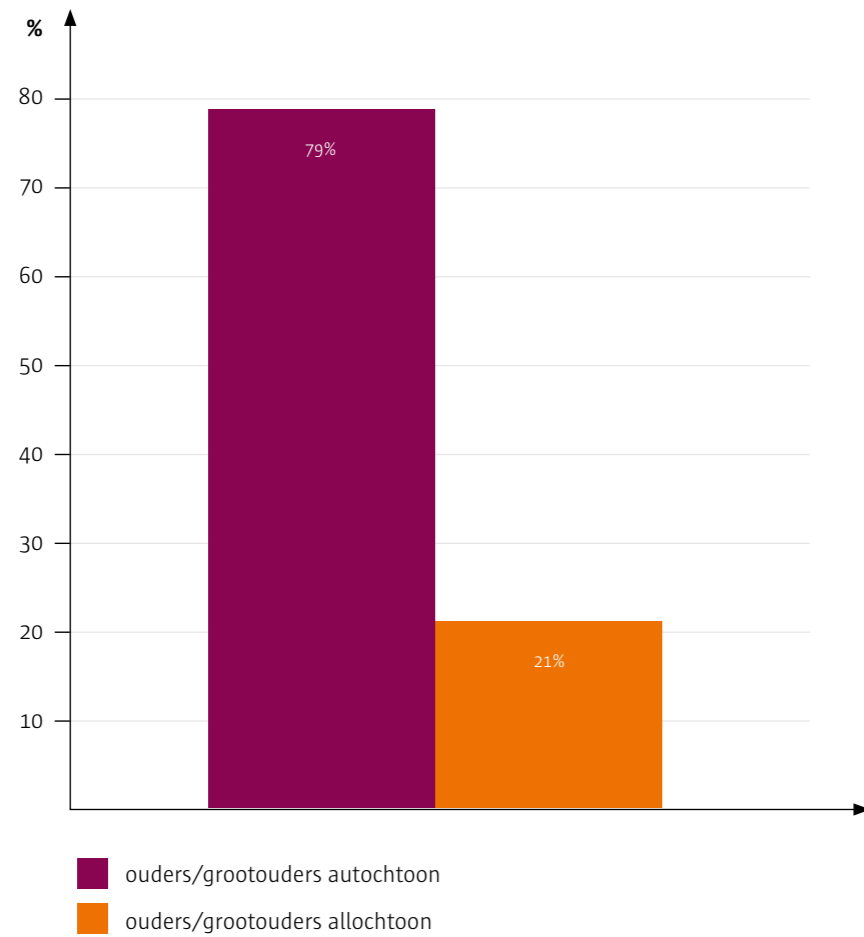


- jonger dan 6 jaar
- tussen 6 en 12 jaar
- tussen 13 en 18 jaar
- ouder dan 18 jaar
- geen (inwonende) kinderen

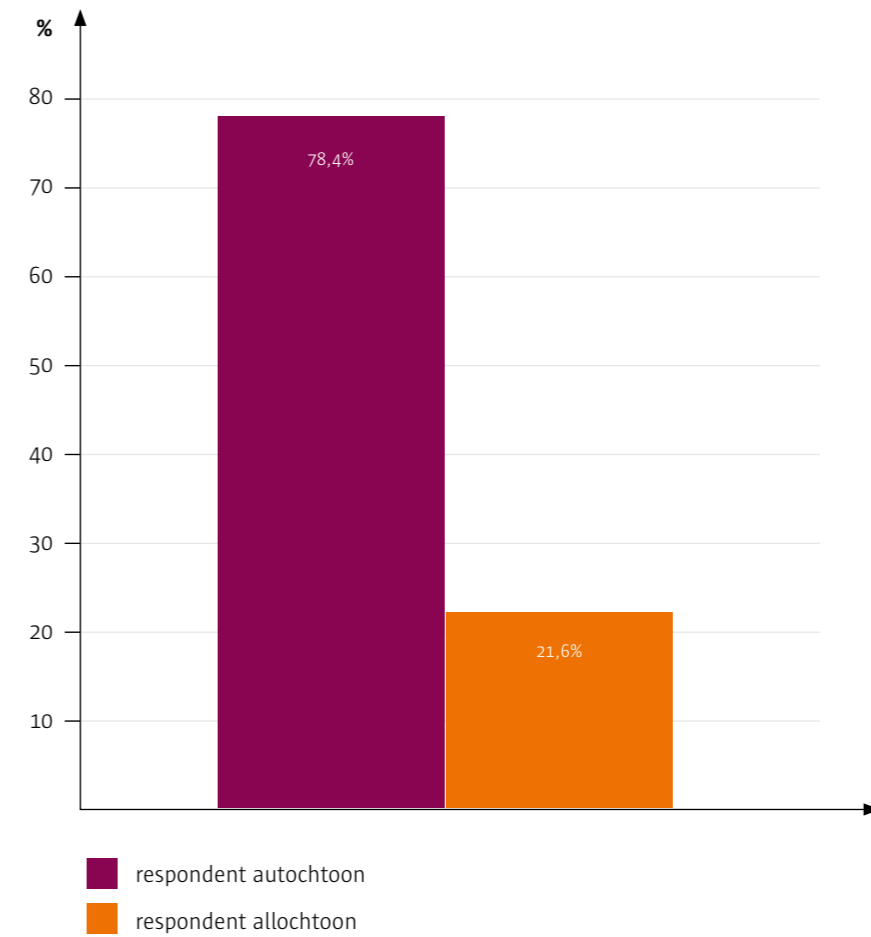


- totaal

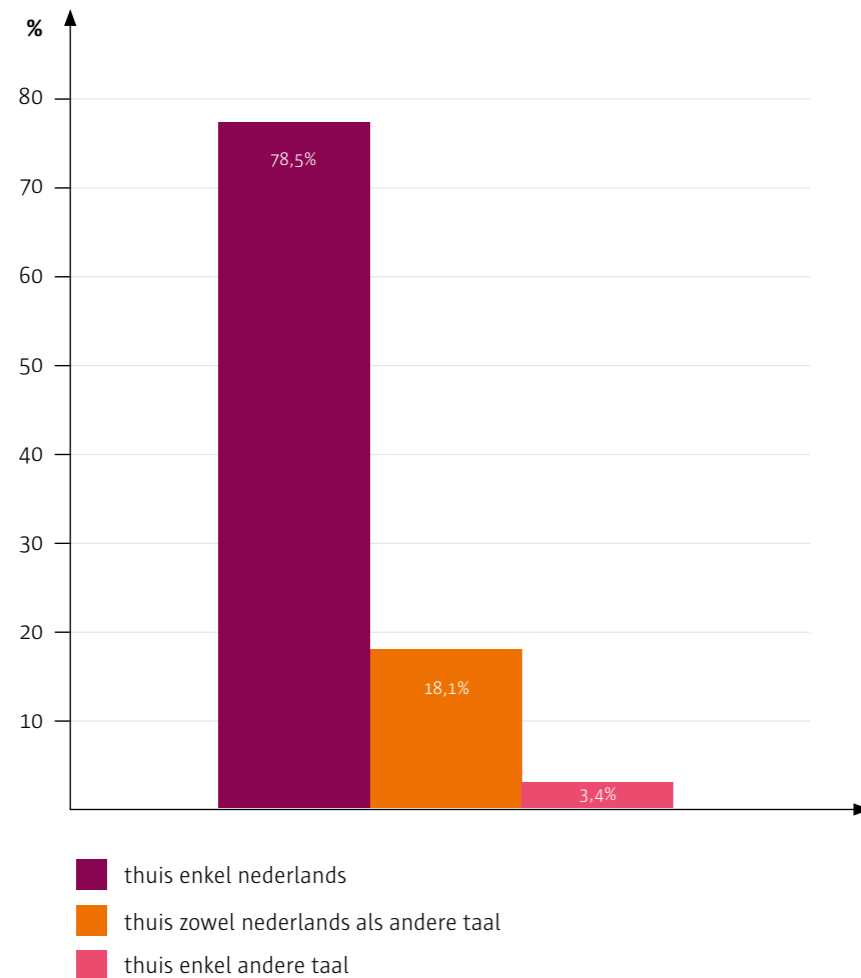
Origine



Respondent autochtoon/allochtoon



Thuis taal in het gezin



Steekproef

Gewogen op:

- Geslacht
- Leeftijd

Geen significante verschillen met 2011:

- qua al dan geen verhuisplannen binnen de 5 jaar
- qua verhouding eigenaars, huurders privaat en sociale huurders
- qua al dan niet van Belgische origine

In vergelijking met 2011:

- in 2014 en 2015 minder uit Antwerpen binnenstad, in 2018 meer uit Berchem buiten de Singel
- in 2014 meer uit Antwerpen Zuid en Berchem buiten de Singel
- in 2012 en 2013 meer respondenten die 16 à 30 jaar in Antwerpen wonen en minder meer dan 30 jaar
- in 2013, 2014 en 2017 meer ambtenaren en in 2016 minder studenten, in 2018 een categorie langdurig ongeschikten opgenomen in de vraag
- in 2012, 2016 en 2017 minder kortgeschoolden en in 2016 meer langgeschoolden
- in 2015 en 2018 minder samenwonend met partner met kinderen
- in 2013, 2015 en 2016 minder mensen met kinderen jonger dan 6 jaar
- in 2015 minder mensen die thuis met het gezin zowel Nederlands als een andere taal spreken, 2018 meer mensen die enkel een andere taal spreken

Vraagstelling

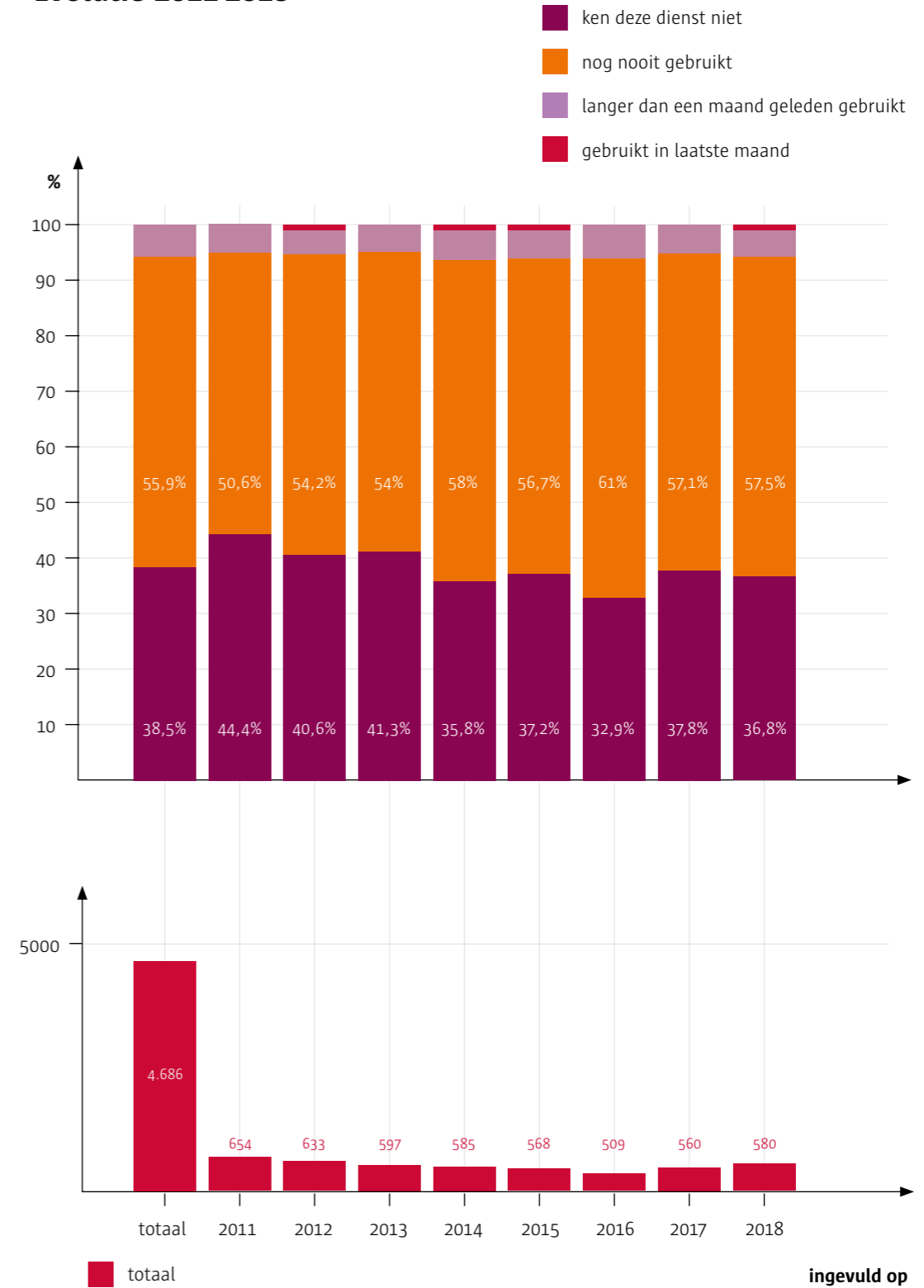
Duid aan of u de volgende diensten in **de laatste maand gebruikt** hebt.

Duid slechts één antwoord per lijn aan.

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

Evolutie

Evolutie 2011-2018

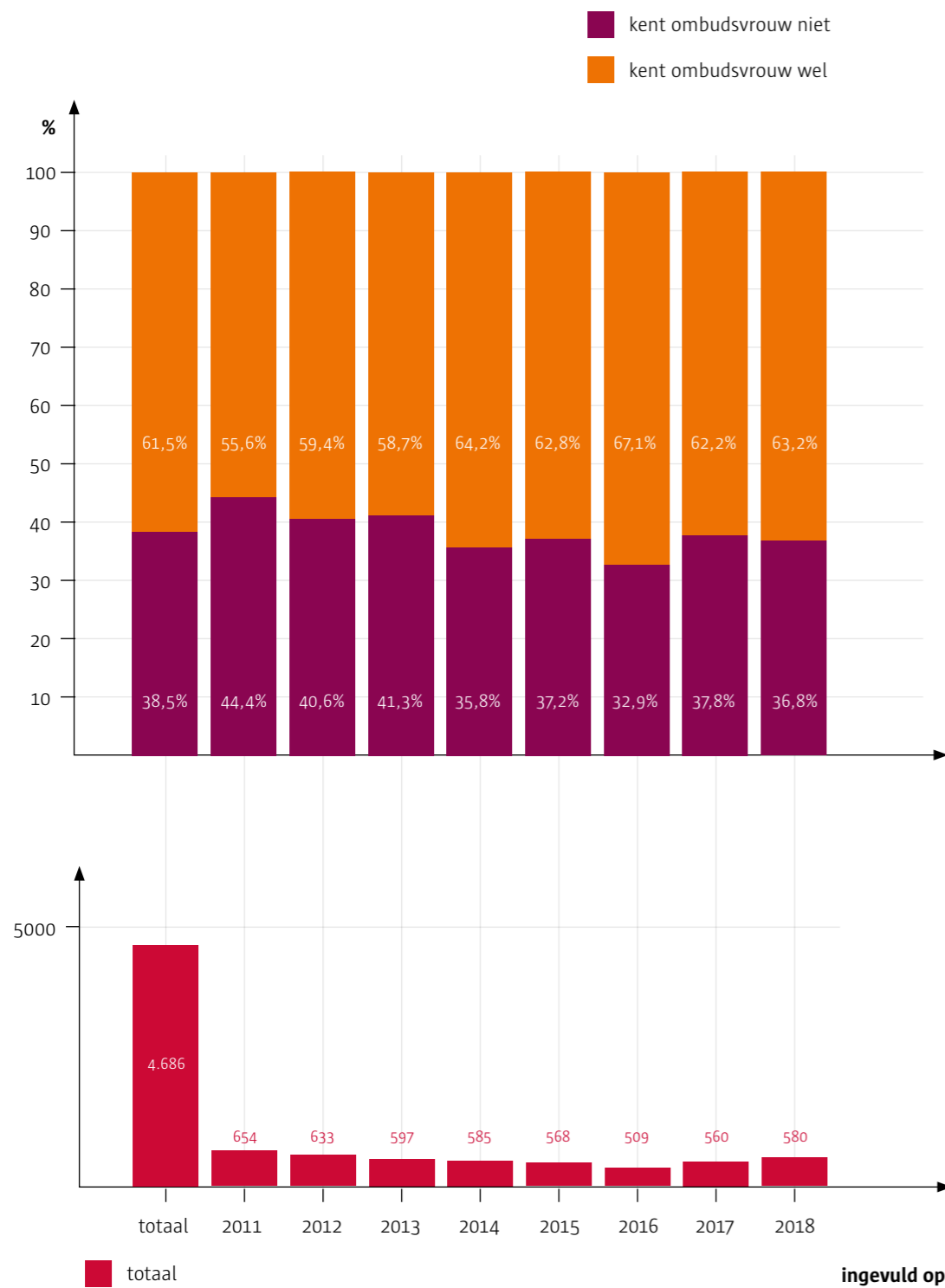


Tabel evolutie 2011-2018

	totaal		2011		2012		2013	
Totaal	4.686	100%	654	14%	633	13,5%	597	12,7%
Ken deze dienst niet	1.807	38,5%	290	44,4%	257	40,6%	247	41,3%
Nog nooit gebruikt	2.621	55,9%	331	50,6%	343	54,2%	323	54%
Langer dan een maand geleden gebruikt	227	4,8%	29	4,5%	26	4,2%	25	4,2%
Gebruikt in de laatste maand	31	0,7%	3	0,5%	7	1%	3	0,6%

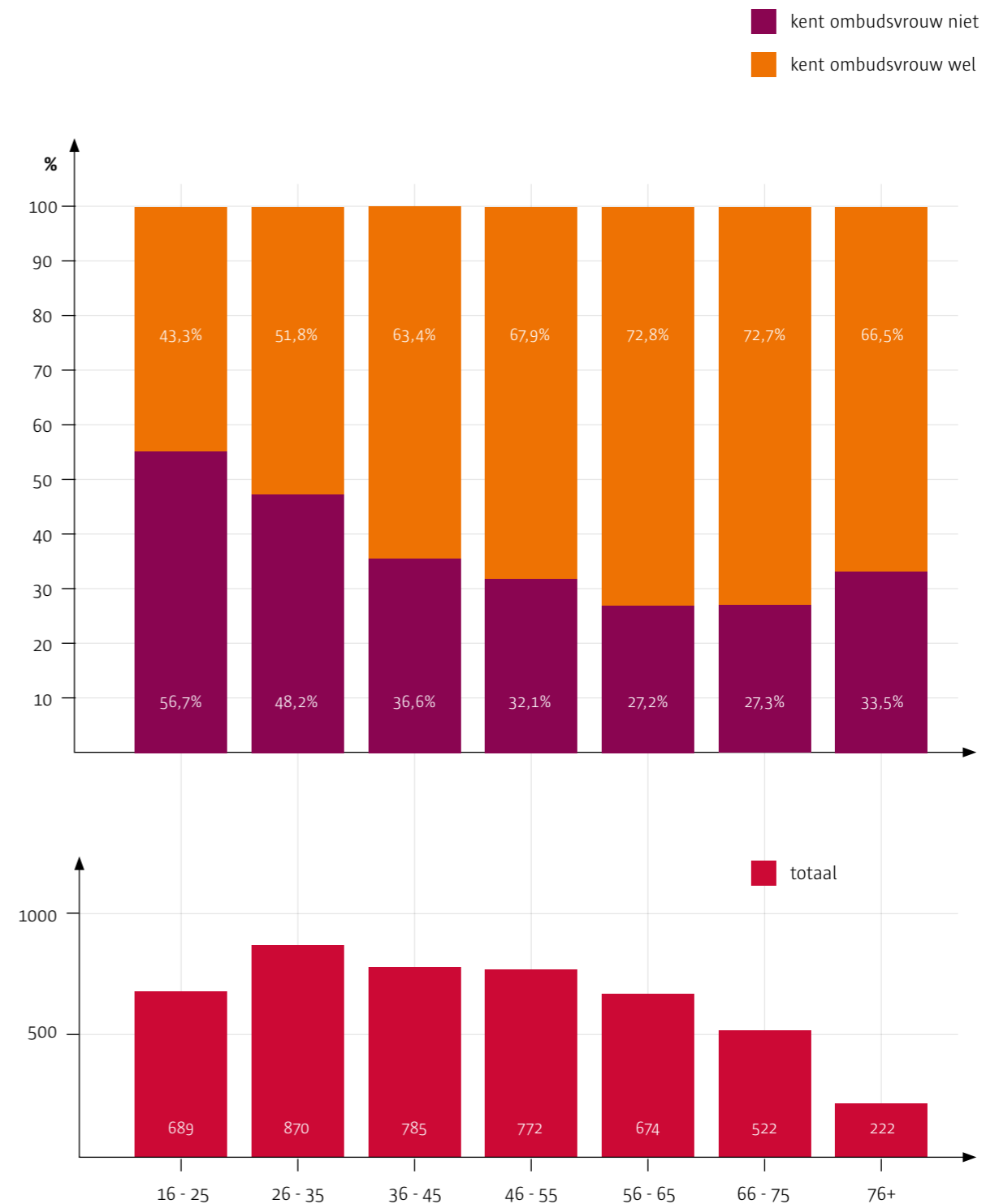
2014		2015		2016		2017		2018	
585	12,5%	568	12,1%	509	10,9%	560	12%	580	12,4%
210	35,8%	211	37,2%	167	32,9%	212	37,8%	213	36,8%
339	58%	322	56,7%	310	61%	320	57,10	333	57,5%
31	5,3%	30	5,2%	29	5,7%	28	4,9%	29	5%
5	0,8%	5	0,9%	3	0,5%	1	0,2%	4	0,7%

Kennis ombudsvrouw

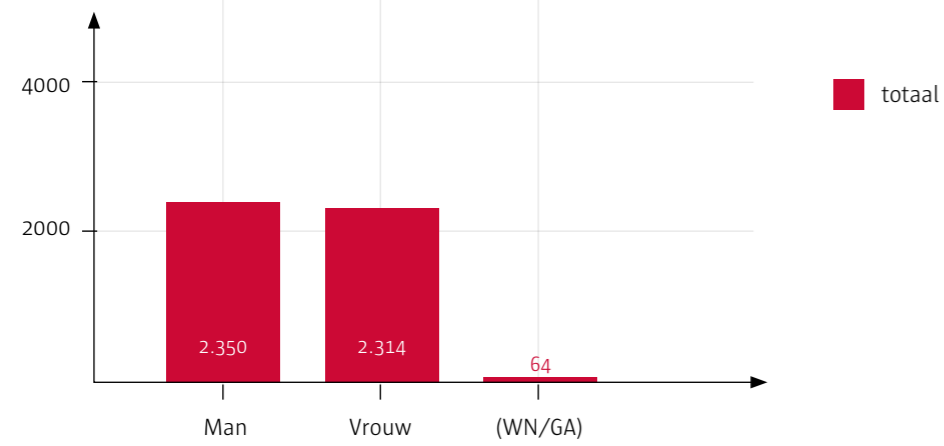
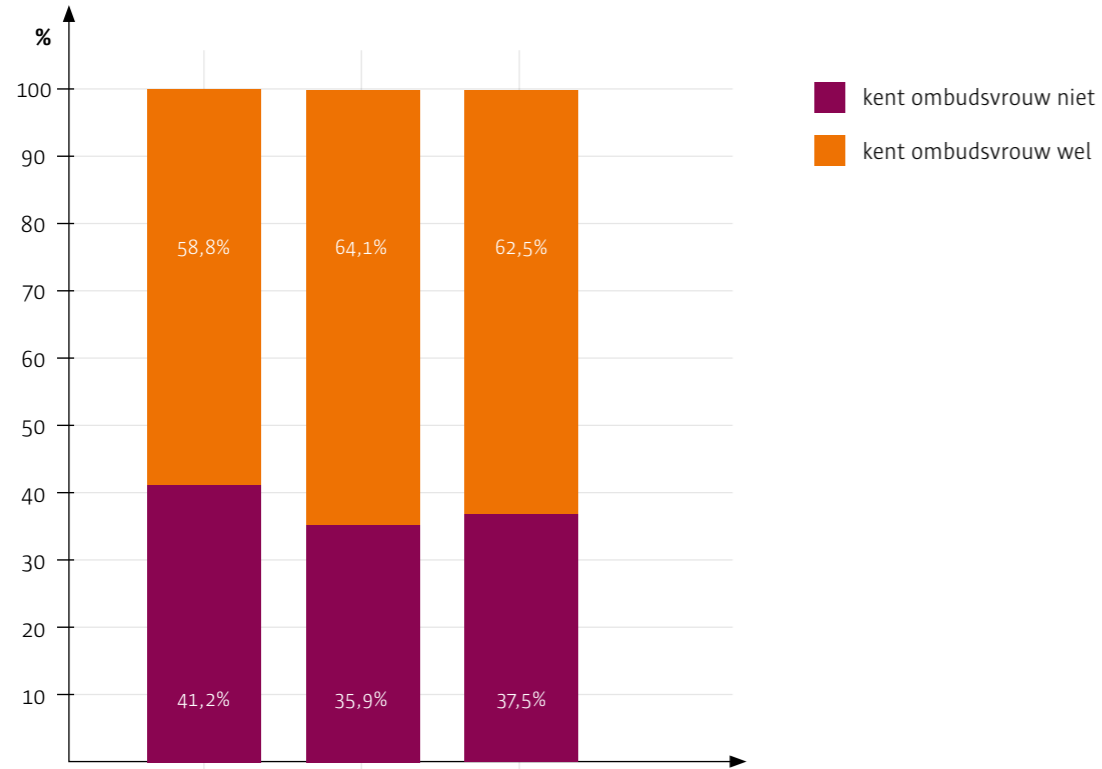


Profielen

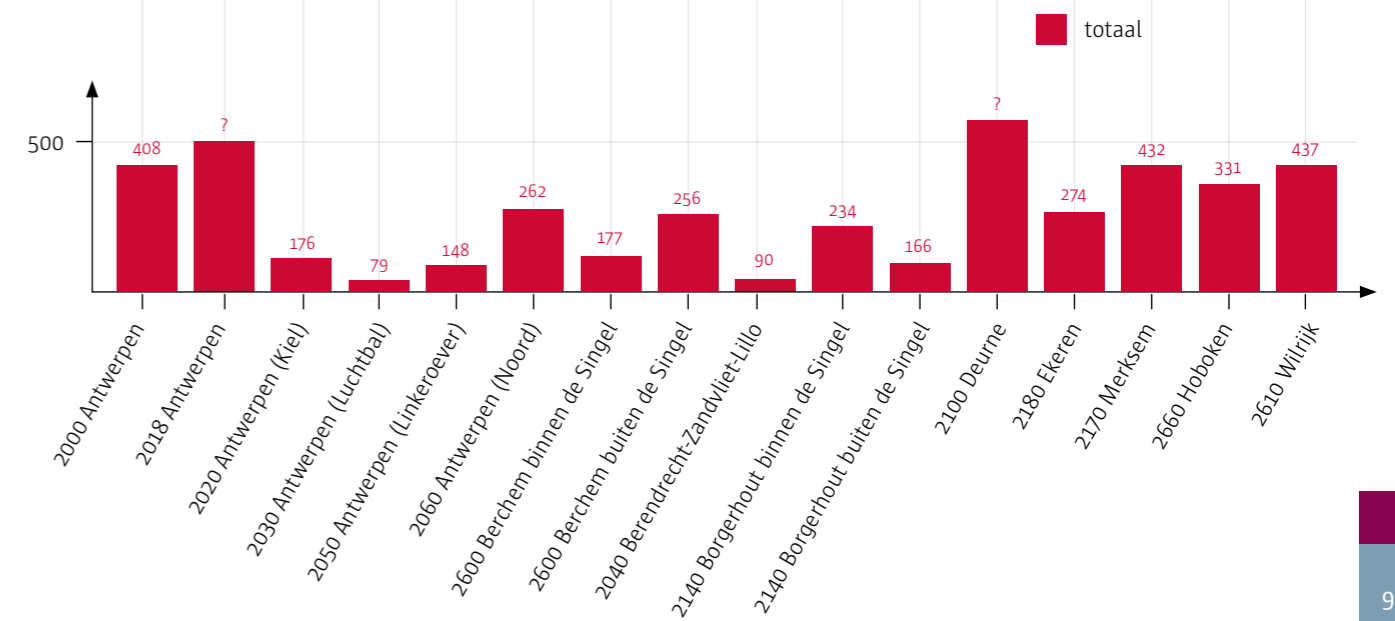
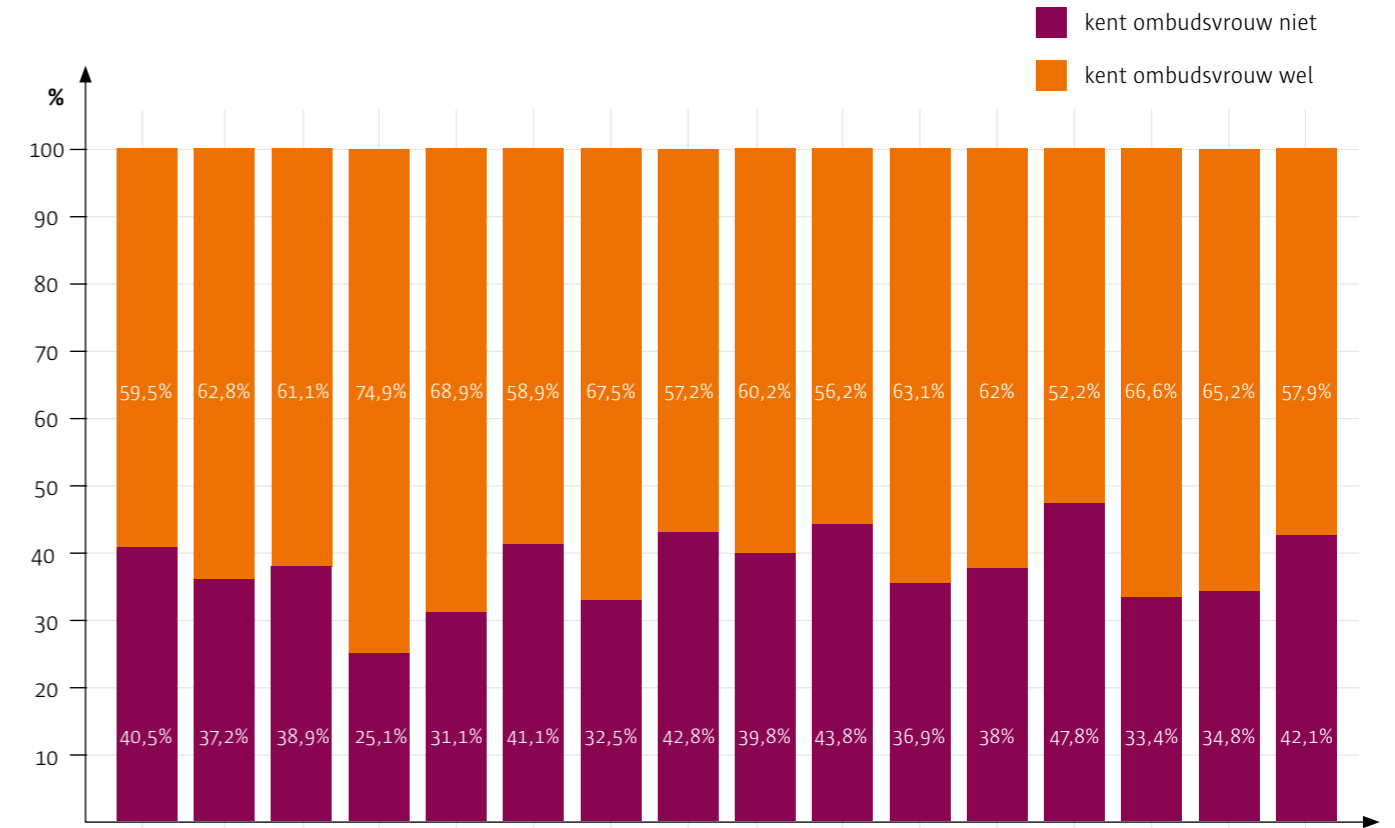
Ombudsvrouw x leeftijd



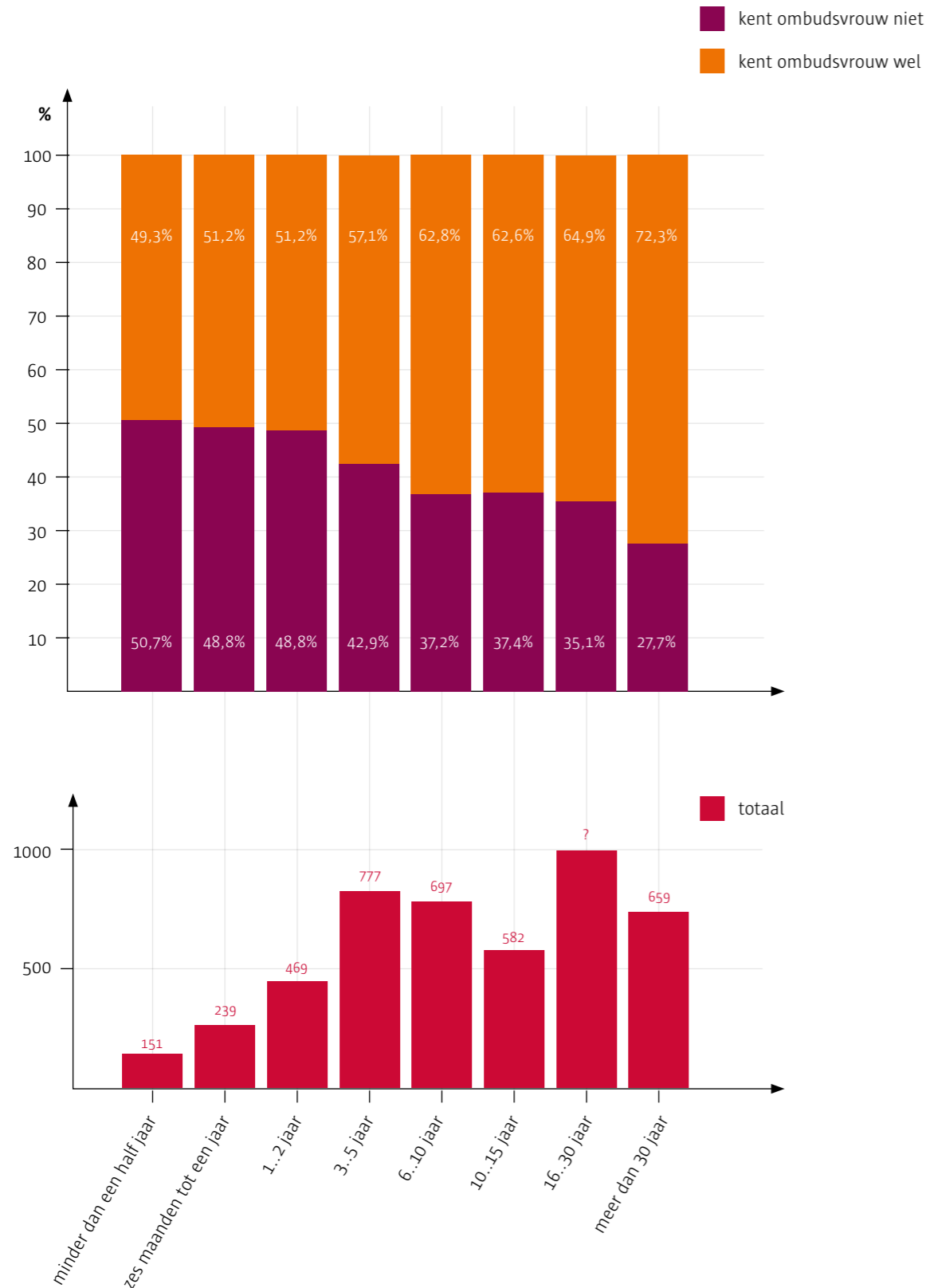
Ombudsvrouw x geslacht



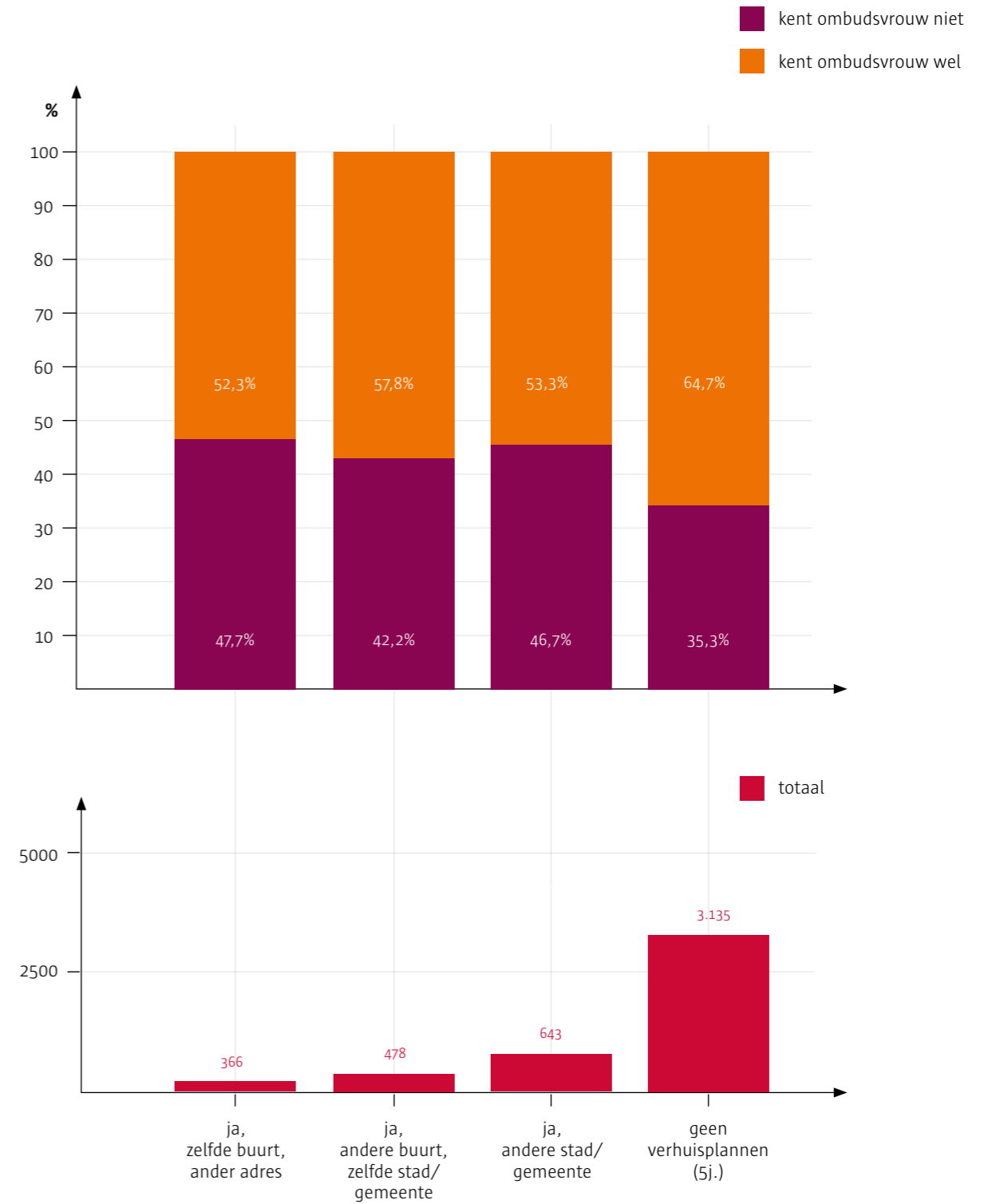
Ombudsvrouw x woonplaats



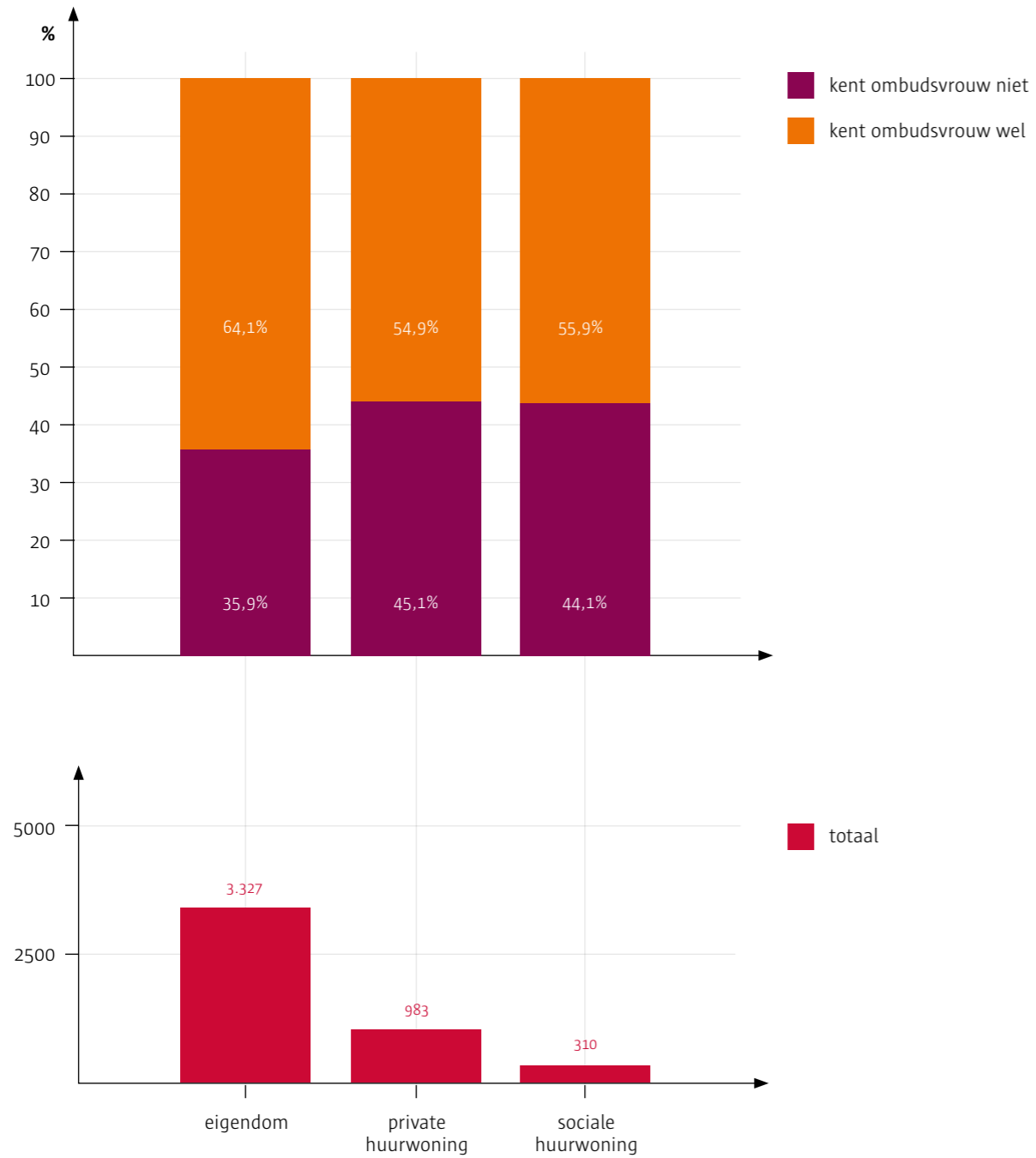
Ombudsvrouw x hoe lang woont u al op uw huidige adres?



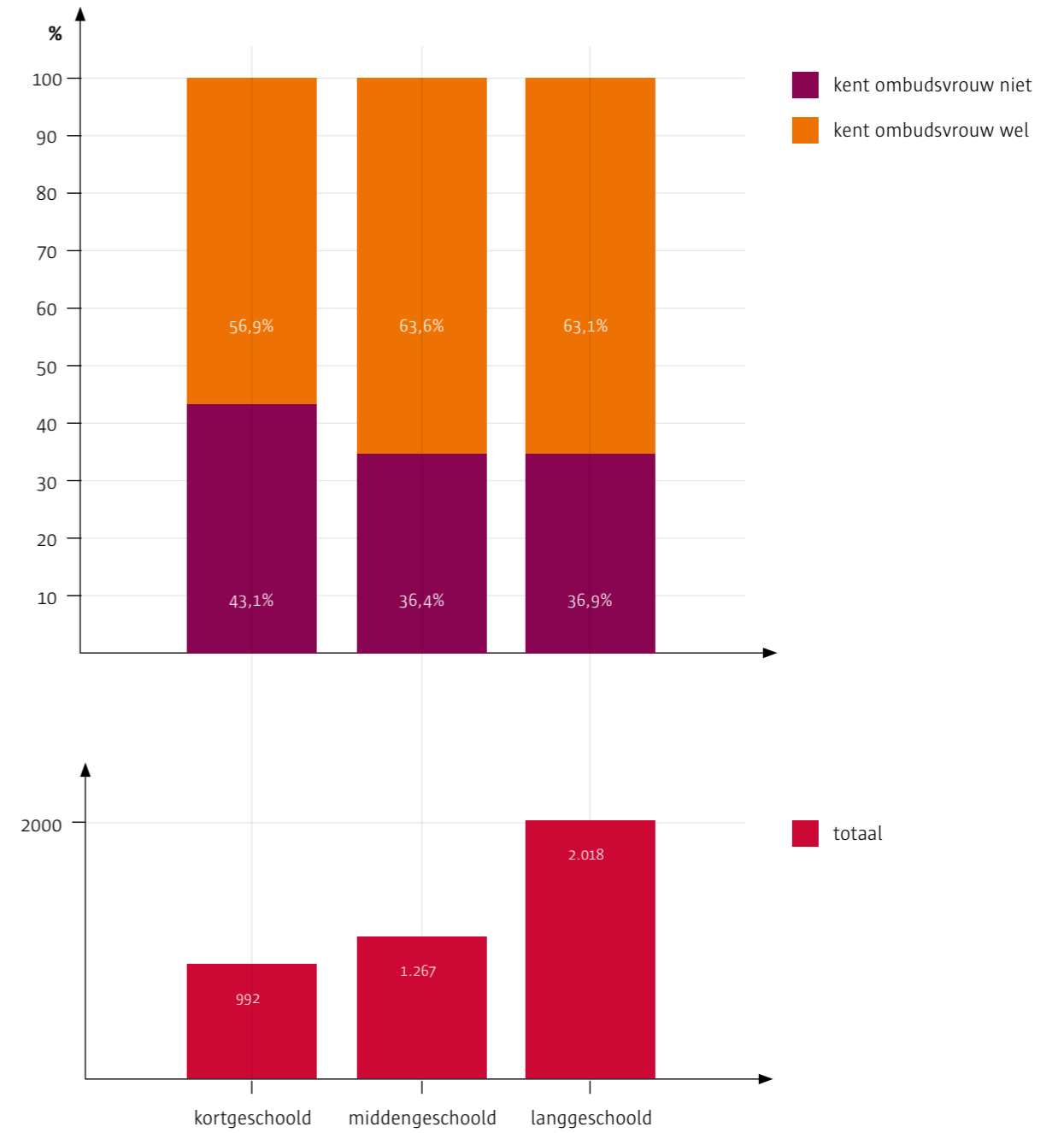
Ombudsvrouw x verhuisplannen binnen 5 jaar



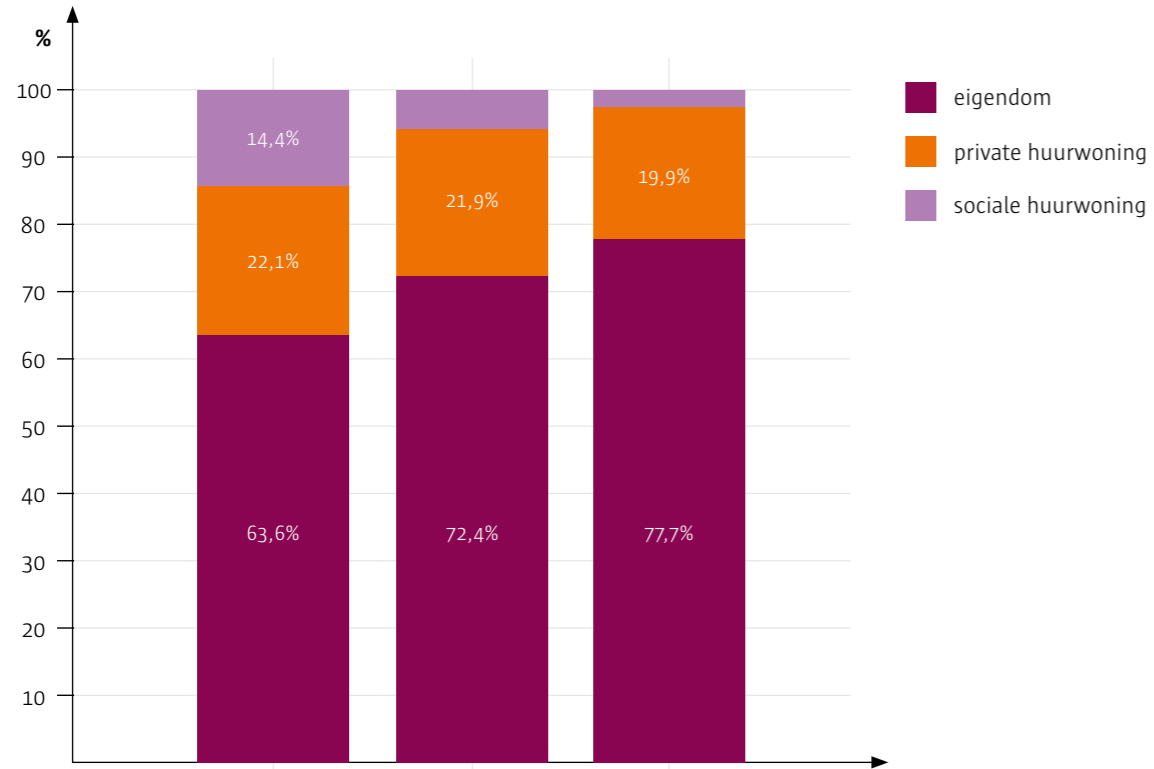
Ombudsvrouw x eigenaar of huurder



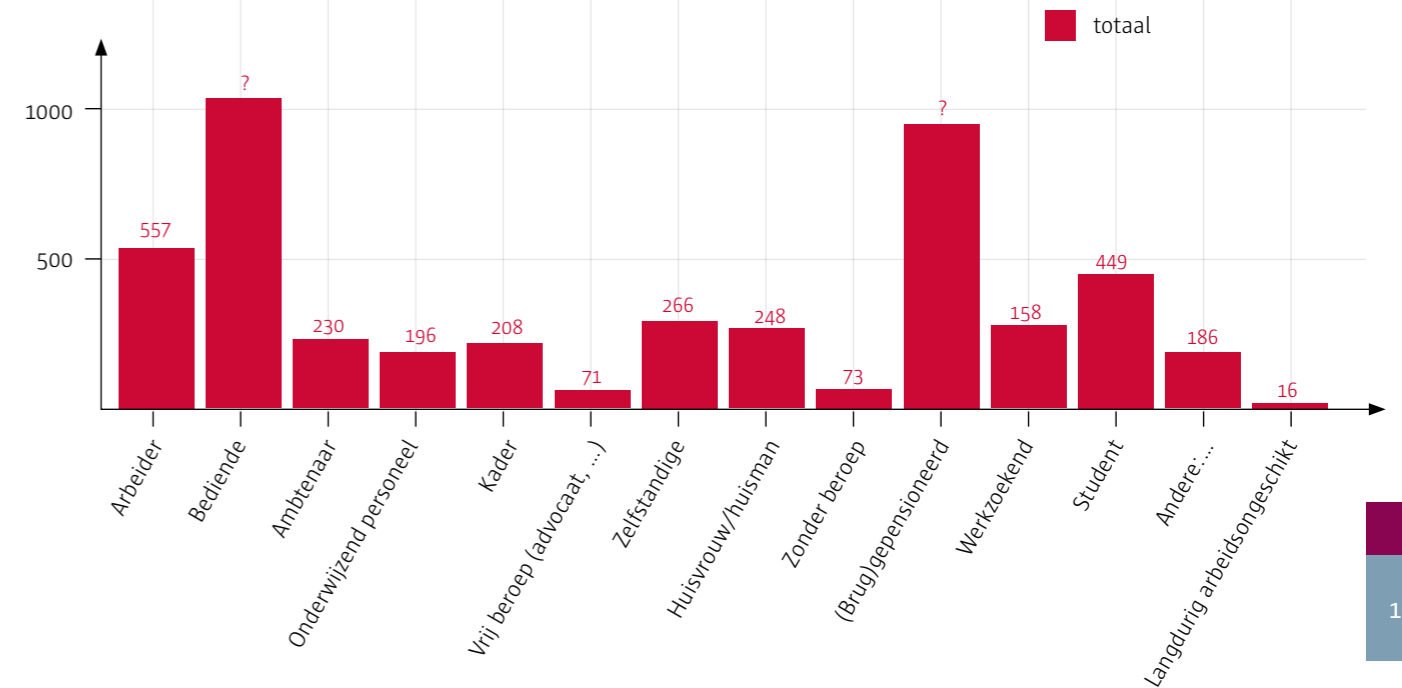
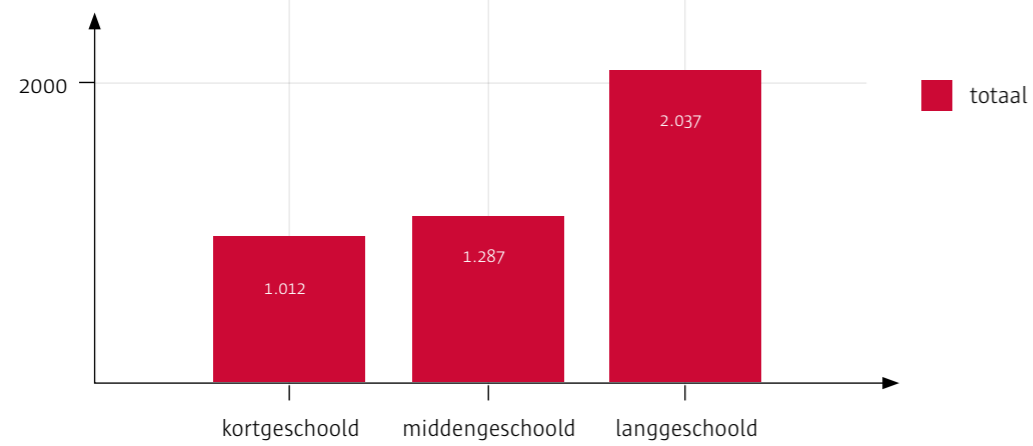
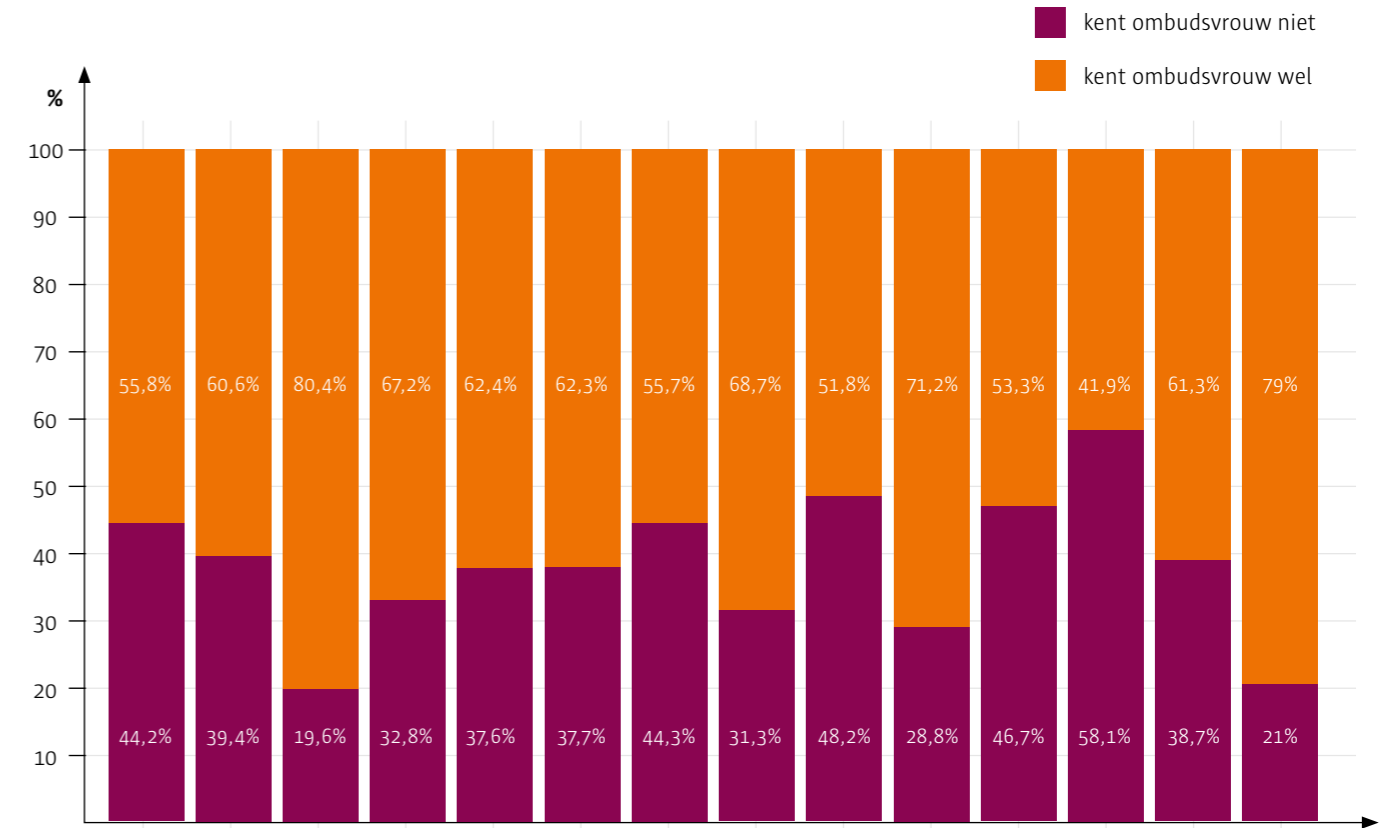
Ombudsvrouw x scholingsgraad



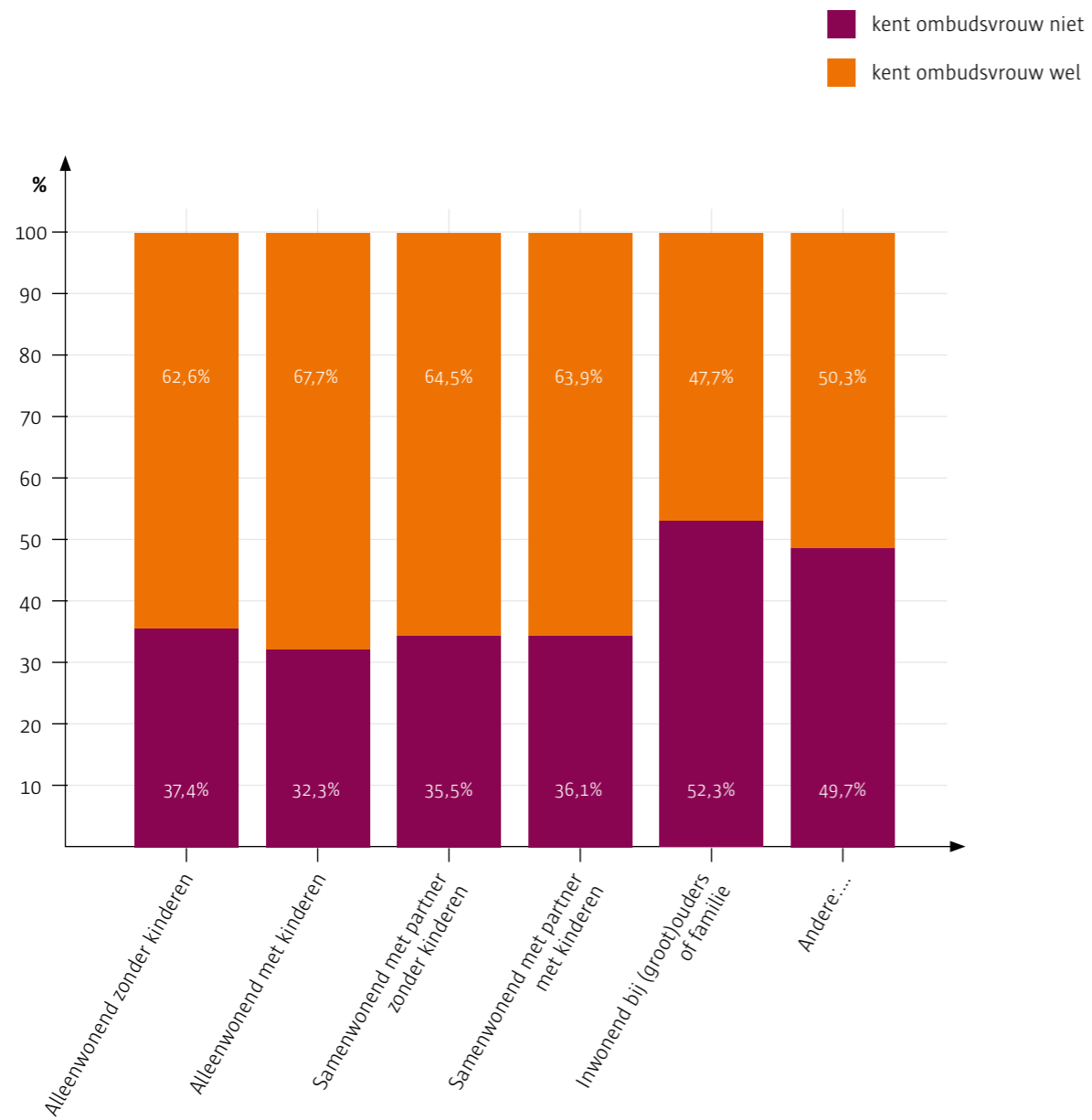
Woning: eigenaar of huurder x scholingsgraad



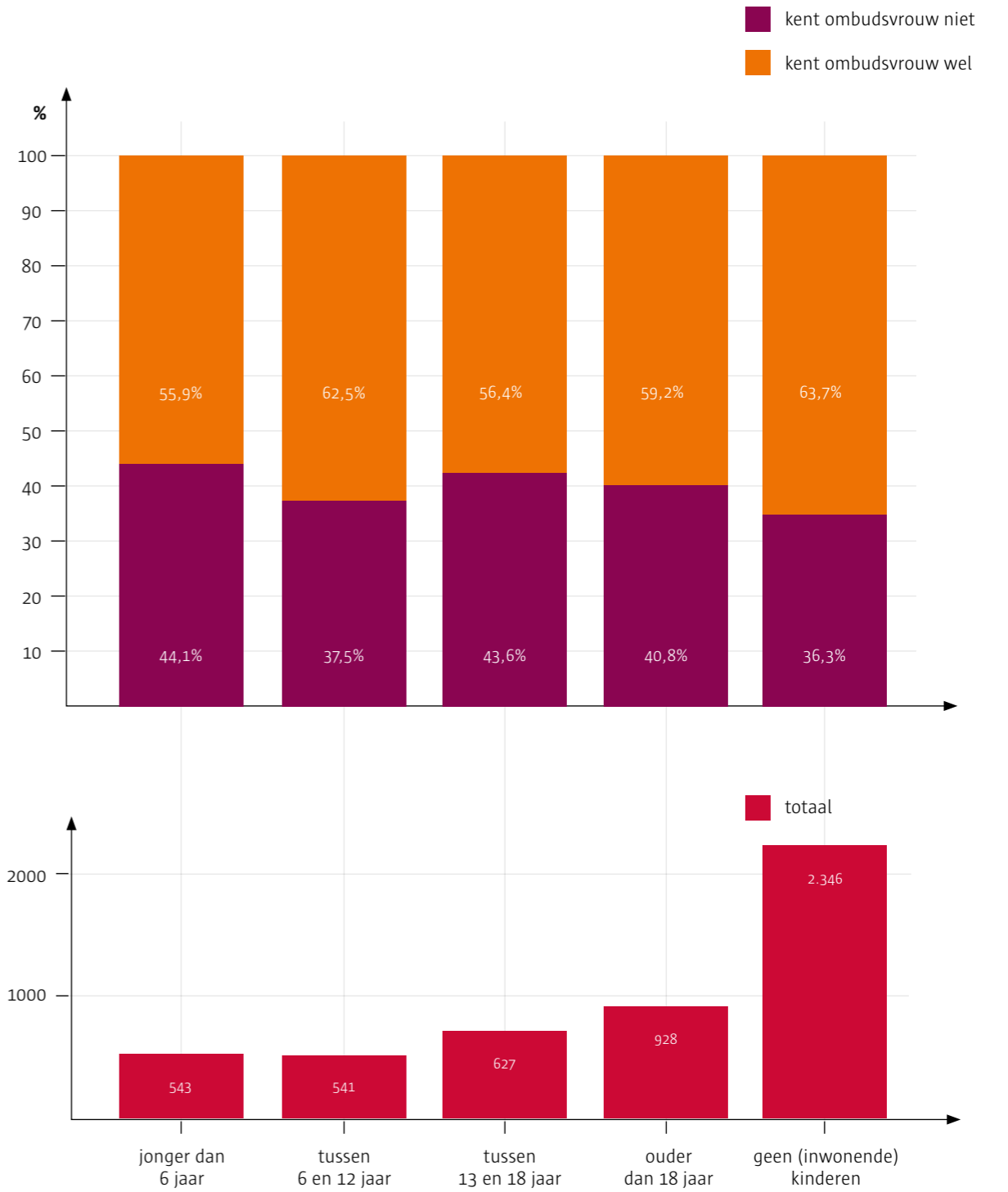
Ombudsvrouw x dagelijkse activiteit of beroep



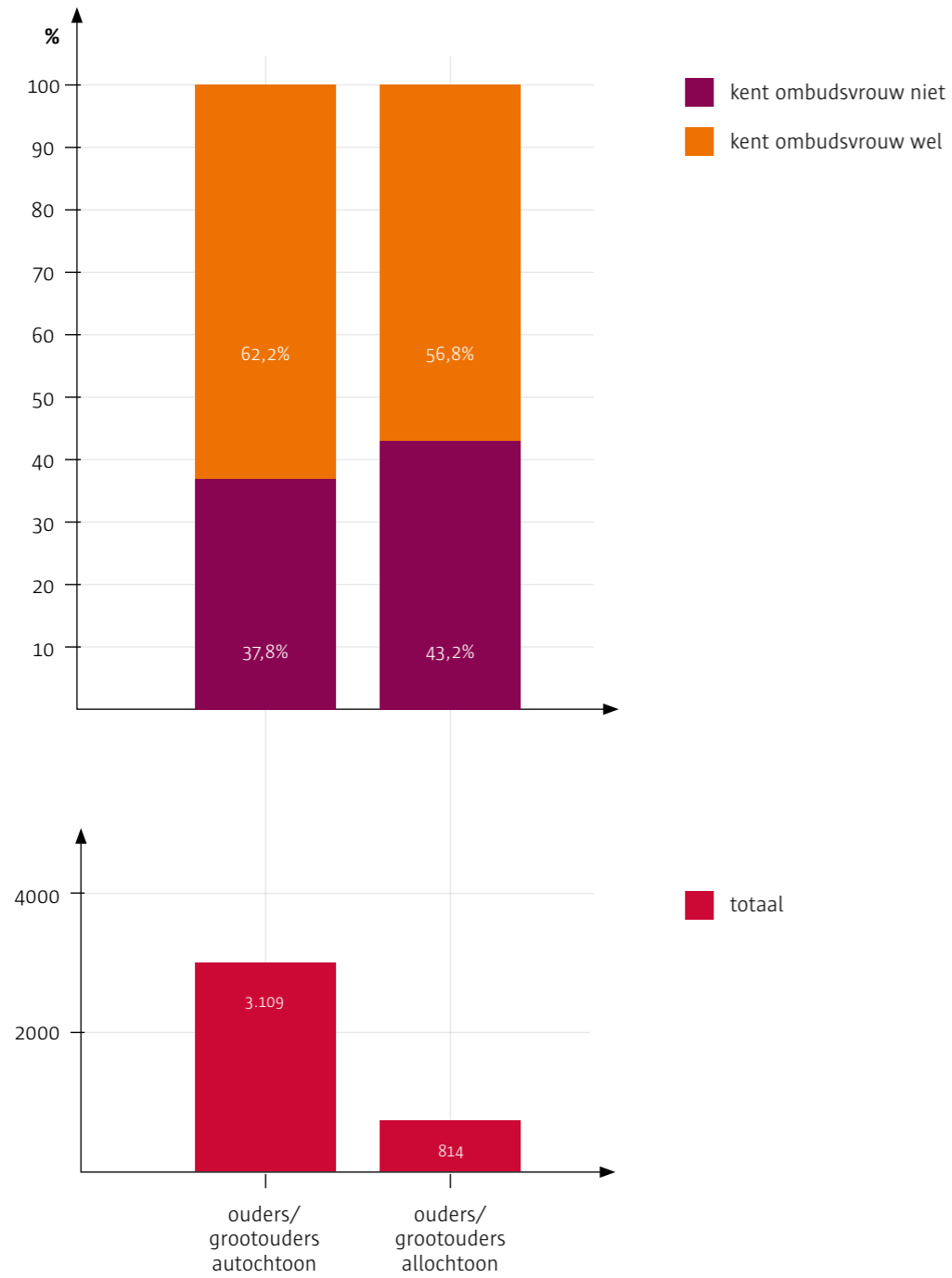
Ombudsvrouw x gezinssituatie



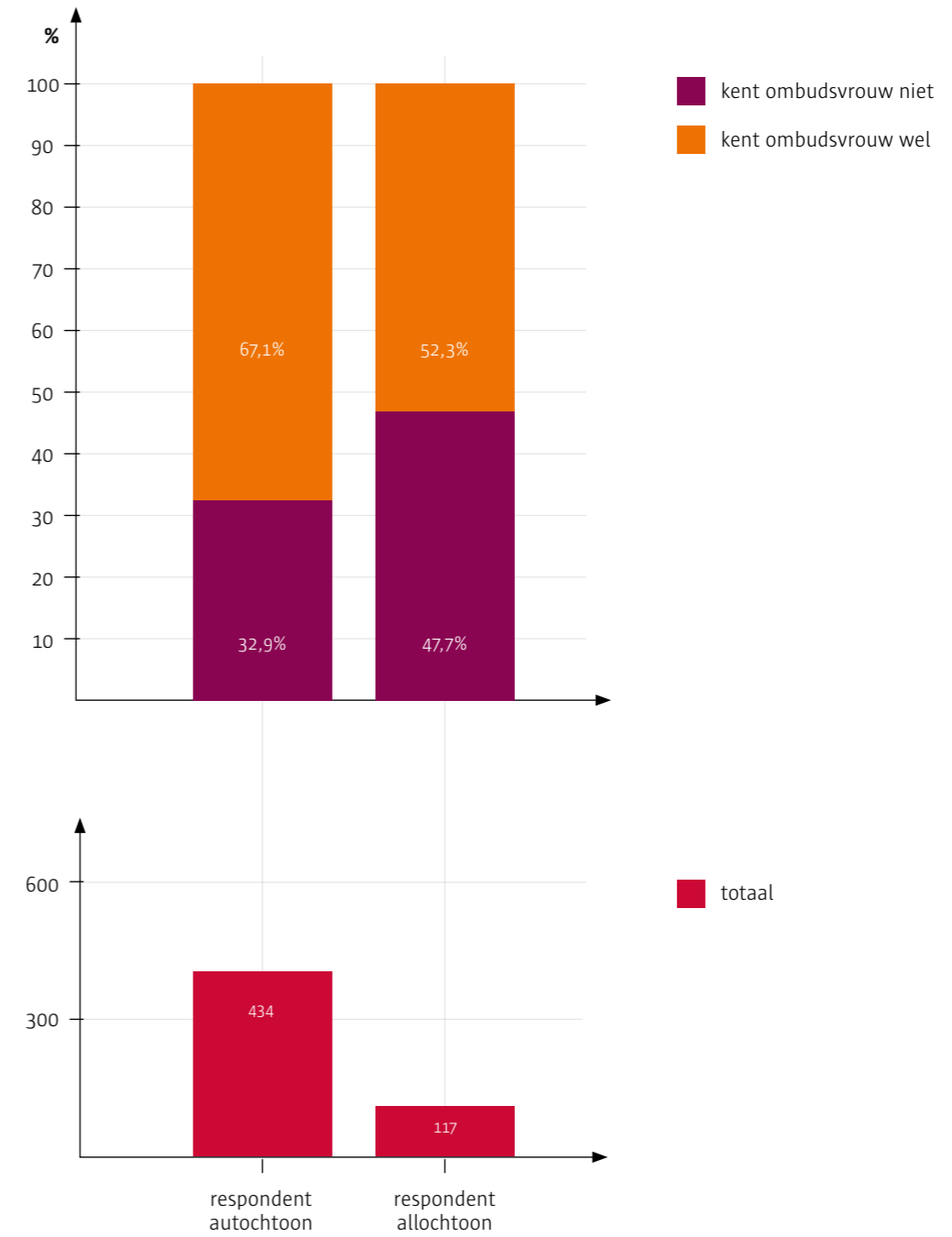
Ombudsvrouw x leeftijd kinderen in het gezin



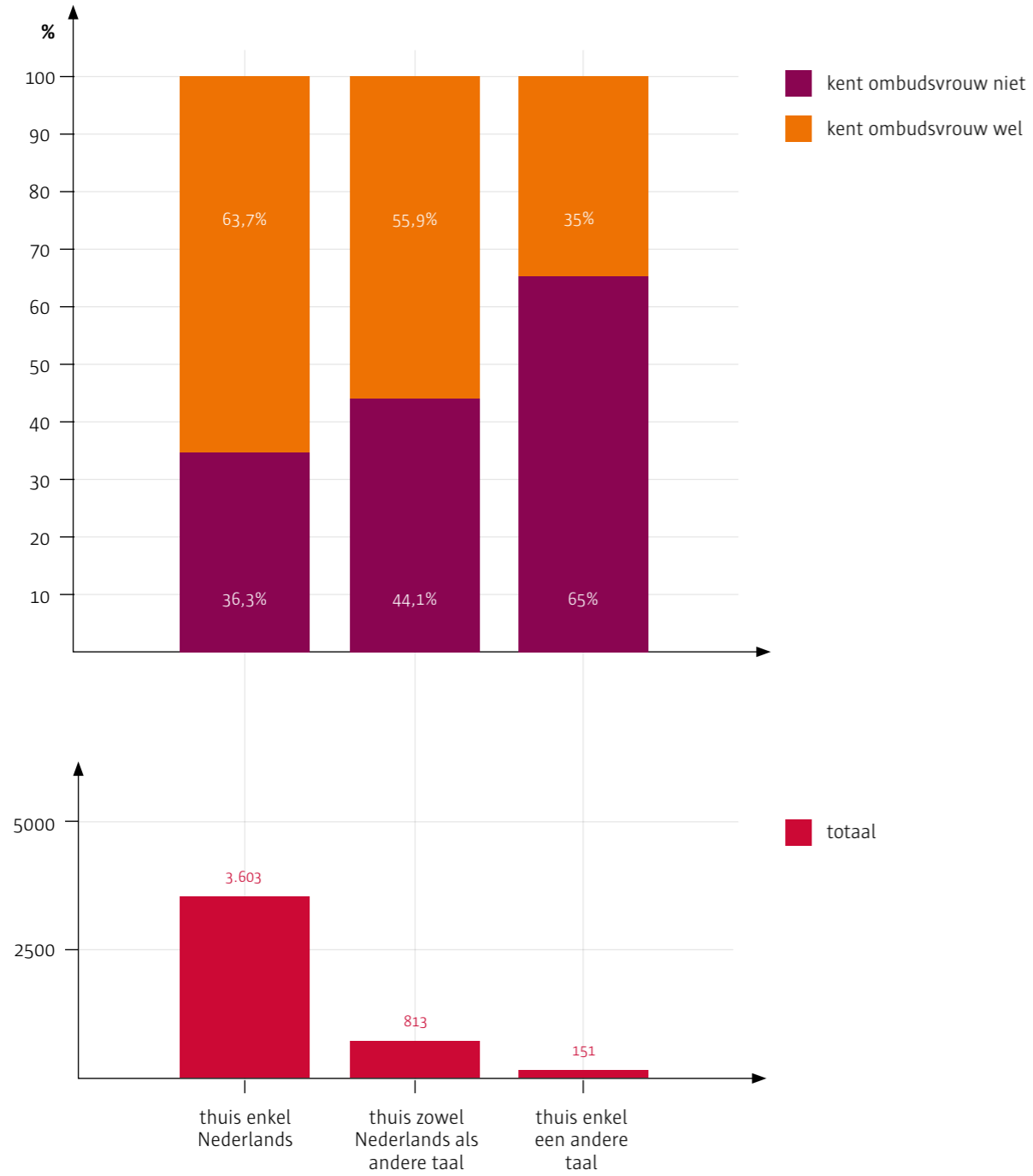
Ombudsvrouw x origine



Ombudsvrouw x respondent autochtoon/allochtoon

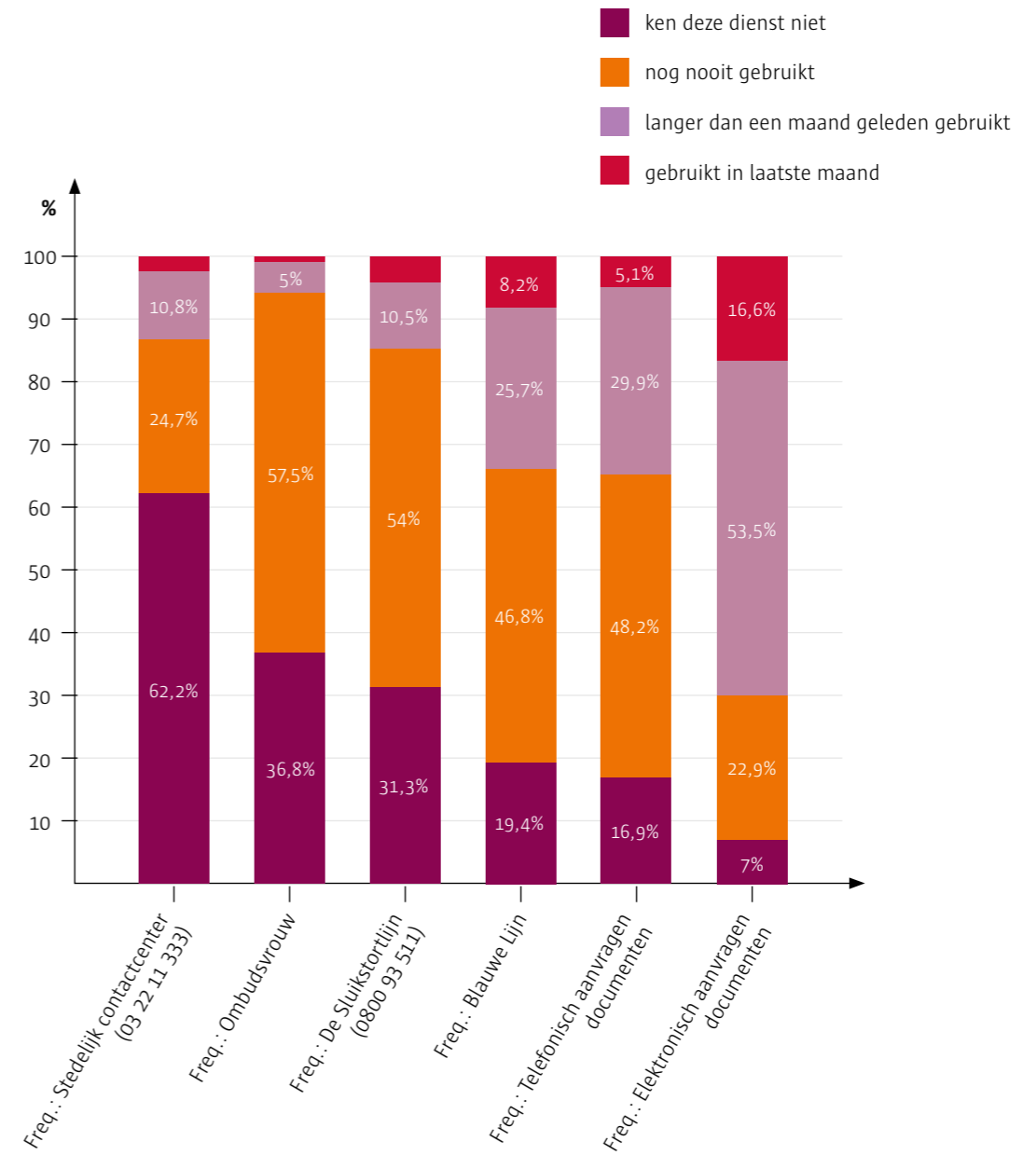


Ombudsvrouw x thuistaal gezin

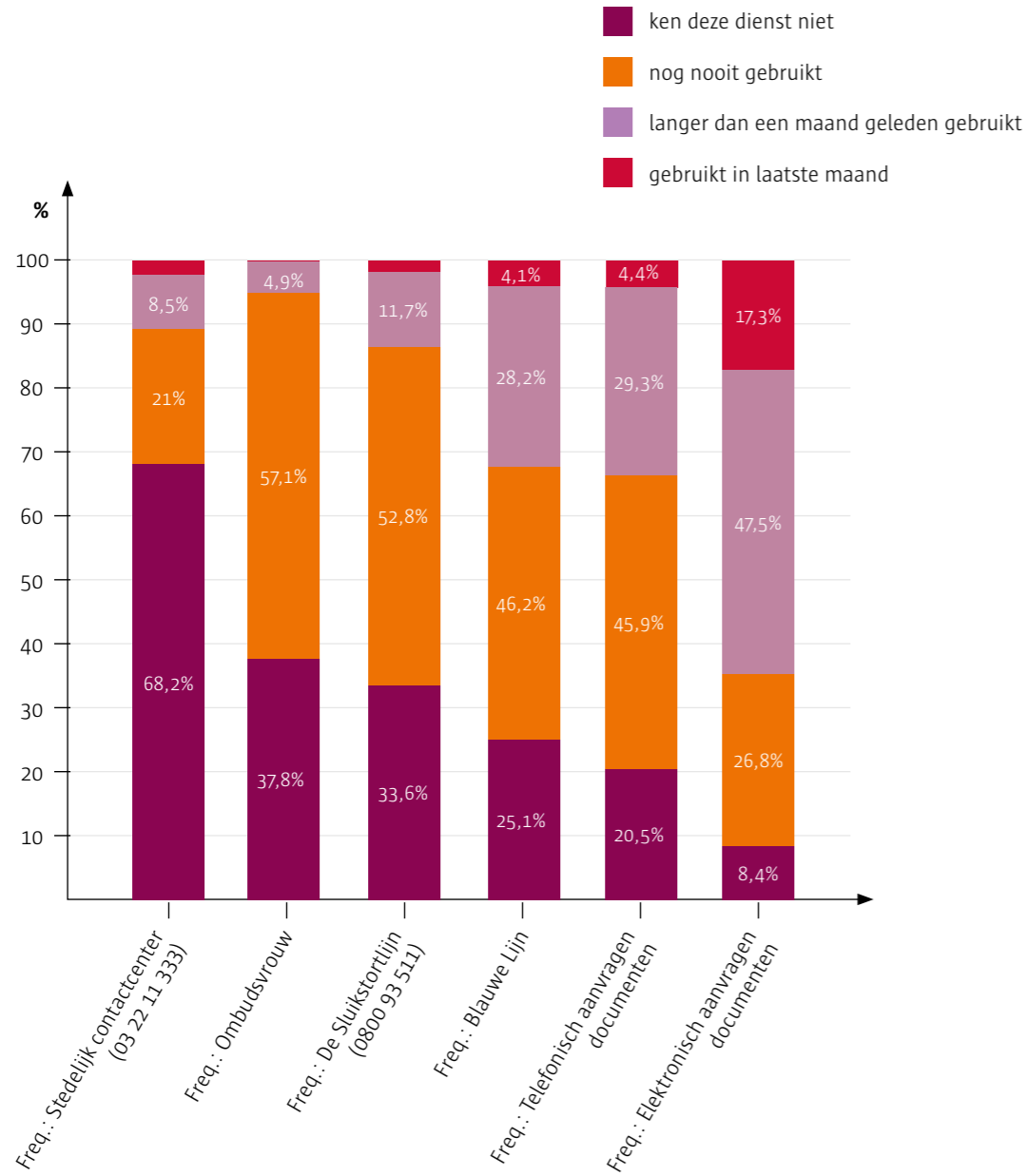


Vergelijking met andere diensten

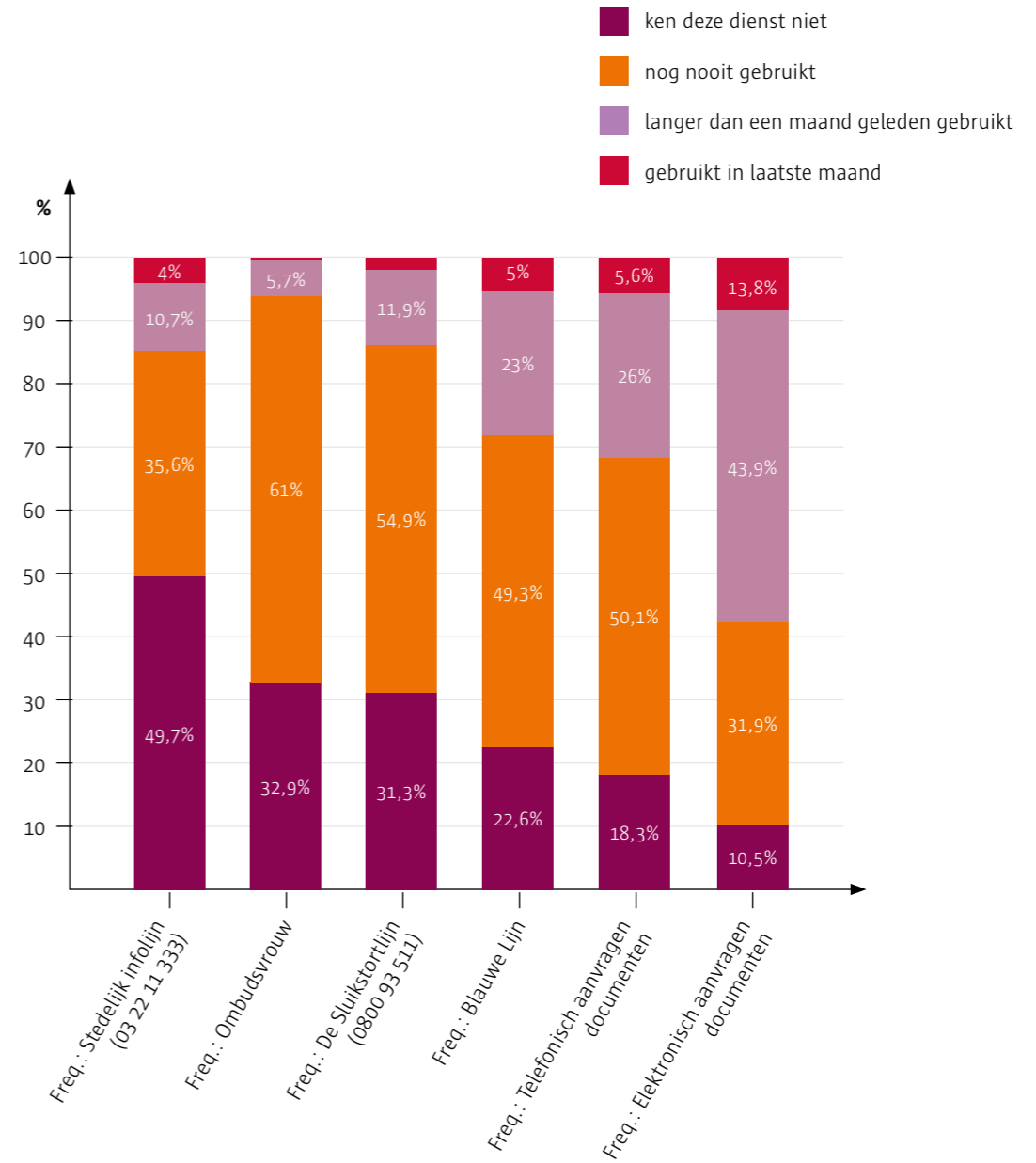
Kennis en gebruik diensten - 2018



Kennis en gebruik diensten - 2017



Kennis en gebruik diensten - 2016



BIJLAGE 9 |

VERGELIJKING KLANTENBESTAND OMBUDSVROUW 2018 MET BEVOLKINGSPROFIEL

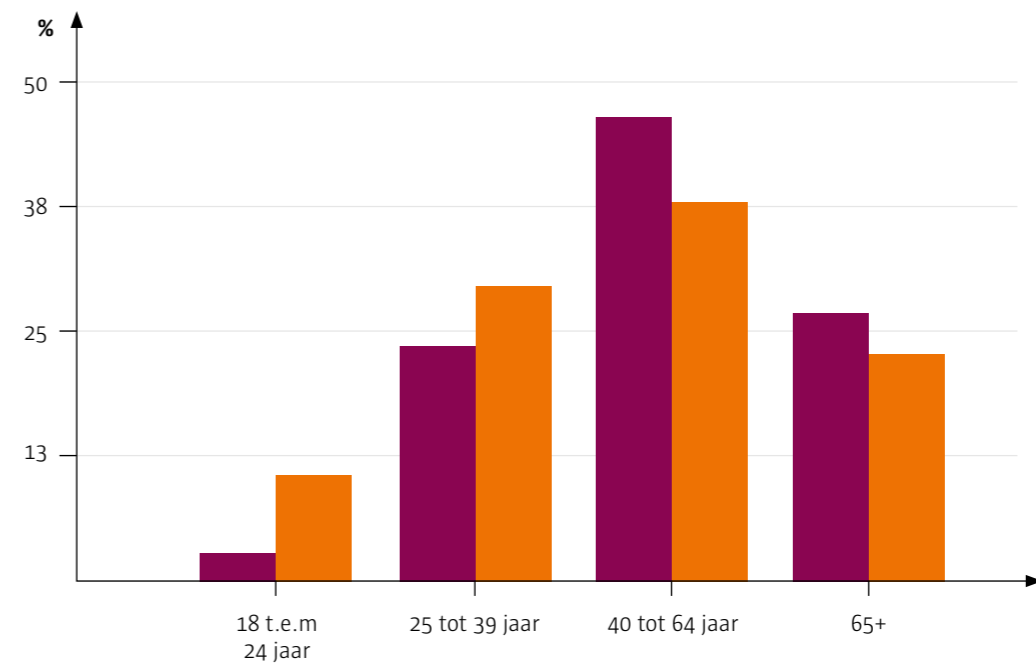
Matching klanten en bevolking

- In totaal vonden we 1397 klanten records in het bestand van de ombudsvrouw.
- Daarvan waren n=1004 met RRnr
- waarvan n=878 Antwerpenaren met RRnr

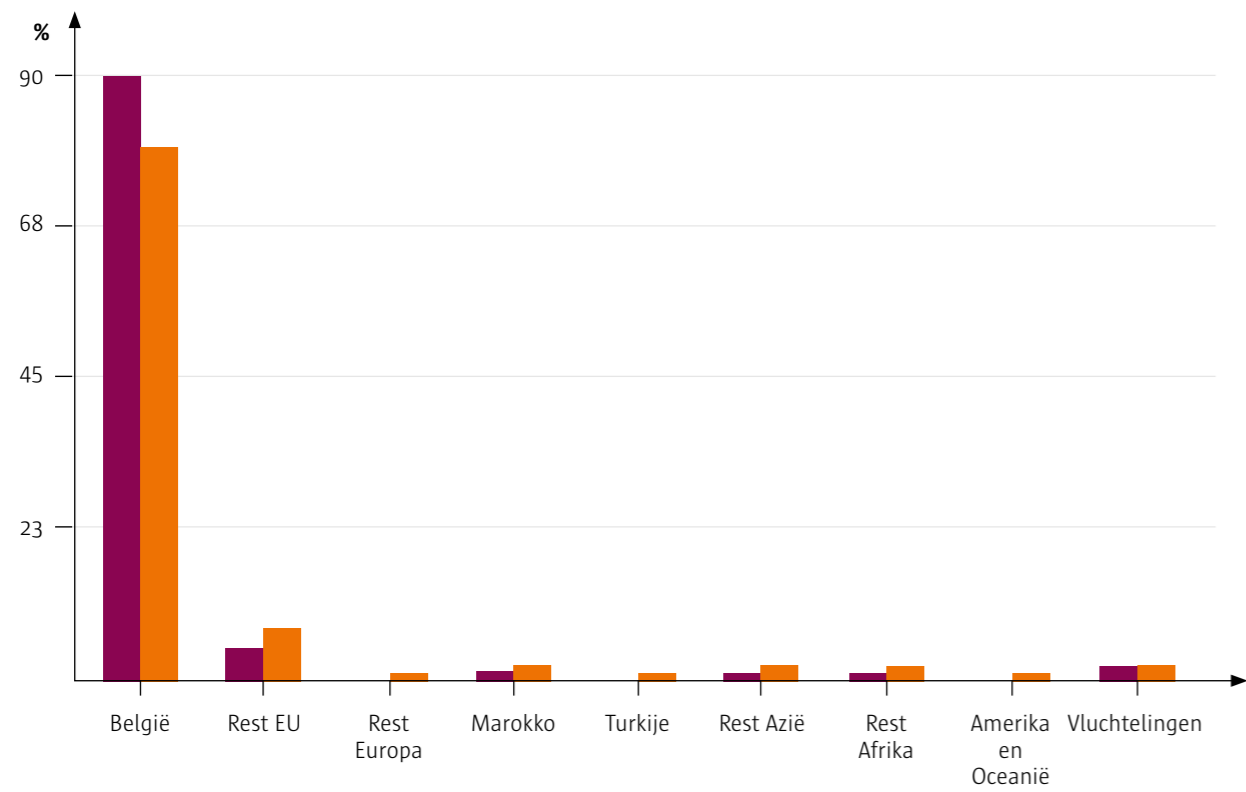
- Alle klanten hebben een leeftijd van 18+. In de vergelijking van het profiel van de Antwerpenaar met de klanten van de Ombudsvrouw nemen we dan ook enkel de populatie van 18+ in rekening.
(Het is immers onzinnig om de jongste populatie als referentie mee op te nemen zij worden in deze vertegenwoordigd door hun ouders.)

- We vergelijken de klanten met de Antwerpse bevolking op basis van beschikbare relevante kenmerken in het bevolkingsbestand. De ombudsvrouw vroeg daarbij ook naar opleiding en beroepsactiviteit maar dit is niet aanwezig in de koppelbare bestanden waarover we beschikken.

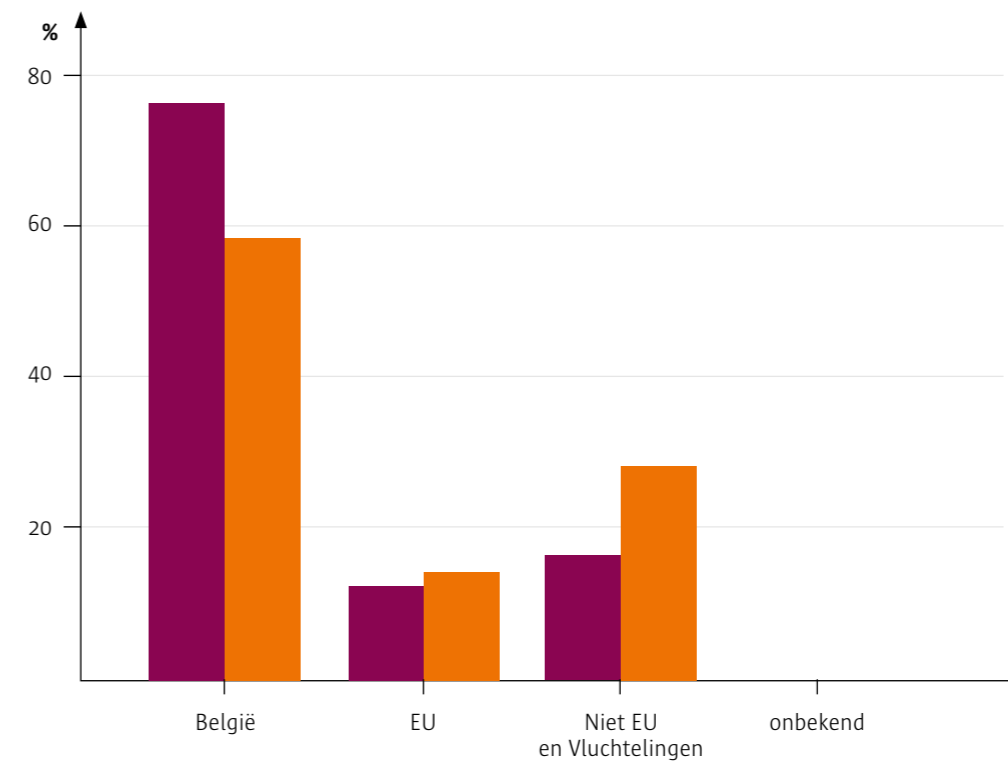
Naar leeftijd



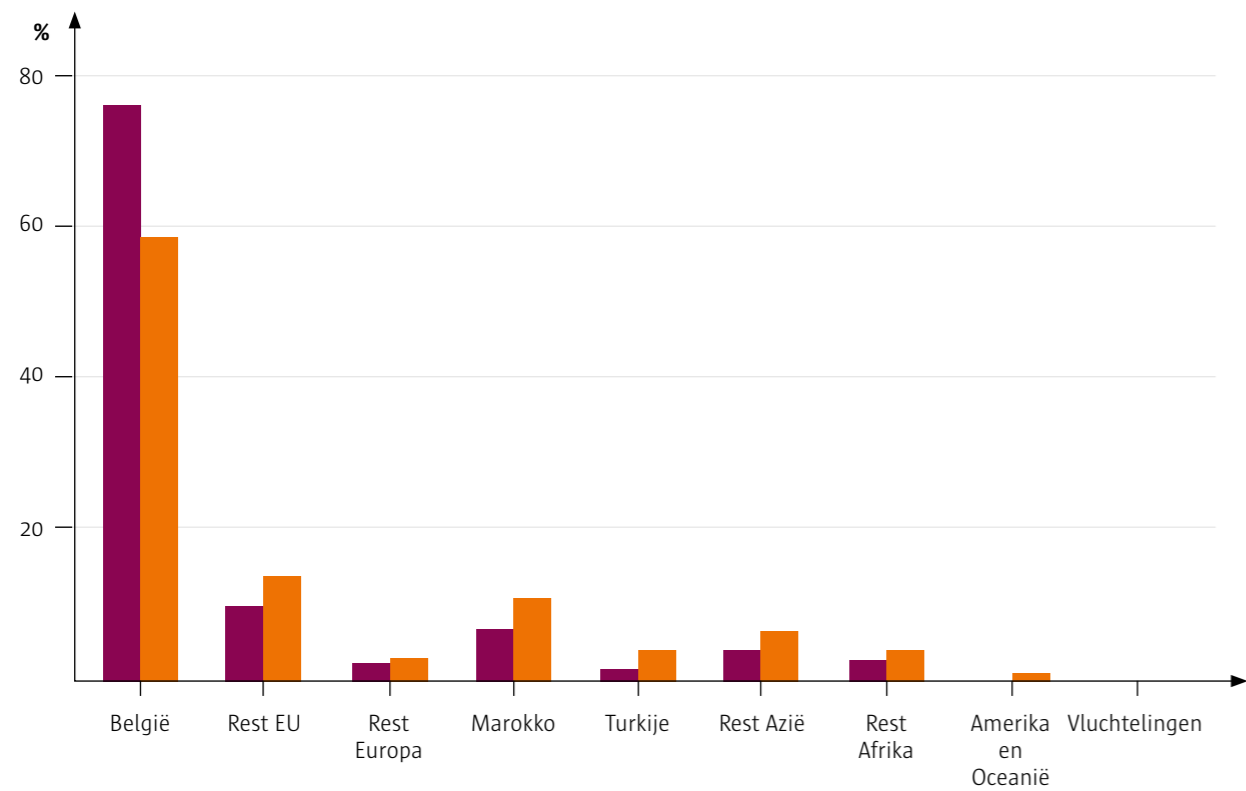
Nationaliteit



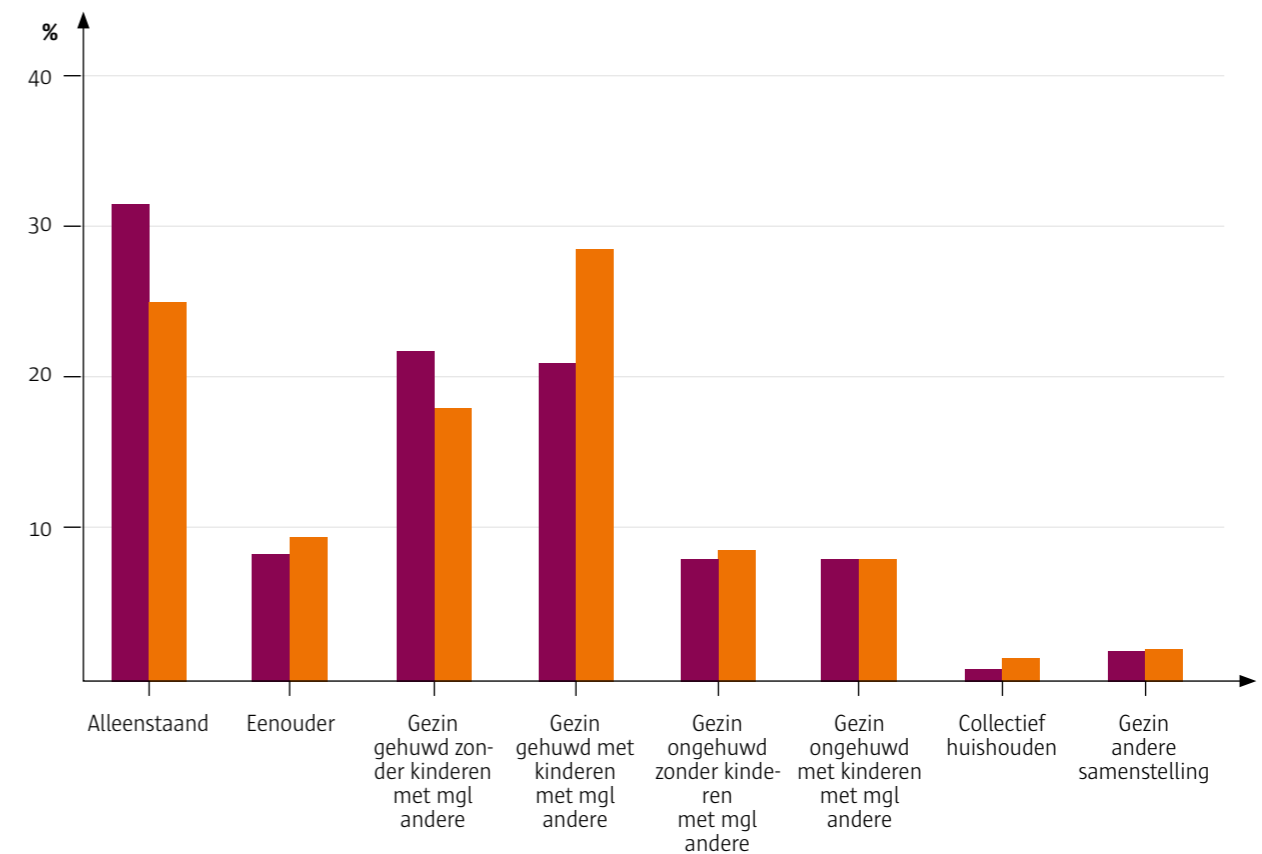
Herkomst (t.e.m. tweede generatie)



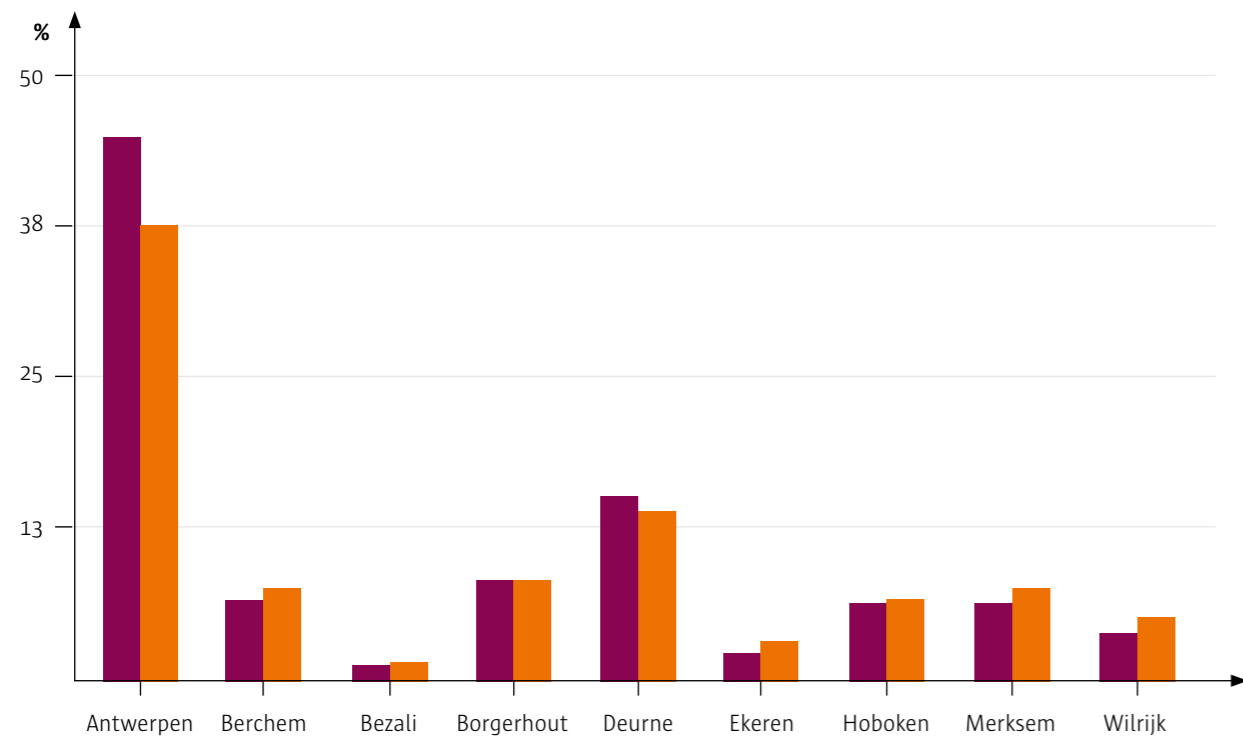
Herkomst (t.e.m. tweede generatie)



Gezinstype



District



BIJLAGE 10 | GEGRONDE KLACHTEN

- 122 BESTUURSZAKEN
- 122 Waarom rekeningnummer nodig?

- 123 CULTUUR, SPORT, JEUGD EN ONDERWIJS
- 123 Foto's in het zwembad
- 124 Onvolledige offerte-aanvraag
- 126 Kleuteropvang, ja of neen?
- 127 Mailen en privacy

- 128 DISTRICT BORGERHOUT
- 128 Afwerking verkeersplateau laat op zich wachten

- 129 DISTRICT WILRIJK
- 129 Mantelzorgpremie, zorgbehoevende zorgt voor zorgbehoevende

- 130 DE IDEALE WONING
- 130 Toiletprobleem

- 131 FINANCIËN
- 131 Factuur tien maanden na de feiten
- 132 Takelen en bezwaar, transparantie procedure

- 133 MAATSCHAPPELIJKE VEILIGHEID
- 133 Communicatie over GAS-boete voor studentenkamer
- 134 Inbreuk privacy door camera

- 136 ONDERNEMEN EN STADSMARKETING
- 136 Wegslepen Cambio-auto
- 138 Uitbreiding standplaats marktkraam

- 140 SOCIALE DIENSTVERLENING
- 140 Schending privacy door medewerker

142	STADSBEHEER
142	Plaatsing verkeersborden na de wekelijkse markt
143	Last minute toegang tot containerpark
144	Identiteitskaart tweemaal gescand op containerpark
146	Facturen containerpark zonder bezoek
148	Containerpark – factuur betaald voor anderen bezoeker
149	Huur garage bij overname door de stad
150	STADSONTWIKKELING
150	Velo terugbetaling blijft uit
151	Verklaring op eer niet bezorgd
152	Bezwaarformulier voor eigenaar en bestuurder
154	Aanvraag stedenbouwkundig uittreksel geklasseerd
155	Dringende interventie en GAS-boete
157	RingRing werkt niet
159	Klare taal digitaal omgevingsloket
161	STRATEGISCHE COÖRDINATIE
161	Geboortekte – opzoeking nodig, communicatie onduidelijke
163	Ex partner nog drie jaar ingeschreven
164	Verlenging rijbewijs met rijgeschiktheidsattest
165	Houding medewerker dienst vreemdelingenzaken
166	Tewerkstelling in gevaar door aflevering F-kaart
167	Reactietijd bij aanvraag Belgische nationaliteit
168	Geen attest gezinssamenstelling wegens geen inschrijving
169	Telkens weer documenten nodig
170	Attest van leven of levensbewijs
171	Registreren buitenlandse akte laat op zich wachten
172	Achterstand in verwerking nationaliteitsaanvragen
173	Afschrijving naar buitenland, toch nog belastingaanslag
174	Geen communicatie over duurtijd aflevering identiteitskaart
175	Reactietijd bij aanvraag Belgische nationaliteit – dossier 2
176	Inlichtingenblad bij aanvraag inschrijving
178	Sorteerpasje opladen in stadsloket
179	Opvolging mails aan dienst vreemdelingenzaken
181	Vertraging aflevering woningkaarten
182	Attest gezinssamenstelling voor aangifte nalatenschap
183	Aanvraag schadevergoeding spoorloos
184	Foutief huisnummer op identiteitskaart
185	Weigering stempel bij verkiezingen
186	Toegankelijkheid gebouw bij verkiezingen
187	Verblijfskaart twee keer betalen
188	Terug inschrijven na ambtelijke schrapping

189	KINDEROPVANG AG
189	Flexibel opvangrooster
191	MOBILITEIT EN PARKEREN
191	Boete voor foutieve nummerplaat
192	Bewonersvergunning niet automatisch verlengd
195	LEZ-boete niet aangetekend verzonden
196	LEZ-boete beslissing niet verstuurd
197	LEZ-boete kennisgeving, betwisting verhaaltermijn
199	LEZ-boete, rekening houden met keuringsbewijs
200	LEZ-boete niet aangetekend verzonden - dossier 2
201	LEZ-boete, betwisting termijn
202	LEZ-boete, niet aangetekend verzonden – dossier 3
203	LEZ dubbele aankoop dagpas
204	VASTGOED EN STADSPROJECTEN
204	Onderverhuur landbouwgrond
206	WOONHAVEN
206	Schimmel in appartement
208	Factuur voor verstopt rioolputje
209	ZORGBEDRIJF
209	Geen antwoord op vragen ombudsvrouw
210	Medische opvolging ontoereikend
212	Huurprijs tegenstrijdige communicatie
213	Wachten op terugbetaling huurwaarborg serviceflat
214	Schouwen ontbreken

Bedrijf	Bestuurszaken	
Dossier	18.09.120081	Waarom rekeningnummer nodig?
Collegebesluit	Bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	respect voor de persoonlijke levenssfeer	schending

Probleem

Mevrouw V. geeft aan dat men bij een reserveringsaanvraag voor een zaal bij het Stadsmagazijn verplicht is om een rekeningnummer in te vullen, ook al zijn aan de aanvraag geen kosten verbonden. Ze vindt dit een schending van de privacy.

Onderzoek

Wat mevrouw aangeeft, klopt. In het formulier wordt het rekeningnummer gevraagd omdat dit vaak een noodzakelijk gegeven is. In haar situatie is dit echter niet zo. Dit werd besproken met de verantwoordelijke van het Stadsmagazijn. De zaalverantwoordelijke van het Stadsmagazijn zal actie ondernemen om het invulveld niet verplicht te maken. Het formulier wordt door een aantal diensten gebruikt, dus afstemming is vereist. Mevrouw haar aanvraag is ondertussen afgehandeld door het Stadsmagazijn, zonder opgave van het rekeningnummer. Het formulier werd aangepast.

Deze klacht is gegrond en later gecorrigeerd, met schending van de ombudsnorm respect voor de persoonlijke levenssfeer.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Bestuurszaken er op toeziet dat de burger enkel die informatie moet geven die noodzakelijk is voor de behandeling van zijn vraag of dossier.

Bedrijf	Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs	
Dossier	18.03.108442	foto's in het zwembad
Collegebesluit	2018_CBS_08937	
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnorm	respect voor de persoonlijke levenssfeer	schending
	correcte bejegening	schending

Aanleiding en context

De ombudsvrouw ontving op 27 maart 2018 een klacht over de houding van een medewerker in een stedelijk zwembad en is van oordeel dat de klacht gegrond is.

Probleem

Mevrouw D. bezoekt het zwembad voor de zwemles van haar driejarig zoontje. Net voor de start van de zwemles moet het zoontje naar het toilet. Papa gaat mee met de schoenen aan. Een onderhoudsmedewerker van het zwembad merkt dit op en spreekt de vader onbeleefd en luid aan. Zowel papa als zoon zijn ontdaan door de houding van de man. Nadien volgt nog een aanvaring met de moeder omdat de medewerker foto's tracht te maken van de situatie. Hij heeft ook een woordenwisseling met een andere zwembadbezoeker.

Onderzoek

Het is inderdaad zo dat men geen schoenen mag dragen in de natte zone, de zone bij het verlaten van de kleedkamer. Er zijn toiletten in de natte zone en in de droge zone. Beide op ongeveer dezelfde afstand van de kleedkamers. Zo zijn er steeds toiletten bereikbaar voor de klanten in zwemkledij of gewone kledij. De medewerkers zijn verplicht klanten aan te spreken wanneer zij schoenen dragen in de natte zone. Uiteraard dient dit steeds te gebeuren op een klantvriendelijke en respectvolle manier. Het spijt de directeur Sport ten zeerste dat mevrouw en haar gezin dit tijdens haar bezoek anders ervoer. De betrokken medewerker wordt hierover aangesproken. Ook zal de zwembadmanager er persoonlijk op toezien dat de medewerker de genomen foto's wist.

Besluit

Een gegronde klacht van deze verzoekster. Een stadsmedewerker gedraagt zich altijd correct en respectvol. Het nemen van foto's zonder toestemming kan niet door de beugel. De normen privacy en correcte bejegening worden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de medewerkers van de stedelijke zwembaden zich correct gedragen naar de bezoekers toe en ten alle tijden de privacy respecteren.

Opdracht

Het college geeft opdracht aan de bedrijfsdirecteur Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs om er op toe te zien dat de medewerkers van de stedelijke zwembaden zich correct gedragen naar de bezoekers toe en ten alle tijden de privacy respecteren.

Bedrijf	Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs	
Dossier	18.03.107466	onvolledige offerte-aanvraag
Collegebesluit	2019_CBS_00681	
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnorm	gelijkheidsbeginsel	schending
	overeenstemming met de regelgeving	schending

Probleem

De heer S. is grafisch vormgever en maakt deel uit van de pool van vormgevers die voor de stad werken. In 2017 maakte hij voor dezelfde opdracht al een offerte op maar deze werd niet weerhouden. In 2018 deed hij hetzelfde en de offerte beantwoordde aan alle gestelde criteria; namelijk ontwerp van het algemeen concept (...), lay-out van de drie gewenste communicatiedragers (affiche, plooi folder, brochure) en voorstellen van coverbeelden (...). De offerte werd tijdig ingediend. Ze werd niet weerhouden en de heer S. kreeg als reactie "De reden is niet de prijs of je curriculum. Het bureau waar we mee in zee gaan heeft één van onze oudere brochures ook ontworpen, dus het team koos ervoor om "op veilig" te spelen." De man is verbaasd en stelt dat zijn prijsopgave de laagste was, dat zijn creatieve kwaliteiten niet in vraag werden gesteld (deze maakten ook geen deel uit van de offertevraag) en dat de offerte 'overruled' werd door het criterium 'op veilig spelen'...

De verzoeker antwoordt dat hij het nut niet meer inziet om nog offertes in te dienen. De diensten zijn verplicht drie offertes op te vragen maar doen daarna gewoon hun zin. Hierop komt het volgende antwoord van de dienst:

"Wat betreft onze werkwijze: de prijs speelt uiteraard mee, maar voor een seizoenscampagne kijken we naar meer zaken. Contact met het bureau en eventueel voorstel voor aanpak dat naar onze mening aansluit bij de werkwijze van het team, nemen we ook in acht. Ik snap je punt maar vind het jammer dat dit de indruk is die ik heb opgewekt. Ik houd er rekening mee naar toekomstige vragen toe."

De verzoeker stelt dat hem geen plan van aanpak werd gevraagd en het dus ook niet mogelijk is hierop te quoteren. Bovendien gebeurde de offerteaanvraag anoniem waardoor contact tussen de twee partijen moeilijk is en hij geen kans had zichzelf voor te stellen. De verzoeker is gefrustreerd en heeft het gevoel gebruikt te worden om aan de verplichting van het opvragen van drie offertes te voldoen. Hij wil beoordeeld worden op basis van de gemaakte offerte en de gestelde criteria en niet op basis van onduidelijke extra criteria.

Onderzoek

De directeur Cultuur bezorgt zijn reactie op deze melding. In de zoektocht naar een geschikte vormgever voor de seizoenscampagne schreef het stedelijk culturele centrum een offertevraag uit naar negen grafisch vormgevers met wie de stad een raamcontract heeft. De verzoeker maakt deel uit van de pool van vormgevers die voor de stad Antwerpen werken. In de offertevraag vroeg het culturele centrum naar een ontwerp van een algemeen concept voor de drie verschillende dragers (affiche, plooi folder en brochure), een lay-out van de drie gewenste communicatiedragers en voor-

stellen van coverbeelden voor deze dragers. De verzoeker diende zijn offerte correct en tijdig in. Bij het beoordelen van de verschillende offertes hielden de medewerkers ook rekening met criteria zoals contact, communicatie en samenwerking met het team. Dit werd echter niet duidelijk aan de deelnemers doorgegeven waardoor niet iedereen gelijk beoordeeld werd.

De directeur Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs gaf intussen de opdracht aan de medewerkers om een opleiding te volgen over de wet op de overheidsopdrachten.

Besluit

De ombudsvrouw beschouwt deze klacht als gegrond. Het gelijkheidsbeginsel en de ombudsnorm overeenstemming met de regelgeving worden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van de bedrijfseenheid Sport, Cultuur, Jeugd en Onderwijs de betrokken medewerkers coacht en te voorziet van voldoende opleiding. Hij deelde al mee er over te waken dat de gunningscriteria bij toekomstige offertevragen vooraf voldoende duidelijk omschreven zijn en dat de gunningen strikt op deze criteria beoordeeld worden.

Opdracht

Het college geeft opdracht aan de directeur van de bedrijfseenheid Sport, Cultuur, Jeugd en Onderwijs om erover te waken dat de gunningscriteria bij toekomstige offertevragen vooraf voldoende duidelijk omschreven zijn en dat de gunningen strikt op deze criteria beoordeeld worden.

Bedrijf	Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs	Kinderopvang
Dossier	18.01.104315	Kleuteropvang, ja of neen?
Collegebesluit	2018_CBS_10140	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending

Probleem

De heer en mevrouw B. zoeken buitenschoolse kinderopvang voor hun dochter tijdens de schoolvakantie. Volgens hen zou 'De Bijtjes' groepsopvang aanbieden op weekdagen voor kleuters tijdens alle schoolvakanties in Merksem, zo meldt de website van de stad Antwerpen. Op 9 januari 2018 vraagt de verzoeker via het mailadres: info@stad.antwerpen.be informatie op. Telefonisch wordt op 15 januari 2018 gemeld dat er nog geen goedkeuring van de stad is om kleuters te mogen opvangen. De heer B. vindt dit opmerkelijk omdat de website van de stad hem iets anders vertelt.

Onderzoek

Door onduidelijke communicatie op de website ontstond een misverstand. Via de kleuteropvangtoelage van de stad Antwerpen wordt de opvang van De Bijtjes MXM tijdens vakanties uitgebreid met een kleuterwerking. Het dossier hiervoor werd goedgekeurd. Door de zeer grote vraag naar opvang moest men bij De Bijtjes MXM op zoek naar een andere, grotere locatie om de capaciteit te kunnen optrekken. De huidige locatie was volzet en er was enkel nog een mogelijkheid tot opvang indien een andere locatie gevonden werd. Dit werd onduidelijk naar de ouders gecommuniceerd waardoor de verwarring ontstond.

Opvangaanbieders die gebruik maken van de kleutertoelage worden vermeld op A-stad, dit is een van de voorwaarden van de kleutertoelage, zodat informatie over dit aanbod beschikbaar is voor iedere Antwerpenaar. De ouders werden ingelicht en kregen informatie over andere opvanginitiatieven met kleuteropvang in de buurt. De verzoeker laat nadien weten dat hij een andere opvang voor zijn dochtertje vond.

Besluit

De communicatie op A-stad is in dit geval verwarrend. Ouders kunnen niet weten dat door een te grote toeloop van aanvragen de opvang in die locatie niet kan doorgaan en de stad een andere locatie moet zoeken. De ombudsnormen zorgvuldigheid en adequate communicatie werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeurs van Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs en van het AG Kinderopvang er op toezien dat informatie op de website correct en up to date is. schonden.

Bedrijf	Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs	
Dossier	18.06.113812	Mailen en privacy
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	respect voor de persoonlijke levenssfeer	schending

Probleem

De heer G. ontving op zijn mailadres een bericht van het Museum Aan de Stroom (MAS) 'Je gegevens zijn in goede handen.' Dit mailadres verschaftte hij echter enkel aan het M-Museum in Leuven. Hij contacteert het MAS en het antwoord luidt dat het adres zal verwijderd worden uit de verzendlijsten. Hij is niet tevreden met dit antwoord. Hij wil zeker zijn dat het MAS geen gegevensmisbruik pleegt. Hij wenst dat alle mailadressen die het MAS zonder toestemming van de eigenaar M-Museum heeft verkregen, geschrapt worden.

Onderzoek

Bij de opening van het MAS in 2011 werd de mailinglijst handmatig samengesteld. Helaas kan men nu niet meer onderzoeken hoe deze lijst tot stand kwam. Sinds 2012 verloopt dat adressenbeheer digitaal en automatisch en dus ook transparanter. Abonnees krijgen steeds de kans om zich uit te schrijven via de website. In het kader van de nieuwe wetgeving werden de 'privacy policy' en de procedures aangepast om de mailinglijsten op punt te krijgen en te houden. Met dit antwoord is de verzoeker tevreden.

Besluit

Hoe het MAS aan het mailadres van de heer G. geraakte, kan helaas niet worden achterhaald. Het is echter duidelijk dat de heer G. niet zijn toestemming gaf om dit adres te gebruiken. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnorm respect voor de persoonlijke levenssfeer.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Cultuur er op toeziet dat de procedures voor het gebruik van mailadressen stroken met de privacywetgeving.

Bedrijf	District Borgerhout	
Dossier	18.09.118435	afwerking verkeersplateau laat op zich wachten
Collegebesluit	2019_CBS_01364	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	redelijke behandelingstermijn	schending

Probleem

In mei 2018 werd een verkeersplateau aangelegd. Dit is volgens de heer D. niet volledig afgewerkt. Er is nog een greppel voor het plateau waardoor er een risico op beschadiging van de auto's bestaat. Bovendien zorgt de greppel voor een bijkomende geluidshinder. De buurman van de heer D. heeft dit al gemeld bij de stad.

Onderzoek

De bestuurscoördinator bevestigt dat het plateau inderdaad niet netjes werd afgewerkt. Dit werd doorgegeven aan de aannemer met de vraag om een spoedige herstelling uit te voeren. In oktober laat de verzoeker weten dat er nog niets gebeurde. Op 16 november 2018 wordt het verkeersplateau uiteindelijk afgewerkt.

Besluit

Een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bestuurscoördinator er mee op toeziet dat herstellingen door aannemers binnen een redelijke tijdsspanne gebeuren. Bij vertraging is een tussentijds bericht vanuit het district aangewezen.

Bedrijf	District Wilrijk	
Dossier	18.08.118006	Mantelzorgpremie, zorgbehoevende zorgt voor zorgbehoevende
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	actieve dienstverlening	schending

Probleem

De heer M. en zijn zus zijn beiden mantelzorgers voor hun ouders. Op 28 augustus 2018 geeft de verzoeker zijn aanvraag mantelzorgpremie af aan het onthaal op het stadsloket. Hij vraagt nog aan de medewerkster of de aanvraag administratief in orde is. Haar antwoord is positief. Nadien blijkt dat op het formulier zijn vader als zorgbehoevende vermeld staat. Volgens het reglement kan een zorgbehoevende niet voor een zorgbehoevende zorgen. De verzoeker geeft toe dat vader verkeerdelijk op de aanvraag vermeld is als mantelzorger voor moeder. Via een verklaring op eer van de huisarts kan dit rechtgezet worden. Helaas is de heer M. niet in de mogelijkheid dit formulier voor 1 september 2018 (de deadline voor het indienen van aanvragen) af te leveren, hij vertrekt op reis. Dit had vermeden kunnen worden als hij op 28 augustus 2018 correcte informatie had gekregen van de medewerkster in het stadsloket. De verzoeker vraagt uitstel om dit in de eerste week van september 2018 te mogen doen.

Onderzoek

Het districtcollege gaat akkoord om zijn aanvraag goed te keuren. Hij mag het ontbrekende document begin september 2018 binnen brengen of via mail bezorgen aan het district. Deze uitzondering wordt toegestaan omdat hij foutieve informatie aan het onthaal heeft gekregen.

Besluit

Omdat de stadsdienst hem in eerste instantie niet de juiste informatie gaf, beoordeelt de ombudsvrouw dit als een gegronde, gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnorm actieve dienstverlening.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bestuurscoördinator van het district alle medewerkers van de dienst verder coacht en begeleidt in het efficiënt informeren van de klant.

Bedrijf	De Ideale Woning	
Dossier	18.11.122369	toilet probleem
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	interne klachtenbehandeling	schending
	coördinatie	schending
	actieve dienstverlening	schending

Probleem

De heer H. neemt op 1 november 2018 contact op met de permanentiedienst van de Ideale Woning om een sanitair probleem te melden. Hij heeft dringend een loodgieter nodig, op zijn oproep reageert echter niemand. Op 2 en 3 november 2018 roept hij de hulp in van de technische dienst maar de verzoeker ziet niemand verschijnen. Pas op 5 november 2018 komt een loodgieter hem uit de nood helpen. De verzoeker wenst feedback over de lange wachttijd op een reparatie.

Onderzoek

Omdat 1 november 2018 een feestdag was, werd de heer H. doorverbonden naar IP Globalnet. Deze dienst belde de loodgieter maar deze kon donderdag 1 en vrijdag 2 november 2018 geen interventie doen. Globalnet had toen wel naar de toezichter van de Ideale Woning moeten bellen omdat het een dringend probleem was. Zij geven inderdaad toe dat het probleem verkeerd werd ingeschat. De verzoeker mailde de dienst op donderdag 1 november 2018 en op vrijdag 2 november 2018 maar mails worden enkel op werkdagen gelezen. De verantwoordelijke van de dienst Toezicht heeft contact opgenomen met Globalnet en hen meegedeeld dat dergelijke meldingen steeds tot een actie moeten leiden. De Ideale Woning is maandag 5 november 2018 direct tot actie overgegaan. Het sanitair probleem was maandagnamiddag opgelost. Om 15 uur is de toezichter ter plaatse geweest en heeft met de verzoeker gesproken. De ombudsnormen interne klachtenbehandeling, coördinatie en actieve dienstverlening werden geschonden.

Besluit

De ombudsvrouw beoordeelt deze klacht als gegrond maar gecorrigeerd. In deze situatie was het aangewezen toch één iemand ter plaatse te laten gaan om de situatie in te schatten en hulp te bieden bij het sanitair probleem.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van de Ideale Woning er op toeziet dat de procedure rond dringende interventies gerespecteerd wordt.

Bedrijf	Financiën	
Dossier	18.07.116662	factuur tien maanden na de feiten
Collegebesluit	2019_CBS_00682	
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnorm	redelijke behandelingstermijn	schending
	coördinatie	schending

Probleem

Op 16 september 2017 stond de wagen van de verzoekster foutief geparkeerd en werd ze beboet. De verzoekster betaalde de boete. Op 29 juni 2018, bijna tien maanden ná de feiten, krijgt de verzoekster een vordering van 100 euro voor een nutteloze verplaatsing door de takdiensten. De verzoekster meent dat dit wel een erg lange termijn is om nog een vordering te sturen.

Onderzoek

De informatie over getakelde voertuigen en nutteloze verplaatsingen wordt aangeleverd door de politie van Antwerpen. De gegevens van de verzoekster en de nutteloze verplaatsing zijn bezorgd in de week van 4 juni 2018. Daarna is er nog de nodige doorlooptijd voor de verwerking van deze gegevens om tot de verzending van een aanslagbiljet te komen. Het college van burgemeester en schepenen heeft het aanslagbiljet voor de verzoekster vervolgens op vrijdag 29 juni uitvoerbaar verklaard. Pas daarna konden de aanslagbiljetten afgedrukt en verzonden worden.

Men is er zich van bewust dat de doorstroming van de gegevens vanuit de politie naar de stad niet altijd even snel verloopt. Het probleem stelt zich voornamelijk in de situaties waar de gegevens van de takdienst niet overeenstemmen met de gegevens van politie. Er zijn al gesprekken gestart met de politie en de takdiensten om de werkwijze te optimaliseren. Uit een recente analyse is een nieuw optimalisatievoorstel tot stand gekomen waarbij gestreefd wordt naar een snellere doorstroming van gegevens. Het voorstel wordt nog verder besproken met alle betrokken partijen, zowel naar de inhoud ervan als naar de technische haalbaarheid.

Besluit

De melding van de verzoekster is een gegronde klacht: tien maanden na de feiten nog een vordering sturen is ruim laat. Gelukkig zijn er ook al initiatieven lopende om de werking te verbeteren. De ombudsnorm redelijke behandelingstermijn is van toepassing.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van Financiën, samen met de Lokale Politie, maatregelen neemt zodat redelijke behandelingstermijnen gehanteerd worden voor het versturen van een boete of het invorderen van een boete na en overtreding.

Opdracht

Het college geeft de opdracht aan de bedrijfsdirecteur van Financiën om, samen met de Lokale Politie, maatregelen te nemen zodat redelijke behandelingstermijnen gehanteerd worden voor het versturen van een boete of het invorderen van een boete na en overtreding.

Bedrijf	Financiën	
Dossier	18.05.111260	Takelen en bezwaar, transparantie procedure
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	adequate communicatie	schending

Probleem

Op 5 april 2018 wordt de wagen van mevrouw D. getakeld op de Oudebaan in Ekeren. Ze was toen op vakantie en tijdens haar afwezigheid werden parkeerverbodsborden geplaatst. Bij thuiskomst op 14 april 2018 haalt ze de wagen af bij het takelbedrijf. Ze zou 198 euro moeten betalen. Na contact met de Blauwe Lijn wordt bevestigd dat de wagen op de lijst 'reeds aanwezige voertuigen' staat en dat ze het bedrag niet schuldig is.

Op 16 april 2018 schrijft ze een mail aan bezwaren@stad.antwerpen.be om de takelbelasting te betwisten. Ze ontvangt een standaardantwoord, maar enkele weken later heeft ze nog niets meer van informatie. Er volgt dan een bericht vanuit de dienst Bezwaren waar mevrouw niets van begrijpt. Ze begrijpt ook niet waarom zij alle moeite moet doen om de zaak te regelen terwijl het de stad is die verantwoordelijk is voor het takelen.

Onderzoek

De ombudsvrouw volgt mevrouw in haar verhaal dat de communicatie met de dienst moeizaam en onduidelijk verloopt. Een vlotte heldere communicatie zou zeker zorgen voor meer begrip bij de burger. De directeur Financiën laat weten dat ze de correspondentie over de bezwaarprocedure voor de takeling, nog eens grondig heeft nagekeken. Ze is het eens dat deze inderdaad vatbaar is voor verbetering. De dienst neemt de opmerkingen mee en zal in de toekomst de correspondentie eenvoudiger maken en het vakjargon beter duiden. Het gaat om een juridische procedure, de verstrekte informatie moet natuurlijk juist blijven en de gebruikte terminologie ook.

Een factuur betwisten, dient volgens een geheel andere procedure te gebeuren dan een belasting of een GAS-boete betwisten. De dienst zal dus bekijken hoe ze dit op een klantvriendelijkere manier kunnen uitleggen aan de burger. Intussen werd mevrouw ook verder geïnformeerd over het verloop van de procedure. Op 31 mei 2018 werd het bezwaar tegen de GAS-boete gegrond verklaard. De boete is dus niet verschuldigd. Dit betekent ook dat de takelbelasting niet verschuldigd is, en dat mevrouw geen aanslagbiljet zal ontvangen.

Besluit

De ombudsvrouw beschouwt deze melding als een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnormen adequate communicatie en toegankelijkheid.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Financiën er op toeziet dat de procedure van een administratieve takeling transparant en klantvriendelijk verloopt en dat de communicatie naar de burger helder is.

Bedrijf	Maatschappelijke Veiligheid	
Dossier	18.07.116094	communicatie over Gas-boete voor studentenkamer
Collegebesluit	2019_CBS_01364	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	degelijke dossieropvolging	schending

Probleem

Mevrouw is eigenaar van studentenkamers. Ze ontvangt een GAS-boete omdat de kamers niet in orde zijn met de brandveiligheid. Ze stuurt hierop een brief naar de sanctionerend ambtenaar, met de vraag om een onderhoud. Ze krijgt hierop geen enkele reactie.

Onderzoek

De brief met de vraag tot een persoonlijk onderhoud, die mevrouw op 15 mei 2018 verstuurde, werd wel degelijk ontvangen door de dienst. De brief werd echter niet aan het dossier toegevoegd en er werd bijgevolg geen rekening gehouden met haar vraag. Omwille van deze administratieve fout wordt het opgestelde proces-verbaal geseponeerd en moet mevrouw de GAS-boete niet betalen. Ze zal hierover nog een apart schrijven ontvangen van de afdeling Bestuurlijke Handhaving.

Besluit

De ombudsvrouw betreurt dat de opvolging van het dossier niet correct gebeurde. De dienst Bestuurlijke Handhaving belooft intern te onderzoeken hoe dergelijke voorvallen in de toekomst vermeden kunnen worden. Deze klacht is gegrond, maar gecorrigeerd, met schending van de ombudsnorm degelijke dossieropvolging en het zorgvuldigheidsbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Maatschappelijke Veiligheid de medewerkers verder coacht in het zorgvuldig verwerken en opvolgen van dossiers.

Bedrijf	Maatschappelijke Veiligheid	
Dossier	18.06.111718	Inbreuk privacy door camera
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	overeenstemming met de regelgeving	schending
	respect voor de persoonlijke levenssfeer	schending

Probleem

De heer V. zegt dat hij op 1 mei 2018 gevolgd werd door een camera op het Arenaplein. Volgens de verzoeker is dit in strijd met de camerabewakingswet van 21 maart 2017 en wordt er voor de burger nergens aangegeven, via een pictogram, dat er cameraregistratie is. Hij volgde die dag het traject gemeentegrens Borsbeek – August Van De Putlei – Eksterlaar – Sint Rochusstraat en Korte Sint Rochusstraat. De heer V. contacteerde eerder de klachtencoördinator van de Politiezone Antwerpen. Deze laat weten dat in de ruimere omgeving van de stad Antwerpen waarschuwing-borden voor cameratoezicht werden geplaatst door de bevoegde stedelijke diensten. Hij voegt nog toe dat er geen aanwijzingen zijn dat er bepaalde plaatsen of routes zouden zijn langs waar er geen borden zouden staan. De verzoeker is niet tevreden met dit antwoord. Hij vindt het niet kunnen dat hij zich op een ander grondgebied moet begeven of moet afwijken van zijn route om een pictogram tegen te komen.

Onderzoek

Voor het plaatsen van de pictogrammen baseren de bevoegde diensten zich op de wet van 21 maart 2007 tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's en het Koninklijk Besluit van 10 februari 2008 tot vaststelling van de wijze waarop wordt aangegeven dat er camerabewaking plaatsvindt. In de stad gebeurt dit in een ruime perimeter. De directeur verwijst naar een document op de website van VVSG. Over het plaatsen van pictogrammen voor camera's op niet besloten plaatsen, wordt hierin het volgende opgenomen:

1.3 Toegang tot een plaats

De wet voorziet dat bij de toegang van elke plaats die door één of meerdere vaste bewakingscamera's wordt gefilmd, de verantwoordelijke voor de verwerking een pictogram moet aanbrengen dat aangeeft dat er camerabewaking plaatsvindt. Zij legt dus niet op dat er per camera een pictogram moet worden geplaatst en ook niet dat er één in de nabijheid van de camera moet worden geplaatst.

De wet vermeldt daarentegen geen definitie van de term “toegang” en hierdoor, wanneer het een niet-besloten plaats betreft, kan de vraag gesteld worden waar de pictogrammen geplaatst moeten worden. Men kan redelijkerwijs aannemen dat de verantwoordelijke voor de verwerking, door een pictogram aan te brengen op de voornaamste toegangspunten in de gefilmde perimeter, aan zijn verplichting voldoet.

Zo ook volstaat het, wanneer er een camerabewaking wordt georganiseerd in een welbepaalde zone van de gemeente (een markt, een wijk), om deze bewaking aan te geven door middel van een pictogram die aan de ingang/aan de ingangen van deze zone wordt aangebracht. Wanneer het cameratoezicht op het gehele grondgebied van een gemeente wordt georganiseerd, is het niet strijdig met de wet dit aan te geven door middel van pictogrammen aangebracht op de toegangswegen naar de gemeente. Het blijft in dit geval evenwel mogelijk om te herinneren aan de aanwezigheid van camera's in de gemeente, door er pictogrammen aan te brengen op de belangrijke plaatsen van de gemeente of, daarentegen, op de plaatsen waar men minder verwacht gefilmd te worden.

Volgens de informatie waarover de directeur op dit moment beschikt, zijn er voldoende pictogrammen aangebracht voor het traject dat de heer V. beschrijft. De stad en de Politiezone Antwerpen monitoren deze perimeter regelmatig en sturen bij waar nodig.

De verzoeker reageert en zegt dat hij zeker is dat er geen borden staan op het traject Borsbeek – Deurne. De directeur Maatschappelijke Veiligheid bezorgt hem een lijst van alle locaties in Deurne-Zuid waar pictogrammen zijn aangebracht die het zonaal cameratoezicht aangeven, zoals vereist in de wetgeving inzake camerabewaking. Op basis van de laatste opmerking dat er geen pictogrammen aanwezig waren op het traject Borsbeek – Deurne, heeft de dienst Cameratoezicht de situatie in Deurne-Zuid herbekeken. Op dat moment werd vastgesteld dat extra borden nodig waren. De borden werden bijgeplaatst in de loop van de maand augustus 2018.

De directeur van de bedrijfseenheid Maatschappelijke Veiligheid vult nog aan dat de stad en de Politiezone Antwerpen op geregelde tijdstippen het hele grondgebied van de stad monitorren of er bijsturing nodig is. De directeur is er van overtuigd dat, ook zonder de melding van de verzoeker, er pictogrammen zouden zijn bijgeplaatst in deze regio.

Besluit

Deze klacht is gegrond gecorrigeerd met schending van de ombudsnormen overeenstemming met de regelgeving en respect voor de persoonlijke levenssfeer. Het is jammer dat niet meteen werd nagekeken of de signalisatie voldoende was op het door de verzoeker aangegeven traject.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Maatschappelijke Veiligheid er op toeziet de regelmatige monitoring wordt behouden en dat er alert wordt gereageerd op signalen van burgers.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossier	18.03.108006	wegslepen Cambio-auto
Collegebesluit	2019_CBS_00680	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	coördinatie	schending

Probleem

Van zondag 17 op maandag 18 december 2017 werd een auto van Cambio getakeld op de parking van de Desguinlei. Mevrouw E. was de laatste gebruiker van de auto en bijgevolg werden de kosten van het wegslepen en de parkeerboete, via tussenkomst door Cambio, op haar verhaald. Bij aankomst op de parking zondagavond was het volgens mevrouw niet duidelijk dat er op het deel van de parking waar ze de wagen parkeerde en waar de cambiostandplaats is, een parkeerverbod inging de dag nadien. Het was wel duidelijk dat het parkeerverbod van toepassing was op het eerste deel van de parking aan de Desguinlei. De andere ingangen tot de parking waren gewoon open en de parking was bijgevolg gewoon bereikbaar. Cambio hanteert een systeem waarbij een parkeerverbod dat in de nabije toekomst ingaat door de bestuurder van de auto gemakkelijk via de boordcomputer kan gemeld worden aan de centrale. De centrale geeft dit bericht dan door aan de laatste gebruiker van de wagen. Bij Cambio werd er echter geen dergelijk bericht geregistreerd. Mevrouw E. vindt dit vreemd want de stad gaf achteraf aan duidelijk gecommuniceerd te hebben. Er werden dezelfde dag drie andere wagens van Cambio weggesleept. Voor geen van de drie andere bestuurders was het duidelijk dat de parking niet toegankelijk zou zijn vanaf de volgende dag. De fout voor de miscommunicatie ligt niet bij Cambio volgens mevrouw, maar wel bij de stad die niet duidelijk zou hebben aangegeven dat ook het deel waar de Cambiowagens geparkeerd stonden niet toegankelijk zou zijn vanaf maandag 18 december 2018. Het voelt voor mevrouw heel dubbel aan om als bewust autogebruiker op deze manier gestraft te worden door een gebrekkige miscommunicatie vanuit de stad. Het is volgens de verzoekster ook niet de eerste keer dat op de parking van de Desguinlei een nakend tijdelijk parkeerverbod op een gebrekkige manier wordt aangegeven/gecommuniceerd.

Onderzoek

Er werd op 17 en 18 december 2017 inderdaad een parkeerverbod op de parking aan de Desguinlei uitgevaardigd omwille van een evenement. Uit navraag bij de politie blijkt dat alle regels rond het plaatsen van de juiste signalisatie voor het parkeerverbod gevolgd werden. De boete die mevrouw kreeg was gerechtvaardigd. De zone waar de meeste evenementen worden opgesteld, was net de zone waar ook de cambiostandplaatsen werden ingetekend. De directeur van Ondernemen en Stadsmarketing beseft, mede dankzij deze melding, dat dit geen ideale situatie is, vooral met het oog op het stimuleren van autodelen. Daarom werden de vijf cambio-plaatsen intussen verplaatst naar iets verderop, zodat dit in de toekomst veel minder een probleem vormt en zowel de toelating tot evenementen als de parkeerplaatsen voor de gebruikers van cambio niet hinderlijk meer zijn.

Besluit

Hoewel de ombudsvrouw de boete volgens de geldende regelgeving niet ongedaan kan maken, beschouwt ze deze melding als een gegronde gecorrigeerde klacht. De directeur van Ondernemen en Stadsmarketing voerde onmiddellijk een aanpassing door. De ombudsnorm coördinatie werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing en de directeur Stadsontwikkeling er nauwgezet op toe zien dat parkeerplaatsen voor autodelen zo maximaal mogelijk worden voorzien in evenementenluwe zones en dat er een blijvende aandacht is voor een duidelijke signalisatie met parkeerverbodsborden bij evenementen.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossier	18.06.112232	uitbreiding standplaats marktkraam
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending

Probleem

De heer C. vraagt een uitbreiding van zijn standplaats op de zaterdagmarkt op het Theaterplein op 15 maart 2018. Hij wenst graag enkele kavels er bij. De digitale aanvraag lukt hem enkel met de hulp van iemand van het Bedrijvenloket. Via de marktontvanger verneemt hij dat de uitbreiding niet voor hem zal zijn omdat iemand anders langer op de wachtlijst staat. Nochtans staat hij met deze aanvraag ook al zeer lang op de wachtlijst. De verzoeker wil de aangevraagde plaatsen graag hebben.

In de marge hiervan stelt de verzoeker dat hij al 30 jaar met een vaste standplaats op de zaterdagmarkt staat. Vroeger kon je zonder probleem de verantwoordelijke van de markt spreken, die kende elke plaats, elke standhouder, elke nieuwe regeling enz. Bij de nieuwe marktontvangers kan hij met zijn vragen niet terecht, zij verwijzen steeds door naar het klantenteam in Den Bell. De verzoeker wenst een aanspreekbaar contactpunt op de markt zelf.

Onderzoek

In eerste instantie antwoordt de dienst dat zij van de verzoeker geen vraag tot hernieuwing van de inschrijving ontvingen. Daarom werd de inschrijving op de wachtlijst van de heer C. automatisch geschrapt na de vervaldatum, zoals het reglement voorschrijft. Indien de verzoeker dat wenst, kan hij zich opnieuw inschrijven, weliswaar onderaan de chronologische wachtlijst.

De verzoeker merkt op dat hij vijf euro betaalde op het rekeningnummer met als mededeling: 'zijn ondernemingsnummer'. Hij gaat ervan uit dat dit bedrag bevestigt dat zijn aanvraag uitbreiding in orde is.

Hierop heeft de dienst, aan de hand van alle stukken in het dossier, de chronologie volledig opnieuw geconstrueerd:

- Op 15 maart 2017 diende de verzoeker een aanvraag in voor de uitbreiding van zijn standplaats op de zaterdagmarkt van vier naar zes kavels, via het e-formulier op de website.
- Op 27 maart 2017 ontving het Bedrijvenloket het inschrijvingsrecht van vijf euro en werd de verzoeker ingeschreven op de chronologische wachtlijst voor een periode van één jaar.

- De verzoeker diende een aanvraag tot verlenging van de wachtlijst in op 16 januari 2018. Hij kreeg daarop via mail als antwoord dat de periode om te hernieuwen, 19 februari tot en met 8 maart, nog niet aangebroken was. Deze data werden echter gebaseerd op een foutieve eerste inschrijvingsdatum. De periode waarin de aanvraag hernieuwd kon worden, was 24 februari 2018 tot en met 13 maart 2018.
- Op 7 maart 2018 vroeg de heer C. de hernieuwing aan van zijn inschrijving op de chronologische wachtlijst via het e-formulier op de website. De betaling voor deze aanvraag tot hernieuwing werd ontvangen op 22 maart 2018. De hernieuwing van de inschrijving is dus wel degelijk conform alle termijnbepalingen in het reglement. De betrokkene wordt niet geschrapt van de wachtlijst.

Over het aanspreekpunt op de markt zelf verklaart de klantverantwoordelijke dat de marktleiders de opdracht hebben om de markt op het terrein in goede banen te leiden. Zij kunnen ter plaatse niet ingaan op zeer specifieke vragen over een dossier. Daarom verwijzen zij deze vragen door naar het Bedrijvenloket. Daar worden de nodige opzoeken en administratieve controles gedaan om ervoor te zorgen dat de klant de juiste en volledige informatie krijgt.

Besluit

Ondanks de nodige opzoeken en administratieve controles kreeg de verzoeker in eerste instantie niet de juiste en volledige informatie. In die zin is de melding een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnormen, degelijke dossieropvolging en adequate communicatie. Het siert de dienst dat zij zich excuseren voor de foute communicatie en de klacht is hersteld.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Ondernemen en Stadsmarketing er op toeziet dat de medewerkers alle informatie in een dossier grondig doornemen zodat verzoekers correct worden ingelicht over hun aanvraag inschrijving of hun plaats op de wachtlijst.

Bedrijf	Sociale Dienstverlening	
Dossier	18.04.108840	schending privacy door medewerker
Collegebesluit	2018_CBS_08939	
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnorm	deontologie	schending
	respect voor de persoonlijke levenssfeer	schending
	vertrouwensbeginsel	schending

Aanleiding en context

De ombudsvrouw ontving op 5 april 2018 een klacht over de schending van de privacy van een verzoeker en is van oordeel dat de klacht gegrond is.

Probleem

De verzoeker en zijn partner hebben zeer sterke aanwijzingen dat hun gegevens bij het Rijksregister en de Kruispuntbank geraadpleegd worden vanuit het OCMW Antwerpen. Dit zou gebeuren door mogelijk meerdere medewerkers. De verzoeker en zijn partner hebben geen enkel dossier lopen bij het OCMW en menen dan ook dat het raadplegen van hun gegevens een inbreuk is op hun privacy.

Onderzoek

Uit onderzoek blijkt dat een maatschappelijk werker in februari 2015 en in april 2016 gegevens over de verzoeker heeft geconsulteerd bij de kruispuntbank. Diezelfde maatschappelijk werker heeft van juli 2014 tot januari 2017 driemaandelijks gegevens over de partner van de verzoeker opgevraagd aan de kruispuntbank. Het gaat voor beide personen over het rijksregister, de gezinsamenstelling, tewerkstelling en kinderbijslag. De feiten druisen in tegen de regelgeving voor de consultatie van de kruispuntbank. Iedere medewerker die toegang heeft tot de kruispuntbank ondertekent een akkoord met voorwaarden over het gebruik van onder andere de kruispuntbank. Medewerkers worden ook regelmatig gesensibiliseerd over het correct omgaan met informatie en toepassingen. De overtreding van dit akkoord werd besproken met de betrokken maatschappelijk werker en werd opgenomen in zijn waarderingssysteem. De medewerker was op het ogenblik van de beantwoording van de melding niet meer actief in dienst bij het OCMW. Het OCMW verplicht haar medewerkers om het document "Akkoord met voorwaarden gebruik van de e-Vitatoepassing en -gegevens" te ondertekenen. Hierin wordt verduidelijkt dat de toepassing en de gegevens enkel gebruikt mogen worden in het kader van de huidige functie en taak. Wie niet tekent voor akkoord, heeft geen toegang tot e-Vita.

Besluit

De melding van de verzoeker is een gegronde klacht. Iedere stads-/OCMW- medewerker dient de regels omtrent privacy te respecteren en enig misbruik van de beschikbare toepassingen kan niet worden getolereerd. De ombudsnormen deontologie, respect voor de persoonlijke levenssfeer en het vertrouwensbeginsel werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw adviseert om medewerkers te blijven attenderen en coachen over de regelgeving omtrent het omgaan met privacygegevens. Het OCMW neemt hiertoe al regelmatig initiatieven.

Opdracht

Het college geeft opdracht aan de bedrijfsdirecteur sociale dienstverlening om erop toe te zien dat de medewerkers de regelgeving rond het omgaan met privacygegevens blijven respecteren.

Bedrijf	Stadsbeheer	
Dossier	18.08.117829	plaatsing verkeersborden na de wekelijkse markt
Collegebesluit	2019_CBS_01364	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

Probleem

De ombudsvrouw ontvangt twee meldingen over nadarhekken die blijven staan of in de weg staan na de wekelijkse markt op vrijdag op het Laar in Borgerhout. In 2016 werd hierover al een gegronde klacht opgemaakt met als aanbeveling “De ombudsvrouw beveelt aan om er op toe te zien dat de medewerkers van Stadsbeheer het openbaar domein na elke markt vrijmaken en de verkeersborden en hekken op een veilige plek stallen.”

Onderzoek

De verantwoordelijke Markten gaat ter plaatse om na te gaan of er aan de plaatsingscriteria voldaan wordt.

Van al de aan de kant geplaatste hekken zijn er die dag twee hekken die niet aan de criteria voldoen. Hiervoor verontschuldigt de directeur zich. Voor deze hekken wordt een andere locatie gekozen.

Om dit in de toekomst te vermijden, heeft de verantwoordelijke dit opnieuw opgenomen met de medewerkers die de opkuis doen van de markten. Er werden duidelijke instructies meegegeven, alsook foto's van wat niet goed is, wat beter kan en wat wel goed geplaatst is.

De directeur Stadsbeheer geeft de criteria mee waarop de medewerkers moeten letten bij het wegzetten van de hekken:

- Niet hinderlijk voor het verkeer.
- Niet hinderlijk voor voetgangers, kinderwagens en rolstoelgebruikers (minimum vrije doorgang van 1 meter).
- Niet tegen de gevel van een woning of handelspand (tenzij er goedkeuring van bewoner of handelaar is).

De verantwoordelijke zal deze situatie en gemaakte afspraken nauwlettend opvolgen en controleren.

Besluit

De ombudsvrouw beschouwt beide meldingen als gegronde maar gecorrigeerde klachten met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw herhaalt de aanbeveling van 2016: de ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsbeheer er op toeziet dat de medewerkers het openbaar domein na elke markt vrijmaken en de verkeersborden en hekken op een veilige plek stallen.

Bedrijf	Stadsbeheer	
Dossier	18.07.116025	last minute toegang tot containerpark
Collegebesluit	2019_CBS_01364	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	correcte bejegening	schending

Probleem

De verzoeker bezoekt op zaterdag 14 juli 2018 het containerpark. Het is 15.47 uur als hij er arriveert. Hoewel het containerpark op zaterdag tot 16 uur open is, is het al gesloten. Samen met een andere bezoeker die voor de gesloten poort staat, stapt hij het terrein op. Er passeert een auto met daarin een dame die vraagt wat het probleem is. De verzoeker vraagt wie de dame is. Ze is de verantwoordelijke van het containerpark. Op de vraag van de verzoeker waarom het containerpark al gesloten is, antwoordt de medewerkster dat het voetbal is. De verzoeker vraagt haar naam maar die krijgt hij niet. De poorten worden uiteindelijk toch nog geopend. De verantwoordelijke zou nog gezegd hebben tegen de medewerkers dat klanten die om 16 uur niet weg zijn ‘moeten worden opgeschreven’. De verzoeker vraagt wat ze hiermee bedoelt, maar krijgt geen antwoord. De verzoeker betreurt de houding van de medewerkster op het containerpark.

Onderzoek

De directeur Stadsbeheer laat weten dat ze begrip heeft voor de frustratie rond het gegeven dat het containerpark te vroeg gesloten werd. De medewerkster werd hierop aangesproken en ze verontschuldigt zich. Ze wil wel meegeven dat de poort onmiddellijk terug geopend werd toen er zich bezoekers aandienden.

Uit nazicht van de registratiegegevens blijkt dat de verzoeker meestal naar een ander containerpark gaat, dat dicht bij zijn woning ligt. Die zaterdag waren daar echter problemen met containers, die door onvoorziene omstandigheden niet geleidigd konden worden. Mogelijk werd hij doorgestuurd naar een ander containerpark. De dienst raadt burgers aan om een bezoek tijdig te plannen, zodat men inderdaad voldoende tijd heeft om de materialen uit te laden. Het klopt dat alle bezoekers om 16 uur van het terrein moeten zijn. Terzijde geeft de directeur nog mee dat de opmerking over het opschrijven van de uren enkel aan de andere medewerkers was gericht. Zij mogen de extra tijd die ze na 16 uur werken noteren als overuren. De medewerkster meldt dat ze te voet op weg was naar de uitgang en niet met de wagen. Er worden afspraken gemaakt om een herhaling te voorkomen.

Besluit

Als men de burger wil motiveren om het containerpark te gebruiken dan dient het ook toegankelijk te zijn, ongeacht of het voetbal is, of dat het vijf minuten voor sluitingstijd is. De ombudsvrouw betreurt de uitspraken. Gelukkig werden de verzoeker en de andere klanten nog toegelaten. Deze klacht is gegrond maar gecorrigeerd met schending van de ombudsnorm correcte bejegening.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsbeheer erop toeziet dat de medewerkers van de containerparken de openingstijden respecteren en de bezoekers daar op een correcte manier op attent te maken.

Bedrijf	Stadsbeheer	
Dossier	18.02.106123	identiteitskaart tweemaal gescand op containerpark
Collegebesluit	2019_CBS_01364	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

Probleem

De heer D. biedt op 24 november 2017 een oude beeldbuis van een pc scherm aan op het containerpark en een medewerker wijst hem waar hij dit kan deponeren. Deze medewerker was zo vriendelijk om het paspoort van de verzoeker te scannen aan de zuil. De verzoeker merkte dat op de bon nul euro stond en ging er van uit dat er voor elektro niets moet betaald worden. In januari 2018 krijgt hij een factuur voor het binnenbrengen van één kubieke meter grofvuil. Hij tekent bezwaar aan, maar dit wordt niet ontvankelijk verklaard. De verzoeker wil niet betalen voor iets wat hij niet binnenbracht. Daarnaast stelt hij dat hij op 24 november 2017 maar één keer het containerpark bezocht en geen twee keer zoals de motivering vermeldt.

Onderzoek

Het onderzoek wijst uit dat de heer D. twee keer een registratie maakte op 24 november 2017: om 13u32 en om 14u17. Tussen deze registraties zijn er tien andere klanten gepasseerd, wat wil zeggen dat er geen probleem kan zijn met een openstaande registratie. Het lijkt de ombudsvrouw aannemelijk dat de verzoeker zich op die korte tijdspanne geen twee keer gaat aanmelden. Het feit dat hij zijn identiteitskaart vrijwillig afgeeft aan een medewerker en er daarna toch een tweede bezoek gescand werd kan wijzen op een fout in het scan-systeem. Er wordt nogmaals onderzocht op welke manier het zozegde tweede bezoek van de heer D. ingescand werd. Hieruit blijkt dat een eerste registratie aan de ingangszuil via de elektronische identiteitskaart gebeurde. De tweede registratie is een manuele ingave door een van de medewerkers van het containerpark. Dit laatste gebeurde nadat de medewerker opmerkte dat de verzoeker niet enkel elektro maar ook grofvuil bij had. Hij zou op dat moment ook aangesproken zijn op het grofvuil, waarop een woordenwisseling ontstond met de medewerkers. De parkverantwoordelijke is tussenbeide gekomen en daarop zou de verzoeker het park verlaten hebben. De heer D. wenst een gesprek met de medewerker van het containerpark die meent dat hij niet enkel elektro maar ook grofvuil bij had. Hij heeft nooit een woordenwisseling gehad met iemand van het containerpark en stelt dat men hem met een andere persoon verwacht. Hij blijft erbij zeker te zijn dat hij enkel een oud pc –scherm binnenbracht. Het bemiddelingsgesprek resulteert in een voorstel tot volledige terugbetaling van het bedrag aan de verzoeker. De ombudsvrouw vraagt of het mogelijk is om het programma aan te passen zo dat bij een manuele correctie vergissingen vermeden worden. Het programma aanpassen is niet evident en zou een onvoorziene kost met zich meebrengen. Wel zal de dienst nagaan waar in de procedure nog kan ingegrepen worden om menselijke fouten zo goed mogelijk te vermijden.

Besluit

Een stappenplan om wat te doen in geval er iets misloopt met de registraties of de betaling is uitgewerkt maar nog niet in voege. De ombudsvrouw zal dit verder opvolgen maar sluit deze klacht ondertussen af. De melding is gegrond maar gecorrigeerd. Na een bemiddelingsgesprek werd de volledige factuur terugbetaald. Er is schending van het zorgvuldigheidsbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsbeheer er op toeziet dat het stappenplan dat uitgewerkt wordt in geval van foute registraties of betalingen, ook effectief toegepast wordt door de medewerkers op het containerpark.

Bedrijf	Stadsbeheer	
Dossier	18.03.108322	facturen containerpark zonder bezoek
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	vertrouwensbeginsel	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending

Probleem

Sinds 2016 ontvangt de heer A. facturen van het containerpark terwijl hij daar nooit geweest is. Hij contacteert de bedrijfseenheid Stadsbeheer en het registratieprobleem wordt opgelost. In 2017 krijgt hij opnieuw een factuur. De verzoeker krijgt het advies klacht in te dienen bij de Politiezone Antwerpen. Hij bezoekt ook het stadsloket waar zijn identiteitskaart wordt nagelezen op fouten: alles is in orde. Het probleem is onvindbaar. In oktober 2017 komt opnieuw een factuur. De verzoeker verbleef op dat moment echter in het buitenland en kan dit bewijzen. Hij werkt in de petrochemie waar hij te allen tijde zijn identiteitskaart moet bij hebben. Het bezwaar dat hij indient, wordt verworpen. De verzoeker is op geen enkele dag die op de facturen staat in het containerpark geweest. De ombudsvrouw stelt een gegronde klacht op waarbij het vertrouwensbeginsel wordt geschonden. Helaas krijgt de heer A. in maart én september 2018 opnieuw onterechte facturen.

Onderzoek

De directeur Stadsbeheer laat in 2017 de melding onderzoeken door AIS, het bedrijf dat instaat voor de verwerking van registratiegegevens. Uiteindelijk bleek een oplossing niet mogelijk. Dit werd helaas niet teruggekoppeld aan de stadsdienst en het probleem werd ook niet verder opgenomen. Een personeelwissel bij Digipolis zou hier aan de basis liggen. Na de meldingen van de verzoeker in 2018 werden er verschillende overlegmomenten ingepland tussen AIS en Digipolis. Beide partijen erkennen de ernst van het probleem. Bij de opvolgvergaderingen waren eveneens de verantwoordelijke van de containerparken, een medewerkster van de financiële cel en de projectleider klantgerichtheid aanwezig. Het bleek niet evident om de juiste oorzaak van het probleem te achterhalen. AIS en Digipolis werken samen aan een technische oplossing. Volgende acties werden ondernomen:

- Uit nazicht bleek dat er in het verleden een identiteitsbewijs van een consulaat werd gebruikt. De identiteitsnummer begon met 0000, waardoor deze foutief gelinkt werd aan de burger met persoonsnummer 101, zijnde de verzoeker. AIS voerde intussen een actie uit, waardoor dit type identiteitsbewijzen geen toegang meer krijgt tot het containerpark en dus niet meer aan de heer A. gelinkt worden.
- De naam van de verzoeker werd bijkomend 'gevlagd'. Dit betekent dat, indien er een factuur op zijn naam aangemaakt zou moeten worden, dit bij AIS gesignaleerd wordt. Zo kan eerst nagegaan worden of de betrokkene effectief zelf naar het containerpark is geweest of dat er iets is misgelopen. Op deze manier wordt de verzoeker alvast niet meer belast met onterechte facturen.

Achterliggend blijven AIS en Digipolis de zaak verder opvolgen en de samenwerking verder zetten. Hierbij houden ze de verantwoordelijke van de containerparken en de projectleider Stadsbeheer verder op de hoogte. De ombudsvrouw vraagt of het mogelijk is om het programma aan te passen zo dat bij een manuele correctie vergissingen vermeden worden. Het programma aanpassen is niet evident en zou een onvoorziene kost met zich meebrengen. Wel zal de dienst nagaan waar in de procedure nog kan ingegrepen worden om menselijke fouten zo goed mogelijk te vermijden.

Besluit

In 2018 sleept dit probleem al drie jaar aan. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het vertrouwensbeginsel, het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn.

Aanbeveling

De ombudsvrouw herhaalt de aanbeveling uit 2017: ze beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van Stadsbeheer er op toe ziet dat er zorgvuldig wordt omgegaan met registratiegegevens van burgers en dat de systemen die deze gegevens bevatten betrouwbaar zijn. Problemen op dit vlak worden grondig onderzocht en brengen een oplossing binnen een redelijke termijn.

Bedrijf	Stadsbeheer	
Dossier	18.10.120890	Containerpark – factuur betaald voor andere bezoeker
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	actieve dienstverlening	schending

Probleem

Mevrouw Q. en haar man bezoeken het containerpark Linkeroever op 21 augustus 2018 en betalen op dat moment hun factuur via de betaalautomaat. Begin september 2018 krijgt mevrouw de vraag om het bezoek aan het containerpark te betalen. Zij dient een bezwaar in omdat zij de betaling kunnen bewijzen via een bankafschrift. De bedrijfseenheid Financiën meldt op 29 september 2018 dat de bedrijfseenheid Stads- en Buurtonderhoud het bezwaar heeft afgewezen.

Er zouden die dag geen storingsen geweest zijn aan de betaalterminal op het containerpark. De betaling die geregistreerd werd om 14 uur 48 is op naam van een andere bezoeker. Mevrouw Q. begrijpt niet waarom een rekeningafschrift van de bank niet als voldoende bewijs van betaling kan gelden.

Onderzoek

Na contactname door de ombudsvrouw wordt de klacht opnieuw door de boekhouding nagekeken en rechtgezet. De beoordeling van bezwaren gebeurt door de medewerkers van het containerpark en de leidinggevende. In principe moet een betalingsbewijs worden aanvaard en boekhoudkundig rechtgezet. In deze situatie is dit helaas niet gebeurd. De bezoeker die het park bezocht voor mevrouw Q. heeft zijn betaling niet afgerond waardoor de verzoekster deze betaald heeft. De betaling is overgeboekt. De klantverantwoordelijke verontschuldigt zich voor dit vervelend incident. Aan de leidinggevende is gevraagd om dit met de medewerkers van het containerpark te bespreken, zodat deze fout in de toekomst niet meer gemaakt wordt.

Besluit

De klacht is gegrond maar gecorrigeerd. Pas na tussenkomst van de ombudsvrouw wordt het bezwaar aanvaard. Er is schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm actieve dienstverlening.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Stadsbeheer de medewerkers op de containerparken er attent op maakt om betalingen zorgvuldig na te kijken.

Bedrijf	Stadsbeheer	AG Vespa
Dossier	17.12.103005	huur garage bij overname door de stad
Collegebesluit	2018_CBS_10140	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending

Probleem

De heer B. huurt een garagebox in Deurne. Op 20 september 2017 krijgt de verzoeker een bericht dat de stad eigenaar werd van de garageboxen en dat hij als huurder de maand september nog moet betalen. De verzoeker betaalde dit bedrag in het begin van de maand al aan de vorige eigenaar, dus hij laat de stad weten dat ze het bedrag bij die persoon kunnen vorderen. Er zijn problemen met de toegangspoort, waardoor er uiteindelijk een diefstal plaatsvindt. Het vertrouwen is weg bij de verzoeker en hij zegt op 4 oktober 2017 het contract op. Wanneer hij de sleutels binnenbrengt, meldt hij dat er nog een waarborg is die hij terug moet krijgen. Intussen ontvangt de verzoeker aanmaningen om de maanden september en oktober te betalen. Op 22 november 2017 dient hij bezwaar in. Hij beslist voor de maand oktober de huur te betalen, omdat zijn opzeg dateert van de vierde van die maand. De huur voor de maand september betaalde hij aan de vorige eigenaar. In december 2017 wordt het bezwaar verworpen en krijgt hij de boodschap dat hij de twee maanden nog moet betalen. Samengevat wenst de verzoeker geen aanmaningen meer te krijgen, want zowel de huur voor september (aan vorige eigenaar) als die van oktober is betaald. Hij wil graag de waarborg terug en meer transparantie over de afhandeling.

Onderzoek

De overname van de garageboxen door de stad kende een moeilijke administratieve start. De bedrijfsdirecteur Stadsbeheer bevestigt dat de aanmaning voor september onterecht was. Eind september 2017 werd de opdracht tot terugstorting van de huurwaarborg gedaan. Het duurt na dien nog een tijd vooraleer de terugbetalingen in orde zijn en er volgt nog een discussie over de afstandsbediening en de sleutels van de garage maar uiteindelijk kent dit dossier een goed einde. De verzoeker krijgt alle sommen terug.

Besluit

Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht. De overname van de garageboxen had administratief beter voorbereid kunnen worden en de aanmaningsbrief was onterecht wat het vertrouwen schaafde. Het vertrouwensbeginsel en de norm adequate communicatie zijn geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van Stadsbeheer er op toeziet dat de medewerkers zich administratief goed voorbereiden wanneer de stad patrimonium overneemt van derden. Vanaf het moment dat de dienst Vastgoed definitief overgedragen is naar AG VESPA, dient deze laatste hier op toe te zien.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossier	18.03.108514	Velo terugbetaling blijft uit
Collegebesluit	2019_CBS_00680	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending
	adequate communicatie	schending

Probleem

Mevrouw V. wacht al sinds september 2017 op een éénmalige terugbetaling door Velo. De terugbetaling werd meerdere keren bevestigd, maar komt maar niet orde. Op het moment van de melding is het eind maart 2018.

Onderzoek

De originele factuur van 56,50 euro is een aanrekening van vóór de uitgevoerde software update. De factuur werd terugbetaald via de kredietkaart van mevrouw, eind november 2017. Velo heeft dit inderdaad meermaals bevestigd omdat alles er op wees dat het in orde was. Onterecht blijkt nu. De terugbetaling werd niet succesvol doorgevoerd door een intern probleem. De reden van dit probleem is pas recent naar boven gekomen. Intussen werd het rekeningnummer opgevraagd en doorgegeven aan de boekhouding om het bedrag met spoed terug te storten.

Besluit

De klant heeft geen boodschap aan interne problemen. Het duurde erg lang alvorens men de reden van de vertraging kon achterhalen en daar werd vaag over gecommuniceerd. Een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Velo er nauwgezet op toeziet dat terugbetalingen aan klanten correct en tijdig gebeuren.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossier	18.02.10631	Verklaring op eer niet bezorgd
Collegebesluit	2019_CBS_00680	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	adequate communicatie

Probleem

De moeder van verzoeker ontvangt een infobrief over werken in de Canadalaan. De verzoeker vraagt zich af of deze werken wel juist vergund zijn. Hij kan geen aanplakbiljet vinden.

Onderzoek

De werken waarover de verzoeker spreekt, worden, zoals de brief ook vermeldt, uitgevoerd in opdracht van de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen en Woonhaven. Voor meer informatie over deze werken kan hij dus best bij hen informeren. Nadat de werken afgerond zijn, wordt het openbaar domein overgedragen aan het district Antwerpen. Zij zullen dan instaan voor het onderhoud. De ombudsvrouw verneemt verder dat de werken in de Canadalaan correct vergund werden, maar dat de aanvrager geen verklaring op eer van de aanplakking aan de stad bezorgde. De aanplakking werd dus niet gecontroleerd. Hierdoor is de beroepsperiode niet verlopen en kunnen burgers nog tegen de beslissing in beroep gaan, bij de deputatie van de provincie Antwerpen. De aanvrager heeft nog wel de kans om het bewijs te leveren van de aanplakking. De ombudsvrouw bezorgt de heer T. alle informatie om in beroep te gaan bij de provincie.

Besluit

De klacht is gegrond, gecorrigeerd. Door het niet controleren van de aanplakking kregen burgers geen kans om correct bezwaar in te dienen. In dit dossier is er sprake van schending van de ombudsnormen rechtszekerheid en degelijke dossieropvolging.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er op toeziet dat het aanplakbiljet in een vergunningsprocedure steeds wordt gecontroleerd, hetzij door de ontvangst van een verklaring op eer, hetzij door een controle ter plaatse. Als de verklaring op eer uitblijft dan dient de stad actie te ondernemen.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossier	18.05.110124	bezwaarformulier voor eigenaar en bestuurder
Collegebesluit	2019_CBS_01364	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	interne klachtenbehandeling	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

Probleem

Mevrouw DC. betwist op 10 oktober 2017 via mail een GAS-boete voor foutparkeren en de takeling van haar wagen, maar krijgt pas een eerste reactie op 12 april 2018. In het bezwaar geeft zij aan dat zij de bestuurster was op het ogenblik van de overtreding, de eigenaar van de wagen is de heer K. Zij voegt het mailadres van de heer K. toe in haar e-mail. Meer dan zes maanden later verneemt enkel zij, per mail, dat haar bezwaar niet ontvankelijk is. De eigenaar van de wagen krijgt de kennisgeving per brief. Mevrouw vindt dit een bijzondere regeling.

Daarnaast vraagt zij de stad om een bewijs te leveren dat de parkeerverbodsbornen geplaatst werden op 6 oktober 2017. Mevrouw DC. stelt zich vragen bij de wettelijke termijn tussen de vaststelling van de feiten en het behandelen van haar bezwaar.

Onderzoek

De tijdelijke E 3-borden werden geplaatst op 6 oktober 2017 om 13u03 en 13u04. Het verbod was geldig op 10 oktober 2017 voor een hele dag. De borden werden correct en tijdig geplaatst. Het voertuig van mevrouw DC. komt niet voor op de lijst die werd opgesteld bij het plaatsen van de borden. Daarom heeft de sanctionerend ambtenaar beslist om het bezwaar ongegrond te verklaren.

Als de dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren een informatieve vraag of een bezwaar ontvangt, krijgt de afzender een ontvangstbevestiging met de mededeling dat het schrijven goed ontvangen werd. Uit onderzoek is gebleken dat door een systeemupdate de automatische ontvangstbevestiging was uitgeschakeld. Dit is de reden waarom mevrouw DC. geen ontvangstbevestiging heeft gekregen. De dienst verontschuldigt zich daarvoor. Dit werd onmiddellijk aangepast, iedere persoon krijgt nu standaard een ontvangstbevestiging.

De kennisgeving wordt steeds gericht aan de kentekhouder, omdat de werkelijke bestuurder meestal ongekend is op het ogenblik van de overtreding. Mevrouw DC. diende via e-mail een bezwaar in bij de dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren. In haar bezwaar geeft zij aan dat zij de bestuurster was op het ogenblik van de overtreding. Zij voegde de heer K. toe in haar e-mail. Hiermee werd beslist om de naam van de kentekhouder te behouden op de beslissing, omdat de dienst over de volledige gegevens van de heer K. beschikt. Vermits mevrouw DC. per e-mail bezwaar indiende, beschikte de dienst niet over een rijksregisternummer of adres om de gegevens te kunnen aanpassen. De beslissing werd per e-mail verzonden omdat het bezwaar per e-mail werd bezorgd. Per vergissing werd de heer K. niet vermeld in de e-mail. De dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren is wel van mening dat mevrouw DC. de beslissing kon meedelen aan de heer K. omdat de twee betrokkenen elkaar kennen.

Naar aanleiding van deze melding werd het bezwaarformulier aangepast, om dergelijke situaties in de toekomst te vermijden. Op het document dient men nu de naam van de werkelijke bestuurder/bestuurster te noteren alsook het rijksregisternummer. Zo kan de dienst dit in het systeem aanpassen.

Tenslotte klopt het dat de termijn afhankelijk is van verschillende factoren zoals adviesvragen aan betrokken diensten, andere onderzoeksdaden, tijdelijke extra toevloed van bezwaarschriften, enz.

Besluit

Het klopt dat het voertuig van de verzoekster getakeld werd, zij stond fout geparkeerd terwijl er een parkeerverbod van kracht was. De opmerking dat zowel de overtreder als de eigenaar van het voertuig ingelicht moeten worden is terecht. Ook de uitschakeling van de ontvangstbevestiging is een onzorgvuldigheid van de dienst. De boete blijft echter wel te betalen. De klacht is gegrond maar gecorrigeerd, de dienst paste de formulieren aan en verontschuldigde zich. Er is schending van de ombudsnorm interne klachtenbehandeling en het zorgvuldigheidsbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van Stadsontwikkeling er op toe ziet dat de dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren documenten zodanig opstelt dat alle gegevens van de overtreders gekend zijn. Zo kan zowel de eigenaar van het voertuig als de overtreder ingelicht worden over de te volgen procedure.

Daarnaast dient de dienst er voor te zorgen dat de automatische ontvangstbevestiging aan staat, zodat iedere persoon die deel uitmaakt van de boete een standaard ontvangstbevestiging krijgt.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossier	18.06.112313	aanvraag stedenbouwkundig uittreksel geklasseerd
Collegebesluit	2019_CBS_01364	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending

Probleem

Op 29 mei 2018 doet mevrouw de aanvraag voor een stedenbouwkundig uittreksel via het e-loket. Ze krijgt een ticketnummer en de aanvraag staat 'in behandeling'. Tien dagen later heeft ze nog niets ontvangen, geen uittreksel maar ook geen betalingsverzoek. Ze belt met het stedelijk contactcenter die haar doorverwijzen naar de dienst Stedenbouw. Een medewerker van deze dienst zegt haar dat ze een e-mail moet sturen naar vastgoedinformatie@stad.antwerpen.be. Dat doet ze en ze ontvangt een automatische bevestiging. De verzoekster krijgt niet te horen hoelang het duurt alvorens het uittreksel wordt opgestuurd. Inmiddels is het appartement van mevrouw verkocht en heeft ze het uittreksel dringend nodig.

Onderzoek

De aanvraag werd doorgestuurd naar de bedrijfseenheid Financiën om het adres van de aanvrager te controleren. Nadat het antwoord vanuit Financiën ontvangen werd, werd de aanvraag – verkeerdelijk- als voltooid gemarkeerd. Hierdoor werd ze geklasseerd als afgehandeld en ontving mevrouw geen betalingsverzoek. Belangrijk om mee te geven is dat het gevraagde uittreksel niet geldig is bij een verkoop. Indien het stedenbouwkundig uittreksel in functie van een verkoop wordt aangevraagd, dient de aanvraag te gebeuren door een notaris of een immokantoor.

Besluit

Een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm degelijke dossieropvolging. De aanvraag werd foutief als afgehandeld geklasseerd.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling de medewerkers van de dienst Vergunningen verder blijft coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het zorgvuldig verwerken en opvolgen van dossiers.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	Stadsontwikkeling
Dossier	18.03.108600	dringende interventie en GAS-boete
Collegebesluit	2018_CBS_08938	
Kwalificatie	gegron	
Ombudsnorm	redelijkheidsbeginsel	schending
	coördinatie	schending
	billijkheid	schending

Aanleiding en context

De ombudsvrouw ontving op 29 maart 2018 een klacht over een GAS-boete na een dringende interventie in een stadsgebouw en is van oordeel dat de klacht gegrond is.

Probleem

Op 5 oktober 2017 werd de verzoeker opgeroepen voor een depannage aan de tijdelijke geluids- en lichtinstallatie voor een evenement in het MAS. De verzoeker kreeg de toelating om met zijn camionette tot aan het MAS te rijden. Omdat er veel mensen passeerden en uit schrik voor diefstal van materiaal, sloot de verzoeker zijn camionette telkens hij naar binnen ging. Ondanks dat het voertuig op een veilige plaats stond waar het niemand hinderde, kreeg de verzoeker toch een boete. Het ingediende bezwaar werd afgewezen. De verzoeker is erg teleurgesteld met deze negatieve beslissing: dit brengt elke levering of depannage van een evenement dat de stad Antwerpen organiseert in het gedrang zo stelt hij.

Onderzoek

Vanuit de bedrijfseenheid Stadsontwikkeling stelt men dat het bezwaar van de verzoeker grondig werd onderzocht en dat de ongegronde beslissing definitief is. De dienst Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren wil hier nog aan toevoegen dat het wel mogelijk is om dringende interventies uit te voeren aan het MAS. Het is dan wel van belang dat, indien men een boete krijgt en bezwaar indient, dat men steeds een bewijs kan voorleggen van de dringende interventie (bijvoorbeeld een formulier van het MAS, ...). De sanctionerend ambtenaar zal dit steeds grondig onderzoeken. Het komt vaker voor dat personen in overtreding worden genomen aan het MAS, zonder dat zij een dringende interventie dienen te doen, maar gewoon aan het laden of lossen zijn buiten de uren. Deze personen worden wel correct beboet. Vanuit de bedrijfseenheid Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs bevestigt men dat op 5 oktober 2017 MASKed plaatsvond. De verzoeker werd, via onderaanneming, gevraagd voor levering van technische ondersteuning in het MAS. Het MAS is geen eigenaar van het terrein rondom het gebouw en men kan zelf dan ook geen parkeerplaatsen voorzien. Enkel voor laden en lossen mogen leveranciers de MAS site/voetgangerszone oprijden. Omwille van de omvang van het gebouw kan het laden en lossen soms wat tijd in beslag nemen, met name wanneer er geleverd wordt op de 9de verdieping. Het is dan aangewezen om de wagen te sluiten omdat er geen toezicht is. Men ontving helaas dan ook al eerder klachten van

leveranciers en techniekers die bijvoorbeeld apparatuur in hun wagen nodig hebben of voor een dringende interventie opgeroepen worden. De sanctionerend ambtenaar blijft bij het standpunt dat de boete te betalen is omdat het bewijs van de interventie niet werd bezorgd binnen de vooropgestelde termijn.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht verneemt de ombudsvrouw van de dienst Stadsontwikkeling dat wanneer bij een dringende interventie een boete wordt uitgeschreven, zo snel mogelijk moet worden aangetoond dat het om overmacht gaat. Een concreet tijdsbestek is daarover niet opgesteld, niet hoe daarover wordt gecommuniceerd en wie welke stap dient te zetten. De verantwoordelijke voor het MAS vult aan dat samen met Stadsontwikkeling bekeken zal moeten worden hoe leveren, interventies uitvoeren en parkeren in de omgeving van het MAS in duidelijke afspraken kan worden omgezet.

Besluit

De ombudsvrouw beoordeelt deze melding als een gegronde klacht. De diensten hadden onderling informatie kunnen uitwisselen zodat men binnen de vooropgestelde termijn een redelijke beslissing had kunnen nemen. De huidige werkwijze maakt het voor aannemers en technici zeer moeilijk om hun werk en dringende interventies in opdracht van de stad uit te voeren zonder te worden beboet. Als men wil blijven rekenen op efficiënte dienstverlening bij evenementen, zal er ook aandacht moeten zijn voor de omstandigheden waarbij interventies moeten worden uitgevoerd. De normen redelijkheid, coördinatie en billijkheid werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om, bij dringende interventies in de omgeving van het MAS in opdracht van de stad Antwerpen, een werkwijze uit te werken waarbij de technici op een behoorlijke manier hun werk kunnen doen zonder beboet te worden. De eerste stappen daartoe zijn intussen gezet.

Opdracht

Het college geeft opdracht aan de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling en de bedrijfsdirecteur Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs om te bekijken hoe leveren, interventies uitvoeren en parkeren in de omgeving van het MAS in duidelijke afspraken kan worden omgezet en een werkwijze uit te werken, waarbij de technici op een behoorlijke manier hun werk kunnen doen zonder beboet te worden.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossier	18.04.109611	RingRing werkt niet
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	rechtzekerheidsbeginsel	schending
	vertrouwensbeginsel	schending

Probleem

Sinds september 2017 gaat mevrouw T. met de fiets naar het werk. Ze ontvangt hiervoor een subsidie van de stad en registreert de ritten via de RingRing app. De app werkt volgens de verzoekster niet en registreert de meeste ritten niet. De helpdesk komt niet met een structurele oplossing. De dagen waarop ritten niet geregistreerd worden, worden dan als vakantiedagen ingegeven. Dan moet mevrouw de ritten via een formulier doorgeven. De tijd die ze in deze administratie steekt, staat niet verhouding met de 150 euro die ze krijgt. Ze besluit om uit de regeling te stappen. Ze krijgt de boodschap dat ze dan zowel de subsidie van 150 euro als de 25 euro die ze kreeg voor het invullen van een enquête, moet terugbetalen. Mevrouw wenst een structurele oplossing zodat de app goed werkt. De kost van het controlesysteem moet volgens haar in verhouding staan tot de hoogte van de subsidie. Ze vindt het niet correct dat ze de 25 euro voor de enquête moet terugbetalen.

Onderzoek

De backoffice, van de actie kortingsregeling (e-)fiets, wordt via een overheidsopdracht uitgevoerd door een extern bureau. Onder de backoffice vallen alle taken voor opvolging van de deelnemers, de monitoring via de app Ring-Ring en het bemannen van een helpdesk (telefoon en mail). Alle communicatie met de deelnemers gebeurt door dat bureau. De stad Antwerpen (Slim naar Antwerpen) staat in voor de communicatie in het kader van de promotie van deze actie.

Over het gebruik van de Ring-Ring app verneemt de ombudsvrouw van de directeur Stadsontwikkeling dat de stad zich bewust is van het probleem dat de app oplevert voor een deel van de deelnemers. Dit kwam eerder in beeld door feedback van deelnemers en er werden oplossingen gezocht voor het formulier 'gemiste ritten' en het ter beschikking stellen van een dummy smart Phone (die enkel de app Ring-Ring en het telefoonnummer van de Helpdesk bevat).

Na de eerste evaluatie door de deelnemers via een enquête werd onlangs duidelijk wat de omvang van de problemen is: dat 30% van de deelnemers ondervindt moeilijkheden met de registratie via de app Ring-Ring.

Hiermee rekening houdend, gezien het eerder door de firma ingevoerde formulier 'gemiste ritten' geen oplossing biedt en de dummy smart Phone maar een gedeeltelijke oplossing oplevert, werkt de stad nu samen met het bureau aan een verbeterplan binnen het kader van de huidige overheidsopdracht. De geleerde lessen werden verwerkt in het bestek voor de nieuwe overheidsopdracht die in het najaar 2018 van start gaat.

Het bureau communiceerde naar mevrouw dat ze de 25 euro voor de eerste evaluatie diende terug te betalen, omdat ze geen deelnemer meer is aan de kortingsregeling (e-)fiets. Als onderdeel van het verbeterplan werd intussen beslist dat geleverd werk niet wordt teruggevorderd. Mevrouw dient de 25 euro dus niet terug te betalen.

Besluit

Dat er wat misloopt met de app is duidelijk. De melding is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het rechtzekerheidsbeginsel- en vertrouwensbeginsel. De ombudsvrouw stelt wel vast dat er een verbetertraject loopt. De verzoekster kreeg terecht haar geld terug.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er op toeziet dat de RingRing app naar behoren functioneert. Een proefperiode na het verbetertraject kan nieuwe problemen voorkomen.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossier	18.05.111600	Klare taal digitaal omgevingsloket
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	adequate communicatie	schending
	coördinatie	schending

Probleem

De inhoud van de mail die een verzoeker krijgt van de dienst Vergunningen is voor de heer G. onbegrijpelijk. Hij is ondernemer, geen architect, en weet niet wat hij verder met zijn dossier moet doen. Er staat dat hij de sectorconsulent bij de stad moet contacteren, enkel via mail. Hij zou graag een echt gesprek voeren en tijd krijgen om zijn vragen te stellen. De mail is bovendien erg slordig opgesteld.

Onderzoek

De directeur Stadsontwikkeling laat weten dat de mail die de heer G. ontving niet afkomstig is van de stad Antwerpen, maar een automatisch gegenereerde mail is van het platform van Vlaanderen. De consulente stedenbouw neemt telefonisch contact op met de verzoeker en licht toe welke stappen hij verder moet nemen.

Er wordt de Vlaamse Ombudsman raad gevraagd. Hij kan dit probleem op Vlaams niveau aankaarten. Voor de opmaak van het document, over de onvolledigverklaring, baseerde de afdeling Vergunningen zich op het sjabloon van Vlaanderen. Dit sjabloon is een zeer lijvig document met de volledige vermelding van alle artikels. Hierop kwam veel reactie van klanten dat dit zeer onduidelijk was.

De onvolledigverklaring wordt door de stad vereenvoudigd:

- men vermeldt enkel de artikels met een link naar het volledige normenboek.
- er worden standaardzinnen ingevoerd om eenvormigheid te bekomen. Zo wordt elke klant op dezelfde manier geïnformeerd.
- waar nodig blijft het extra toevoegen aan verduidelijking mogelijk.

De afdeling Vergunningen heeft het raamdocument “onvolledigverklaring” ook overgemaakt aan de Karel De Grote-Hogeschool, in het kader van het project ‘Heldere Juridische Taal’, waar de stad aan meewerkt. De bedoeling is dat de projectgroep van KDG deze documenten gaat screenen op leesbaarheid en een aantal voorstellen ter verbetering doet.

Er werden ook dubbele logo’s gebruikt in de mail, wat voor verwarring zorgde. De Vlaamse Ombudsman laat weten dat dit door het Omgevingsloket Vlaanderen werd aangepast.

Besluit

Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnormen adequate communicatie en coördinatie. Door samenwerking met de Vlaamse collega's worden de mails opnieuw gescreend en meer klantvriendelijk en duidelijker opgesteld. Ook al wordt het gebruik van een sjabloon opgelegd, dan nog blijft er ruimte voor verbetering die tot oplossingen leidt, zoals blijkt uit dit dossier.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling er op toeziet dat de communicatie naar de burger toe helder en visueel eenvoudig is en dat er contactgegevens vermeld worden.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.01.103901	geboorteakte, opzoeking nodig, communicatie onduidelijk
Collegebesluit	2018_CBS_06083	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	redelijke behandelingstermijn	schending
	vertrouwensbeginsel	schending

Probleem

Op 5 december 2017 vraagt de verzoeker een geboorteakte voor persoonlijk gebruik aan via E-loket. Op 12 december 2017 ziet ze dat haar ticket de status afgehandeld kreeg. De verzoekster las dat het vijf tot zeven werkdagen zou duren voordat ze de akte zou ontvangen. Op 19 december 2017 heeft de verzoekster de akte nog niet en stuurt zij een e-mail. Een automatisch antwoord krijgt ze wel maar verder geen reactie.

Op 22 december 2017 besluit de verzoekster om te telefoneren. Ze verneemt dat het gaat om een geboorteakte van voor 1960 en dat haar vraag naar de dienst Opzoeken werd verstuurd. De verzoekster begrijpt niet waarom haar ticket dan op de status afgehandeld staat. Op 3 januari 2018 gaat de verzoekster naar het stadsloket Linkeroever. De medewerker belooft dat mevrouw zou gecontacteerd worden. Op 8 januari 2018 contacteert de verzoekster de ombudsvrouw. Zij heeft nog steeds geen geboorteakte ontvangen en er is geen verdere communicatie vanuit de stadsdiensten.

Onderzoek

Alle aktes die dateren van voor 1 januari 1960 dienen manueel te worden opgezocht in het archief en gekopieerd te worden. Dit is niet eenvoudig en de aflevering van deze aktes duurt daardoor ook langer. Dit staat niet aangegeven op www.antwerpen.be, omdat men er bij het ontwerpen van de toepassing van uit is gegaan dat dit even lang duurt als het verkrijgen van geboorteaktes van na 1960. Momenteel wordt de melding gegeven dat het vijf tot zeven werkdagen duurt tussen de aanvraag en het ontvangen van een geboorteakte voor persoonlijk gebruik.

De aanvraag geboorteakte van 5 december 2017 is op 7 december 2017 opgenomen door een medewerker van het stadsloket Berendrecht en diezelfde dag doorgestuurd naar het stadsloket Berchem. Tot daar het digitale spoor, van de verstuurd brieven worden geen lijsten gemaakt. Het is dus niet meer te achterhalen of de brief verstuurd is.

Het e-mailbericht van 19 december 2017 werd niet gevonden in de databank maar van het telefonisch contact van 22 december 2017 werden wel gegevens gevonden. Er is na het telefonisch contact een herinnering naar het stadsloket Berchem gestuurd. Er valt niet te achterhalen wat hiermee gebeurd is.

De betrokken diensten hebben de akte opnieuw opgevraagd en verzonden naar de verzoekster. De verzoekster bevestigde dat ze deze daadwerkelijk heeft ontvangen.

In navolging van deze melding werd de verwerkingsprocedure van aanvragen via e-loket nog eens doorgenomen met medewerkers zodat klanten de meest actuele status van hun ticket zien. De informatie over de afhandeltermijn voor het manueel opzoeken van aktes van voor 1960 werd op de webpagina - onder het item 'Hoe aanvragen' - aangepast na deze melding.

Besluit

De ombudsvrouw beschouwt deze melding als een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnorm redelijke behandelingstermijn en het vertrouwensbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de strategische coördinator de medewerkers van Loketwerking verder coacht en begeleidt in het efficiënt informeren van de klant, het klantvriendelijk en correct verwerken en opvolgen van de klantendossiers.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.02.106161	ex partner nog drie jaar inschreven
Collegebesluit	2018_CBS_06083	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	degelijke dossieropvolging	schending
	actieve dienstverlening	geen schending

Probleem

Drie jaar geleden verliet de ex-partner van mevrouw L. de woning. Hij verhuisde naar Nederland. De verzoekster vroeg in het verleden meermaals via het stadsloket om de man op het adres af te schrijven. Nu blijkt dat hij nog steeds staat ingeschreven en dit zorgt voor problemen bij de sociale uitkeringen van de verzoekster. Ze wil dan ook een snelle rechtzetting.

Onderzoek

De ex-partner is wel degelijk enkele jaren geleden afgeschreven op het adres. Wat niet gebeurde op dat ogenblik, is de aanpassing van de gezinssamenstelling. Hierdoor verscheen de ex-partner nog wel op het attest gezinssamenstelling en leek het alsof hij nog steeds op het adres van de verzoekster woonde. De gezinssamenstelling wordt aangepast met terugwerkende kracht. Vanuit het stadsloket stuurt men, als bevestiging, een attest van de gezinssamenstelling aan de verzoekster.

Besluit

De melding van de verzoekster is een gegronde gecorrigeerde klacht. Hoewel de afschrijving correct gebeurde, werd de gezinssamenstelling door een vergetelheid niet aangepast. Pas na de melding van de verzoekster bij de ombudsvrouw werd het probleem rechtgezet. De ombudsnormen degelijke dossieropvolging en actieve dienstverlening zijn van toepassing.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de strategisch coördinator de medewerkers van de stadsloketten verder coacht en begeleidt in het zorgvuldig verwerken en opvolgen van dossiers.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.02.106825	verlenging rijbewijs met rijgeschiktheidsattest
Collegebesluit	2018_CBS_06083	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	rechtszekerheidsbeginsel	schending

Probleem

De heer T. wil zijn rijbewijs verlengen. De verzoeker heeft diabetes en een verlenging is kosteloos. Nochtans moet hij 25 euro betalen. Volgens hem is de eerste aanvraag betalend en alle verlengingen gratis. Volgens de stadsmedewerkster, die overigens volgens de heer T. heel vriendelijk was, is het net omgekeerd.

Onderzoek

De heer T. heeft inderdaad gelijk over de betaling en ontving van de medewerkster foutieve informatie. Voor houders van een rijbewijs met rijgeschiktheidsattest voor de categorieën van groep 1 (categorie A1, A2, A, B en BE) is elk eerste nieuwe model (voorlopig) rijbewijs betalend. Alle volgende hernieuwingen van dit model op basis van een nieuw rijgeschiktheidsattest voor de categorieën van groep 1 zijn gratis. Dit is een maatregel die de liga van diabetici heeft bedongen voor alle houders van een rijbewijs met rijgeschiktheidsattest voor de categorieën van groep 1. Bijvoorbeeld:

1. Een burger in het bezit van een papieren rijbewijs (drieluik) die bij de medische hernieuwing een rijbewijs bankkaartmodel zal krijgen, moet betalen.
2. Een burger die een bijkomende categorie behaalt én meteen een rijgeschiktheidsattest voorlegt voor de verlenging van de categorieën van groep 1, moet betalen, want het nieuwe rijbewijs zal een ander rijbewijs zijn (er zijn meer categorieën) dan het vorige.

De verzoeker had echter al een bankkaartmodel geldig tot april 2018 en bood zich aan met een nieuw medisch attest geldig tot 2022. Vermits het nieuwe rijbewijs identiek is aan het vorige, hoeft hij niet te betalen. Enkel de einddatum van de categorieën zal verschillen. Het betaalde bedrag wordt terugbetaald.

Besluit

Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het rechtszekerheidsbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de strategisch coördinator de medewerkers van de stadsloketten verder coacht en begeleidt in het efficiënt informeren van de klant en het klantvriendelijk verwerken en opvolgen van dossiers.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.03.107269	houding medewerker dienst vreemdelingenzaken
Collegebesluit	2018_CBS_06083	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	vertrouwensbeginsel	schending
	correcte bejegening	schending

Probleem

Mevrouw V. laat weten dat een medewerkster van de dienst Vreemdelingenzaken onbeleefde uitspraken doet. Ze vindt dit allesbehalve professioneel.

Onderzoek

De elementen uit het bericht van deze verzoekster hebben geleid tot een formeel gesprek en een feitenverslag met de betrokken medewerkster. De stedelijke loketten streven naar een klantvriendelijke en efficiënte behandeling van alle klanten, ongeacht of zij zich melden aan het loket of via het callcenter. Naar aanleiding van deze melding heeft een collega de vrijheid genomen om het dossier van de partner van mevrouw te bekijken. Een afspraak is voorzien op 10 april 2018 om 13 uur om voor haar partner een nieuwe verblijfsprocedure op te starten. De medewerker had op dinsdag 13 maart ook nog telefonisch contact met de verzoekster om het dossier te bespreken en na te gaan of ze nog vragen had die nog niet beantwoord werden.

Besluit

De stadsmedewerkster deed ongepaste uitspraken en werd hiervoor terecht aangesproken op haar gedrag. Een stadsmedewerker blijft in elke situatie beleefd en klantvriendelijk. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het vertrouwensbeginsel en de ombudsnorm correcte bejegening.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de strategisch coördinator de medewerkers van de stadsloketten verder coacht en begeleidt in het efficiënt informeren van de klant en het klantvriendelijk verwerken en opvolgen van dossiers.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.02.106356	tewerkstelling in gevaar door aflevering F-kaart
Collegebesluit	2018_CBS_06083	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending

Probleem

Eind januari 2018 doet mevrouw B. de aanvraag voor de verlenging van haar F+-kaart. Later blijkt dat de stadsmedewerker een F-kaart aanvraag in plaats van een F+-kaart. Mevrouw moet door deze vergissing langer wachten op haar verlenging en kan niet gaan werken. Tot hier toe heeft ze nog niets vernomen. Ze begrijpt de onzorgvuldigheid niet waarmee haar dossier werd behandeld.

Onderzoek

Mevrouw B. had op 30 januari 2018 een afspraak om haar F+ kaart te vernieuwen. De stadsmedewerker maakte de fout een intake in te vullen in plaats van een aanvraag voor een nieuwe kaart. Mogelijk heeft de medewerker mevrouw niet goed begrepen waardoor deze vergissing gebeurde. De medewerker werd op 14 februari 2018, toen de verzoekster zich terug aanbood in het stadskloket, van de gemaakte fout ingelicht en het dossier werd onmiddellijk in orde gebracht. De pin- en pukcodes werden op 21 februari 2018 toegestuurd. De kaart kon dus gelukkig nog binnen de gestelde termijn afgehaald worden. Mevrouw liet ook weten dat ze niet kon werken door deze vergissing. Dit werd tijdens haar bezoek ook rechtgezet. Ze ontving op dat moment een bijlage 15 en een doorverwijskaartje, geschreven aan de werkgever, dat de inschrijving en de aanvraag van de F+kaart in orde was. Zo kon het administratieve dossier bij de werkgever ook verwerkt worden. De strategisch coördinator van de stad biedt mevrouw verontschuldigen aan.

Besluit

De stadsmedewerker maakte de fout een intake in te vullen in plaats van een aanvraag voor een nieuwe kaart te doen. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnorm degelijke dossieropvolging en het zorgvuldigheidsbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de strategisch coördinator de medewerkers van de stadskolletten verder coacht en begeleidt in het efficiënt informeren van de klant en het zorgvuldig verwerken en opvolgen van dossiers.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.02.106004	reactietijd bij aanvraag Belgische nationaliteit
Collegebesluit	2018_CBS_10140	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	adequate communicatie	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending

Probleem

Mevrouw M. heeft in oktober 2017 digitaal een aanvraag ingediend om de Belgische nationaliteit te verkrijgen. Ze heeft meerdere documenten bezorgd maar heeft sinds 9 december 2017 niets meer ontvangen. Ze heeft ondertussen ook meerdere mails gestuurd waar ze geen antwoord op heeft gekregen. Ze krijgt telkens een ontvangstbevestiging dat ze binnen de 2 weken een antwoord gaat krijgen op haar e-mail. Maar 2 weken later is er nog steeds geen antwoord.

Onderzoek

Uit het onderzoek van het dossier blijkt dat er inderdaad een bericht ontvangen werd op 9 december 2017. De documenten die mevrouw M. verzond op 22 december 2017 werden door een medewerker in het dossier geplaatst, maar de medewerker heeft nagelaten de verzoekster hiervan op de hoogte te brengen. De medewerker werd hierover aangesproken en de dienst verontschuldigt zich voor deze fout. Het dossier werd de volgende dag met spoed behandeld en de verzoekster mocht een update van haar dossier ontvangen.

Als een klant een e-mail stuurt naar nationaliteit@stad.antwerpen.be krijgt hij de melding dat er een wachttijd van 15 werkdagen is. Naar aanleiding van de klacht werd de melding aangepast en werd er toegevoegd dat door de extreme drukte de wachttijd momenteel kan oplopen. Deze aanpassing werd ook nog op A-stad doorgevoerd.

Besluit

De ombudsvrouw beschouwt deze melding als een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnormen adequate communicatie en redelijke behandelingstermijn.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de strategisch coördinator er op toe ziet dat de boodschappen van automatische e-mails worden aangepast indien omstandigheden veranderen.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.02.106002	geen attest gezinssamenstelling wegens geen inschrijving
Collegebesluit	2018_CBS_10140	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	degelijke dossieropvolging	schending

Probleem

Op 14 februari 2018 neemt mevrouw P. contact op met de ombudsdienst. Mevrouw heeft momenteel nog de Italiaanse nationaliteit en deed een aanvraag om de Belgische nationaliteit te verkrijgen. De verzoekster haar Italiaanse identiteitskaart is gestolen. Als ze een nieuwe Italiaanse identiteitskaart gaat aanvragen op de ambassade, vragen ze een attest van gezinssamenstelling. Als ze het attest van gezinssamenstelling gaat aanvragen aan het stadsloket vragen ze haar Italiaanse identiteitskaart.

Mevrouw weet momenteel niet wat ze moet doen om haar documenten in orde te krijgen. Zij kan ook niet volgen in welke fase haar aanvraag om de Belgische nationaliteit te verkrijgen zich bevindt.

Onderzoek

Mevrouw P. heeft geen nationaliteitsverklaring ingediend, maar heeft wel een verblijfsvergunning in het kader van gezinshereniging aangevraagd. Dit gebeurde op 11 augustus 2017. Door een vergissing werd mevrouw niet opnieuw ingeschreven in het register. Hierdoor kon zij geen attest van gezinssamenstelling krijgen. De klantverantwoordelijke biedt namens de dienst zijn verontschuldigingen hiervoor aan.

Op 13 februari 2018 had mevrouw P. een afspraak om in kennis gesteld te worden van de beslissing van de dienst Vreemdelingenzaken. Zij was echter niet aanwezig op deze afspraak, waardoor deze vergissing onopgemerkt bleef. Ondertussen werd de verzoekster met terugwerkende kracht ingeschreven in de registers.

Besluit

De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. De ombudsnorm degelijke dossieropvolging werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de strategisch coördinator de medewerkers van Loketwerking verder coacht en begeleidt in het efficiënt opvolgen van de klantendossiers.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.02.105893	telkens weer documenten nodig
Collegebesluit	2018_CBS_10140	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	degelijke dossieropvolging	schending

Probleem

Mevrouw M. ondervindt problemen bij de procedure om de Belgische nationaliteit te verkrijgen. De verzoekster startte haar procedure in 2017. Ze moest hiervoor bepaalde documenten binnenbrengen. Nu blijft de verzoekster de vraag krijgen om documenten digitaal door te sturen, ook documenten die ze eerder al had doorgestuurd.

Concreet voorbeeld:

- 15 januari 2018 krijgt verzoekster een bevestigende e-mail van dienst Levensloop, dat haar geboorteakte en het attest integratie in orde zijn.
- 12 februari 2018 krijgt verzoekster een e-mail van deze dienst, dat de geboorteakte, de vertaling van deze akte en het attest integratie ontbreken. De verzoekster begrijpt er niets meer van.

Onderzoek

Uit het onderzoek blijkt dat mevrouw haar documenten doorstuurde via een nieuw intakeformulier op de website. Dit geeft als resultaat dat de medewerker die de intakes behandelt telkens een nieuw dossier aanmaakt. Tijdens het onderzoek blijkt dat er twee dossiers bestaan met telkens een deel van de vereiste documenten. Daarom kreeg mevrouw dus te horen dat er documenten ontbraken. De klantverantwoordelijke biedt namens de dienst verontschuldigingen voor dit misverstand aan. De medewerkers worden er nogmaals attent op gemaakt altijd in de mailbox na te kijken of er meerdere intakes/e-mails op dezelfde naam terug te vinden zijn.

Beide dossiers van mevrouw werden ondertussen samengevoegd en het dossier is nu volledig. De verzoekster krijgt een afspraak om de nationaliteitsverklaring af te leggen.

Besluit

De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. De ombudsnorm degelijke dossierbehandeling werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de strategisch coördinator de medewerkers van Loketwerking verder coacht en begeleidt in het efficiënt opvolgen van de klantendossiers.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.02.105306	attest van leven of levensbewijs
Collegebesluit	2018_CBS_10140	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	actieve dienstverlening	schending

Probleem

De heer G. heeft een probleem met de dienstverlening van een stadsloket. De pensioendienst van Luxemburg bezorgde hem een attest van leven, dat hij moet laten valideren door het gemeentebestuur. De verantwoordelijke van het stadsloket weigert dit document te valideren en zegt dat een levensbewijs voldoende is. Volgens de verzoeker eist de Luxemburgse pensioenkas het originele formulier terug, voorzien van handtekening, stempel en datum.

Onderzoek

Uit onderzoek blijkt dat de medewerker de afspraak verkeerd geïnterpreteerd heeft. De klantverantwoordelijke verontschuldigt zich voor de vergissing en het ongemak dat de verzoeker hierdoor had. De teamcoördinator contacteert de verzoeker om de validatie alsnog in orde te brengen.

Besluit

De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. De ombudsnorm actieve dienstverlening werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de strategisch coördinator de medewerkers van Loketwerking verder coacht en begeleidt in het efficiënt informeren en helpen van de klant.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.01.104079	registreren buitenlandse akte laat op zich wachten
Collegebesluit	2018_CBS_10140	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	redelijke behandelingstermijn	schending
	adequate communicatie	schending

Probleem

De heer D. doet op 19 december 2017 een aanvraag om zijn buitenlandse akte te registreren. Hij krijgt een e-mail dat er binnen de twee weken contact wordt opgenomen. Op 9 januari 2018 is er nog geen reactie van de dienst. De verzoeker verzond al meerdere mails, maar ook daar komt geen reactie op.

Onderzoek

De melding van de heer D. wordt onderzocht door het team Levensloop. Tussen 15 december 2017 en 15 januari 2018 werden meer dan 60 aanvragen geregistreerd. Dit leidde tot achterstand in de verwerking van de dossiers, waardoor de aflevertermijn van veertien dagen niet gehaald werd. Het team Levensloop is ondertussen versterkt met een aantal medewerkers, maar gezien de gespecialiseerde materie vraagt dit enige inwerkingstijd. Het dossier van betrokkene wordt na de melding bij de ombudsvrouw in behandeling genomen en hij krijgt de nodige informatie om zijn aanvraag verder te zetten. Dit wordt bevestigd door de verzoeker, die de ombudsvrouw meldt dat hij begrip heeft voor de vertraging, maar dat hij het vooral moeilijk heeft met het feit dat hij hiervan niet op de hoogte is gebracht. Een e-mail met deze boodschap had veel frustratie vermeden. De ombudsvrouw vraagt nog aan de dienst loketwerking hoe de burger op de hoogte kan worden gebracht, als de verwerkingstijd door extreme drukte langer is dan normaal. Digipolis zal de huidige automatische e-mail met vermelding van vijftien dagen verwerkingstijd aanpassen. Dit wordt ook aangevraagd voor de ticketapp. Beide aanpassingen worden uitgevoerd.

Besluit

De ombudsvrouw beschouwt deze melding als een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnormen adequate communicatie en redelijke behandelingstermijn.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de strategisch coördinator er op toe ziet dat de boodschappen van automatische e-mails worden aangepast, wanneer normale afspraken veranderen.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.03.107565	achterstand in verwerking nationaliteitsaanvragen
Collegebesluit	2018_CBS_10140	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	redelijke behandelingstermijn	schending

Probleem

De heer S. stuurt op 2 februari 2018 een e-mail naar nationaliteit@stad.antwerpen.be. Hij vraagt daarin een afspraak om documenten af te geven. Hij krijgt geen antwoord en wacht eind maart nog altijd.

Onderzoek

De heer S. ontving op 6 februari 2018 een antwoord op zijn bericht van 2 februari 2018. Hij heeft deze mail ook ontvangen en gelezen, gezien zijn reactie later op dezelfde dag. Deze reactie werd, tot spijt van de coördinator, nog niet behandeld gezien de achterstand in de verwerking van de aanvragen. De loketmedewerkers bevestigden dat zij op 14 maart, de mails van 6 februari 2018 behandelden. De verzoeker krijgt uiteindelijk begin april 2018 een antwoord over zijn dossier.

Besluit

Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de redelijke behandelingstermijn.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de strategisch coördinator structurele maatregelen treft zodat nationaliteitsdossiers binnen een redelijke termijn behandeld worden en dat klanten op tijd en efficiënt geïnformeerd worden.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.03.108221	afschrijving naar buitenland, toch nog belastingaanslag
Collegebesluit	2018_CBS_10140	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
	adequate communicatie	schending

Probleem

Mevrouw K. moet provinciebelasting betalen ondanks dat ze officieel niet meer in België woont sinds maart 2018. De persoon die haar begeleidt bij haar administratieve verrichtingen in België stoot op problemen bij contactname met de dienst Vreemdelingenzaken. Zij vraagt op 2 maart 2018 wat mevrouw K. kan doen om zich uit te schrijven. Op 22 maart 2018 is er nog geen antwoord, ondanks dat in de ontvangstmelding staat dat ze binnen de paar dagen een reactie op haar vraag zou krijgen.

Onderzoek

De klantverantwoordelijke van de Loketwerking meldt dat de verhuizing van mevrouw K. naar het Verenigd Koninkrijk werd terugvonden in het registratiesysteem. De aangifte hiervan werd gedaan op 30 maart 2016. Op deze datum werd aan mevrouw een model 8 bezorgd. Dat is een bevestiging van de afvoering. De afschrijving werd blijkbaar niet geregistreerd in het rijksregister. Na de melding bij de ombudsvrouw wordt deze administratieve vergetelheid rechtgezet en de afschrijving met terugwerkende kracht in orde gebracht. Mevrouw K. staat op 30 maart 2016 afgeschreven naar het buitenland. Een nieuw model 8 wordt opgemaakt en de directeur biedt haar verontschuldigingen aan.

Besluit

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

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de strategisch coördinator de medewerkers van de stadsloketten verder blijft coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het zorgvuldig werken en opvolgen van dossiers.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.03.107898	geen communicatie over duurtijd afleveren identiteitskaart
Collegebesluit	2019_CBS_00680	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	redelijke behandelingstermijn	schending
	actieve dienstverlening	schending
	adequate communicatie	schending

Probleem

De broer van de heer G. is palliatief en verblijft in de Mick in Brasschaat. Hij moet zijn elektronische identiteitskaart laten vernieuwen maar is bedlegerig. Eind januari 2018 vraagt de verzoeker voor zijn broer een hernieuwing aan. In de begeleidende brief bij de aanvraag wordt de mogelijkheid geboden om, als iemand ziek en bedlegerig is, een foto toe te voegen die niet conform is aan de gestelde normen, samen met een begeleidende brief van de behandelende geneesheer. Wanneer hij zijn aanvraag indient, wordt door een loketmedewerker gesteld dat de eerste foto niet goed is omdat de persoon niet in de lens kijkt, waarop de verzoeker een tweede foto geeft. De heer G. meent dat aan alle voorwaarden werd voldaan, maar op 23 maart 2018 is er nog geen bericht om de kaart af te halen. De tijd dringt echter omdat de broer van de verzoeker zijn identiteitskaart nodig heeft bij een eventuele opname in een ziekenhuis of voor de aanvraag van euthanasie.

Onderzoek

De aanvraag tot vernieuwing van de identiteitskaart heeft langer geduurd omdat contact werd opgenomen met de FOD Binnenlandse Zaken om de foto te aanvaarden. Ook de gemeente waar de broer verblijft, moest gecontacteerd worden om hem ter plaatse te identificeren. Al deze zaken zijn ondertussen positief afgerond, de identiteitskaart zal binnen twee weken klaar zijn. Vanaf de broer op zijn adres van inschrijving de PIN- en PUK-codes ontvangt, kan de verzoeker een afspraak maken om de identiteitskaart met volmacht af te halen. Twee weken later, op 5 april 2018, laat de verzoeker weten nog steeds geen codes te hebben ontvangen. De ombudsvrouw raadt hem aan nog te wachten tot maandag 9 april 2018 en dan terug contact op te nemen wanneer er dan nog geen bericht is. Op 7 mei 2018 meldt de heer G. dat zijn broer eindelijk zijn nieuwe identiteitskaart ontvangen heeft.

Besluit

Dat deze aanvraag langer duurt door het onderzoek van de FOD wordt niet gemeld aan de verzoeker. Deze blijft in het ongewisse. De ombudsvrouw heeft bij eerdere klachten meermaals gevraagd aan de dienst Loketwerking om burgers in te lichten wanneer de procedure langer duurt dan voorzien. Vermits dit ook in dit geval niet gebeurd is, wordt de klacht als gegrond gecorrigeerd afgesloten. De ombudsnormen redelijke behandelingstermijn, adequate communicatie en actieve dienstverlening werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de Strategisch Coördinator een procedure voorziet om de burgers in te lichten wanneer een onderzoek langer duurt dan normaal. Dit bevordert de klantvriendelijke dienstverlening en zorgt ervoor dat burgers niet in het ongewisse blijven.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.06.115044	reactietijd bij aanvraag Belgische nationaliteitg
Collegebesluit	2019_CBS_00680	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	redelijke behandelingstermijn	schending
	adequate communicatie	schending

Probleem

Op 4 april 2018 stelt mevrouw K. een vraag aan de dienst Nationaliteit. Op 28 juni 2018 heeft ze nog geen antwoord en ze vindt dat rechtstreeks telefonisch contact zo goed als onmogelijk is. Volgens de verzoekster weigeren de medewerkers van het stedelijk contactcenter haar door te schakelen.

Onderzoek

De strategisch coördinator bezorgt haar reactie op deze melding. Contact via telefoon is wel degelijk mogelijk via het stedelijk contactcenter. Indien de medewerkers van het stedelijk contactcenter de vraag van de burger niet eenvoudig kunnen beantwoorden, dan wordt er doorgeschakeld naar de dienst Levensloop.

De dienst Levensloop heeft op dat moment een achterstand in de nieuwe aanvragen en de lopende dossiers. Men probeert deze zo snel mogelijk weg te werken. In het dossier van de verzoekster dateert het laatste antwoord van 17 mei 2018. Dit is echter wel een antwoord op een e-mail die ze stuurde op 27 maart 2018. Op 28 juni 2018 bezorgde mevrouw nogmaals haar documenten aan de betrokken dienst. De verzoekster werd telefonisch gecontacteerd voor een afspraak en haar aanvraagprocedure werd verder gezet.

Besluit

Mevrouw wachtte al 2,5 maand op een antwoord van de stadsdienst. De klacht is gegrond maar gecorrigeerd met schending van de norm redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de Strategisch Coördinator er nauwgezet op toeziet dat de structurele achterstand bij de diensten wordt weggewerkt en dat er passende acties worden ondernomen om lange wacht- en verwerkingstijden te vermijden.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.03.107923	inlichtingenblad bij aanvraag inschrijving
Collegebesluit	2019_CBS_00680	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	geen schending
	actieve dienstverlening	geen schending

Probleem

Een koppel uit Deurne contacteert de ombudsvrouw over de inschrijving van mevrouw in het vreemdelingenregister en de handelswijze van het loket Vreemdelingenzaken. Mevrouw zegt dat ze laatsttijdig werd ingeschreven in het vreemdelingenregister en nu geconfronteerd wordt met medische kosten waarin de mutualiteit niet kan tussenkomen. De verzoekster dient op 10 augustus 2017 een verzoek in om een procedure gezinshereniging op te starten met haar feitelijke partner. Zij dient dit verzoek tot inschrijving in op basis van het papieren 'inlichtingenblad'. Hierop is niet voorzien om, indien de aanvraag tot inschrijving ingediend wordt op basis van gezinshereniging, de verwantschap met de referentiepersoon aan te duiden. Ten gevolge van de beperkte mogelijkheden op het inlichtingenblad, ging de stad ervan uit dat dit om een aanvraag gezinshereniging op basis van een huwelijk was. Vervolgens kreeg mevrouw op 17 augustus 2017 een brief met de vraag om een kopie van een verklaring van wettelijke samenwoning of een huwelijksakte te bezorgen aan de stad. Aangezien het koppel noch gehuwd, noch wettelijk samenwonend is, kon mevrouw deze documenten niet indienen en wist zij niet goed wat zij wel moest indienen. In oktober 2017 ging de partner informatie vragen op de vreemdelingenpermanentie in OCMW Centrum Plein. Van hieruit nam men contact op met de dienst Vreemdelingenzaken en kreeg mevrouw een afspraak om een verblijfsaanvraag op te starten als feitelijke partner. Mevrouw diende bewijs in van haar feitelijke relatie, de woonstcontrole werd gedaan en mevrouw kreeg een attest van immatriculatie. Deze procedure verliep heel snel omdat er vanuit Atlas meerdere keren voor gebeld werd. Intussen was mevrouw zwanger met een verhoogd gezondheidsrisico. Op het moment van de melding bij de ombudsdienst (maart 2018) is de aanvraag tot inschrijving nog lopende. Mevrouw diende haar paspoort in en wacht op de beslissing van de dienst Vreemdelingenzaken.

Onderzoek

De klantverantwoordelijke van de bedrijfseenheid Strategische Coördinatie meldt dat zij samen met de ICT-partner Digipolis werken aan een project om het digitale aanmeldingsformulier te verbeteren. Hierbij zal onder andere gevraagd worden om de verwantschap toe te lichten indien de klant "gezinshereniging" als verblijfsreden selecteert. De papieren versie van het aanmeldingsformulier is inderdaad niet up-to-date, dit wordt zo snel mogelijk aangepast.

In dit concrete dossier werd de mogelijkheid van het feitelijk partnerschap uitgesloten omdat mevrouw op het inlichtingenformulier noteerde dat het haar eerste huwelijk betreft. Deze vergissing was allicht niet gebeurd indien het inlichtingenblad meer mogelijkheden bood. Wel is het zo dat mevrouw bij ontvangst van het eerste schrijven met de vraag de huwelijksakte of het attest van geregistreeerde samenwoning over te maken, ook expliciet de vraag kreeg om met een medewerker van de dienst Vreemdelingenzaken contact op te nemen. Indien mevrouw dit ook effectief had gedaan, dan had men haar meteen kunnen informeren over haar dossier. Men had haar dan eventueel onmiddellijk kunnen doorverwijzen naar de vreemdelingenpermanentie om daar verder advies in te winnen.

Besluit

De melding over de beperkte mogelijkheden om op het inlichtingenblad gegevens in te vullen is gegrond en wordt gecorrigeerd. De ombudsnorm rechtszekerheid wordt geschonden. De wijziging zal tegen eind 2018 doorgevoerd worden. De ombudsdienst zal dit opvolgen. De ombudsvrouw stelt wel vast dat, ondanks de beperkingen van het inlichtingenblad, bij het eerste schriftelijk antwoord aan de verzoekers, de mogelijkheid werd aangereikt om een medewerker van de dienst Vreemdelingenzaken te contacteren waardoor het dossier wellicht deze vertraging niet had opgelopen. Er is geen schending van de normen adequate communicatie en actieve dienstverlening.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de Strategisch Coördinator er op toeziet dat zowel de digitale als de papieren versie van het inlichtingenblad zo snel mogelijk worden aangepast.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.03.107076	sorteerpasje opladen in stadsloket
Collegebesluit	2019_CBS_00680	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

Probleem

De met 10 euro opgeladen nieuwe sorteerpas van de heer V. kon niet gebruikt worden voor restafval en PMD. Bij nazicht blijkt er maar tien eurocent op te staan. Bij de stad kan men niet nagaan waar het geld naartoe is en/of er iemand anders zijn pasje heeft gebruikt. De verzoeker krijgt een nieuw pasje maar moet dit pasje ook opnieuw opladen. Hij is dus 9,90 euro kwijt.

Onderzoek

De directeur Stadsbeheer bevestigt dat er een fout werd gemaakt aan het loket waar het pasje werd opgeladen. In het systeem kan worden vastgesteld dat, door een menselijke fout, de tien euro niet op de sorteerpas kwam. De 10 euro moet zowel in de kassa als in de toepassing van sorteerstraatjes worden geregistreerd. Een automatische koppeling van het kassasysteem en de sorteerstraattoepassing is nog niet gerealiseerd. Men bekijkt samen met de bedrijfseenheid Financiën om de toepassing te verbeteren. Mijnheer V. bezorgde zijn rekeninguittreksel. Er werd een correctie uitgevoerd en tien euro werd teruggestort. De loketbedienden hebben de mogelijkheid om de volledige historiek te raadplegen met 24 uur vertraging. Opladingen en omruiling zijn wel onmiddellijk beschikbaar.

Besluit

Het stadsloket maakte een fout bij het opladen van het sorteerpasje. Het is jammer dat de verzoeker eerst bij de ombudsvrouw zijn verhaal moest doen om deze kwestie op te lossen. Een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de norm zorgvuldigheid.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de Strategisch Coördinator de medewerkers van de stadsloketten verder blijft coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het klantvriendelijk en zorgvuldig verwerken en opvolgen van aanvragen.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.02.105587	opvolging mails aan dienstverlening vreemdelingenzaken
Collegebesluit	2019_CBS_00680	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	actieve dienstverlening	schending

Probleem

De heer D.K. mailt op 4 januari 2018 naar de dienst Vreemdelingenzaken om algemene informatie in te winnen. Zijn vriendin komt uit Canada en hij heeft vragen over een eventueel huwelijk, migratie en de legalisatie van enkele documenten. De automatische antwoordmail stelt dat een antwoord binnen enkele werkdagen komt. Omdat het geschikte formulier niet aankomt, belt hij met het loket Vreemdelingenzaken dat hem aanmaant om geduld uit te oefenen. Op 6 februari 2018 heeft hij nog steeds geen antwoord. De verzoeker is voorstander van een digitalisering van overheidsdiensten, maar dan verwacht hij wel dat er correct en tijdig gereageerd wordt op een mail, net alsof het om een fysieke afspraak gaat. Zo niet wordt de dienst in de praktijk afgeschermd van de burger en compleet onbereikbaar, meent hij.

Onderzoek

Omdat Canada behoort tot de visumvrije landen is het aanvragen van een visum niet verplicht. Na aankomst in België kan een aanvraag tot gezinshereniging ingediend worden op basis van artikel 40ter van de vreemdelingenwetgeving. Hiervoor meldt de echtgenote van de verzoeker zich best aan via het nieuwkomersformulier op de website. Daarna wordt zij uitgenodigd om de aanvraag in te dienen. Bij het starten van de procedure moet een betalingsbewijs m.b.t. de federale bijdrage en de gelegaliseerde huwelijksakte voorgelegd worden. Vervolgens wordt er drie maanden voorzien om bijkomende documenten over te maken.

Een aanvraag tot gezinshereniging met een Belgische echtgenoot valt onder de bevoegdheid van de Dienst Vreemdelingenzaken Brussel. Zij zullen binnen een termijn van zes maanden nadat de aanvraag werd ingediend een beslissing nemen.

Waarom de verzoeker geen reactie kreeg ondanks het bericht dat binnen enkele werkdagen een inhoudelijk antwoord zou verzonden worden, geeft de dienst volgend antwoord: "De mails komen binnen in een mailbox waar verschillende regels zijn ingesteld om de grote flow aan mails te sorteren. Na deze eerste automatische schifting worden de mails manueel toegewezen aan bepaalde collega's die deze verwerken. Dit is de eerste keer dat we met dit systeem problemen hebben, wat wij absoluut betreuren. Op het moment dat een eerste mail naar onze inbox "inschrijvingen" gestuurd wordt, bestaat er ook nog geen dossier waar wij deze mail aan kunnen koppelen. Klanten ontvangen een automatisch antwoord dat hun mail ontvangen is en dat deze zo snel mogelijk verwerkt zal worden." Op de suggestie van de verzoeker om in de toekomst, als de wachttijd langer

dan normaal is, een automatisch bericht naar de burger te zenden met de melding dat de verwerkingstijd kan uitlopen, wordt geantwoord dat het zeker mogelijk is om het antwoord aan te passen zodat klanten op de hoogte zijn dat de verwerking langer zal duren dan normaal. Dit zal helaas geen oplossing bieden indien een mail per ongeluk verkeerd manueel toegewezen wordt of door een collega verwijderd wordt. Enkel de teamcoördinatoren verwijderen mails. De dienst probeert op die manier te vermijden dat er fouten worden gemaakt door de vele loketmedewerkers die letterlijk honderden mails per week verwerken.

Besluit

Het bestaande systeem sluit niet uit dat door een menselijke fout een verzoeker geen reactie krijgt. De ombudsvrouw oordeelt dat dit een gegronde gecorrigeerde klacht is met schending van de ombudsnormen toegankelijkheid en bereikbaarheid en actieve dienstverlening.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de Strategisch Coördinator een standaardprocedure voorziet om de burgers in te lichten wanneer de verwerking van een aanvraag langer duurt dan normaal om gelijk welke reden. Dit bevordert de klantvriendelijke dienstverlening en zorgt ervoor dat burgers niet in het ongewisse blijven.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.06.115113	vertraging aflevering woningkaarten
Collegebesluit	2019_CBS_01364	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	redelijke behandelingstermijn	schending
	adequate communicatie	schending

Probleem

Op 8 juni 2018 vroeg de heer V.L. een woningkaart aan. Hij kreeg nog geen antwoord en inmiddels is het dringend. Op donderdag 21 en vrijdag 22 juni 2018 belt hij voor meer informatie. Telkens was het antwoord dat men hem ging terugbellen. Op 26 juni 2018 stuurde hij dan een e-mail naar info@stad.antwerpen.be, maar een reactie blijft uit.

Onderzoek

De Strategisch Coördinator stelt vast dat de heer V.L. inderdaad wachtende is sinds 8 juni 2018. Het uitblijvende antwoord is te wijten aan een interne achterstand. Dat er beloofd wordt om terug te bellen en dat dit niet wordt gedaan, betreurt de Strategisch Coördinator ten zeerste. Dit wordt meteen opgenomen met de betrokken medewerkers.

Men begrijpt dat deze vertragingen voor de burger ernstige gevolgen hebben. Het resultaat van de opzoeking wordt op 4 juli 2018 verzonden.

De Strategisch Coördinator verontschuldigt zich voor de lange wachttijd en het daaruit volgende ongemak. Ze voegt toe dat er grote inspanningen geleverd worden om de interne werking te verbeteren en de achterstand in te halen.

Besluit

Deze klacht is gegrond en later gecorrigeerd met schending van de ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de Strategisch Coördinator erop toeziet dat de werkachterstand op de dienst wordt weggewerkt en dat de interne werkwijzen zodanig geoptimaliseerd worden zodat een achterstand niet meer voorkomt.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.06.113945	attest gezinssamenstelling voor aangifte nalatenschap
Collegebesluit	2019_CBS_01364	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	redelijke behandelingstermijn	schending
	adequate communicatie	schending

Probleem

De heer P. vraagt op 4 april 2018 in het kader van een nalatenschap via het e-loket een attest gezinssamenstelling. Hij krijgt een bevestiging waarin staat dat de wachttijd zes à acht weken bedraagt. Begin juni 2018 heeft hij nog niets gekregen. Hij begrijpt dat deze aanvraag wat werk met zich meebrengt, maar betreurt dat hij geen tussentijds bericht ontvangt als de wachttijd uitloopt. Om de nalatenschap bij de federale overheidsdienst te regelen heeft hij vier maanden de tijd. Die tijd begint nu te dringen.

Onderzoek

De teamcoördinator Loketwerking reageert en bevestigt dat de dienst Opzoeken kampt met een interne werkachterstand. Ze verontschuldigt zich bij de heer P. en vraagt hem een betalingsbewijs te bezorgen om zijn dossier zo snel mogelijk in orde te brengen. Ze geeft ook mee dat er grote inspanningen worden geleverd om de interne werking te verbeteren en deze achterstand in te halen. De ombudsvrouw vraagt om de aanvragers op zijn minst een tussentijds bericht te sturen.

Besluit

Deze klacht is gegrond en later gecorrigeerd met schending van de ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de Strategisch Coördinator erop toeziet dat de werkachterstand op de dienst Opzoeken wordt weggewerkt en dat de interne werkwijzen zodanig geoptimaliseerd worden dat een achterstand niet meer voorkomt.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	Bestuurszaken Digipolis
Dossier	18.01.104892	aanvraag schadevergoeding spoorloos
Collegebesluit	2018_CBS_10140	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	rechtszekerheidsbeginsel	schending

Probleem

Mevrouw M. en haar partner contacteren de ombudsdienst in februari 2018. Ze ondervinden problemen met een aanvraag tot schadevergoeding die ze indienden via www.antwerpen.be. op 29 november 2017. Daar kwam nooit een antwoord op. De juridische dienst bij Bestuurszaken vindt ook geen aanvraag terug. Het koppel weet nu niet meer wat te doen.

Onderzoek

Er wordt een onderzoek ingesteld waaruit blijkt dat de oorspronkelijke aanvraag tot schadevergoeding niet bij de juridische dienst terecht kwam. Digipolis stelde vast dat door technische problemen een aantal aanvragen tot schadevergoedingen die via www.antwerpen.be werd ingediend, niet de juridische dienst bereikte. Digipolis herstelt het technisch probleem en de aanvraag van de verzoekers wordt in behandeling genomen.

Besluit

De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. Door het technisch mankement werd het rechtszekerheidsbeginsel geschonden. Vanuit Bestuurszaken had men ook het signaal dat de aanvraag niet terug te vinden was beter kunnen oppikken en meteen onderzoeken wat er aan de hand was.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de Strategisch coördinator erop toeziet dat technische mankementen zo snel mogelijk opgelost worden en dat er regelmatig testen uitgevoerd worden op het correct functioneren van de gebruiksmogelijkheden van de website. Verder beveelt zij aan dat de directeur Bestuurszaken erop toe ziet dat alert wordt gereageerd wanneer mensen melden dat een aanvraag niet wordt gevonden.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.08.117057	foutief huisnummer op identiteitskaart
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	degelijke dossieropvolging	schending

Probleem

De heer J. diende een aanvraag nationaliteit in begin maart 2018. Na onderzoek blijkt dat zijn geboortedatum en rijksregisternummer niet juist zijn. Er wordt een nieuw rijksregisternummer aangemaakt. Omdat hij een nieuw rijksregisternummer heeft, moet hij een nieuwe identiteitskaart aanvragen, dit doet hij op 13 juni 2018. Op 14 juni 2018 wordt, samen met een medewerker zijn dossier nationaliteitsaanvraag verder voorbereid. Diezelfde dag verneemt hij dat zijn aanvraag niet verwerkt wordt, omdat zijn nieuwe identiteitskaart eerst geactiveerd moet worden. Zijn dossier nationaliteitsaanvraag is on hold gezet op 3 augustus 2018. Hij moet wachten op de pincode.

Omdat de pincode niet toekomt op zijn adres doet de verzoeker een nieuwe aanvraag pincode via het stadsloket. Hij gaat die afhalen op 3 augustus 2018. Bij het activeren van de identiteitskaart blijkt dat het huisnummer niet juist is. De heer J. woont volgens het rijksregister op huisnummer 26 maar in werkelijkheid woont hij, al meer dan vier jaar, op nummer 24. De medewerkers gaan na waar de fout gemaakt is, maar dit lukt niet. De wijkagent werd op dat moment ook ingelicht omdat een nieuwe woonstcontrole waarschijnlijk problemen zal opleveren vanwege het foute huisnummer. De verzoeker wenst zijn aanvraag nationaliteit snel verder te kunnen zetten.

Onderzoek

De wijziging van het huisnummer berust op een spijtige vergissing. Wanneer een nieuw rijksregisternummer wordt aangemaakt, na wijziging van de geboortedatum, moeten de gegevens van het oude dossier manueel overgezet worden naar het nieuwe dossier. Bij het invoeren van de gegevens onder het nieuwe rijksregisternummer heeft een medewerker een tyfout gemaakt waardoor de wijziging van het huisnummer te verklaren valt.

De gegevens in het rijksregister van de verzoeker worden aangepast naar de correcte situatie. De nieuwe elektronische B-kaart wordt geactiveerd en afgeleverd op vrijdag 3 augustus 2018. Op die dag wordt ook de nationaliteitsverklaring afgelegd.

Besluit

De klacht is gegrond maar gecorrigeerd. Er werd een administratieve fout gemaakt en dit werd rechtgezet. De ombudsnorm degelijke dossieropvolging wordt geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de Strategisch Coördinator de medewerkers van de stadsloketten verder coacht en begeleidt in het zorgvuldig verwerken en opvolgen van dossiers.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.09.118814	weigering stempel bij verkiezingen
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	vertrouwensbeginsel	schending

Probleem

Tijdens het verkiezingsweekend gaat mevrouw met haar dochter naar Spanje. Ze wil in het stadsloket Antwerpen het attest van tijdelijk verblijf in het buitenland laten afstempelen. De medewerker wil geen stempel zetten op het document van de dochter omdat ze zelf niet aanwezig is en mevrouw haar identiteitskaart niet bij heeft. Nochtans informeerde de verzoekster telefonisch en zou het zetten van een stempel geen probleem zijn, voor beide formulieren. De dochter van mevrouw werkt elke dag en heeft voor haar job haar identiteitskaart nodig. Ze kan er niet bij dat de stad niet begrijpt dat haar dochter niet aanwezig kan zijn en dat ze ook niet haar identiteitskaart kan bij hebben. Ze spreekt van tijdverspilling.

Onderzoek

De stadsmedewerker heeft zich vergist bij de behandeling van dit document. Omdat de verkiezingen plaatsvinden om de vijf jaar en dit dus geen reguliere werking is, heeft de medewerker, verkeerdelijk, de standaardprocedure toegepast. De standaardprocedure zegt dat de burger zich persoonlijk moet aanbieden voor alle wettigheden van documenten of een volmacht moet geven.

Voor dit document, gerelateerd aan de verkiezingen, geldt echter een uitzondering. De burger moet zich niet persoonlijk aanbieden. De klantverantwoordelijke vraagt mevrouw om een kopie van de identiteitskaart van haar dochter mee te brengen. De echte identiteitskaart is niet noodzakelijk. Hij verontschuldigt voor dit vervelende voorval en het oponthoud. De medewerkers worden nadien duidelijk geïnformeerd over de uitzonderingsprocedure.

Besluit

Een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het vertrouwensbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de Strategisch Coördinator er op toeziet dat ook administratieve uitzonderingsprocedures gekend zijn bij de loketmedewerkers.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.10.121518	toegankelijkheid gebouw bij verkiezingen
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending

Probleem

De heer B. contacteert de ombudsvrouw over de toegankelijkheid van het schoolgebouw “De Wereldreiziger” in de Provinciestraat tijdens de verkiezingen op 14 oktober 2018. De verzoeker heeft een beperking en zit in een rolstoel. Hij ging de locatie eerder bekijken en stelde vast dat er een drempel was. Hij nam contact op met de stad en men zei dat er een hellend vlak zou voorzien worden. Op de dag van de verkiezingen ontbreekt dit hellend vlak. De verantwoordelijke van het stembureau wil de rolstoel tillen maar die is te zwaar. Er worden enkele telefoontjes gedaan om te horen of de heer B. in een ander stembureau terecht kan. Er was echter geen garantie dat hij daar wél binnen zou kunnen. De heer B. merkt een metalen plaat op aan de overkant van het stembureau. Deze wordt gebruikt om een hellend vlak te maken en zo geraakt de heer B. het stembureau binnen. Binnen in het gebouw waren er nog een aantal drempels maar die kon de verzoeker vermijden door in het eerste lokaal te stemmen. De verzoeker geeft mee dat dergelijke situaties niet meer kunnen de dag van vandaag en wil met zijn melding vooral voorkomen dat dit in de toekomst nog eens voorvalt.

Onderzoek

De Strategisch Coördinator verontschuldigt zich voor dit voorval. Het werd inmiddels opgenomen in de evaluatie en doorgegeven aan de verantwoordelijke van de technische diensten die instaan voor de toegankelijkheid van de schoolgebouwen. De locaties die gebruikt worden als stembureau werden in het voorjaar gecontroleerd op de wettelijke voorwaarden inzake toegankelijkheid. Voor ieder gebouw is een plan opgemaakt voor aanpassingen, in dit geval voor het wegwerken van de drempels waardoor ook rolstoelen eenvoudig het gebouw in en uit kunnen. In de week vooraf aan de verkiezingen zijn alle gebouwen door de technische diensten gecontroleerd en tijdens het verkiezingsweekend stond een technische ploeg stand-by voor mogelijke technische mankementen aan het gebouw. De metalen plaat waarnaar de heer B. verwijst was voorzien om de drempels weg te werken en de toegang te vergemakkelijken. Dit had bij opening klaar moeten zijn zodat hij zonder hinder het gebouw kon betreden. Alle gebouwen zijn zodanig ingericht dat het eerste stembureau in het gebouw aangepast is voor rolstoelgebruikers. De kiezers worden door de voorzitter of bijzitters begeleid naar het aangepaste stembureau. Dit staat zo in de handleiding en is toegelicht in de opleiding van de voorzitters. Voor de volgende verkiezingen zal men de toegankelijkheid van de gebouwen zeker nogmaals benadrukken, zowel naar de technische diensten als naar de voorzitters en de aanwezige medewerkers in de gebouwen.

Besluit

Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnorm toegankelijkheid en bereikbaarheid. De ombudsvrouw vraagt extra aandacht voor de burgers met een beperking.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de Strategisch Coördinator er op toeziet dat bij een volgende verkiezingsronde alle stembureaus vlot toegankelijk zijn voor alle stemgerechtigden.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.10.121959	Verblijfskaart twee keer betalen
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	rechtszekerheidsbeginsel	schending

Probleem

De heer N. doet een aanvraag voor een verblijfskaart van vijf jaar voor zijn vrouw, op basis van de geboorte van zijn kinderen in België. Volgens de loketbediende zou het binnenbrengen van de geboortakte van het kind voldoende zijn voor het verkrijgen van een F-kaart. Hij betaalt 200 euro cash. Nu blijkt de aanvraag geweigerd omdat het paspoort van mevrouw vervallen is. Er moeten andere documenten aangeleverd worden. Gevolg: nieuwe procedure en opnieuw betalen. De heer N. had graag van bij het begin van zijn aanvraag de juiste informatie gekregen.

Onderzoek

De vrouw van de verzoeker startte op 7 april 2018 een aanvraag op basis van gezinshereniging met haar Belgisch kind. Doorgaans is een geldig paspoort niet verplicht in procedures in het kader van artikel 40bis (gezinshereniging met een EU' er) of 40er (gezinshereniging met een Belg). Eén van de weinige uitzonderingen hierop betreft de procedure voor de ouder van een minderjarige Belg. Hier stelt de wet dat inderdaad een geldig identiteitsdocument moet voorgelegd worden. Aangezien de gemeente zelf geen bevoegdheid heeft om voorgelegde documenten inhoudelijk te beoordelen, werd een geldig paspoort niet meer als voor te leggen stuk opgevraagd op de bijlage 19ter. Mogelijk is mevrouw ook op de hoogte gebracht dat dit niet meer hoefde, wat uiteindelijk leidde tot een inhoudelijke weigering door de dienst Vreemdelingenzaken (FOD Binnenlandse Zaken). Om verblijfsrecht te bekomen kan mevrouw terug een procedure opstarten, waarvoor dan opnieuw retributie betaald moet worden. De dienst begrijpt dat dit erg vervelend is maar kan zelf niet overgaan tot het terugbetalen van dit bedrag. Dit kan de verzoeker vragen via het schadeformulier dat hij meekrijgt. Kort daarop bevestigt de stadsverzekeraar dat de retributie verblijfsrecht van 200 euro wordt terugbetaald aan de heer N. Naar de toekomst worden de medewerkers op de hoogte gebracht van deze uitzondering.

Besluit

De melding is gegrond maar gecorrigeerd. De verzoeker kreeg zijn kosten terugbetaald. Door het correct informeren van de burger had een foute verblijfsaanvraag vermeden kunnen worden. Het rechtzekerheidsbeginsel werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de Strategisch Coördinator er op toeziet dat ook administratieve uitzonderingsprocedures gekend zijn bij de loketmedewerkers.

Bedrijf	Strategische Coördinatie	
Dossier	18.11.122367	terug inschrijven na ambtelijke schrapping
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

Probleem

Mevrouw EB. wordt op 25 augustus 2016 ambtelijk afgeschreven. Op 10 juli 2017 brengt zij de nodige papieren binnen in Deurne om zich opnieuw terug te kunnen inschrijven. In november 2018 heeft de verzoekster nog geen nieuws ontvangen.

Onderzoek

Mevrouw werd op 25 augustus 2017 ambtelijk afgeschreven. Op 10 juli 2018 vulde zij op de website een aangifte van adreswijziging in. Vervolgens werd door de dienst Vreemdelingenzaken instructies gevraagd aan de dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken met de vraag of mevrouw opnieuw ingeschreven en in het bezit van een verblijfsvergunning mocht worden gesteld. Op 17 augustus 2018 werd mevrouw uitgenodigd voor een afspraak op 22 augustus 2018. Uit nazicht blijkt dat de uitnodiging niet naar het correcte mailadres verzonden werd. De dienst verontschuldigt zich voor de administratieve vergissing. Mevrouw mag per uitzondering zonder afspraak naar Deurne gaan om op de hoogte gebracht te worden van de beslissing van de dienst Vreemdelingenzaken Brussel. Mevrouw neemt best alle mogelijke bewijzen mee van haar aanwezigheid in België voor de periode tussen 29 maart 2017 en 18 juli 2018.

Besluit

Een administratieve vergissing ligt aan de basis van het feit dat de verzoekster niet op de hoogte was van haar nieuwe kans tot inschrijving. Goed dat ze de ombudsdienst raadpleegde, zo kan zij alsnog ingeschreven worden. Een gegronde maar gecorrigeerde klacht met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de Strategisch Coördinator erop toeziet dat de medewerkers zorgvuldig omspringen met contactgegevens van burger.

Bedrijf	Kinderopvang AG	
Dossier	18.02.105818	flexibel opvangrooster
Collegebesluit	2018_CBS_10140	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	vertrouwensbeginsel	schending

Probleem

Vorig jaar in mei 2017 deden de verzoeker en zijn partner een aanvraag om hun dochter in de kinderopvang in te schrijven. Er werd toen gezegd dat het mogelijk was om een flexibel rooster te krijgen. Dit blijkt nu niet meer mogelijk te zijn. Dit kan enkel nog als de beide ouders in shiften werken. Bij het aanvragen maakten verzoekers hierover nog bijkomende afspraken en nu zijn ze zonder mededeling gewijzigd.

De ouders begrijpen niet waarom een flexibel rooster niet kan als één van de twee partners in shiften werkt. Ze willen graag dat hun dochter niet in de opvang zit als één van de ouders thuis is. Ze kozen deze opvanglocatie omdat een flexibel rooster mogelijk was en nu is er geen tijd meer om andere opvang te voorzien.

Onderzoek

Uit onderzoek blijkt dat de ouders in de aanvraag opgaven dat ze op zoek waren naar een flexibele opvangplaats. Ze krijgen het advies om de aanvraag voor een voltijds opvangplan in te dienen, zodat later het flexibele schema kon besproken worden. Twee maanden later krijgen de ouders een reservatie voor een plaats in de kinderopvanglocatie vanaf mei 2018, op basis van het voltijds opvangplan uit de aanvraag. Ongeveer twee maanden voor de startdatum volgt dan de definitieve controle van het dossier en krijgt de ouder een definitieve plaats toegewezen. Bij AG Kinderopvang wordt het principe 'bestellen is betalen' gehanteerd conform het decreet kinderopvang. Dit principe wordt verder toegelicht in het huishoudelijk reglement van AG Kinderopvang. Voor het efficiënt organiseren van de opvang worden flexibele opvangplannen enkel in zeer uitzonderlijke situaties toegestaan, wanneer beide ouders een onregelmatig werkregime hebben. Tijdens de reservatieperiode van dossier worden nooit flexibele opvangplannen toegekend. Pas tijdens het intakegesprek in de kinderopvanglocatie, na de definitieve plaatstoewijzing, kan de vraag om een flexibel opvangplan af te sluiten worden besproken. Er worden dan bewijzen van de werkgever opgevraagd omtrent het onregelmatig regime.

Uit verder nazicht blijkt dat tijdens de reservatieperiode door de verantwoordelijke van de kinderopvanglocatie inderdaad met de ouder werd gecommuniceerd over de goedkeuring van een flexibel opvangplan. Dat betreft de directeur Kinderopvang. Pas na de definitieve toewijzing kan de ouder contact opnemen met de kinderopvanglocatie om te bekijken of een flexibel opvangplan in zijn situatie kan worden toegekend. De ouders kregen dus, wanneer ze de aanvraag deden, onjuiste informatie.

Rekening houdend met dit feit wordt aan deze ouders als gunst een flexibel opvangplan toegekend.

Besluit

Er wordt een mooie oplossing uitgewerkt voor de ouders. Dit is een gegronde maar gecorrigeerde klacht waarbij het vertrouwensbeginsel werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de verantwoordelijken bij AG Kinderopvang erop toezien dat aan ouders steeds de correcte informatie wordt meegegeven zodat op een later tijdstip geen discussies ontstaan.

Bedrijf	Mobiliteit en Parkeren Antwerpen	
Dossier	18.08.117121	boete voor foutieve nummerplaat
Collegebesluit	2019_CBS_00680	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	degelijke dossieropvolging	schending
	interne klachtenbehandeling	schending

Probleem

De heer T. ontvangt een parkeerretributie. Hij dient bezwaar in omdat hij op de dag van de overtreiding niet in Antwerpen was, de vermelde auto niet van hem is en hij geen wagen bezit met de nummerplaat waarvoor de retributie werd uitgeschreven. Hij trachtte eerder dit recht te zetten door extra informatie aan de dienst door te geven: een extract uit het logboek van zijn auto, het merk, het voertuig identificatienummer en de nummerplaat van zijn wagen. Hij ging naar de Lokale Politie van zijn woonplaats, maar die kon hem ook niet helpen. Ook DIV geeft geen informatie vrij. Het lukt de verzoeker niet om te bewijzen dat de wagen die in overtreiding stond, niet zijn wagen is.

Onderzoek

De ombudsvrouw vraagt aan de federale ombudsman om bij DIV een onderzoek te starten naar de eigenaar van de nummerplaat van de wagen. DIV bevestigt dat de wagen niet toebehoort aan de heer T. De nummerplaat is toegewezen aan een firma in Antwerpen. Deze firma heeft dezelfde naam als de firma van de verzoeker. Op basis van deze informatie kijkt het klantenteam van Mobiliteit en Parkeren het dossier opnieuw na en laat weten dat intern een fout werkt gemaakt. Een aanmaning voor de betaling van de retributie werd door de post geretourneerd. Bij het behandelen van retourzendingen wordt achterhaald of het adres van de kentekenhouder nog correct is. Bij ondernemingen wordt het ondernemingsnummer gecontroleerd in het Belgisch Staatsblad. Op 15 mei 2018 werd er door een medewerker in plaats van op het ondernemingsnummer, op de firmanaam gecontroleerd. De adresgegevens werden op dat moment foutief aangepast naar de onderneming van de verzoeker. Op 28 mei 2018 ontving mijnheer T. als gevolg een onterechte aanmaning voor de overtreiding. Bij het behandelen van de bezwaren die mijnheer T. indiende op 26 juni, 11 juli en 12 juli 2018 werd deze vergissing helaas niet ontdekt. Ondertussen werden de adresgegevens correct aangepast naar de juiste onderneming. Uiteraard dient mijnheer T. de retributie niet te betalen.

Besluit

Het is erg jammer dat het bezwaar van de verzoeker niet grondiger werd bekeken. De klacht is gegrond maar gecorrigeerd. De ombudsnormen degelijke dossieropvolging en interne klachtenbehandeling werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de operationeel manager van Mobiliteit en Parkeren Antwerpen AG de medewerkers verder coacht en begeleidt in het efficiënt opvolgen van de klantendossiers. bedrijf Mobiliteit en Parkeren Antwerpen.

Bedrijf	Mobiliteit en Parkeren Antwerpen	
Dossier	18.02.105274 - 18.02.105278 18.02.106683 - 18.04.109909 18.07.115478 - 18.07.115606 18.07.115875 - 18.08.117695 18.08.117782 - 18.09.119918 18.10.121383	bewonersvergunning niet automatisch verlengd
Collegebesluit	2019_CBS_01364	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending

Probleem

Vanaf februari 2018 ontvangt de ombudsvrouw elf meldingen over problemen met de automatische verlenging van bewonersvergunningen.

Dossier 1: 18.02.105274

Eind november bevestigt de dienst Mobiliteit aan mevrouw V. de verlenging van haar bewonersvergunning. In januari 2018 ontvangt ze een parkeerretributie. Op 29 januari 2018 stelt mevrouw een informatieve vraag aan de dienst Mobiliteit. Een automatische verlenging zou niet mogelijk zijn, er is 'iets' niet in orde, vragen per mail worden niet meer behandeld en verlengen kan enkel via het e-loket. Mevrouw geeft aan dat verlengen in het e-loket niet als optie kan worden aangeduid, enkel de aanvraag voor een nieuwe vergunning. Haar concrete vraag is: "Waarom kan er na de mail van 29 november geen tweede mail verzonden worden met de juiste reden waarom er geen automatische verlenging is? De gegevens waar men over beschikt zijn voor 100 % correct en ongewijzigd. Oude vergunning liep tot aanvang 2018 - nieuwe aanvraag kan ten vroegste ingaan eind januari 2018, wat met de periode ertussen (geen geldige parkeervergunning)?" Mevrouw deed dus een nieuwe aanvraag met exact dezelfde gegevens waarover de dienst dus al beschikte.

Dossier 2: 18.02.105278

De heer V. krijgt een parkeerretributie en merkt dat zijn bewonersvergunning moet verlengd worden. Hij probeert zijn bewonersvergunning via het e-loket in orde te brengen maar de vergunning kan niet verlengd worden. Toch meldt de website van de stad dat sinds 9 oktober 2017 de parkeervergunning voor bewoners in de meeste gevallen automatisch verlengd wordt. Daarop neemt de verzoeker contact op met de dienst Mobiliteit en Parkeren en verneemt dat hij een bewijs van de verzekering nodig heeft omdat hij 'tweede bestuurder' zou zijn. De heer V. is niet de tweede bestuurder maar de eerste bestuurder van zijn voertuig.

Dossier 3: 18.02.106683

Na contact met de dienst Mobiliteit vernemen de verzoekers dat ze zelf de aanvraag voor een verlenging van een bewonersvergunning moeten doen via het e-loket. Ze volgen de instructies maar ze krijgen als melding dat er al twee vergunningen zijn uitgereikt. De ene bewonersvergunning dient verlengd te worden omdat deze is verlopen. Verzoeker haalt aan dat deze wagen reeds twee jaar is ingeschreven met dezelfde nummerplaat, de wagen had al een parkeervergunning. Hij is er van overtuigd dat de informatie in het systeem foutief is opgenomen waardoor er geen automatische verlenging is doorgevoerd.

Dossier 4: 18.04.109909

De heer R. krijgt bericht dat zijn bewonersvergunning niet automatisch verlengd kan worden omdat op het formulier het rijksregisternummer fout is. Alle andere gegevens zijn juist. Hij wordt telkens maar doorverwezen en het komt erop neer dat de verzoeker naar het stadsloket moet om dit op te lossen. Dit is een probleem, want de verzoeker is slecht te been.

Dossier 5: 18.07.115478

Begin juni ontvangt de heer K. een bericht dat zijn bewonersvergunning zal vervallen maar dat deze, indien zijn gegevens niet gewijzigd zijn, automatisch verlengd zal worden. Hij gaat er van uit dat hij in orde is maar op 3 juli 2018 ontvangt hij een boete. Hij had toch verwacht dat de stad hem iets zou laten weten als zijn gegevens dan toch niet juist zouden zijn. Intussen heeft hij een nieuwe kaart aangevraagd. Dit zou tien dagen duren. De stad zei hem dat als hij gedurende die tien dagen nog boetes zou krijgen, hij deze aan de dienst moest voorleggen en dat ze dan geannuleerd zouden worden. De heer K. vindt dit eerlijk gezegd een absurde manier van werken.

Dossier 6: 18.07.115606

De verzoeker krijgt bericht dat zijn bewonersvergunning verlengd wordt als er niets is gewijzigd aan zijn gegevens. Dat is zo, maar hij ontvangt toch een boete. De dienst zou de fout toegeven maar de verzoeker moet alles zelf in orde brengen. Hij vindt dit onaanvaardbaar.

Dossier 7: 18.07.115875

De bewonersvergunning van de heer K. is geldig tot 27 juli 2018. Hij krijgt een bericht dat de verlenging niet succesvol is verlopen en dat hij zich tot het stadsloket moet richten. Zijn gegevens zijn niet veranderd dus hij gaat niet akkoord.

Dossier 8: 18.08.117695

De heer D. is ernstig ziek en kan zijn administratie niet zelf verzorgen. Zijn ziekte werd recentelijk erkend door de ziekenkas waardoor hij nu omgeven wordt door hulp- en zorgverleners. In juni 2018 wordt vastgesteld dat de heer D. parkeerretributies heeft ontvangen. Er was niets gewijzigd aan zijn adres of nummerplaat. Blijkbaar is ook hier de automatische verlenging van de bewonersvergunning niet gelukt. Het gaat om tien retributies.

Dossier 9: 18.08.117782

De heer J. probeert zijn bewonersvergunning te verlengen maar dit mislukt telkens. Het systeem geeft weer "u bent geen eigenaar van het voertuig" en "uw gegevens worden niet volledig of correct weergegeven in onze database".

Dossier 10: 18.09.119918

Op 4 september 2018 krijgt een verzoekster een parkeerretributie ondanks een geldige bewonersvergunning. Het bewijs hiervan wordt per brief verstuurd. Later blijkt dat de vergunning vervallen is sinds 11 mei 2018, de automatische verlenging is mislukt. De verzoekster wordt gevraagd zelf de verlenging van de vergunning aan te vragen.

Dossier 11: 18.10.121383

Een verzoeker krijgt drie maal een boete voor foutparkeren voor zijn woning ondanks zijn parkeervergunning die hem toegestuurd is op 4 juli 2018 en geldig is tot 4 juli 2020. Hij nam telefonisch contact op met de dienst Mobiliteit en Parkeren en verneemt dat de computer zijn nummerplaat niet herkent in het systeem. Hij wordt doorverwezen naar een stadsloket in Deurne.

Onderzoek

Sinds november 2017 werd er in het kader van de aanvragen en hernieuwingen van parkeervergunningen een automatisering doorgevoerd. Waar de bewoner vroeger een aanvraag deed via e-mail of via het loket, kan er nu een aanvraag gebeuren via het e-loket op www.antwerpen.be. De dienst Mobiliteit en Parkeren is zich ervan bewust dat er problemen zijn met een aantal processen, die de procedure voor een automatische hernieuwing van een parkeervergunning voor een eigen wagen verhinderen. De oorzaak hiervan ligt in de registratie van de persoonsgegevens bij DIV. De dienst doet er alles aan om dit probleem in kaart te brengen en te verhelpen. Dit gebeurt in samenwerking met de systeembeheerder en Be-mobile, die de bevraging naar de gegevens doet.

Uit alle dossiers verkreeg de dienst informatie in verband met de persoonsgegevens die eventueel aan de basis kunnen liggen bij de hernieuwing van de parkeervergunningen. De directeur neemt deze informatie ter harte bij het verdere onderzoek naar de werkelijke oorzaak. De parkeervergunningen die misliepen werden handmatig vernieuwd en opgelopen retributies geannuleerd. De dienst verontschuldigt zich bij alle verzoekers voor het ongemak.

Mobiliteit en Parkeren is volop bezig is met een bestek voor een nieuwe toepassing om parkeervergunningen aan te maken en te beheren. Tijdens het voorjaar van 2019 zal dit effectief in productie worden genomen. De kennis over de huidige moeilijkheden neemt men uiteraard mee in de ontwikkeling van het nieuwe programma.

Besluit

De ombudsvrouw beschouwt alle elf klachten als gegrond, maar gecorrigeerd, met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm adequate communicatie. De burger mag geen slachtoffer zijn van technische problemen.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Mobiliteit en Parkeren er op toeziet dat de toepassing om parkeervergunningen te maken en te beheren naar behoren functioneert. Een voorafgaandelijke proefperiode aan de nieuwe versie van 2019 is wenselijk.

Bedrijf	Mobiliteit en Parkeren LEZ	
Dossier	18.01.104394	LEZ-boete niet aangetekend verzonden
Collegebesluit	2018_CBS_06083	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	overeenstemming met de regelgeving	schending
	vertrouwensbeginsel	schending

Probleem

De verzoeker kreeg een boete omdat hij met zijn voertuig de lage-emissiezone binnenreed. Hij heeft hiertegen bezwaar ingediend. De verzoeker neemt contact op met de ombudsvrouw omdat hij geen beslissing op zijn bezwaar heeft ontvangen, wel een gerechtsdeurwaarderbrief met bijhorende kosten. De verzoeker zegt dat hij niet is geïnformeerd geweest over het ongegrond verklaren van zijn bezwaar. Als hij dit had ontvangen had hij de geldboete kunnen betalen en de bijhorende kosten kunnen vermijden.

Onderzoek

Uit verder nazicht door dienst de lage-emissiezone blijkt dat er geen bewijs van aangetekende zending kon worden gevonden. Hieruit leidt de dienst af dat, door een administratieve fout, de brief niet aangetekend werd verstuurd. Omdat de beslissing niet aangetekend werd verzonden, zoals voorgeschreven in het decreet betreffende lage-emissiezones van 27 november 2015, vervalt de administratieve geldboete en moet de verzoeker deze niet betalen. Dit is ook zo doorgegeven aan de gerechtsdeurwaarder.

Besluit

De ombudsvrouw beschouwt deze melding als een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnorm overeenstemming met de regelgeving en het vertrouwensbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling de medewerkers van de dienst lage-emissiezone verder coacht en begeleidt in het efficiënt informeren van de klant, het klantvriendelijk en correct verwerken en opvolgen van de klantendossiers.

Bedrijf	Mobiliteit en Parkeren LEZ	
Dossier	18.01.104224	LEZ-boete, beslissing niet verstuurd
Collegebesluit	2018_CBS_06083	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	vertrouwensbeginsel	schending
	interne klachtenbehandeling	schending

Probleem

De verzoeker kreeg een boete omdat hij met zijn voertuig de lage-emissiezone binnenreed. Hij heeft hiertegen bezwaar ingediend. Dit bezwaar is ongegrond verklaard. De verzoeker had de kennisgeving van de geldboete weg gedaan en had geen betaalgegevens meer. Bij een telefonisch contact met het klantenteam van de lage-emissiezone, kreeg hij het antwoord dat hij kon wachten op de herinnering om de juiste betaalgegevens te verkrijgen. De verzoeker kreeg geen herinnering tot betaling meer, maar wel een brief van de gerechtsdeurwaarder met de daarbij horende kosten. De verzoeker neemt hierna contact op met het klantenteam van de lage-emissiezone. Een medewerker bevestigt dat er ten tijde van zijn bezwaar, geen betalingsherinneringen werden uitgestuurd na ontvangst van de beslissing over het bezwaar. De verzoeker heeft geen probleem met het betalen van de boete maar heeft graag zijn deurwaarderskosten vergoed.

Onderzoek

Als personen na het ontvangen van de kennisgeving van een geldboete, niet betalen en geen bezwaar indienen, wordt er een herinnering verstuurd. Als zij dan nog niet betalen, wordt het dossier overgemaakt aan de deurwaarder. Als er bezwaar wordt ingediend en men ontvangt nadien een beslissing, geldt de beslissing als herinnering. Nadien gaat het dossier eveneens naar de deurwaarder na een niet-betaling.

In het geval van de verzoeker werd er geen beslissing verstuurd. Omdat dit toen niet betaald werd, is het dossier aan de deurwaarder doorgegeven. Het klantenteam van de lage-emissiezone bevestigt dat er zich een miscommunicatie heeft voorgedaan ten aanzien van de verzoeker en laat de deurwaarderskosten vallen.

Besluit

De ombudsvrouw beschouwt deze melding als een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het vertrouwensbeginsel en de ombudsnorm interne klachtenbehandeling.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling de medewerkers van de dienst lage-emissiezone verder coacht en begeleidt in het efficiënt informeren van de klant, het klantvriendelijk en correct verwerken en opvolgen van de klantendossiers.

Bedrijf	Mobiliteit en Parkeren LEZ	
Dossier	18.01.103640	LEZ-boete kennisgeving, betwisting verhaaltermijn
Collegebesluit	2018_CBS_06083	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	overeenstemming met de regelgeving	schending
	motiveringsplicht	schending
	degelijke dossieropvolging	schending

Probleem

De heer V. ontving een geldboete voor het binnenrijden van de lage-emissiezone. Hij diende bezwaar in, maar het bezwaar werd niet ontvankelijk verklaard omdat het bezwaar volgens de beboetingsambtenaar pas na het verstrijken van de 30 dagen bezwaarperiode was ingediend. De verzoeker argumenteert dat zijn verzoek niet laattijdig was: de datum van kennisgeving was niet 22 mei 2017 (briefdatum) maar wel 26 mei 2017 (datum van aangetekende zending). Zijn verzoek werd aangetekend verstuurd op 22 juni 2017. De verzoeker haalde deze argumenten aan in een email op 12 november 2017 maar kreeg hier geen reactie op. De eerstvolgende communicatie was een aanmaning tot betaling van de gerechtsdeurwaarder.

Onderzoek

Er is een verschil in interpretatie over de datum van kennisgeving.

Artikel 53 bis van het gerechtelijk wetboek bepaalt:

“ten aanzien van de geadresseerde, en tenzij de wet anders bepaald, worden de termijnen die beginnen te lopen vanaf een kennisgeving berekend vanaf:

1° wanneer de kennisgeving is gebeurd bij gerechtsbrief of bij een per post aangetekende brief met ontvangstbewijs, de eerste dag die volgt op deze waarop de brief aangeboden is geworden aan de woonplaats van de geadresseerde of, in voorkomend geval, aan zijn verblijfplaats of gekozen woonplaats.

2° wanneer de kennisgeving is gebeurd bij aangetekende brief of bij gewone brief, de derde dag die volgt op deze waarop de brief aan de postdiensten overhandigd is geworden, tenzij de geadresseerde het tegendeel bewijst.”

Artikel 10 §3 van het Vlaams decreet betreffende lage emissiezones bepaalt:

“...De administratieve geldboete moet door de overtreder betaald worden binnen dertig dagen na de kennisgeving ervan, tenzij de overtreder binnen deze termijn schriftelijk met een aangetekende brief zijn verweermiddelen heeft bezorgd aan de beboetingsambtenaar.”

Volgende termijnen worden bekomen bij het toepassen van de regelgeving: datum van kennisgeving volgens toepassing artikel 53 bis GerW., 26 mei 2017.

In het geval van de verzoeker: Het bezwaar moet ingediend zijn binnen de 30 dagen na kennisgeving, volgens artikel 10 §3 Vlaams decreet LEZ: Het bezwaar zou dan ten laatste 26 juni 2017 moeten bezorgd worden aan de LEZ-diensten.

Het aangetekend bezwaar van verzoeker is overhandigd aan de postdiensten op 22 juni 2017. (toepassing artikel 53 bis GerW.: verzoeker zijn bezwaardatum 25 juni 2017). Na het bekijken van de argumentatie blijkt dat de verzoeker wel degelijk tijdig bezwaar had ingediend en dat het bezwaar bij vergissing niet-ontvankelijk werd verklaard. Aangezien de behandelingstermijn onder tusschen ruim overschreden was en het bezwaar niet meer onderzocht kon worden, is de geldboete geannuleerd en terugbetaald aan de verzoeker.

Besluit

De ombudsvrouw beschouwt deze melding als een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnormen overeenstemming met de regelgeving, degelijke dossieropvolging en de motiveringsplicht.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling de medewerkers van de lage-emissiezone verder coacht en begeleidt in het efficiënt informeren van de klant, het klantvriendelijk en correct verwerken en opvolgen van de klantendossiers.

Bedrijf	Mobiliteit en Parkeren LEZ	
Dossier	18.01.104060	LEZ-boete, rekening houden met keuringsbewijs
Collegebesluit	2018_CBS_06083	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	degelijke dossieropvolging	schending

Probleem

De verzoeker had vroeger een wagen waarmee hij de LEZ niet mocht betreden. In februari 2017 kocht de verzoeker een nieuwe wagen waarmee hij de LEZ wel mag betreden. Hij plaatste echter zijn oude nummerplaten op zijn nieuwe wagen waardoor hij een LEZ-boete ontving. Volgens de verzoeker onterecht omdat zijn nieuwe wagen een euronorm 4 heeft. Hij diende bezwaar in maar dit werd ongegrond verklaard omdat hij onvoldoende bewijs leverde. De verzoeker weet niet dat het inschrijvingsattest van de wagen een belangrijk bewijs is. Het dossier zit nu bij de deurwaarder maar de verzoeker vraagt of het toch nog mogelijk is om het inschrijvingsattest van zijn wagen als bewijs te gebruiken.

Onderzoek

Uit onderzoek blijkt dat bij de behandeling van het aangetekend bezwaar enkel rekening werd gehouden met het keuringsbewijs dat was bijgevoegd bij dit bezwaar. Na verder onderzoek blijkt dat de verzoeker bijna alle andere nuttige documenten wel had toegevoegd in zijn mailverkeer met het klantenteam van LEZ. Enkel het keuringsbewijs ontbrak. Op 3 mei 2017 stuurde het klantenteam van LEZ een mail naar de verzoeker en verzocht hem om een aangetekend bezwaar in te dienen en bij dit bezwaar een kopie van het keuringsbewijs toe te voegen. De verzoeker heeft dit advies gevolgd en bij aangetekend bezwaar het keuringsbewijs geleverd. Bij de behandeling van dit aangetekend bezwaar werd bovenvermelde mail helaas niet opgemerkt in het dossier en werd het bezwaar afgewezen omdat de verzoeker onvoldoende bewijs had geleverd. Rekening houdend met het feit dat de verzoeker met een toegelaten voertuig de LEZ is binnengereden en het keuringsbewijs aangetekend opstuurde, zal de LEZ-boete worden geannuleerd en de deurwaarder wordt hiervan op de hoogte gebracht.

Besluit

Deze melding is gegrond en wordt gecorrigeerd. In eerste instantie werd er door een vergissing geen rekening gehouden met het afgeleverde keuringsbewijs. Dit wordt rechtgezet en de boete wordt geannuleerd. Er is schending van de ombudsnorm degelijke dossieropvolging.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Mobiliteit en Parkeren Antwerpen de medewerkers verder coacht en begeleidt in het efficiënt informeren van de klant, het klantvriendelijk en correct verwerken en opvolgen van de klantendossiers.

Bedrijf	Mobiliteit en Parkeren LEZ	
Dossier	18.01.104713	LEZ-boete niet aangetekend verzonden
Collegebesluit	2018_CBS_10140	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	overeenstemming met de regelgeving	schending

Probleem

De heer T. ontvangt een vaststelling van een overtreding in de LEZ-zone. In de vaststelling staat dat er nog niets dient betaald te worden en dat hij de aangetekende zending moet afwachten. Volgens de verzoeker ontvangt hij geen aangetekende zending en ook geen bericht tot een aanmaning van de gerechtsdeurwaarder in de brievenbus valt. Op het kennisgevingsverslag van de vaststelling staat ook geen termijn waarin de overtreder zijn aangetekende zending mag verwachten.

Onderzoek

Uit nazicht blijkt dat de kennisgeving van de boete niet per aangetekende brief is verstuurd. Dit is niet volgens de procedure zoals vastgelegd in het Vlaams decreet van 27 november 2015 en het besluit van de Vlaamse Regering betreffende lage-emissiezones van 26 februari 2016. Omwille van bovenvermeld gegeven, vervalt de geldboete en is aan de gerechtsdeurwaarder de opdracht gegeven om de boete met bijkomende kosten terug te betalen.

Besluit

De procedure werd niet correct gevolgd. De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. De ombudsnorm overeenstemming met de regelgeving werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Mobiliteit en Parkeren LEZ de medewerkers verder coacht en begeleidt in het efficiënt opvolgen van de klantendossiers volgens de geldende procedures.

Bedrijf	Mobiliteit en Parkeren LEZ	
Dossier	18.02.105819	LEZ-boete – betwisting termijn
Collegebesluit	2019_CBS_00680	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	overeenstemming met de regelgeving	schending

Probleem

Een verzoeker kreeg drie LEZ-boetes. De eerste boete heeft hij in stukken kunnen afbetalen met zijn beperkte inkomen. Met de hulp van een collega heeft hij verweer aangetekend tegen de twee volgende boetes. De sanctionerend ambtenaar heeft beide verweren ongegrond verklaard. De bezwaarschriften werden opgestuurd op 14 september 2017, de ongegrondverklaringen zijn gedateerd op 14 november 2017, maar de poststempel is van 15 november 2017. Dat is dus niet binnen de 60 dagen. Als een termijn op straffe van verval is voorzien, dan is er bij overschrijding geen vordering meer mogelijk.

Onderzoek

In eerste instantie wordt de klacht van de verzoeker afgewezen omdat in beide beslissingen melding werd gemaakt van de mogelijkheid om hoger beroep aan te tekenen en dit binnen de dertig dagen. Er werd echter geen hoger beroep ingediend. De verzoeker reageert: de stad heeft de ongegrondverklaringen van de twee verweerschriften telkens een dag te laat verzonden. Een vervallen boetebeslissing kan niet meer ingevorderd worden. De beroepstermijn speelt hier geen rol, de vordering an sich is immers vervallen. Hierop beslist de sanctionerend ambtenaar om de boetes te annuleren.

Besluit

De procedure werd niet correct gevolgd. De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. De ombudsnorm overeenstemming met de regelgeving werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Mobiliteit en Parkeren LEZ de medewerkers verder coacht en begeleidt in het efficiënt opvolgen van de klantendossiers volgens de geldende procedures.

Bedrijf	Mobiliteit en Parkeren LEZ	
Dossier	18.06.113592	LEZ-boete niet aangetekend verzonden
Collegebesluit	2019_CBS_01364	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending

Probleem

De heer H. contacteert de ombudsvrouw over een LEZ-boete. Hij wil de communicatie met de dienst aanklagen. Na ontvangst van de boete dient de heer H. aangetekend bezwaar in op 22 januari 2018. Hij vraagt ook om de boete op zijn naam te zetten, omdat hij de bestuurder was. Het bezwaar blijft meer dan vier maanden onbeantwoord. Hij krijgt in mei 2018 plots een brief van het deurwaarderskantoor.

Onderzoek

Het diensthoofd bevoegd voor de lage-emissiezone laat weten dat de boete geannuleerd wordt. Er kan geen bewijs van de aangetekende zending, de beslissing op het bezwaar, worden teruggevonden. De gerechtsdeurwaarder wordt op de hoogte gebracht en het gehele bedrag zal terug worden overgemaakt.

Besluit

De man ontving geen antwoord op zijn correct ingediende bezwaarschrift. De boete wordt terecht geannuleerd. Een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm degelijke dossieropvolging.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling erop toeziet dat alle stappen in de bezwaarprocedure nauwkeurig opgevolgd worden.

Bedrijf	Mobiliteit en Parkeren LEZ	
Dossier	18.10.121064	LEZ - dubbele aankoop dagpas
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	actieve dienstverlening	schending

Probleem

Mevrouw V. probeert een eerste keer om 7 uur 29 een LEZ-dagpas aan te kopen maar krijgt in het betalingssysteem de melding dat de betaling niet gelukt is. Zij probeert onmiddellijk opnieuw met bancontact te betalen en dat lukt wel om 7 uur 45. Aangezien zij geen bevestiging ontving, ging zij kijken in haar spam-mail. Tot haar verbazing merkt ze twee bevestigingen van betalingen. Blijkbaar ging de eerste betaling wel door. De dienst weigert echter de terugbetaling van de dubbel aangekochte dagpas.

Onderzoek

Mobiliteit en Parkeren/Lage-emissiezone stelt dat een terugbetaling van de LEZ-dagpas niet kan en verwijst de verzoekster naar het retributiereglement waarmee men akkoord gaat bij de aankoop. Een terugbetaling kan enkel in bepaalde gevallen gebeuren voor aangekochte en goedgekeurde toelatingen. Nadat de verzoekster contact neemt met de ombudsvrouw blijkt dat er toch uitzonderingen zijn op deze regel. Voorbeeld daarvan is wanneer er problemen zijn bij het aankoopproces of bij de betaling. De klantverantwoordelijke betreurt het feit dat de verzoekster niet correct werd geïnformeerd en verontschuldigt zich hiervoor. Om gelijkaardige situaties in de toekomst te vermijden zal dit intern worden opgenomen met de betrokken medewerkers. De vraag tot terugbetaling van de LEZ-dagpas wordt overgemaakt aan de financiële dienst, zodra de inkomsten van de LEZ-dagpassen voor de maand oktober 2018 op de bankrekening staan.

De ombudsvrouw vraagt om het retributiereglement aan te passen. De vraag om de uitzonderingen mee op te nemen in het retributiereglement zal meegenomen worden in de besprekingen voor het nieuwe retributiereglement.

Besluit

De klacht is gegrond gecorrigeerd. Zonder de tussenkomst van de ombudsvrouw werd de dagpas niet terugbetaald. Er is schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm actieve dienstverlening.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Mobiliteit en Parkeren de medewerkers verder coacht en begeleidt in het efficiënt en correct informeren van de klanten.

Bedrijf	Vastgoed- en Stadsprojecten	
Dossier	18.01.104004	Onderverhuur landbouwgrond
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	interne klachtenbehandeling	schending
	vertrouwensbeginsel	schending

Probleem

De heer L. heeft een boerderij naast een stuk landbouwgrond dat eigendom is van de stad. De stad verhuurt dit stuk grond. De huurder en zijn zoon zouden het op hun beurt onderverhuren aan derden. De verzoeker ondervindt veel hinder: autowrakken, koterijen, mest, ... Er zou ook een stal zijn geplaatst waardoor het zicht vanuit de boerderij van de verzoeker veranderd is. De stad heeft als policy dat huurders landbouwers moeten zijn of dat huurders rechtstreeks aan de stad of aan AG VESPA betalen. Onderverhuringen op lange termijn zouden niet toegelaten zijn. De verzoeker vroeg aan AG VESPA om het stuk landbouwgrond te huren maar hij krijgt geen antwoord.

Onderzoek

De betrokken grond wordt sinds 1 januari 1981 van jaar tot jaar ter beschikking gesteld aan een huurder voor het winnen van een groentenoogst. Naar aanleiding van de bezorgdheden van de verzoeker ging AG VESPA ter plaatse om de situatie te bekijken. Daaruit blijkt dat de grond niet wordt aangewend voor bovenstaande doeleinden, maar in gebruik is als weiland. De weide is leeg en in goede staat van onderhoud met uitzondering van de zijkanten. De overeenkomst bepaalt dat het niet toegelaten is de grond verder te verhuren of in onderpacht te geven zonder voorafgaande schriftelijke toelating. De beweringen van de verzoeker dat de huurder zou onderverhuren zijn echter moeilijk vast te stellen. De jaarlijkse vergoeding wordt nog steeds betaald door de huurder. AG VESPA sluit in principe geen nieuwe pachten meer af maar stelt enkel gronden ter beschikking voor privaat gebruik.

AG VESPA zal de huurder aanschrijven om conform de overeenkomst het nodige onderhoud uit te voeren en overtollig gras en onkruid ter hoogte van de perceelgrenzen te verwijderen. Hij zal ook verzocht worden om de stedenbouwkundige vergunning van de stal voor te leggen.

De verzoeker geeft hierna aan dat hij meer hinder ondervindt dan AG VESPA vaststelt. Hij wenst stopzetting van de onderhuring en stelt voor zelf de grond te huren. Dit kan uiteraard niet. Om de bitsige discussie via mail te vermijden wordt door de ombudsvrouw een bemiddelingsgesprek georganiseerd, waarbij alle partijen aanwezig zijn. Volgende afspraken worden gemaakt:

- De huurder en zijn zoon zorgen voor een correcte registratie van het gebruik van de weide bij AG VESPA, zodat er geen misverstanden meer zijn over onderverhuring. De overeenkomst met AG VESPA bepaalt dat het niet toegelaten is de grond verder te verhuren of in onderpacht te geven, zonder voorafgaande schriftelijke toelating.

- De huurder vraagt de gebruiker van de weide om zo snel mogelijk te zorgen voor een degelijke afspanning met stroom, de verplaatsing van de stal naar de achterzijde van het terrein en onderhoud van de weide tot aan de perceelgrens.

De verzoeker blijft hierna zijn ongenoegen mailen, maar Vespa volgt de gemaakte afspraken correct op. Eind november 2018 laat AG VESPA weten dat de huurder de huur opzegde. Het stuk grond zal opnieuw te huur worden gezet.

Besluit

AG VESPA had de verhuur van het stuk grond beter kunnen opvolgen aangezien bleek dat er wel degelijk sprake was van onderverhuring. De klacht is gegrond, gecorrigeerd met schending van het vertrouwensbeginsel en de ombudsnorm interne klachtenbehandeling.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van AG VESPA de medewerkers blijft coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant, het zorgvuldig opvolgen van dossiers en het grondig behandelen en behartigen van eventuele klachten.

Bedrijf	Woonhaven	
Dossier	17.11.101837	schimmel in appartement
Collegebesluit	2018_CBS_08074	
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnorm	redelijke behandelingstermijn	schending
	degelijke dossieropvolging	schending

Probleem

De heer A. heeft last van schimmel in het appartement dat hij huurt bij Woonhaven. Het schimmelprobleem is begonnen in 2014. De technische dienst komt wel telkens langs om te kijken maar een oplossing is er nog niet gekomen. Het gevolg is dat de schimmel uitbreidt en nu in de living, de keuken en ook in de slaapkamer zit. De verzoeker roept ten einde raad de hulp in van de ombudsvrouw.

Onderzoek

Woonhaven blijkt op de hoogte te zijn van het schimmelprobleem. Verschillende medewerkers van de technische dienst zijn ter plaatse gaan kijken maar een interventie door een externe aannemer is noodzakelijk. Deze werken worden opgevolgd. Woonhaven meldt dat ze begin 2018 uitgevoerd worden. Bij het onderzoek wordt vastgesteld dat er aan de achterzijde van de woning veel ingrijpender werken noodzakelijk zijn. Er moeten twee dakkapellen afgebroken worden en de goot links en rechts onder het dakraam moet vervangen worden. Aangezien deze herstellingskosten te hoog oplopen is Woonhaven verplicht om, conform de wetgeving op overheidsopdrachten, een prijsvraag te organiseren voor deze herstelling. Dit zal enige tijd vragen en de klantverantwoordelijke vermoedt dat ten vroegste binnen zes maanden de werken zullen starten. Intussen blijft ook het schimmelprobleem bestaan. Nadien werd Woonhaven Antwerpen in verzoening opgeroepen door de verzoekers. Aangezien het hier ging om een precaire situatie werd er beslist 'dwingende spoed' in te roepen en met onmiddellijke ingang een externe aannemer aan te duiden en de werken te laten starten.

Tijdens de verzoeningszitting werd er overeengekomen om een mingenot toe te kennen van 50% op de huurprijs met ingang vanaf november 2017 tot en met het einde der werken. Ook binnen in de woning werden de slaapkamer en de woonkamer volledig geschilderd. De werken zijn einde mei 2018 gestart en waren eind juni 2018 volledig afgerond. De huurders waren tevreden.

Besluit

Ondanks de melding in 2014 duurt het te lang voordat Woonhaven een grondig onderzoek instelt. De huurder vraagt sinds 2014 een duurzame oplossing voor het schimmelprobleem. In april 2018 verneemt hij dat het nog zes maanden zal duren voordat de werken uitgevoerd worden. Pas na tussenkomst van de ombudsdienst werd een grondig onderzoek gevoerd. De klacht is gegrond, met als schending redelijke behandelingstermijn en degelijke dossieropvolging.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan de directeur van Woonhaven aan om sneller in te grijpen bij klachten van huurders. In dit geval vraagt de verzoeker sinds 2014 hulp. Woonhaven had het schimmelprobleem veel eerder kunnen aanpakken. Woonhaven Antwerpen bevestigt het advies van de ombudsvrouw en tracht in de toekomst sneller in te grijpen bij klachten van bewoners. Woonhaven Antwerpen is zich bewust van de lange periode die gepasseerd is vooraleer ze over konden gaan tot een grondige herstelling, doch in sommige gevallen kunnen dergelijke renovatiewerken enkel projectmatig aangepakt worden.

Opdracht

Het college geeft opdracht aan de directeur van Woonhaven om sneller in te grijpen bij ongezonde woonomstandigheden en indien mogelijk tijdelijke maatregelen uit te werken in afwachting van een structurele oplossing.

Bedrijf	Woonhaven	
Dossier	18.06.115065	factuur voor verstopt rioolputje
Collegebesluit	2019_CBS_00680	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	vertrouwensbeginsel	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending

Probleem

Voor de voordeur van de woning van de heer V., op de gemeenschappelijke gang, is een putje. Het putje is verstopt en de verzoeker neemt contact op met Woonhaven. Hij belt op 4 juni 2018 met Woonhaven, op 5 juni zou er iemand langskomen. De heer V. vraagt nog of hij thuis moet zijn maar dat hoeft niet. Het putje is niet in zijn woning. Toch krijgt hij een factuur van 54 euro voor een nutteloze verplaatsing. De heer V. begrijpt dit niet. Hij moest niet thuis zijn en bovendien beschikt Woonhaven over sleutels om de gemeenschappelijke voordeuren te openen.

Onderzoek

Woonhaven Antwerpen heeft de betwisting van de factuur goed ontvangen en besproken met de verantwoordelijken van de technische dienst. Na onderzoek blijkt dat de factuur inderdaad foutief werd aangerekend. De techniek heeft het nodige kunnen nakijken zonder dat de huurder thuis hoefde te zijn. Woonhaven geeft de opdracht het bedrag terug te betalen.

Besluit

De factuur werd onterecht opgemaakt. Een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van het vertrouwens- en zorgvuldigheidsbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van Woonhaven er op toeziet dat alle facturatie nauwkeurig en terecht is.

Bedrijf	Zorgbedrijf	
Dossier	meerdere dossiers	geen antwoord op vragen ombudsvrouw
Collegebesluit	2018_CBS_08075	
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnorm	redelijke behandelingstermijn	schending
	adequate communicatie	schending

Probleem

In zes dossiers stelt de ombudsvrouw een vraag aan het Zorgbedrijf. Het gaat om dossiers 18.01.104236, 18.03.107446, 18.04.108777, 18.03.108605 en 18.05.111599. Na drie herinnerings-mails was er geen antwoord.

Onderzoek

Dossier 18.01.104236: een vraag werd gesteld op 1 maart 2018. Herinneringen volgden op 10 april, 25 april en 8 mei 2018. Antwoord binnen op 9 augustus 2018, na 160 dagen.

Dossier 18.03.107446: een vraag werd gesteld op 13 maart 2018. Herinneringen volgden op 25 april, 8 mei en 22 mei 2018. Antwoord binnen op 9 augustus 2018, na 147 dagen.

Dossier 18.04.108777: een vraag werd gesteld op 5 april 2018. Herinneringen volgden op 8 mei, 22 mei en 5 juni 2018. Antwoord binnen op 12 juni 2018, na 68 dagen.

Dossier 18.03.108605: een vraag werd gesteld op 3 april 2018. Herinneringen volgden op 8 mei, 22 mei en 5 juni 2018. Antwoord binnen op 27 juli 2018, na 115 dagen.

Dossier 18.04.109018: een vraag werd gesteld op 9 april 2018. Herinneringen volgden op 15 mei, 29 mei en 13 juni 2018. Antwoord binnen op 6 juli 2018, na 88 dagen.

Dossier 18.05.111599: een vraag werd gesteld op 4 juni 2018. Herinneringen volgden op 17 juli, 25 juli en 8 augustus 2018. Geen antwoord binnen.

Besluit

Inhoudelijk kon de ombudsvrouw geen standpunt innemen in deze dossiers. Qua redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie zijn de ombudsnormen geschonden. Ook het vertrouwen in de performante werking van de ombudsdienst en in eerste instantie het Zorgbedrijf worden hiermee geschaad. De klachten zijn gegrond.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om dossiers en vragen binnen een redelijke termijn te behandelen en correspondentie te beantwoorden. Binnen de organisatie dienen structurele maatregelen genomen te worden om de vragen van de ombudsvrouw binnen een kortere tijdsspanne te behandelen.

Opdracht

Het college geeft opdracht aan de algemeen directeur van het Zorgbedrijf om vragen in dossiers van de ombudsvrouw binnen een redelijke termijn te behandelen en de correspondentie te beantwoorden.

Bedrijf	Zorgbedrijf	
Dossier	18.02.105535	medische opvolging ontoereikend
Collegebesluit	2018_CBS_10140	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	redelijke behandelingstermijn	schending
	actieve dienstverlening	schending
	degelijke dossieropvolging	schending

Probleem

De grootmoeder van de verzoekster verbleef gedurende 6,5 jaar in het woonzorgcentrum Gitschotelhof. Op 21 september 2017 overleed ze. De verzoekster stelt dat grootmoeder in augustus 2017 ziek werd. De behandelend arts in het woonzorgcentrum kwam bij haar en gaf als diagnose een virale infectie. De toestand van mevrouw verergerde, maar er werd volgens de familie door de dokter en de hoofdverpleegkundige niet adequaat gereageerd, integendeel. De arts werd er te laat bijgehaald toen de ziekte toestand niet verbeterde, een bloedafname liet op zich wachten en werd niet correct doorgestuurd voor onderzoek, de opstart van medicatie duurde (te) lang. De grootmoeder overleed uiteindelijk in het ziekenhuis ten gevolge van bacteriële infecties. De verzoekster wil met haar melding voorkomen dat gelijkaardige situaties zich herhalen.

Onderzoek

Pas na meerdere herinneringsbrieven en bijna vier maanden later ontvangt de ombudsvrouw een antwoord vanuit het Zorgbedrijf. Vanuit het directiecomité is op 29 november 2017 de opdracht gegeven aan de dienst kwaliteitszorg om een audit uit te voeren naar aanleiding van de melding. Op 1 februari 2018 had men met de verzoekster een eerste gesprek en op 27 maart was er een vervolgesprek. In de tussenperiode had men vanuit de dienst kwaliteitszorg een gesprek met de behandelend arts.

Naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek werden een aantal bestaande procedures geëvalueerd, opnieuw uitgewerkt en bijgestuurd. Naast het verbeteren van de contacten met de familie van residenten, is de coaching van de eigen medewerkers een aandachtspunt.

Besluit

De melding van de verzoekster is een gegronde, gecorrigeerde klacht. ‘Gecorrigeerd’ klinkt in dit verhaal misschien wel heel pijnlijk: de feiten zelf en het overlijden van de grootmoeder zijn immers onomkeerbaar. Met gecorrigeerd wordt hier dan ook bedoeld dat procedures werden bijgestuurd en vooral dat er aandacht is voor de coaching van de betrokken medewerkers.

Op het vlak van communicatie en beantwoording van briefwisseling is de klacht gegrond: een periode van vier maanden voor de beantwoording van een melding is veel te lang en overschrijdt de redelijkheidstermijn.

De normen actieve dienstverlening, degelijke opvolging en adequate communicatie zijn geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf voortdurend aandacht blijft hebben voor de aanpassing en bijsturing van procedures, het personeel coacht en de werkattitudes opvolgt. Op vlak van communicatie dient een redelijke beantwoordingstermijn in acht te worden genomen.

Bedrijf	Zorgbedrijf	
Dossier	18.03.106876	huurprijs tegenstrijdige communicatie
Collegebesluit	2019_CBS_00680	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending

Probleem

De heer F. contacteert de ombudsvrouw over de huurprijs van een serviceflat in Hof ter Beke. Hij merkt een aantal tegenstrijdigheden op en wil deze graag verduidelijkt zien.

Onderzoek

De directeur van het Zorgbedrijf constateert dat de communicatie over de huurprijs helaas niet eenduidig is. In de contracten staat de juiste prijs vermeld, in de brief van het dienstencentrum is een fout geslopen. In die brief staat namelijk dat de huurprijs 627 euro per maand inclusief kosten bedraagt. Dit is onjuist, de huurprijs bedraagt 627 euro per maand exclusief provisie. De provisie bedraagt 90 euro per maand waardoor de totale prijs per maand uitkomt op 717 euro. Het sjabloon van de brief werd hierop aangepast. De directeur verontschuldigt zich voor de verwarring die deze communicatie heeft veroorzaakt.

Aanvulling van de directeur van het Zorgbedrijf:

De directeur gaat akkoord met de aanbeveling om er op toe te zien dat de communicatie naar de klanten toe helder, eenduidig en correct is, maar hij wil ook meegeven dat men- sinds de invoering van de GDPR - de heer F als klager waarschijnlijk niet meer op dezelfde manier zou kunnen antwoorden, aangezien hij geen rechtstreeks betrokken partij is en het koppel in kwestie niet wettelijk vertegenwoordigd.

Besluit

Deze melding is gegrond, maar gecorrigeerd, met schending van de ombudsnorm adequate communicatie en het zorgvuldigheidsbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf Antwerpen er op toeziet dat de communicatie naar de klanten toe helder, eenduidig en correct is.

Bedrijf	Zorgbedrijf	
Dossier	18.10.120623	Wachten op terugbetaling huurwaarborg serviceflat
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	degelijke dossieropvolging	schending

Probleem

De heer M. meldt de ombudsvrouw dat de huurwaarborg voor de serviceflat die zijn broer huurde van het Zorgbedrijf Antwerpen, werd vrijgegeven rond 19 mei 2018. Nu, in oktober 2018, is die nog niet uitbetaald. Daarnaast werd een kredietnota van 2 augustus 2018 eveneens niet terugbetaald. De vraag van verzoeker werd aan de facturatedienst op donderdag 13 september 2018 overgemaakt.

Onderzoek

Door een miscommunicatie is een fout gemaakt tijdens de verwerking van de huurwaarborg en de creditnota. De creditnota is intussen terugbetaald op 12 oktober 2018. De huurwaarborg wordt zo snel mogelijk vrijgegeven. De goedkeuring tot vrijgave wordt rechtstreeks naar de bank verzonden. Hierover krijgt de heer M. een bericht, zodat hij contact kan opnemen met de bank om de terugbetaling te bespoedigen. Het woonrechtcertificaat is beëindigd op 30 juni 2018. De afhandeling hiervan is wel correct verlopen.

Besluit

en gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnorm degelijke dossieropvolging.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf er voor zorgt dat waarborgen correct en tijdig worden terugbetaald en dat communicatie hierover transparant verloopt.

Bedrijf	Zorgbedrijf	
Dossier	18.11.122344	Schouwen ontbreken
Collegebesluit	bundeling 5	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	redelijke behandelingstermijn	schending
	Interne klachtenbehandeling	schending

BIJLAGE 11 | OPVOLGING DOSSIERS VOORGAANDE JAREN

Probleem

De heer P., zijn echtgenote en een buurvrouw melden dat er schouwen ontbreken op de daken van de twee gebouwen van het complex De Fontein in Borgerhout. De appartementen van de verzoekers zijn op de bovenverdiepingen en de rook van de verwarming waait hun slaapkamers binnen. Nu de koude begint, hebben ze er erg veel last van. Verluchten is belangrijk vinden ze, maar dit wordt onmogelijk door de zwarte rook. Ze hebben dit probleem al dikwijls gemeld bij de verantwoordelijke van het centrum en de directeur van het Zorgbedrijf, ook tijdens een ontmoeting van het 40-jarige bestaan van De Fontein.

Onderzoek

De directeur van het Zorgbedrijf verontschuldigt zich voor het ongemak dat de heer P. en zijn buuren ervaren. Het probleem werd midden juli al gesignaleerd aan het call center van de technische dienst, maar jammer genoeg werd het door een verkeerde omschrijving toen niet te gronde opgelost. Op 15 oktober 2018 is er een nieuwe melding opgesteld met een duidelijkere omschrijving. De afvoerbuis die moet aangebracht worden werd besteld en geïnstalleerd.

Besluit

Als de technische dienst in juli 2018 meteen om verduidelijking had gevraagd bij de melders, was dit probleem sneller opgelost. Dit is een gegronde gecorrigeerde klacht met schending van de ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en interne klachtenbehandeling.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Zorgbedrijf er op toeziet dat meldingen van verzoekers binnen een redelijke termijn worden opgelost.

Bedrijf	Cultuur, Sport jeugd en Onderwijs	
Dossier	17.12.103261	parking Wezenberg
Kwalificatie	terechte opmerking	
Ombudsnorm	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	degelijke dossieropvolging	geen schending

Probleem dossier 17 01 85088

Mevrouw B. kaart het parkeerprobleem aan op de parking van het zwembad Wezenberg. De parking aan het zwembad staat regelmatig vol. Wanneer je de parking oprijdt en dan vaststelt dat er geen parkeerplaats is, geraak je de parking niet meer af omdat de slagboom aan de uitgang gesloten is. Men dient dan steeds aan de kassa een kaartje te gaan halen om de slagboom te kunnen openen. Hierbij word je dus verplicht om je auto fout te parkeren om binnen een kaartje te kunnen halen. Als regelmatige bezoeker van het zwembad wil de verzoekster een oplossing.

Probleem dossier 17 12 103261

De heer A. gaat regelmatig zwemmen in het zwembad Wezenberg. Hij stelt dat er bijna nooit plaats is op de parking van het zwembad omdat er vaak burgers hun wagens parkeren terwijl zij geen gebruik maken van het zwembad. Daarnaast geeft de verzoeker aan dat de parking niet meer proper is. Wanneer hij dit meldt aan de medewerkers van het zwembad krijgt hij de boodschap dat het probleem wordt opgelost, maar de verzoeker ziet geen resultaat.

Opvolging

In maart 2019 laat de directeur weten dat de slagboom om buiten te rijden in orde is. De slagboom om binnen te rijden is weeral eens geforceerd en staat constant open. Er is een werkorder opge- maakt om de slagboom te herstellen. Het probleem duikt helaas telkens opnieuw op.

Bedrijf	Politiezone Antwerpen	District Wilrijk
Dossier	17.11.102178	parkeerverbod
Kwalificatie	terechte opmerking 2018	
Ombudsnorm	overeenstemming met de regel- geving	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending

Probleem

Voor het politiekantoor in de Doornstraat in Wilrijk staan parkeerverbodsborden. Dit parkeerverbod wordt echter niet gerespecteerd door de politie zelf. De verzoeker stelt voor om een onderbord te plaatsen met volgende tekst “uitgezonderd dienstvoertuigen politie” maar dit zou van de districts- raad niet mogen. Bij navraag, via via, kreeg de verzoeker als antwoord dat het district in onderhan- deling is met de politie. Ondertussen blijft de situatie onveranderd. Vele voorbijgangers, waaronder de verzoeker zelf, ergeren zich aan deze situatie. De burgers worden geverbaliseerd, maar de politie staat zelf in overtreding en dit zonder gevolgen.

Opvolging

Volgens de politie zijn de plaatsen voor het gebouw absoluut nodig, voor noodhulp maar ook voor bezoekers in functie van de nieuwe onthaalwerking Er is overleg met het district Wilrijk. De klantenmanager van politiezone Antwerpenlaat weten dat op 1 maart 2019 een oplossing werd uitgewerkt in samenspraak met de districtssecretaris, de districtsvoorzitter en een medewerkster van de dienst Mobiliteitsadvies en Ondersteuning van Stadsontwikkeling.

Er wordt een regularisatie aangevraagd zodat de dienstvoertuigen kunnen parkeren op de huidige laad- en loszone voor het bureel van 7 uur tot 19 uur.

Het voorstel gaat voor advies naar de Centrale Dienst Verkeer (PVK), daarna voor goedkeuring naar de districtsraad en naar het college. Mogelijk zal deze procedure afgerond zijn rond juli 2019.

Bedrijf	Sociale Dienstverlening	
Dossier	17.04.90003	toegankelijkheid woonkantoor
Collegebesluit	2017_CBS_10139	
Kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
Ombudsnorm	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	actieve dienstverlening	schending

Probleem

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

Opvolging

In eerste instantie wordt een intensief proces doorlopen waarbij alle vragen in kaart worden gebracht, getimed en in type afspraken gecatalogiseerd. Een werkgroep hoopt dit systeem in het najaar 2017 te kunnen proefdraaien in drie Woonkantoren. Naargelang de resultaten kan het systeem dan verder worden uitgerold in alle Woonkantoren. De ombudsdienst volgt dit verder op.

Na dit vooronderzoek en uitwisseling van ervaringen met medewerkers van de loketten koos men ervoor om geen proefproject uit te werken, maar om het afsprakensysteem meteen uit te rollen over de hele dienstverlening van de woonkantoren.

De huidige werking werd grondig geëvalueerd en er werd beslist om een hervorming door te voeren die verder gaat dan alleen het afsprakensysteem. Ook de locaties en de organisatie van de dienstverlening werden hertekend. Zo werd op 12 maart 2019 het afsprakensysteem, de woontelefoon en een chatbot gelanceerd.

Op 26 maart 2019 wordt een eerste klant ontvangen op afspraak volgens het nieuwe systeem. Dat is ook de eerste dag waarop het nieuwe hoofdkantoor in het Ecohuis open is voor het publiek.

Bedrijf	Ondernemen en Stadsmarketing	
Dossier	16.08.77741	geluidsoverlast Kattendijkdok
Kwalificatie	terechte opmerking	
Ombudsnorm	vertouwensbeginsel	schending
	respect voor de persoonlijke levenssfeer	geen schending

Probleem

De heer P. wenst in naam van de mede eigenaars van één van de torens op Kattendijkdok een probleem van geluidsoverlast aan te kaarten. Het probleem is niet nieuw en ontstond in april 2015. De plaats waar deze torens staan, werd de nieuwe place to be als vernieuwing van het Eilandje. De appartementen die verhuurd of verkocht werden, zijn niet goedkoop. De aantrekkingskracht door de immokantoren zijn fenomenaal. Woorden als residentieel wonen in de stad, rijkelijk gelegen in een nieuwe herontdekte buurt, op wandelafstand van alle winkelgebeuren, dichtbij de Grote Markt en de Schelde, ... moesten kandidaat kopers aantrekken. Er kwam helaas een wildgroei van allerlei bars met geluidsoverlast als gevolg. De stad kent volgens de verzoeker te soepel een openingsvergunning toe en is te tolerant ten aanzien van de uitbaters. Er zou ook te weinig toezicht zijn op de naleving van het toegelaten geluid. De verzoeker is eveneens bevreesd dat het nog erger gaat worden door het inrichten van het evenementenplein Cadix (Kattendijkdok Oostkaai) en het Limaplein (Kattendijkdok Westkaai). De heer P. wenst dat de buurt betrokken wordt bij wat er gaat gebeuren op deze twee pleinen en dat de stad voor de zomer 2017 een afspraak maakt met de belanghebbenden, met een betere opvolging en het nodige respect naar de bewoners.

Opvolging

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

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

Zelfs zonder locatiefiche houden de medewerkers van het evententeam rekening met de situatie op het Eilandje bij de opportuniteitsbeoordeling van eventaantvragen.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossier	17.02.87048	GAS-boete voor parkeren voor verharde voortuin
Collegebesluit	2017_CBS_10669	
Kwalificatie	gegrond	
Ombudsnorm	gelijkheidsbeginsel	schending
	overeenstemming met de regelgeving	schending

Probleem

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

Dossier 1

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

Dossier 2

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

Dossier 3

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

van het plan dat eerder werd opgesteld. Omdat de werken in opdracht van Rio-Link niet werden uitgevoerd conform de regelgeving en het advies van het district, stelt de ombudsvrouw de vraag welke actie men zal ondernemen om deze situatie recht te zetten. Om de boordstenen opnieuw te verhogen, moet het voetpad in heel de straat opnieuw aangelegd worden omdat dan ook de hellingsgraad aangepast moet worden. Dit veroorzaakt een enorme meerkost. Men begrijpt dat de verzoeker niet gelukkig is met de huidige situatie. Alle andere bewoners in de straat die door omstandigheden nu een verlaagde boordsteen hebben, zijn natuurlijk anderzijds geen vragende partij om de boordsteen terug te verhogen. Als men de boordstenen opnieuw verhoogt, omdat de voortuinen niet conform de bouwcodex zijn, moet men de bewoners ook verplichten om hun tuin aan te passen. Vanuit het district besliste men dan ook om geen verdere actie te ondernemen maar om in de toekomst wel extra controles te doen om gelijkaardige situaties te vermijden.

Opvolging

De bedrijfsdirecteur Stadsontwikkeling geeft mee dat volgende acties werden ondernomen om dit aan te pakken.

1. Infrastructuur

Afhankelijk van het type rijwegprofiel wordt een boordsteen in opstand geplaatst of geopteerd voor een gelijkgrondse aanleg zonder niveau verschil. Wanneer er geopteerd wordt voor een profiel met verhoogde boordsteen wordt enkel ter hoogte van de vergunde inritten en garages een afgeschuinde boordsteen voorzien.

2. Vergunningenbeleid

Sinds 1 maart 2018 (parkeercodes in voege) laat art. 27, §4 van de bouwcode wel toe dat autostaanplaatsen met een breedte van max. 3 m per plaats aangelegd worden. De aanleg van onoverdekte autostaanplaatsen in de tuin blijft wel vergunningsplichtig, zodat wij kunnen oordelen of het aan de voorschriften en de goede ruimtelijke ordening voldoet. Zo stelt art. 30, §3, 6° dat een verharde stallingsmogelijkheid in de tuin wel kan toegestaan worden mits deze het begroende karakter van deze zones ondersteunt.

Voordien mochten op basis van artikel 27 §5 van de vorige bouwcode voortuinen niet verhard worden. Het betreft hier dus een wijziging in het vergunningenbeleid.

3. Handhaving

Er wordt bij elke klacht een controle gedaan en hiervan een registratie gemaakt. Wanneer een pand verkocht wordt, komt deze registratie naar boven en kan aan de burger de mogelijkheid gegeven worden om via een aanvraag tot opname in het vergunningenregister wegens vermoeden van vergunning voor het volledige pand of een deel ervan, rechtszekerheid te bekomen over de vergunde toestand van de oprit/inrij.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossier	17.06.92733	aanvraag doorgangsbewijs
Kwalificatie	terechte opmerking	
Ombudsnorm	respect voor de persoonlijke levenssfeer	schending
	rechtzekerheidsbeginsel	schending

Probleem

Mevrouw D. wil een verlenging van een doorgangsbewijs aanvragen. Dit is een toegang tot een autoluwe zone en kan enkel online worden gevraagd. Op dit formulier moet een bankrekeningnummer worden ingevuld. Mevrouw wenst haar rekeningnummer niet op te geven, het document dat zij opvraagt is immers een gratis document. Zij vindt dit een schending van de privacy.

Opvolging

De dienst heeft het aanvraagformulier voor toegang tot een autoluwe zone aangepast zodat er geen bankrekening moet ingevuld worden.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	District Wilrijk
Dossier	17.09.97286	fietsenrek
Kwalificatie	terechte opmerking	
Ombudsnorm	adequate communicatie	schending

Probleem

De heer D. meldt in juli aan de dienst Mobiliteit een hinderlijk geplaatst fietsenrek voor een apotheek. Op 20 juli 2017 krijgt hij volgend antwoord: "De consulent van mobiliteit, afdeling Fiets-parke- ren, laat weten dat voor deze locatie geen goedgekeurd dossier bestaat en afgaande op google maps gaat het om een rekje dat de apotheker zelf heeft geplaatst. Dienst Mobiliteit stelt voor om contact op te nemen met de apotheker met de vraag het fietsenrek te verplaatsen."

De verzoeker reageert hierop dat hij niet goed begrijpt wat bedoeld wordt met die contactname. Hij vindt dat hij niet de bevoegdheid heeft om mensen terecht te wijzen op een overtreding en vraagt een verklaring. Er volgt geen antwoord, de verzoeker stuurt op 17 augustus 2017 een herinnerings- mail maar ontvangt geen reactie.

Opvolging

Het district Wilrijk gaf de opdracht om opnieuw locaties te zoeken om extra fietsbeugels van de stad Antwerpen te plaatsen in de Jules Moretuslei. Uit dit onderzoek blijkt dat het plaatsen van fietsbeugels in die buurt wenselijk is. De aanvraag werd positief beoordeeld en dit heeft geleid tot twee locaties waar fietsbeugels zijn geplaatst en het rekje van de apotheek niet meer nodig is.

Bedrijf	Stadsontwikkeling	
Dossier	17.09.97712	parkeerprobleem De Schans
Kwalificatie	terechte opmerking	
Ombudsnorm	consequent gedrag	geen uitspraak

Probleem

De ombudsvrouw ontvangt meerdere meldingen over de parkeerdruk in De Schans, buiten de ring in Borgerhout. De parking zou gebruikt worden als een carpoolparking. Sinds de komst van de lage-emissiezone (LEZ) parkeren veel mensen hun auto op de parking om vervolgens het openbaar vervoer te nemen en zo de LEZ te ontwijken. Ook Velo-gebruikers vinden de locatie handig om de auto achter te laten want er zijn voldoende Velo-stations in de buurt gekomen. Er staan soms maanden aan een stuk busjes geparkeerd en een ouderenvereniging zou de parking gebruiken als opstapplaats voor de bus. De ouderen laten dan hun wagen voor de duur van de reis achter in De Schans. Voor de buurtbewoners is er geen plaats meer en de drukte wordt hen soms te veel. Er wordt gevraagd of er een aanduiding beperkte zone kan komen.

Opvolging

Begin 2019 komt het bericht dat vanaf 1 april 2019 een nieuwe regeling van kracht gaat. De bestaande bewonerszones worden verkleind en om de parkeerdruk in woonwijken te verlagen, gaat vanaf 1 april 2019 schijf- en betalend parkeren van kracht in de 20e eeuwse gordel. Bij schijfparkeren kan er maximaal 2 uur geparkeerd worden, waardoor parkeerders korter zullen parkeren en er dus meer rotatie komt. De introductie van het betalend parkeren zorgt er dan weer voor dat weggebruikers enkel parkeren voor de tijd die ze nodig hebben. Pendelaars en lang parkerende bezoekers worden zo aangemoedigd om gebruik te maken van de park-and-rides.



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

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

Verantwoordelijke uitgever: Karla Blomme, De Coninckplein 25, 2060 Antwerpen

D/2019/0306/27

Coverfoto: © Erik D'Hamers

Grafische vormgeving: Anneke Van der Kinderen