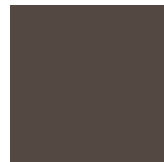
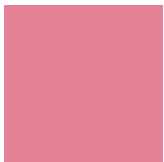


Uitgepraat met 't stad?

De ombudsvrouw luistert.



JAARVERSLAG 2016



” Als je iets goeds ziet, geef dan een compliment.
Als je iets fout ziet, bied dan je hulp aan.”

- Nelson Mandela

INHOUD

| | |
|-----------|---|
| 4 | Inleiding |
| 6 | Deel 1: Hoe werkt de ombudsvrouw |
| 7 | Vraag melding of klacht |
| 10 | Verloop van de klachtenbehandeling bij de ombudsvrouw |
| 16 | Deel 2: Dossierbehandeling in cijfers |
| 32 | Deel 3: Over klantvriendelijk, klantgericht, klantgedreven |
| 40 | Bijlagen |
| 41 | 1. Gemeentelijk reglement op de ombudsvrouw-ombudsman |
| 47 | 2. Operationeel plan ombudsvrouw 2016-2021 |
| 50 | 3. Wanneer is een klacht ontvankelijk en hoe behandelen. |
| 52 | 4. Ombudsnormen |
| 57 | 5. Cijfers per bedrijf |
| 58 | 6. Cijfers per district |
| 59 | 7. Overzicht gegronde en gegrond gecorrigeerde klachten 2016 |
| 224 | 8. Opvolging aanbevelingen dossiers |

INLEIDING

Na 27 jaar ombudsman (*) in Antwerpen en bij het elfde jaarverslag komen er onvermijdelijk existentiële vragen naar de meerwaarde van die ombudsman. Zeker in tijden waar over de ombudsman vooral gesproken wordt als klachtencoördinator, klachtenbehandelaar is verduidelijking op zijn plaats.

In Antwerpen hebben we wat dat betreft baanbrekend werk verricht. In tijden waar van een lokale ombudsman nergens sprake was, installeerde de stad Antwerpen er als eerste één. In tijden waar van klantenmanagement geen sprake was, is dit door de stad uitgerold over de hele organisatie.

Ombudsman en klantenmanagement versterken elkaar in Antwerpen sinds 2000. Klantenmanagement zorgt voor het adequaat en snel reageren op alle vragen en meldingen van burgers, bezoekers en ondernemers in de stad. De ombudsman zorgt voor een vervolg, wanneer dingen niet uitgeklaard kunnen worden. Knelpunten en dilemma's worden op een hoger niveau getild, de ombudsman bemiddelt, legt ze op de tafel van het administratieve en politieke beleid en doet aanbevelingen en suggesties om bij te sturen waar dat kan.

Dat daarbij vaak vertrokken wordt van kritiek, een negatieve insteek in de dienstverlening en dat dit soms zuur aankomt bij de organisatie, is een natuurlijk menselijk denkpatroon. Dat vaak slechts enkelen problemen melden en heel wat meer mensen probleemloos worden geholpen, is een verwijt dat de ombudsman al eens incasseert. De ombudsman heeft alle begrip voor deze opmerkingen en staat open voor een constructieve dialoog. In Antwerpen is het netwerk met het stedelijk contactcenter en de klantenteams in de organisaties cruciaal. Eind 2016 werd het startschot gegeven voor het versterken van dit netwerk.

De dienstverlening binnen de overheid evolueert van klantvriendelijk naar klantgericht om uiteindelijk uit te komen bij klantgedreven. Ons jaarverslag is in die zin opgevat. We onthouden u zeker niet ons algemeen gedeelte over hoe we te werk gaan en de cijfers, maar geven u geen samenvatting meer per organisatie.

() universele term, ook voor vrouwen die deze functie uitoefenen*

We bekijken de dossiers die we in 2016 behandelden in functie van deze drie begrippen. Naargelang het toestel dat u gebruikt kunt u dus naar hartenlust swipen, doorklikken of scrollen naar wat u interesseert en waar u meer details wenst. En uiteraard zijn mijn medewerkers en ikzelf beschikbaar voor uw vragen, opmerkingen en suggesties. Wij wensen u een aangename lectuur.

Karla Blomme



Hoe werkt de ombudsvrouw

1 Vraag, melding of klacht?

1 ■ KLACHTEN VOORKOMEN DOOR KLANTGERICHTE DIENSTVERLENING

Niet alle vragen die mensen stellen aan de stad zijn of worden klachten. De meeste mensen zoeken gewoon informatie en door goed met klanten te communiceren, kunnen klachten worden voorkomen.

Er is in Antwerpen hard gewerkt aan een klantgerichte dienstverlening. Voor steeds meer aspecten van de algemene dienstverlening kunnen klanten digitaal terecht. Voor de (nog) niet digitale klant is het stedelijk contactcenter het centraal aanspreekpunt om afspraken en documenten aan te vragen.

Het werken op afspraak in de stadsloketten draagt er toe bij dat bezoekers sneller en efficiënter worden geholpen.

2 ■ EERSTELIJS KLACHTENBEHANDELING

Toen de stadsdiensten vanaf 2000 van start gingen met een officiële klachtenbehandeling liep de stad ver voorop op het gemeentedecreet. Dit decreet verplicht gemeenten sinds 2007 om klachten te behandelen. In de eerste plaats is er de interne en gedecentraliseerde klachtenbehandeling door de diensten zelf, wat we in vakjargon de eerstelijnsklachtenbehandeling noemen. Het gaat hier vooral om meldingen over materiële problemen en niet zozeer om klachten over de dienstverlening. Deze meldingen gaan dan ook vaak over het straatbeeld, het openbaar domein en wegen, verkeer, huisvesting en vormen van hinder.

Ook de Lokale Politie, het OCMW, het Zorgbedrijf Antwerpen en de sociale huisvestingsmaatschappij Woonhaven hebben interne klachtendiensten. Bij de politie behandelt de dienst klantenmanagement de klachten die rechtstreeks binnenkomen of die door de ombudsdienst worden

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

Het verslag van de eerstelijnsklachtenbehandeling bij deze organisaties vindt u in het aparte document 'Eerstelijnsrapport 2016'.

3 ■ DE OMBUDSVROUW ALS SLUITSTUK VAN DE KLACHTENBEHANDELING

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

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

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

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

4 ■ EERSTE OF TWEEDE LIJN

Over de termen eerstelijns- en tweedelijnsklachtenbehandeling bestaat soms onduidelijkheid.

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

2 Verloop van de klachtenbehandeling bij de ombudsvrouw

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

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

1 ■ ONTHAAL EN INSCHATTING ONTVANKELIJKHEID

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

Klacht of onmiddellijke dienstverlening?

We stellen bij het intakegesprek twee vragen:

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

Onmiddellijke dienstverlening

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

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

Eerstelijnsklacht

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

Tweedelijnsklacht

Is het antwoord op beide vragen ja en blijkt na een eerste screening blijkt dat verder onderzoek nodig is, dan is er pas sprake van een echt 'klacht-dossier'.

Deze klachten worden niet behandeld:

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

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

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

2 ■ ONDERZOEK VAN EEN KLACHT

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

Begrijpen

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

Bemiddelen

De afgelopen jaren stellen we vast dat vaker een beroep wordt gedaan op de ombudsvrouw in haar rol als bemiddelaar: zij brengt partijen bij elkaar, vergemakkelijkt zo een gesprek om de communicatie te herstellen en waar mogelijk samen een oplossing uit te werken. Zulke bemiddelingen hebben vaak een groter effect dan klachten schriftelijk behandelen. De ombudsvrouw probeert te bemiddelen, een oplossing dichterbij te brengen of de aanzet te geven tot een initiatief dat geheel of gedeeltelijk tegemoet komt aan de verzuchtingen van de verzoeker. Dit laatste is erg belangrijk. Een burger die onheus werd bejegend, zit immers niet te wachten op een of andere abstract klinkende kwalificatie van zijn klacht, maar wil 'actie'.

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

De ombudsvrouw vertrekt steeds van het verhaal van de verzoeker. Dit verhaal is gekleurd en kan bij de stadsdiensten frustraties teweegbrengen omdat het niet strookt met hun bevindingen. Het is echter het enige verhaal waarover de ombudsvrouw beschikt om een onderzoek te starten. In de vraag wordt de klacht zo duidelijk mogelijk verwoord en wordt aan het diensthoofd gevraagd om tekst en uitleg te verschaffen en een standpunt

in te nemen over de feiten en/of de mogelijke herstellende initiatieven of maatregelen. Wanneer de betrokken dienst de adviesvraag heeft beantwoord, wordt de verzoeker daarvan in kennis gesteld en krijgt hij op zijn beurt de gelegenheid om te reageren op het ingenomen standpunt.

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

3 ■ BEOORDELEN, AANBEVELEN EN OPVOLGEN

Beoordelen

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

• Gegronde klacht

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

• Terechte opmerking

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

- **Betwist/geen oordeel**

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

- **Ongegrond**

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

- **Stopgezet**

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

- **Extern**

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

- **Onbevoegd**

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

- **Aanbevelen**

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

Opvolgen

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

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

Ombudsnormen

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

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

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



Dossier- behandeling in cijfers

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

1 Wie doet een beroep op de ombudsvrouw?

Het aantal dossiers blijft zowel absoluut als relatief het grootst in het district Antwerpen: ongeveer 4 dossiers per 1000 inwoners. Antwerps stadsdeel centrum Linkeroever scoort met bijna zeven dossiers per 1000 inwoners het hoogst. De andere stadsdelen Luchtbal, Noord, Kiel en Zuid volgen. De spreiding van het aantal dossiers over alle districten blijft. Uit alle hoeken van de stad komen meldingen binnen. En dat is een goede zaak. Iedere Antwerpenaar heeft recht op een goede dienstverlening door de lokale overheid, dus is het een geruststellende vaststelling te merken dat bewoners de ombudsvrouw ook onafhankelijk van hun woonplaats in Antwerpen weten te vinden wanneer ze het gevoel hebben dat er toch iets fout is gelopen of verbeterd kan worden. Uiteraard speelt de gemakkelijke digitale toegankelijkheid daarin ook meer en meer een rol.

Geografische spreiding woonplaats verzoekers

District Antwerpen

864 dossiers

4,4 dossiers per 1000 inwoners

1 Antwerpen Luchtbal

51 dossiers

4,7 dossiers per 1000 inwoners

2 Antwerpen Linkeroever

108 dossiers

6,9 dossiers per 1000 inwoners

3 Antwerpen Centrum

236 dossiers

6,7 dossiers per 1000 inwoners

4 Antwerpen Noord

180 dossiers

4 dossiers per 1000 inwoners

5 Antwerpen Zuid

181 dossiers

3 dossiers per 1000 inwoners

6 Antwerpen Kiel

108 dossiers

4 dossiers per 1000 inwoners

7 District Berendrecht, Zandvliet, Lillo

29 dossiers

2,9 dossiers per 1000 inwoners

8 District Ekeren

53 dossiers

2,3 dossiers per 1000 inwoners

9 District Merksem

135 dossiers

3,5 dossiers per 1000 inwoners

10 District Borgerhout

148 dossiers

3,2 dossiers per 1000 inwoners

11 District Deurne

241 dossiers

3,1 dossiers per 1000 inwoners

12 District Berchem

117 dossiers

2,7 dossiers per 1000 inwoners

13 District Hoboken

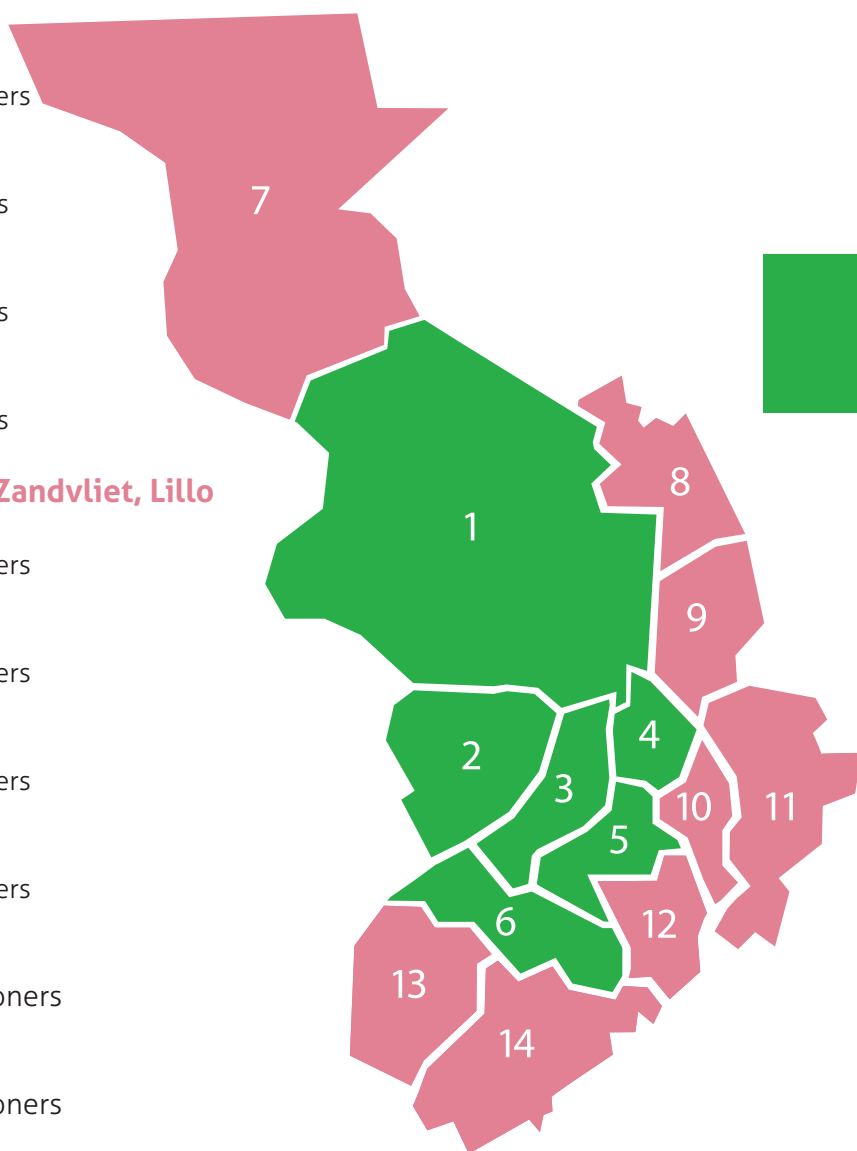
109 dossiers

2,5 dossiers per 1000 inwoners

14 District Wilrijk

99 dossiers

2,4 dossiers per 1000 inwoners



Cijfers op basis van 518260 inwoners

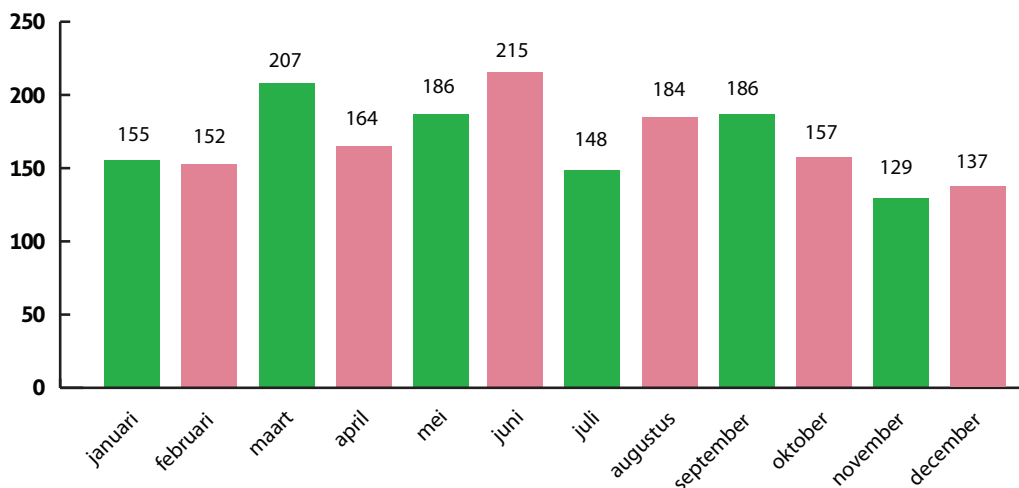
DOSSIERBEHANDELING IN CIJFERS

| WOONPLAATS VERZOEKERS | bevolkings aantal | aantal dossiers | % dossiers per district | aantal dossiers per 1000 inwoners |
|-------------------------------|----------------------|--------------------|----------------------------|--|
| Antwerpen | 195117 | 864 | 42,8 | 4,4 |
| Antwerpen Centrum | 35449 | 236 | 11,7 | 6,7 |
| Antwerpen Kiel | 27236 | 108 | 5,3 | 4,0 |
| Antwerpen Linkeroever | 15717 | 108 | 5,3 | 6,9 |
| Antwerpen Luchtbal | 10789 | 51 | 2,5 | 4,7 |
| Antwerpen Noord | 44638 | 180 | 8,9 | 4,0 |
| Antwerpen Zuid | 61288 | 181 | 9,0 | 3,0 |
| Berchem | 43255 | 117 | 5,8 | 2,7 |
| Berendrecht, Zandvliet, Lillo | 9868 | 29 | 1,4 | 2,9 |
| Borgerhout | 46292 | 148 | 7,3 | 3,2 |
| Deurne | 78008 | 241 | 11,9 | 3,1 |
| Ekeren | 22935 | 53 | 2,6 | 2,3 |
| Hoboken | 43838 | 109 | 5,4 | 2,5 |
| Merksem | 38157 | 135 | 6,7 | 3,5 |
| Wilrijk | 40790 | 99 | 4,9 | 2,4 |
| buiten Antwerpen | | 225 | 11,1 | |
| SOM VAN DISTRICTEN | 518260 | 2020 | 100 | |

Tabel: geografische spreiding op basis van woonplaats.

2 Contact opnemen met de ombudsvrouw

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



Tabel 'dossiers per maand 2016'



Tabel 'doorverwijzingen per maand 2016'

| TOP 10 DOORVERWIJZINGEN | aantal |
|--------------------------------|--------|
| andere ombudsdiensten | 169 |
| informatie allerlei | 135 |
| juridische vragen | 130 |
| Ondernemen en Stadsmarketing | 128 |
| Vlaamse overheid | 94 |
| federale overheid | 75 |
| Lokale politie | 62 |
| Stadsontwikkeling | 45 |
| Samen leven | 42 |
| Loketwerking | 32 |

Tabel 'Top 10 doorverwijzingen 2016

Enkele voorbeelden:

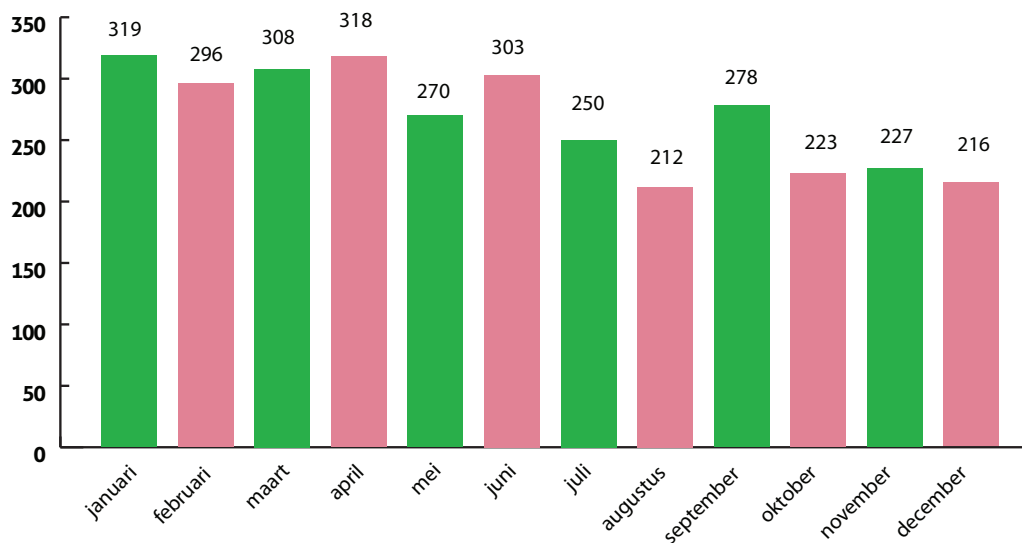
De verzoeker woont vlakbij een voetbalstadion. Hij is de woelige supporters en de overlast tijdens de thuismatches beu. Hij vraagt of, naar analogie van Groot-Brittannië, de voetbalmatches telkens in de namiddag kunnen worden gespeeld: op deze manier hebben de ordediensten meer overzicht, wordt energie bespaard (geen verlichting nodig) en hebben de omwonenden hun nachtrust. De verzoeker wordt verwezen naar de voetbalbond.

De verzoekster heeft tijdens een feestje zoveel gedronken dat ze zich van die avond niets meer herinnert. Er werd voor haar een taxi gebeld om haar naar huis te brengen. Tijdens de rit braakte de verzoekster in de taxi. Voor de rit werd haar een bedrag van 300 euro aangerekend: de taxi moest immers worden gereinigd en ontsmet. De verzoekster weigerde dit bedrag te betalen, omdat andere taximaatschappijen in dergelijke situaties minder aanrekenen. Nu wordt het bedrag opgeëist via een advocatenkantoor. De verzoekster geeft toe dat ze heel dronken was en de taxi bevulde maar meent dat men hier geen hogere kost voor mag aanrekenen. De verzoekster wordt verwezen naar de ombudsdienst voor consumentenzaken en het justitiehuis.

Mevrouw gaat wekelijks een tijdschrift halen bij haar krantenwinkel. Met haar laatste (klein-) geld wilde ze ook nu haar favoriete tijdschrift. De uitbater van de krantenwinkel weigert de kleine bruine centjes en de verzoekster krijgt haar tijdschrift niet. Het is het einde van de maand, de verzoekster heeft geen ander geld meer en zocht al haar resterende centjes bij elkaar... De verzoekster wordt verwezen naar de ombudsman voor consumentenzaken.

We merken dat de combinatie van een persoonlijke aanpak en een luisterend oor voor heel wat mensen een welgekomen manier blijft om een probleem voor te leggen.

Het aantal telefonische contacten fluctueert tussen de 200 en de 300 per maand. Het publiceren van het jaarverslag of het in voege treden van een nieuwe vorm van dienstverlening zorgen voor pieken. Zo was er in januari-februari 2016 de start van het digitaal aanvragen van parkeerverbodsborden en in juni de nasleep van de communicatie over het jaarverslag.

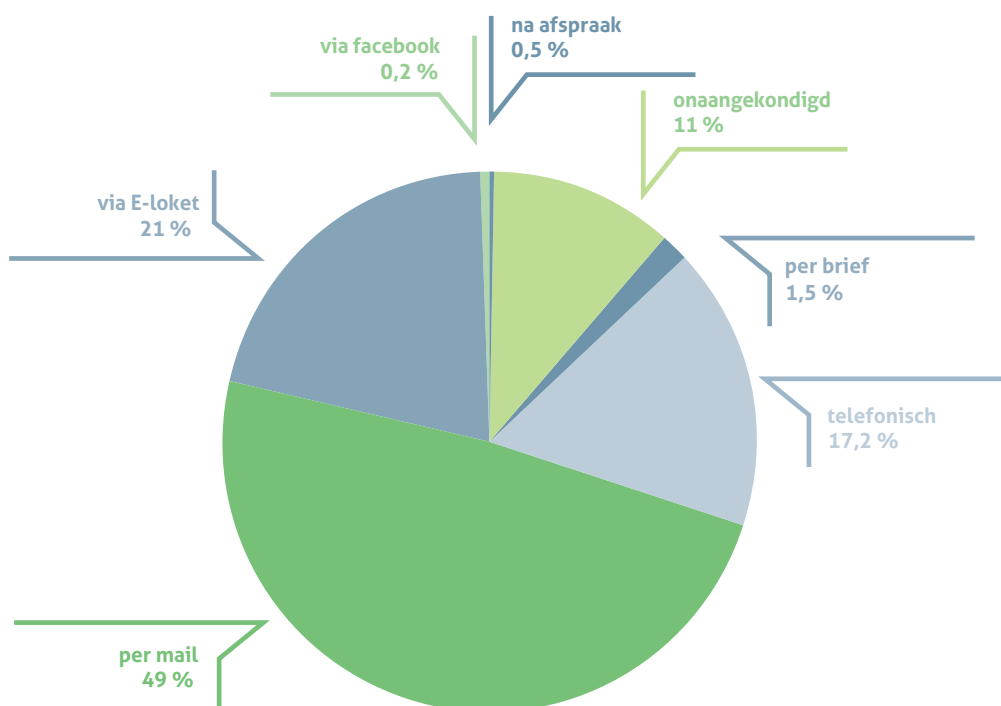


Tabel 'Aantal telefonische oproepen per maand 2016'

Meer dan twee derde van de vragen komt binnen via mail of het e-loket, waarbij mail nog altijd de voorkeur geniet. De digitale trend zet zich dus ook bij de ombudsdienst verder door. Het aantal dossiers dat we via de telefoon (gratis nummer 0800 94 84 3) registreerden, blijft in dalende lijn gaan.

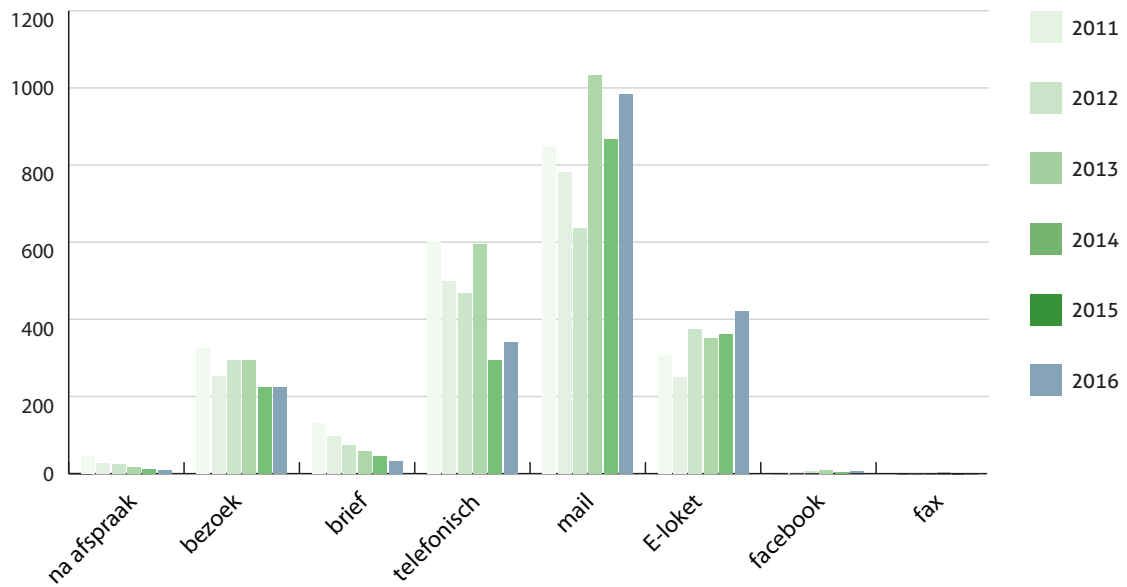
Brieven krijgen we nog, maar slechts sporadisch.

De Facebook pagina wordt sinds de start in 2012 zelden gebruikt om een klacht naar de ombudsvrouw te sturen. Het kanaal heeft als hoofddoel nuttige informatie te publiceren voor in de eerste plaats de Antwerpenaars en andere geïnteresseerden. Vanaf medio 2017 zetten we dit kanaal meer in om de goede praktijken in de schijnwerper te zetten.



Grafiek 'Wijze van contactname - overzicht 2016'

DOSSIERBEHANDELING IN CIJFERS



Grafiek 'Hoe nemen mensen contact op met de ombudsdienst - overzicht 2011 - 2016'

3 Hoeveel dossiers zijn er opgemaakt?

| 2016 | eerstelij | tweedelij | extern | beleid | aantal |
|---------------------|------------|-------------|------------|-----------|-------------|
| stedelijk bedrijf | 562 | 813 | | | 1375 |
| autonome bedrijven | 52 | 89 | | | 141 |
| andere organisaties | 88 | 276 | | | 364 |
| beleid | | | | 34 | 34 |
| extern | | | 106 | | 106 |
| totaal | 702 | 1178 | 106 | 34 | 2020 |

Tabel 'dossiers opgemaakt 2016'

| TYPE KLACHT | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| tweedelijnsklachten | 1361 | 1312 | 1226 | 1580 | 1085 | 1178 |
| eerstelijnsklachten | 711 | 499 | 547 | 671 | 656 | 702 |
| beleid | 117 | 51 | 41 | 63 | 31 | 34 |
| extern | 73 | 48 | 62 | 46 | 33 | 106 |
| totaal | 2262 | 1910 | 1876 | 2360 | 1805 | 2020 |

Tabel 'dossiers opgemaakt - overzicht 2011-2016'

| MAAND | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| januari | 147 | 174 | 140 | 357 | 168 | 155 |
| februari | 206 | 162 | 114 | 182 | 135 | 152 |
| maart | 241 | 142 | 152 | 188 | 144 | 207 |
| april | 167 | 145 | 133 | 226 | 138 | 164 |
| mei | 248 | 166 | 173 | 183 | 150 | 186 |
| juni | 189 | 205 | 152 | 230 | 173 | 215 |
| juli | 140 | 157 | 145 | 196 | 150 | 148 |
| augustus | 152 | 168 | 137 | 143 | 163 | 184 |
| september | 163 | 173 | 150 | 184 | 143 | 186 |
| oktober | 257 | 170 | 172 | 169 | 180 | 157 |
| november | 170 | 128 | 160 | 159 | 144 | 129 |
| december | 182 | 120 | 248 | 143 | 117 | 137 |
| totaal | 2262 | 1910 | 1876 | 2360 | 1805 | 2020 |

Tabel 'dossiers opgemaakt - overzicht 2011-2016'

Wanneer we naar de evolutie door de jaren heen kijken dan blijft een constante: piekmomenten in de periodes waarin we externe communicatie voeren. De communicatie over ons jaarverslag bijvoorbeeld maakt dat we in de maanden mei en juni extra onder de aandacht komen van de media en dat weerspiegelt zich in het aantal ombudsdossiers.

In 2011 kregen we een piek van meldingen te zien. Dat is vooral toe te schrijven aan de externe communicatie die toen gevoerd werd naar aanleiding van het twintigjarig bestaan van de ombudsdienst. Door de stijging van aandacht voor de ombudsvrouw via allerhande media (in eigen beheer via de website, De Nieuwe Antwerpenaar, maar ook via externe media in kranten, radio en televisie) steeg het aantal mensen dat de weg naar de stedelijke ombudsdienst vond. In 2012 en 2013 noteren we vergelijkbare cijfers met de jaren voordien, maar 2014 sprong er opnieuw uit. Dat heeft niet enkel te maken met de verhuis naar een nieuwe locatie, maar vooral met de grondige herschikking in de werkwijze van de stedelijke dienstverlening, waarbij de overgang naar het werken op afspraak in de stadsloketten heel wat kinderziektes met zich meebracht. In 2015 daalde het aantal dossiers naar een normaal niveau om in 2016 weer iets hoger uit te komen. Dat had dan weer te maken met het feit dat de ombudsdienst 25 jaar bestond.

4 Welke klachten voor welke bedrijven?

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

DOSSIERBEHANDELING IN CIJFERS

| 2016 | eerste lijn | tweede lijn | beleid | extern | subto- taal | doorver- wijzing | aantal |
|------------------------------------|----------------|----------------|-----------|------------|----------------|---------------------|-------------|
| stedelijk bedrijf | 562 | 812 | | | 1372 | 365 | 1740 |
| Bestuurszaken | 11 | 4 | | | 15 | 5 | 20 |
| Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs | 17 | 42 | | | 59 | 17 | 76 |
| Districtswerking | 130 | 50 | | | 180 | 31 | 211 |
| Financiën | 2 | 12 | | | 14 | 6 | 20 |
| Loketwerking | 40 | 226 | | | 266 | 32 | 298 |
| Ombudsdienst | | | | | | 23 | 23 |
| Onafhankelijke diensten | 1 | 3 | | | 4 | 1 | 5 |
| Ondernemen en Stadsmarketing | 32 | 28 | | | 60 | 128 | 188 |
| Personeelsmanagement | 2 | 9 | | | 11 | 4 | 15 |
| Samen Leven | 62 | 62 | | | 124 | 42 | 166 |
| Stadsbeheer | 152 | 128 | | | 280 | 31 | 311 |
| Stadsontwikkeling | 113 | 249 | | | 362 | 45 | 407 |
| autonome bedrijven | 52 | 89 | | | 141 | 39 | 180 |
| Havenbedrijf | 1 | | | | 1 | 1 | 2 |
| Kinderopvang | 3 | 20 | | | 23 | 4 | 27 |
| Parkeerbedrijf | 41 | 57 | | | 98 | 27 | 125 |
| Stedelijk Onderwijs | 6 | 7 | | | 13 | 7 | 20 |
| Vastgoed en Stadsprojecten | 1 | 5 | | | 6 | | 6 |
| andere organisaties | 88 | 276 | | | 364 | 111 | 475 |
| Brandweer | 0 | 4 | | | 4 | 4 | 8 |
| Digipolis | 0 | 3 | | | 3 | | 3 |
| Lokale Politie | 61 | 75 | | | 136 | 62 | 198 |
| OCMW | 10 | 49 | | | 59 | 22 | 81 |
| Sociaal Verhuurkantoor | 0 | 4 | | | 4 | 1 | 5 |
| Sociale huisvesting | 8 | 104 | | | 112 | 13 | 125 |
| Zorgbedrijf | 9 | 37 | | | 46 | 9 | 55 |
| beleid | | | 34 | | 34 | 51 | 85 |
| extern | | | | 106 | 106 | 603 | 709 |
| totaal | 702 | 1178 | 34 | 106 | 2020 | 1169 | 3189 |

Tabel 'Type dossier per bedrijf en organisatie'

Het is niet verwonderlijk dat de stedelijke diensten met de meeste klantencontacten telkens opnieuw de meeste klachten te verwerken krijgen. Stadsbeheer met meldingen over alles wat met afvalverwerking te maken heeft, de loketwerking met alle producten waarvoor de klant actie dient te ondernemen, en een piek bij Stadsontwikkeling met klachten over de aanvraag van tijdelijke parkeerverbodsborden.

Een uitgebreidere bespreking van de aangekaarte problemen vindt u in het deel waar we het samenvattend beeld per bedrijf geven.

| TOP 10 THEMA'S DOSSIERS | aantal | |
|--------------------------------|---------------------------------|-----|
| Loketwerking | producten bevolking | 141 |
| Stadsontwikkeling | tijdelijke parkeerverbodsborden | 116 |
| Stadsontwikkeling | mobiliteit | 70 |
| Stadsbeheer | huisvuilophaling | 61 |
| Stadsbeheer | straatbeeld - groen | 57 |
| Lokale Politie | optreden personeel | 56 |
| Woonhaven | woning | 55 |
| Loketwerking | loketwerking | 51 |
| Samen Leven | overlast | 51 |
| Parkeerbedrijf | parkeerretributie | 49 |

Tabel 'Top 10 thema's dossiers 2016'

Het is niet verwonderlijk dat de stedelijke diensten met de meeste klantencontacten telkens opnieuw de meeste klachten te verwerken krijgen. Stadsbeheer met meldingen over alles wat met afvalverwerking te maken heeft, de loketwerking met alle producten waarvoor de klant actie dient te ondernemen, en een piek bij Stadsontwikkeling met klachten over de aanvraag van tijdelijke parkeerverbodsborden.

5 Welke kwalificatie kregen afgesloten dossiers?

| KWALIFICATIE ALLE DOSSIERS | aantal |
|----------------------------|-------------|
| gegrond | 122 |
| gegrond maar gecorrigeerd | 83 |
| terechte opmerking | 411 |
| betwist | 65 |
| ongeground | 316 |
| stopgezet | 82 |
| extern | 101 |
| onbevoegd | 70 |
| onbeslist | 114 |
| eerstelij | 656 |
| totaal | 2020 |

Tabel 'kwalificatie afgesloten dossiers 2016'

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

Ongeveer 1 op de 10 klachten is gegrond, daarbij valt op dat heel wat klachten uiteindelijk nog gecorrigeerd worden. Daar ligt een uitdaging voor de organisaties: klantgedreven werken kan er in deze situaties voor zorgen dat de meldingen nog wel terechte opmerkingen zijn maar proactief worden aangepakt en opgelost.

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

Een gedetailleerder beeld vindt u in de bijlage cijfers per bedrijf en district.



Over klantvriendelijk, klantgericht, klantgedreven

Zoals gemeld in de inleiding vindt u hier geen samenvatting meer per organisatie, maar wel een overkoepelend verhaal van wat we vaststelden in 2016, waar heel wat actie is ondernomen en waar ruimte is voor optimalisatie. De cijfers per bedrijf vindt u in de bijlage, voor de districten zijn die in een aparte bijlage gerangschikt.

De gegronde (gecorrigeerde) klachten voor 2016 en de opvolging van de aanbevelingen vindt u daar ook terug. Op het eerste blad van elke bijlage staat een inhoudsopgave, dan weet u welke onderwerpen aan bod kwamen. Als u van een bepaalde organisatie of een stedelijke bedrijfseenheid alle klachtverhalen wenst, dan bezorgen wij u die op eenvoudig verzoek. In totaal is dit een document van meer dan 500 pagina's en we merkten dat dit enkel wordt gelezen door de betrokken organisaties.

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

Klantvriendelijk is goed, maar niet altijd goed genoeg. Het begrip betekent dat je mensen respectvol benadert en je als overheid ook zo opstelt. Daar horen onder meer bij het erkennen en benoemen van gemaakte fouten, de bereidheid om excuses aan te bieden en waar mogelijk fouten te herstellen.

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

Klantgedreven gaat uit van wat de klant nodig heeft in brede zin. Het is lang niet altijd gemakkelijk om de dienstverlening echt klantgedreven te maken. De organisatie van de stad is niet opgebouwd rondom de klant, de samenwerking tussen allerlei afdelingen binnen de stad is nodig en

OVER KLANTVRIENDELIJK, KLANTGERICHT, KLANTGEDREVEN

de grootschaligheid van de stedelijke structuur maakt dat niet eenvoudig. Invalshoek bij een klantgedreven organisatie is hoe de klant het zelf ziet en vertrekken vanuit zijn/haar wensen. Signalen van de klanten worden opgepikt en gebruikt om klanten geen onnodige stappen te laten zetten.

Hieronder brengen we enkele markante meldingen onder uw aandacht en onze visie over de aanpak van deze dossiers.

In januari 2016 nam de stad de aanvragen voor parkeervergunningen over van de Lokale Politie. De stad koos voor een digitaal proces en richtte de dienst tijdelijke parkeersignalisatie op. Deze dienst leed onder wat kinderziekten en aan het einde van 2016 bleven er nog wel wat knelpunten overeind, zoals de telefonische bereikbaarheid en de reactiesnelheid via mail. Daar is nog stevig aan gewerkt, zodat begin 2017 telefonisch en mailcontact vlotter verlopen. Wat wel lastig blijft, is het feit dat enkel digitaal wordt gewerkt. De ombudsvrouw stelt vast dat voor gewone aanvragen van een parkeerverbod de meeste mensen intussen de weg hebben gevonden naar het digitaal kanaal of daarvoor een hulplijn kunnen inschakelen. Anders is het van zodra werfsignalisatie dient aangevraagd of een verkeerssignalisatieplan dient bijgevoegd. Daar zou een persoonlijk contact absoluut een meerwaarde betekenen.

Klantvriendelijk? De telefonische contacten verlopen meestal klantvriendelijk, al is het niet altijd eenvoudig om aan de klant te melden dat de aanvraag digitaal dient te gebeuren. We merken dat dan aan beide zijden frustraties ontstaan.

Klantgericht? Ja, gedeeltelijk. De processen zijn digitaal verfijnd en beter uitgetekend. Mensen die digitaal mee zijn, of hulp krijgen en slechts een eenvoudige aanvraag hebben, kunnen dit op een vlotte manier realiseren. Er zijn QR-codes op de parkeerverbodsborden zodat iemand die een smart phone heeft meteen op straat kan zien of een parkeerverbodsbord vergund staat. Ook dan duiken er soms nog irritaties op wanneer een parkeerverbod wordt ingericht en uiteindelijk dagenlang op straat geen activiteit wordt waargenomen. Langs de andere kant is het voor weersafhankelijke beroepen niet evident om een verlenging, wijziging of spoedprocedure te vragen.

Klantgedreven? Nee. Er wordt een te grote verantwoordelijkheid bij de klant gelegd. Een minimale klantgedrevenheid zou er alvast in bestaan dat, wanneer een aanvraag wordt afgekeurd, contact wordt opgenomen met de aanvrager en samen naar een oplossing wordt gezocht. De stad bezit zelf informatie over de verkeersafwikkeling en straatindeling van het hele grondgebied. Ook daar is dus verfijning mogelijk, zodat de klant niet zelf alles dient uit te zoeken.

Waar de dienst stedenbouwkundige vergunningen lang geleden moeilijkheden had om bouwvergunningen binnen de 75 dagen af te handelen, lukte dit na bijsturingen gedurende een hele tijd wel en werden aanvragers op een efficiënte manier geholpen. Helaas worstelde de dienst in 2016 opnieuw met problemen. De bereikbaarheid werd opnieuw moeilijker en antwoorden kwamen met vertraging binnen. Intussen is al bijgestuurd, er zijn extra personeelsleden aangeworven en er loopt een project om meer te werken met advies op maat. In het vooruitzicht van de start van de omgevingsvergunning, een integratie van de stedenbouwkundige vergunning en een milieuvergunning, zal hier zeker nog extra actie nodig zijn. De ombudsvrouw kan hier enkel aanbevelen om het proces te bekijken vanuit de klant, zorgvuldig te communiceren en de aanvragers niet te belasten met stappen die niet nodig zijn.

De nieuwe marktplannen, daar wordt al erg lang op gewacht. Voor veel marktkramers is dat, samen met de invoering van de LEZ-zone een spannende tijd. Hun broodwinning staat op het spel. De ombudsvrouw begrijpt dat hier vele spelers in zijn betrokken: bedrijvenloket, Samen Leven, de Lokale Politie, de Brandweer, Stadsontwikkeling en niet in het laatst de marktkramers zelf. Uiteindelijk is er dan de beslissing door districts- en/of stadscollege. De ombudsvrouw ontvangt meerdere vragen van verontruste marktkramers en kan hen wel informeren over de stand van zaken, maar niet over de uiteindelijke plannen. De redelijke behandeltermijn in functie van de lokale economie wordt geschonden. De ombudsvrouw hoopt dat ook in deze situatie een klantgedreven aanpak wordt gehanteerd.

Stadsloketten, enkele voorbeelden.

Een verzoeker gaat naar het stadsloket voor de hernieuwing van zijn identiteitskaart en verneemt daar dat hij een afspraak moet maken. Hij is analfabeet maar wordt verwezen naar een webpunt. De man verwachtte dat de loketmedewerker hem zou helpen en dat werd niet gedaan. Er komen excuses, men had de verzoeker beter kunnen helpen. Alle inwoners dienen verzekerd te zijn op gelijke toegang tot de basisdienstverlening van de stad. De digitale dienstverlening mag niet ten koste gaan van dienstverlening aan mensen die (nog) niet digitaal mee zijn.

Klantvriendelijk? In deze situatie niet. We merken wel dat mensen die via het stedelijk contactcenter hun vragen stellen, door het telefoonteam van de loketwerking prima worden verder geholpen. Anders is het wanneer mensen zich in het stadsloket aanbieden. Helaas loop het daar soms nog mis. Herhaalde malen stelt de ombudsvrouw in haar aanbeveling dat, in functie van het gelijkheidsbeginsel, mensen die een beroep doen op de stedelijke dienstverlening, hetzij via het stedelijk contactcenter, hetzij aan een stadsloket, meteen te helpen. De ombudsvrouw juicht dan ook toe dat in het najaar het initiatief van het Selfloket zal starten, waarbij loketmedewerkers de klanten op weg helpen en niet meer weg sturen naar een webpunt. Daar was tijdens de zomermaanden helaas ook een probleem: de webpunten waren tijdens de maand augustus gesloten. Klanten werden vanuit de stadsloketten naar de webpunten doorverwezen en stonden daar voor een gesloten deur. Als men van de burger verwacht dat hij digitaliseert, kan het niet de bedoeling zijn om de service om die digitalisering aan te leren gedurende een maand stil te leggen.

Een ander voorbeeld.

In juli brengt de zoon van een verzoekster papieren binnen voor de verlenging van haar identiteitskaart, samen met een medisch attest om een huisbezoek aan te vragen. Helaas is er in september nog altijd niemand langs geweest. Het stadsloket ontvangt veel aanvragen om een huisbezoek te organiseren, waardoor de wachttijd oploopt.

Klantgericht? Ja, op voorwaarde dat de aanvragen binnen een redelijke termijn worden behandeld. Er ontstaat trouwens al eens discussie over het feit of een klant dan echt niet zelf de verplaatsing kan maken.

Klantgedreven? Zodra van deze mensen geen papierwinkel meer wordt gevraagd, bijvoorbeeld door een koppeling met de kruispuntdatabank van de gezondheidszorgen, ontstaat de gedrevenheid om te zorgen voor het welzijn van klanten. Ook in andere dossiers kan een intensievere samenwerking met andere actoren ervoor zorgen dat het niet langer de klant is die op zoek moet gaan naar allerlei informatie maar dat de stad die zelf opzoekt. Het feit dat de identiteitskaart nu voor 75-plussers een geldigheidstermijn van 30 jaar heeft, zal deze categorie vragen wellicht doen afnemen. In sommige gevallen kan dat helaas (nog) niet. Pijnlijk dossier was dat waarbij een bedlegerige man met een identiteitskaart voor vreemdelingen toch naar de dienst vreemdelingenzaken diende te komen omdat bij mensen met een B-kaart telkens vingerafdrukken moeten worden genomen. Omdat de man nog graag éénmaal naar zijn thuisland wenste te reizen, was de verlenging van het verblijfsdocument noodzakelijk. Samen met de verantwoordelijke van de dienst werd een oplossing gezocht om de man met een begeleid medisch transport met voorrang te helpen aan een balie op het gelijkvloers. Klantvriendelijk gereageerd, maar misschien kan het wel anders.

Een voorbeeld waar meer synergie tussen diensten de aflevering van producten voor een klant eenvoudiger kan maken is het aanvragen van een huisnummer.

Een verzoeker koopt bouwgrond en vraagt aan de stad een huisnummer. Hij wordt verwezen naar de website van het Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen (AGIV), een website beheerd door de Vlaamse overheid. Die blijkt niet zo klantvriendelijk. De ombudsvrouw kaart dat dan ook aan bij de Vlaamse ombudsman. Maar intussen had de verzoeker dus nog geen huisnummer. In een ander dossier blijkt dat er ook nog een internetprogramma CRAB bestaat bij de stad, een programma dat alle adressen op het grondgebied van Antwerpen bevat om huisnummers en busnummers op te halen.

Klantvriendelijk? Neen. De stad had op individueel vlak begeleiding kunnen aanbieden bij het opzoekwerk van de eerste verzoeker. Intussen is voor nieuwbouwprojecten een samenwerking op poten gezet tussen de dienst stedenbouwkundige vergunningen en het team huisnummering. In 2017 startte een optimalisatieproject onder leiding van Districts-en Loketwerking waarbij alle stedelijke processen rond adresbeheer onder de loep worden genomen. De ombudsvrouw hoopt dat dan ook gekeken wordt naar de andere niet-stedelijke partners en dat wordt gestreefd naar een proces waarin aan de klant nog enkel gegevens worden gevraagd die niet beschikbaar zijn binnen de stad.

Ook voor startende ondernemers is het niet altijd eenvoudig. Een man die een zaak met een terras wil openen dient digitaal een drankvergunning, een moraliteitsvergunning en een terrasvergunning aan te vragen. Voor vragen over de terrasvergunning kan hij terecht bij de dienst stedenbouwkundige vergunningen, maar daar dient hij dan weer erg lang te wachten. Een meer klantgerichte aanpak in deze situaties is wenselijk.

Soms kan de stad niet klantgedreven werken, omdat de regelgeving in de weg staat. Zo is er het dossier van een oudere man van wie de portefeuille met inhoud wordt gestolen, daarbij ook zijn rijbewijs. De wetgeving

OVER KLANTVRIENDELIJK, KLANTGERICHT, KLANTGEDREVEN

schrijft voor dat het attest van aangifte diefstal niet voldoende is om nog de weg op te mogen. Meestal wordt wel met begrip opgetreden wanneer een controle plaatsvindt, maar strikt genomen is men strafbaar.

Een klantgedreven proces is intussen de geboorteaangifte in de kraamkliniek. Kersverse ouders moeten geen afspraak meer maken in een stadsloket en kunnen tijdens een zitdag van een loketmedewerker in het ziekenhuis terecht. Als die loketmedewerker er dan ook een heuglijk welkom van maakt, wordt dit een perfect voorbeeld dat het wel degelijk kan, een klantgedreven organisatie.

Bijlagen



BIJLAGE 1

Reglement op de gemeentelijke ombudsvrouw/-man

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 ombudsvrouw 2016-2021

Inleiding

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

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

Voor de opstelling van dit plan baseerden we ons op:

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

1. Verzoekersperspectief

Werken aan de bekendheid van de ombudsdienst is een permanente opdracht. Naar analogie met de Vlaamse ombudsman zullen we via onze 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

2. Organisatieperspectief

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

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

Randvoorwaarde: toezegging bedrijfsdirecteurs

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

Randvoorwaarden:

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

3. Beleidsperspectief

In het rapport bevragingronde Eindevaluatie ombudsfunctie van februari 2016 stelt het college van burgemeester en schepenen dat een iets regelmatig vast overleg de relatie nog beter zou kunnen maken.

Hoewel de ombudsvrouw ter beschikking is voor de schepenen wanneer zij vragen hebben bij bepaalde dossiers, wordt van deze mogelijkheid bijna geen gebruik gemaakt. Deze optie blijft uiteraard bestaan.

De ombudsvrouw stelt aan het college voor om per kwartaal een toelichting te geven, over de beleidsmatig belangrijkste signalen vanuit haar werking. Doel daarbij is dat het college de signalen, waar mogelijk en relevant, om kan zetten in concrete acties voor de stedelijke organisatie.

4. Interne werking

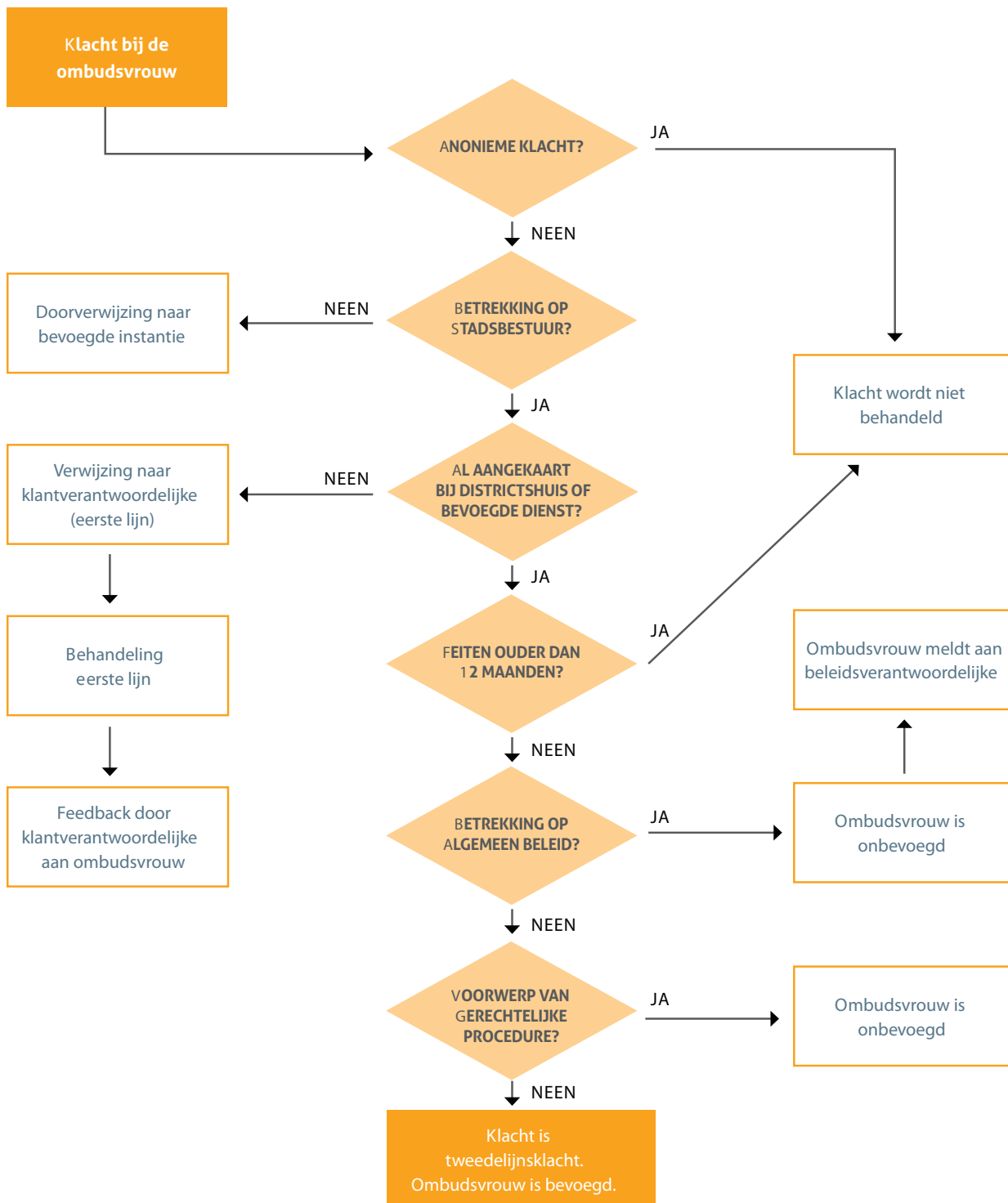
Alles staat of valt met een goede interne werking van de ombudsdienst. De dienst beleefde in 2014 de vijfde verhuis in haar bestaan. De locatie aan het De Coninckplein ligt centraal in de stad, we hopen dat de dienst hier nu stabiel verankerd is.

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

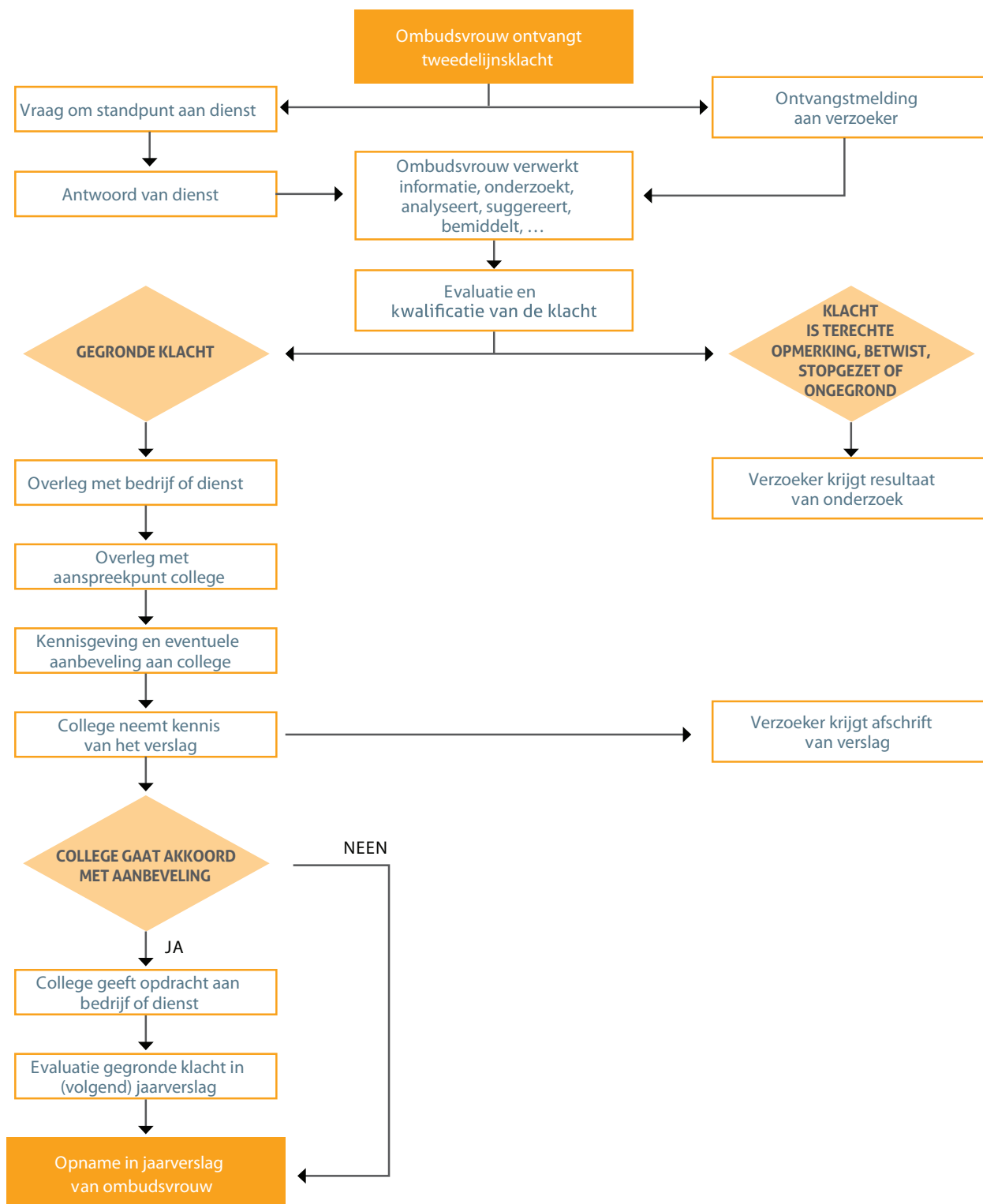
| Te ondernemen acties | Met medewerking van | streefdatum |
|---|--|--------------------|
| Kanaal ombudsdienst op www.antwerpen.be | OS | 01/12/2016 |
| Rapportage directiecomités | Manteam stad, mancom OCMW, directiecomités van alle partners | Vanaf 01/2017 |
| Optimalisatie samenwerking klantenteams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

BIJLAGE 3

Wanneer is een klacht ontvankelijk?



Hoe worden tweedelijnsklachten behandeld?



BIJLAGE 4

Ombudsnormen

Wet en regelgeving

1. Overeenstemming met de regelgeving:

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

2. Specifieke regelgeving:

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

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

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

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

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

2.6. Respect voor de persoonlijke levenssfeer: ambtenaren moeten de privacy van de burger respecteren.

Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

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

- 1. Rechtszekerheidsbeginsel:** de overheid moet duidelijkheid en zekerheid over de rechtsnormen waarborgen. De burger moet duidelijk weten wat zijn rechten en plichten zijn. De burger moet kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.
- 2. Vertrouwensbeginsel:** de overheid moet de door haar gewekte en gerechtvaardigde verwachtingen kunnen inlossen. De burger moet weten wat hij kan verwachten van de overheid, die consequent moet handelen.
- 3. Redelijkheidsbeginsel:** de overheid moet blijk geven van redelijkheid, gevoel voor juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen. Het resultaat van elke beslissing moet redelijk zijn. In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de burger. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zoveel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

4. **Zorgvuldigheidsbeginsel:** dit is het meest algemene beginsel. Het slaat zowel op het eigen handelen van de overheid, dat plichtsbewust en nauwgezet moet zijn bij de voorbereiding en in het nemen van een besluit, als op de interactie met de burger. Daar moet de overheid vriendelijk en zorgzaam zijn. Elke overheidsdienst dient nauwkeurig te werken, de dossiers deskundig op te volgen, oplossingsgericht te reageren en fouten tijdig te herstellen. Ook bij de uitbesteding van taken aan derden is de dienst verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole.
5. **Zuinigheidsbeginsel:** zuinigheid verwijst naar voorzichtig financieel beheer, waaronder het verminderen van de kosten door efficiëntere processen en besparingen, zonder dat de kwaliteit van de output of de doelstellingen wordt aangetast. Het beginsel schrijft voor dat de door de overheid ingezette middelen tijdig beschikbaar gesteld worden in de gepaste hoeveelheid en kwaliteit tegen de beste prijs.
6. **Fair-playbeginsel:** de overheid treedt open en eerlijk op, houdt geen informatie achter of zet de burger niet ongeoorloofd onder druk. Een gebrek aan fair-play kan blijken uit een overdreven traagheid of spoed. Dit abnormaal tempo kan de rechten van de burger bemoeilijken of beknotten.
7. **Onpartijdigheidsbeginsel:** de overheid of ambtenaar mag niet vooringenomen zijn en zich niet door persoonlijke belangen, voorkeur of geneegenheid laten leiden bij zijn oordeel. Een ambtenaar mag niet betrokken zijn bij een beslissing waarbij hijzelf of een van zijn naasten belang heeft of lijkt te hebben.
8. **Redelijke behandelingstermijn:** elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijke voorziene termijnen behandeld of anders binnen een redelijke termijn. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijke negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger. Afspraak is dat de diensten een antwoord bezorgen binnen de 28 dagen, nadien volgen drie herinneringen, telkens met een tussenperiode van twee weken. Komt er nadien nog geen antwoord dan wordt de klacht als gegronde klacht voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen.

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

Dienstverleningsnormen

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

- 1. Correcte bejegening:** de ambtenaar moet zich fatsoenlijk, hoffelijk, beleefd en hulpvaardig gedragen ten aanzien van de burger.
- 2. Soepelheid:** de ambtenaar moet zich, indien dit mogelijk is binnen het reglementaire kader, soepel en flexibel opstellen.
- 3. Actieve dienstverlening:** de burger heeft recht op een goede service. De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om de burger voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient pro-actief te handelen en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden. Elke ambtenaar neemt zijn verantwoordelijkheid en doet niet aan doorschuifgedrag.
- 4. Coördinatie:** overheidsdiensten, van welk niveau ook, moeten efficiënt met elkaar communiceren en samenwerken.

5. **Toegankelijkheid en bereikbaarheid:** een overheidsdienst moet bereikbaar zijn, zowel fysisch, digitaal als telefonisch. De gebouwen moeten vlot toegankelijk zijn. De openingsuren moeten ruim en publieksgericht zijn.
6. **Adequate communicatie:** de burger mag op zijn brief, e-mail of fax binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten, of minstens een ontvangstmelding. Een ontvangstmelding moet een inhoudelijke opvolging krijgen. De brief moet een contactpersoon vermelden.
7. **Degelijke dossieropvolging:** de burger mag van de ambtenaar verwachten dat hij zijn dossier goed opvolgt, dat hij de stand van zijn dossier kent en bijhoudt. De burger mag erop vertrouwen dat de ambtenaar de nodige kennis heeft om zijn functie naar behoren uit te voeren. De burger mag erop rekenen dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft
8. **Consequent gedrag:** de overheid of de ambtenaar dienen consequent te handelen. Dat wil zeggen dat zij toezien op eenzelfde manier van handelen en informeren in gelijkaardige gevallen. Er dient eenheid van beleid te zijn.
9. **Duurzaamheid:** bij het geven van advies dient de ambtenaar rekening te houden met de duurzaamheid van de gebruikte materialen, ontwerpen, enz. en hierbij vooruitziendheid aan de dag te leggen.

Billijkheid

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

BIJLAGE 5

Cijfers per bedrijf

| kwalificatie per bedrijf | gegrond | gegrond maar gecorrigeerd | terechte opmerking | betwist | ongegrondd | stopgezet | eerste- lijn | extern | on- bevoegd | onbeslist | aantal |
|--|------------|---------------------------------|-----------------------|-----------|------------|-----------|-----------------|----------|----------------|-----------|-------------|
| stedelijk bedrijf | 119 | 63 | 276 | 45 | 190 | 59 | 528 | 1 | 23 | 71 | 1375 |
| Bestuurszaken | | | | | | | 11 | | 3 | | 15 |
| Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs | 2 | 3 | 15 | 7 | | 1 | 17 | | | 3 | 59 |
| Districtswerking | | 2 | 19 | 1 | | | 17 | 1 | 4 | 6 | 180 |
| Financiën | | | 5 | 1 | | 1 | 2 | | | | 14 |
| Loketwerking | 7 | 40 | 68 | 20 | | | 36 | | 5 | 22 | 266 |
| Onafhankelijke diensten | | 1 | | | | | 1 | | | 1 | 4 |
| Ondernemen en Stadsmarketing | | 1 | 14 | | | 4 | 31 | | | 1 | 60 |
| Personeelsmanagement | 1 | 1 | 4 | | | 1 | 1 | | | | 11 |
| Samen Leven | 2 | 1 | 33 | 3 | | 5 | 60 | | 3 | 7 | 124 |
| Stadsbeheer | 11 | 6 | 62 | 10 | | 7 | 147 | | 2 | 11 | 280 |
| Stadsontwikkeling | 96 | 8 | 56 | 3 | | 13 | 106 | | 6 | 20 | 362 |
| autonome bedrijven | 1 | 7 | 33 | 6 | | 4 | 48 | | 3 | 7 | 141 |
| Havenbedrijf | | | | | | | 1 | | | | 1 |
| Kinderopvang | | 3 | 9 | 1 | | 1 | 3 | | | | 23 |
| Parkeerbedrijf | 1 | 4 | 18 | 4 | | 3 | 37 | | 2 | 6 | 98 |
| Stedelijk Onderwijs | | | 3 | 1 | | | 6 | | 1 | 1 | 13 |
| Vastgoed en Stadsprojecten | | | 3 | | | | 1 | | | | 6 |
| andere organisaties | 1 | 6 | 102 | 14 | | 13 | 80 | | 10 | 44 | 364 |
| Brandweer | | | 2 | 1 | | | | | 1 | | 4 |
| Digipolis | | | 1 | | | | | | | 1 | 3 |
| Lokale Politie | | 2 | 20 | 6 | | | 56 | | 8 | 14 | 136 |
| OCMW | | 1 | 16 | 2 | | | 9 | | | 6 | 59 |
| Sociaal Verhuurkantoor | | 1 | 1 | | | | | | 1 | | 4 |
| Sociale huisvesting | | 2 | 40 | 4 | | | 6 | | | 19 | 112 |
| Zorgbedrijf | 1 | | 22 | 1 | | | 9 | | | 4 | 46 |
| buiten bevoegdheid ombudsdienst | | | | | | | | | | | |
| beleid | | | | | | | | 100 | | | 106 |
| extern | | | | | | | | | 34 | | 34 |
| totaal | 121 | 76 | 411 | 65 | | | | | | | |

Tabel 'Type dossier per bedrijf en organisatie'

BIJLAGE 6

Cijfers per district

| WOONPLAATS VERZOEKERS | bevolkings aantal | aantal dossiers | % dossiers per district | aantal dossiers per 1000 inwoners |
|-------------------------------|----------------------|--------------------|----------------------------|--|
| Antwerpen | 195117 | 864 | 42,8 | 4,4 |
| Antwerpen Centrum | 35449 | 236 | 11,7 | 6,7 |
| Antwerpen Kiel | 27236 | 108 | 5,3 | 4,0 |
| Antwerpen Linkeroever | 15717 | 108 | 5,3 | 6,9 |
| Antwerpen Luchtbal | 10789 | 51 | 2,5 | 4,7 |
| Antwerpen Noord | 44638 | 180 | 8,9 | 4,0 |
| Antwerpen Zuid | 61288 | 181 | 9,0 | 3,0 |
| Berchem | 43255 | 117 | 5,8 | 2,7 |
| Berendrecht, Zandvliet, Lillo | 9868 | 29 | 1,4 | 2,9 |
| Borgerhout | 46292 | 148 | 7,3 | 3,2 |
| Deurne | 78008 | 241 | 11,9 | 3,1 |
| Ekeren | 22935 | 53 | 2,6 | 2,3 |
| Hoboken | 43838 | 109 | 5,4 | 2,5 |
| Merksem | 38157 | 135 | 6,7 | 3,5 |
| Wilrijk | 40790 | 99 | 4,9 | 2,4 |
| buiten Antwerpen | | 225 | 11,1 | |
| SOM VAN DISTRICTEN | 518260 | 2020 | 100 | |

Tabel: geografische spreiding op basis van woonplaats.

BIJLAGE 7

Overzicht gegronde en gegrond gecorrigeerde klachten 2016

INHOUD

- 59 **Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs**
reservatie sportzaal, actie zwemtoezichters, lenerspas minderjarige vluchteling, gebruik zaal Middelheimmuseum, inschrijving Antwerpse sportweken
- 70 **District Antwerpen**
val door wegverzakking
- 71 **District Borgerhout**
gevaarlijke glijbaan
- 72 **Kinderopvang**
sluiting kinderopvang
- 74 **Lokale Politie**
woonstcontrole, verkeersattest, getuige aanrijding
- 80 **Loketwerking**
verlies DVD, hindernis bij maken afspraak, bescherming privacy, terugbetaling onkosten reispas, foutieve naamsverandering, vervanging chip identiteitskaart, erkenning kind, nieuwe identiteitskaart - medisch attest, wachten op gezinshereniging, registratie huwelijk, geldigheid reispas, aanvraag huisnummer, ambtelijke schrapping, afspraak maken, aanpassen naam, geblokkeerde ID-kaart, vermelding burgerlijke staat, rijbewijs hernieuwen bij diabetes, dienstverlening stadsloket Berendrecht, omwisselen rijbewijs, procedure vernieuwing identiteitskaart en houding personeel, afhalen Kids ID met volmacht, inschrijving referentieadres, bestemming huwelijksakte, verblijfsvergunning, teveel betaald bedrag reispas, stadsloket geen afspraak, attest gezinssamenstelling na overlijden, volmacht, dienstverlening stadsloket, rijbewijs, procedurefouten dienst vreemdelingenzaken, verbintenis tot tenlasteneming, rijverbod, onterechte adreswijziging, overlijdensakte, dienstverlening stadsloket Hoboken, legalisatie inlichtingenblad buitenlands werknemer, afhalen Kids-ID, defecte chip identiteitskaart

- 149 **OCMW**
dienstverlening
- 150 **Ondernemen en Stadsmarketing**
evenementen Park Spoor Oost
- 151 **Parkeerbedrijf Antwerpen**
verlenging bewonersvergunning voor kampeervoertuig, parkeerboete, parkeerretributies ondanksbewonersvergunning, parkeerretributies, kwijtschelding parkeerretributie vervangwagen, bewonersvergunning
- 163 **Personeelsmanagement**
profiel vacature, hospitalisatieverzekering
- 169 **Samen Leven**
geveltuin, sluiting webpunten
- 172 **Sociaal Verhuurkantoor**
overlast bewoner appartement
- 174 **Sociale Woningmaatschappij Woonhaven**
slechte staat woning, schimmelvorming gang, boiler nog steeds niet hersteld
- 178 **Stadsbeheer**
glas op brug, sorteren van afval, GFT-zakje, onkruid, dienstverlening bij uitlenen van materialen, brief VIP14
- 187 **Stadsingenieur**
krotwoning
- 190 **Stadsontwikkeling**
bereikbaarheid dienst stedenbouwkundige vergunning, aanvraag tijdelijk parkeerverbod, aanbouw woning, werken Noorderlijn, parkeerplaats persoon met handicap, markering parkeerplaats personen met een handicap, GAS-parkeren, GAS-boete gehandicaptenkaart, herstel wegdek na werken, oversteekplaats werken Noorderlijn, behandeling aanvraag vergunning
- 211 **Zorgbedrijf**
ontruiming verkeerde woning
- 213 **Diverse bedrijven**
- 213 LOKETWERKING – DIGIPOLIS
E-loket bewijs van woonst
- 215 SAMEN LEVEN – STADSONTWIKKELING
lichtoverlast Waagnatie
- 220 STADSONTWIKKELING – SAMEN LEVEN – LOKALE POLITIE
braadkippen

Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs

| | Reservatie sportzaal | |
|----------------------|----------------------|-----------|
| dossiernummer | 16.09.78034 | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | correcte bejegening | schending |
| datum collegebesluit | 10/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02191 | |

Probleem

Een verzoekster reserveert regelmatig een zaal om te sporten via de stedelijke website. Ze is altijd tevreden geweest over dit systeem. Begin september 2016 heeft ze echter een minder prettige ervaring. Na reservatie van een zaal via de site, wordt ze bij aankomst onbeleefd ontvangen door de twee aanwezige medewerkers. Deze beweren dat er geen reservatie is en dat het ook niet kon want alle zalen zijn bezet. Wanneer ze op verzoek van de verzoekster alles nog eens controleren blijkt de reservatie van de verzoekster toch te zijn geregistreerd.

Bij de betaling loopt het ook fout. De kaart van de verzoekster wordt geweigerd. De medewerkers zeggen haar dat er geen geld op haar rekening staat, wat de verzoekster als een belediging opneemt. De verzoekster vindt de dienstverlening door de twee medewerkers beneden alle peil.

Onderzoek

Het spijt de directeur Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs te vernemen dat het bezoek van de verzoekster aan de sporthal die keer niet optimaal verliep. De manager neemt dit op met de betrokken medewerkers. Klantvriendelijkheid is een prioriteit die altijd moet gerespecteerd worden, ongeacht de drukte.

Klantgerichtheid is een A-waarde en op verschillende momenten worden medewerkers hierop getest.

In eerste instantie komt dit bij de aanwerving/screening aan bod. Ook bij mobiliteit screent de organisatie onder andere op de klantgerichtheid en krijgt de betrokken medewerker indien nodig een bijkomende opleiding. In het strategisch opleidingsplan binnen de dienst wordt voor de front office medewerkers een opfrissing klantvriendelijkheid voorzien voor de medewerkers die al langer in dienst zijn.

In het teamoverleg met de directe leidinggevende en de collega's voorzien we ruimte om zaken betreffende het contact met klanten te bespreken.

Hoe pakken we een bepaalde situatie aan, hoe kan er iets verbeterd worden, hoe kon dit vermeden worden?

Ook tijdens het waarderingsgesprek komt klantvriendelijkheid aan bod.

Medewerkers, in contact met klanten, die hier niet zo goed op scoren, laten we, afhankelijk van de noodzaak, ofwel de volledige cursus volgen ofwel de opfrissingcursus.

De directeur hoopt vooral dat de overwegend positieve ervaring die mevrouw van de dienstverlening had, haar kan overtuigen om in de toekomst nog vaak op een aangename manier gebruik te maken van de stedelijke sportinfrastructuur.

Besluit

De ombudsvrouw gaat er vanuit dat het hier om een pijnlijke uitschuiver gaat van de betrokken medewerkers. De klacht is gegrond, als signaal in het verzekeren van een goede dienstverlening. De norm correcte bejegening werd geschonden. Het bedrijf Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs doet er wel alles aan om de medewerkers aan te sporen tot een klantgerichte houding.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|-------------------------|-----------|
| | Actie zwemtoezichters | |
| dossiernummer | 16.07.75228 | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | vertrouwensbeginsel | schending |
| | actieve dienstverlening | schending |
| datum collegebesluit | 27/01/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_75228 | |

Probleem

Een verzoekster gaat wekelijks zwemmen in het stedelijk zwembad. Op een dag wordt ze tijdens het zwemmen onwel. Het blijkt om een kleine beroerte te gaan. Ze is op dat moment in staat zichzelf uit het zwembad te hijsen. De vriendin van de verzoekster merkt meteen op dat er iets mis is en begint om hulp te roepen. Er komt geen enkele reactie van de redder die op dat moment met zijn GSM bezig is. Nadat ze uiteindelijk zijn aandacht hebben, doet de redder eerst nog een telefoontje naar het bureau alvorens een ambulance te bellen. Onaanvaardbaar vindt de verzoekster.

Onderzoek

De directeur van Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs onderzoekt de situatie. Voor de directeur is het duidelijk: een situatie zoals mevrouw beschrijft, is onaanvaardbaar en mag zich niet herhalen. Veiligheid is de prioritaire functie van een redder. De zwembadmanager greep na de melding bij de ombudsvrouw dadelijk in en maakte een feitenmelding op. In het zwembadmanagers overleg wordt het GSM/Smart Phone gebruik op de agenda gezet. Specifieke richtlijnen worden herhaald en naar alle reders gecommuniceerd. GSM-gebruik tijdens het toezicht aan het zwembad is niet toegestaan en geeft aanleiding tot een feitenmelding voor de betrokken redder of redster.

Besluit

De klacht is gegrond: het vertrouwensbeginsel en de ombudsnorm actieve dienstverlening werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur erop toeziet dat alle reders van de stedelijke zwembaden tijdens de diensturen aandachtig zijn. Ze beveelt aan om het verbod aangaande het gebruik van GSM, Smart Phone en tablet tijdens het toezicht in het zwembad strikt te handhaven.

| | | |
|----------------------|------------------------------------|-----------|
| | Lenerspas minderjarige vluchteling | |
| dossiernummer | 16.09.79638 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | overeenstemming met de regelgeving | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

De heer T. is voogd van een minderjarige vluchteling. Midden september 2016 wil de minderjarige een lenerspas aanvragen in stadsbibliotheek Permeke. De verzoeker krijgt van de klantendienst van de Antwerpse bibliotheken te horen dat iemand zonder een identiteitskaart of verblijfsvergunning enkel een gratis 'consultatiekaart' kan verkrijgen. Hiermee kan men gebruik maken van de computers ter plaatse, maar mag men geen materialen mee naar huis nemen. De heer T. vindt dit niet correct. De minderjarige vluchteling wil boeken uitlenen zodat hij snel Nederlands kan leren.

Onderzoek

Het gebruiksreglement van de openbare bibliotheken van Antwerpen stelt het volgende:

"Artikel 3: Inschrijving en lidmaatschap: Iedereen kan zich in de bibliotheek laten inschrijven op vertoon van een geldig identiteitsbewijs. Burgers die niet beschikken over een identiteitsbewijs kunnen mits voorlegging van geldige administratieve verblijfsdocumenten, eveneens lid worden van de bibliotheek."

Na de contactname van de heer T. met de klantendienst van de Antwerpse bibliotheken, werd het volgende midden oktober 2016 nogmaals intern gecommuniceerd: "Asielzoekende kinderen en jongeren moeten een bewijs kunnen voorleggen dat ze opgenomen zijn in het wachtregister om een lenerspas te kunnen krijgen. Kunnen ze dat niet voorleggen, maar zijn ze wel ingeschreven in een van de Antwerpse onderwijsinstellingen, kunnen ze alsnog een lenerspas krijgen."

In het teamoverleg met de directe leidinggevende en de collega's voorzien we ruimte om zaken betreffende het contact met klanten te bespreken.

Hoe pakken we een bepaalde situatie aan, hoe kan er iets verbeterd worden, hoe kon dit vermeden worden?

Ook tijdens het waarderingsgesprek komt klantvriendelijkheid aan bod.

Medewerkers, in contact met klanten, die hier niet zo goed op scoren, laten we, afhankelijk van de noodzaak, ofwel de volledige cursus volgen ofwel de opfrissingcursus.

De directeur hoopt vooral dat de overwegend positieve ervaring die mevrouw van de dienstverlening had, haar kan overtuigen om in de toekomst nog vaak op een aangename manier gebruik te maken van de stedelijke sportinfrastructuur.

Besluit

De klacht is gegrond. De minderjarige had recht op een lenerspas maar kon deze niet bekomen omdat de bibliotheekmedewerkers niet goed geïnformeerd waren over de regelgeving. Een maand na de opstart van het dossier bij de ombudsvrouw, werd de fout gecorrigeerd door de correcte regelgeving te communiceren met de medewerkers.

Aanbeveling

Dit probleem had voorkomen kunnen worden door de bibliotheekmedewerkers op regelmatige basis te informeren over het gebruiksreglement van de openbare bibliotheken.

| | | |
|----------------------|-------------------------------|-----------|
| | Gebruik zaal Middelheimmuseum | |
| dossiernummer | 16.08.77316 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | actieve dienstverlening | schending |
| | adequate communicatie | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Mevrouw C. meldt een probleem met medewerkers van het Middelheimmuseum. Het was de 40ste verjaardag van de verzoekster en haar man had een verrassingspicknick georganiseerd, maar met het slechte weer moest hij een noodoplossing zoeken. Een vriendin gaf hem de tip dat ze al regelmatig gebruik had gemaakt van de infrastructuur van Atelier van Lieshout.

Omdat hij zeker wou zijn of dit ok was of er gereserveerd moest worden, heeft hij op dinsdag 9 augustus 2016 naar de infodienst van het Middelheim park gebeld. Hij kreeg 's morgens een dame aan de lijn, die stelde dat het niet helemaal de bedoeling was, maar dat hij in de namiddag moest terugbellen. Zij vertelde dat zij een invaller was en daardoor niet zeker was wat de juiste afspraken waren. In de namiddag heeft dan een tweede dame (waarvan hij dan veronderstelde dat zij de persoon was die wel de afspraken kende) aan de lijn gekregen. De verzoekster haar man heeft duidelijk uitgelegd wat de bedoeling was en gevraagd of dit ok was. Zij heeft bevestigd dat Atelier van Lieshout inderdaad soms gebruikt wordt als picknickruimte en dat het geen probleem was om binnen te picknicken. Ze moesten er wel voor zorgen dat het voor iedereen toegankelijk bleef. De verzoekster haar man heeft nog gevraagd of er gereserveerd moest worden of dat er een sleutel moest opgehaald worden of dergelijke, maar dat was allemaal niet nodig.

Op woensdag 10 augustus 2016 werd de verzoekster verrast door haar man en vrienden, maar al snel kwam er iemand (die zich voorstelde als stagiair) vragen wat ze daar kwamen doen. Haar man legt alles uit, de

stagiair zegt heel vriendelijk dat het waarschijnlijk geen probleem is, maar dat hij het wel moet melden. Een beetje later komt er een parkwachter langs die heel kordaat zegt dat ze geen gebruik mogen maken van de ruimte omdat dit een kunstwerk is. Onder het afdak gaan zitten en gebruik maken van de tafels en de stoelen was echter geen probleem. Het gaat van kwaad naar erger. Nog eens een half uurtje later kwamen er twee dames op de fiets aan en zij waren volgens de verzoekster ronduit onbeschoft. Ze zaten ondertussen buiten met een 15-tal mensen. De dames zeiden tegen niemand iets, stormden naar binnen en reageerden alsof er een bom was ontploft. Ze gaan naar de twee dames om te vragen wat het probleem is, waarna ze allesbehalve vriendelijk te woord werden gestaan. Zij reageerden volgens de verzoekster zo onredelijk dat ze tegen hen zei dat ze geen criminelen waren die daar de boel kwamen afbreken, dat ze allemaal deftige mensen waren, en dat ze niets verkeerd deden, want dat er tegen haar man gezegd was dat ze daar mochten zijn. Eén van de twee dames zei dan dat de afspraak daar te mogen zijn absoluut onwaar was, want zij had met de man van de verzoekster gebeld. Dit werd dan een welles nietes verhaal tot duidelijk werd dat zij de eerste dame was (die zelf gezegd had om terug te bellen, want ze wist de afspraken niet). Nadat de verzoekster haar man zei dat hij twee keer had gebeld (zoals men had geadviseerd) en dat de dame in de namiddag tegen hem had gezegd dat het ok was, kregen ze volgens de verzoekster hierop de frustratie van de interne werking te horen, wat de verzoekster haar zaken niet zijn en ook niet haar fout.

Uiteindelijk hebben de verzoekster en de genodigden er nog het beste van gemaakt. Later hebben ze alles netjes terug gezet, alles opgeruimd en zijn ze tijdig vertrokken. In het naar buiten gaan stond er één van de twee dames aan de poort met nog steeds een gezicht dat allesbehalve vriendelijk te noemen was. De verzoekster vindt het spijtig voor haar man, die zich heel de tijd niet op zijn gemak voelde door deze situatie. Ze begrijpt ook niet dat zulke mensen werken in een mooi park. Het is niet omdat er geen duidelijke interne afspraken zijn, dat er op deze manier moet gereageerd worden.

Onderzoek

Het bedrijf Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs laat weten onder welke voorwaarden men terecht kan in Franchise Unit van Atelier Van Lieshout. Het kunstwerk is een belangrijk werk binnen de collectie. Het moet dus

ten alle tijden door al de bezoekers als zodanig bekeken kunnen worden. Daarom is het geen plek voor besloten privé-evenementen. Bovendien is het een van de weinige schuilruimtes voor bezoekers, bijvoorbeeld kinderen gaan er in schoolverband vaak hun boterhammen opeten (niet toegelaten in het museumcafé). Als een groep mensen (kinderen, jongeren, volwassenen) na een rondleiding en/of creatief atelier met een museumgids graag hun eigen picknick willen opeten, mogen zij ook van de ruimte gebruik maken. Dus als men naar aanleiding van een gelegenheid een korte actieve rondleiding met een creatief atelier met museumgids boekt, dan kan men daarna in Franchise Unit zijn eigen picknick opeten.

Het personeelsgedrag dat de verzoekster beschrijft, is geen gedrag dat men van de medewerkers aanvaardt. De directeur van het Middelheimmuseum neemt dit verder intern met het personeel op. Men gaat ook het gebruikersreglement herbekijken en dit meedelen aan de medewerkers, zoals baliemedewerkers, toezichters, museumgidsen, ... Ook aan externen en bezoekers zal dit meegedeeld worden wanneer zij van dit kunstwerk willen gebruikmaken.

Het spijt de verantwoordelijken dat de 40ste verjaardag van de verzoekster kampte met de beschreven hindernissen terwijl het een leuke dag moest zijn. Men biedt daarvoor oprechte verontschuldiging aan. Als compensatie biedt men eveneens een gratis inkom bij een Antwerps museum naar keuze aan.

Besluit

Buiten het ontoelaatbaar gedrag van de medewerkers, bleek eveneens dat het gebruikersreglement niet voor iedereen duidelijk was. Men zal dit aanpassen en aan alle betrokkenen communiceren.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|-----------------------------------|-----------|
| | Inschrijving Antwerpse sportweken | |
| dossiernummer | 16.02.67479 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | rechtszekerheidsbeginsel | schending |
| datum collegebesluit | 02/09/2016 | |
| jaarnummer | 2016_CBS_07690 | |

Probleem

Mevrouw K. meldt hoe moeilijk het is om kinderen in te schrijven voor de Antwerpse sportweken. Zoals veel ouders zat de verzoekster woensdag 17 februari stipt om 9 uur voor haar pc om haar kinderen in te schrijven voor de Antwerpse sportweken. Men kan enkel via de website inschrijven, niet telefonisch of via mail. Het heeft mevrouw K. veel frustratie, tijd en stress gekost om twee inschrijvingen te doen omdat het systeem niet aangepast is aan de hoeveelheid inschrijvingen. Zij nam contact op met een medewerker van de Antwerpse sportweken en werd vriendelijk te woord gestaan met de melding dat ze niet de enige was en dat op de dienst de inschrijvingen ook trager dan normaal binnen liepen.

Omdat de verzoekster aan de schoolpoort haar ervaring bevestigd kreeg uit verhalen van andere ouders besluit ze melding te maken. Veel ouders hebben dezelfde ervaring, maar nemen niet de moeite melding te maken terwijl de frustraties er wel zijn. De verzoekster denkt daarbij ook aan mensen die thuis geen pc hebben en in een webpunt pogingen doen om ervoor te zorgen dat de kinderen een fijne vakantie hebben. De verzoekster is van mening dat de stad beter eerst de systemen op punt zou zetten alvorens andere mogelijkheden te annuleren.

Onderzoek

Bij de start van de inschrijvingen waren er helaas technische problemen. Digipolis deed er alles aan om deze problemen zo snel mogelijk op te lossen. Omstreeks 10.30 uur was de situatie genormaliseerd. Men bekijkt samen met Digipolis hoe men deze problemen in de toekomst kan vermijden. De medewerkers hebben intussen alles in het werk gesteld om de klachten en de ongerustheid bij de ouders weg te nemen. In overleg met

de partners heeft men de capaciteit van de kampen, die snel volzet waren, uitgebreid.

Een digitale inschrijvingsprocedure garandeert een objectief inschrijvingsrecht en laat weinig kans tot misverstanden. Men voorziet fysieke inschrijvingsmomenten, via de medewerkers buurtsport en aan de balie in park Spoor Noord, voor burgers die niet over een pc beschikken. Om de inschrijvingen via verschillende kanalen te laten verlopen, is het aanbod te grootschalig.

Het voorval stuurde de inschrijvingen voor de zomervakantie in de war. De verwerking zal hierdoor iets langer op zich laten wachten. Men streeft ernaar om iedereen een bevestiging te bezorgen. Men verontschuldigt zich voor het ongemak dat het technisch effect veroorzaakte.

Besluit

Er waren technische problemen bij de inschrijvingsprocedure en men heeft het mogelijke gedaan om het euvel zo snel mogelijk op te lossen.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om nieuwe te implementeren systemen en procedures voldoende te testen vooraleer ze uitsluitend door de burger moeten gebruikt worden.

| | | |
|----------------------|-------------------------------|-----------|
| | Val door wegverzakking | |
| dossiernummer | 16.07.75289 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | redelijke behandelingstermijn | schending |
| | actieve dienstverlening | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Mevrouw L. contacteerde de ombudsvrouw over een put en een verzakking in de straat waar ze woont. De verzoekster kwam ten val voor haar woning. Ze liep verscheidene kneuzingen op en een gebroken arm. Op de scheiding tussen huisnummer 155 en 157 werd een paal weggehaald en hierdoor is er een put gekomen en liggen de voetpadtegels zeer ongelijk. Zij meldt ook een verzakking ter hoogte van huisnummer 153, waar er na een regenbui steeds een grote plas blijft staan.

Onderzoek

De ombudsdienst bezorgde mevrouw alvast een formulier tot schadevergoeding. De klantverantwoordelijke van het district Antwerpen erkende het probleem en zorgde voor een onmiddellijke herstelling.

Besluit

Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd. Het district zorgde voor een snel herstel van de weg. De normen redelijke behandelingstermijn en actieve dienstverlening werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers in de districten verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het zorgvuldig verwerken en opvolgen van dossiers, ter voorkoming van ongevallen.

| | | |
|----------------------|---------------------------|-----------|
| | Gevaarlijke glijbaan | |
| dossiernummer | 16.04.70119 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Zowel de verzoeker als zijn vierjarig zoontje hebben zich verwond aan de vlijmscherpe onderkant van de nieuwe glijbaan in Park Spoor Oost in Borgerhout. Volgens de verzoeker dient de glijbaan volgens de geldende veiligheidsvoorschriften voldoende onder het zand te zitten. Hij wil weten door wie en wanneer de veiligheidscontrole van dit speeltuig is uitgevoerd. Hij vermoedt immers dat dit gewoonweg niet gebeurd is. Hij wenst ook dat het speeltuig wordt afgesloten voor publiek en nadien volgens de juiste richtlijnen wordt teruggeplaatst.

Onderzoek

De ombudsdienst contacteert onmiddellijk het district Borgerhout en vraagt om de glijbaan af te sluiten. De leverancier van het toestel gaat meteen ter plaatse. De onderzijde van de glijbaan wordt afgerond zodat er geen verwondingsgevaar meer is. Normaal gezien worden alle speeltoestellen gekeurd. Er zijn echter ook plaatsingsvoorschriften. Het kan zijn dat het toestel dieper in de aarde had geplaatst moeten zijn. Na opvraging van deze plaatsingsvoorschriften blijkt inderdaad dat de aannemer niet de juiste voorschriften volgde.

Besluit

De aanpassingswerken werden meteen uitgevoerd. De stad had nauwer moeten toekijken op de uitvoering door de aannemer. Deze klacht is gegrond gecorrigeerd, de norm zorgvuldigheid werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt de speelcel aan om alle speeltuigen te onderwerpen aan een dubbele controle, zowel door de aannemer als door de stad zelf.

| | | |
|----------------------|---------------------------|-----------|
| | Sluiting kinderopvang | |
| dossiernummer | 16.04.70963 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | adequate communicatie | schending |
| | coördinatie | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |
| aantal klachten | 3 | |

Probleem

In de zomer van 2016 sloot de kinderopvanglocatie de deuren. Aanwezige kindjes werden verdeeld over andere locaties in de omgeving. De ouders werden van de sluiting op de hoogte gebracht en kregen een alternatieve kinderopvanglocatie aangeboden. De ombudsdienst ontving drie klachten waarbij ook het aangeboden alternatief uiteindelijk volzet bleek. Deze boodschap kwam ook erg kort voor de eigenlijke sluiting van het kinderdagverblijf, waardoor de ouders ongerust waren of ze uiteindelijk wel opvang zouden hebben. Het tweede aangeboden alternatief, was voor de ouders onaanvaardbaar wegens te ver weg van de woning.

Onderzoek

Aan vijf ouders werd de boodschap meegegeven dat ze toch niet terecht konden in het oorspronkelijk aangeboden alternatief. Er gebeurde effectief een fout bij de inplanning van kinderen. Twee bewegingen kwamen samen: toevallig veel aanvragen van broers en zussen van kinderen die al opgevangen werden én kinderen die overkwamen van de locatie die ging sluiten. De nieuwe locatie is een kleine kinderopvang van twee leefgroepen, met een hoge bezetting en weinig uitval. Niet alle kinderen die ingepland stonden, konden er worden opgevangen. Omdat de directie kinderopvang de veiligheid en het comfort van de kinderen niet in het gedrang wilde brengen, was ze genoodzaakt om een andere oplossing te zoeken. Er werd gekozen om de kindjes die overkwamen vanuit de gesloten kribbe naar een andere locatie te sturen, zodat broertjes en zusjes samen zouden kunnen blijven en de ouders geen twee locaties zouden moeten aandoen.

Besluit

Een foute inschatting en een foute telling zorgde voor heel wat ongerustheid bij de ouders. Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd: de normen zorgvuldigheid, adequate communicatie en coördinatie werden geschonden. Alle verzoekers kregen uiteindelijk een alternatief waarmee ze zich tevreden konden stellen.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om een sluiting of verhuizing van een kinderopvanglocatie tijdig en grondig voor te bereiden, zodat aan ouders een realistisch alternatief kan worden aangeboden en onnodige ongerustheid kan worden vermeden.

Lokale Politie

| | | |
|----------------------|------------------------------------|-----------|
| | Woonstcontrole | |
| dossiernummer | 16.05.72635 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | overeenstemming met de regelgeving | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Mevrouw M. biedt zich aan bij de burgerlijke stand met het verzoek op een bepaald adres haar domicilieadres te hebben aangezien dit voortaan haar werkelijke verblijfplaats is. De wijkagent komt op huisbezoek en treft zowel de heer Z. aan als mevrouw M. Toch weigert hij een positieve woonstcontrole over te maken omdat de huurovereenkomst die de huurders voorlegden volgens hem niet wettelijk is. Volgens de verzoekster is het kunnen voorleggen van een huurcontract geen vereiste om iemand in te schrijven. Om de agent ter wille te zijn toonden zij toch hun huurcontract. Volgens hem kon omwille van dit document geen inschrijving gebeuren omwille van volgende redenen:

- Het contract staat op naam van de vorige eigenaar. Artikel 9 van de woninghuurwet voorziet echter dat de nieuwe eigenaar in rechten en plichten treedt van de oude eigenaar. Dit contract is dus het enige geldende huurcontract.
- De naam van mevrouw M. staat niet op het huurcontract. Dit hoeft echter ook niet, gezien zij getrouwd zijn, heeft zij automatisch rechten op de huurovereenkomst.
- Het huurcontract geeft aan dat de woning slechts door één persoon bewoond mag worden. Het recht om samen te wonen als koppel staat boven contractuele bepalingen. Bovendien is het een appartement met twee slaapkamers.

Deze argumenten werden overgemaakt aan de agent. Hij gaf echter aan geen positieve woonstcontrole te willen doorgeven zolang het huurcontract niet aangepast werd volgens zijn instructies. Krachtens artikel 16, §2 van het Koninklijk Besluit van 16 juli 1992 betreffende de bevolkingsre-

gisters en het vreemdelingenregister, mag nochtans geen enkele inschrijving als hoofdverblijfplaats geweigerd worden omwille van de veiligheid, gezondheid, het urbanisme of de ruimtelijke ordening.

Onderzoek

Om te kunnen vaststellen of iemand effectief op het opgegeven adres woont en om eventuele misbruiken uit te sluiten in deze fraudegevoelige materie, doen wijkagenten woonstcontroles. Zij moeten hierbij de voorgeschreven onderrichtingen en interne richtlijnen strikt volgen. Een huurovereenkomst kan één van de elementen zijn wat mee in overweging kan genomen worden om te bepalen of iemand al dan niet effectief zijn hoofdverblijf heeft op een bepaald adres. Dat betekent echter niet dat de inhoud of zelfs het ontbreken van een huurcontract als enig element aanleiding kan zijn om de inschrijving te weigeren. Daartoe is geen wettelijke grond indien er geen andere elementen voorhanden zijn om de weigering te staven. De inspecteur in kwestie was in deze dan ook niet bevoegd om dergelijke voorwaarde dwingend op te leggen.

Men verontschuldigt zich voor deze tekortkoming en het ongemak van mevrouw M. De nodige interne maatregelen werden genomen om herhaling in de toekomst te vermijden. De betrokken wijkagent bracht het dossier administratief in orde zodat mevrouw M. kan worden ingeschreven.

Besluit

Het ontbreken van een huurcontract kan niet als enig element aanleiding zijn om de inschrijving te weigeren. Daartoe is geen wettelijke grond indien er geen andere elementen voorhanden zijn om de weigering te staven. De inspecteur in kwestie was niet bevoegd om dergelijke voorwaarde dwingend op te leggen.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van de Lokale Politie Antwerpen verder te blijven coachen en begeleiden in het correct beoordelen en opvolgen van woonstcontroles.

| | | |
|----------------------|---------------------------|-----------|
| | Verkeersattest | |
| dossiernummer | 16.04.70158 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | actieve dienstverlening | schending |
| | adequate communicatie | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

In maart 2016 was de zoon van de verzoekster betrokken in een verkeersongeval met gewonden aan het Sportpaleis. Er werd een proces-verbaal opgesteld. Mevrouw geeft nog dezelfde dag alle informatie door aan haar verzekeringsmaatschappij. Omdat ze geen kopie van het proces-verbaal van de tegenpartij krijgt, dient ze te wachten op het attest verkeersongeval. Hiervoor stuurt haar verzekeraar een e-mail naar de steundienst van de Lokale Politie. Eind maart 2016 krijgt de verzekeraar het antwoord dat het proces-verbaal nog in behandeling is en dat er nog geen attest is opgesteld. De verzoekster vindt dat ze veel te lang moet wachten op het attest en ze telefoneert naar de betrokken politiedienst. Men vertelt haar dat ze het attest niet persoonlijk kan komen afhalen en dat er telefonisch ook geen gegevens worden uitgewisseld. Alles gebeurt via e-mail. De verzoekster heeft diezelfde week nog contact met het kantoor en er wordt haar gezegd dat het attest zo snel mogelijk in orde wordt gebracht. Intussen werd de schade aan de wagen door een expert vastgesteld, maar kon mevrouw zich niet beroepen op de tegenpartij. Toen de e-mail van de verzoekster de ombudsdienst bereikte in april, had ze het attest ontvangen. Ze heeft er 14 dagen op gewacht.

Onderzoek

De klantenmanager van de Lokale Politie onderzocht dit dossier. Door de politie wordt nooit een 'kopie van het proces-verbaal van de tegenpartij' overgemaakt aan derden of aan andere partijen. Dat mag wettelijk niet. Het staat partijen van een verkeersongeval steeds vrij om ter plaatse de nodige informatie met elkaar uit te wisselen. Dat gebeurt meestal ook door het invullen van een Europees aanrijdingsformulier. Het feit dat

de politie ter plaatse komt en vaststellingen doet, betekent in principe niet dat er geen aanrijdingsformulier kan of moet worden ingevuld en overgemaakt aan de verzekering. Attesten worden in principe nooit op de plaats van het ongeluk uitgereikt, maar worden opgesteld bij de verwerking van het proces-verbaal, door de dienst gerechtelijke opvolging van de Lokale Politie. Het verkeersattest van de verzoekster werd begin april 2016 aan het secretariaat overgemaakt voor verzending. Mevrouw heeft er inderdaad een aantal dagen op moeten wachten. Uit het onderzoek blijkt ook dat de betrokken medewerker van de dienst gerechtelijke opvolging de procedure correct heeft gevolgd. De klantenmanager beschouwt deze klacht als gegrond omdat de procedure, na een recente reorganisatie, niet voldoende klantgericht is. Hij wil ze laten herbekijken. De klantenmanager biedt de verzoekster excuses aan.

Besluit

Deze klacht is gegrond. Het gaat hier om een organisatorische tekortkoming in het kader van het vervullen van gerechtelijke ambtsplichten. De melding werd eveneens overgemaakt aan de directeurs operaties van de Lokale Politie, met het oog op het nemen van interne maatregelen om de procedure voor het afleveren van verkeersattesten meer klantgericht te maken. De normen actieve dienstverlening en adequate communicatie werden hier geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om te onderzoeken hoe de interne procedure voor het afleveren van verkeersattesten meer klantgericht gemaakt kan worden.

| | | |
|----------------------|---------------------------|-----------|
| | Getuige aanrijding | |
| dossiernummer | 15.10.61249 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | vertrouwensbeginsel | schending |
| | actieve dienstverlening | schending |
| datum collegebesluit | 26/02/2016 | |
| jaarnummer | 2016_CBS_01604 | |

Probleem

Mevrouw V. was getuige van een aanrijding, waarbij de bestuurder van een wagen verschillende geparkeerde wagens en een verlichtingspaal beschadigde. Ze noteerde het kenteken van de wagen. Omdat het politiekantoor waar ze aangifte wilde doen gesloten was, belde ze naar de Blauwe Lijn. De medewerker vertelde haar dat men het kenteken niet zou noteren en dat ze een afspraak moest maken in een politiekantoor naar keuze om aangifte te doen van het misdrijf. Reden daarvoor zou zijn dat men haar telefonisch niet kan identificeren. De verzoekster vindt het teleurstellend dat ze zoveel moeite moet doen om haar aangifte te doen, terwijl het er vooral om gaat om de gedupeerden zo snel mogelijk te helpen.

Onderzoek

Uit het onderzoek blijkt dat mevrouw haar oproep naar de Blauwe Lijn inderdaad niet correct werd opgevolgd. De betrokken calltaker heeft de informatie waarover de verzoekster beschikte niet genoteerd. Dit is uiteraard niet de manier waarop met mogelijk belangrijke informatie moet worden omgesprongen.

De klacht van de verzoekster is dan ook gegrond en via de dienst klantenmanagement van de politie worden verontschuldiging en aangeboden voor deze tekortkoming in de dienstverlening. Dankzij de opvolging via de dienst klantenmanagement wordt de dame alsnog verhoord. Intussen maakt haar verklaring dan ook deel uit van het gerechtelijk dossier. De politie neemt ook maatregelen om de betrokken medewerker bij te sturen en herhaling in de toekomst te vermijden.

In het teamoverleg met de directe leidinggevende en de collega's voorzien we ruimte om zaken betreffende het contact met klanten te bespreken.

Hoe pakken we een bepaalde situatie aan, hoe kan er iets verbeterd worden, hoe kon dit vermeden worden?

Ook tijdens het waarderingsgesprek komt klantvriendelijkheid aan bod.

Medewerkers, in contact met klanten, die hier niet zo goed op scoren, laten we, afhankelijk van de noodzaak, ofwel de volledige cursus volgen ofwel de opfrissingcursus.

De directeur hoopt vooral dat de overwegend positieve ervaring die mevrouw van de dienstverlening had, haar kan overtuigen om in de toekomst nog vaak op een aangename manier gebruik te maken van de stedelijke sportinfrastructuur.

Beoordeling

De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd, dankzij de opvolging via de dienst klantenmanagement van de politie. Het vertrouwensbeginsel en de ombudsnorm actieve dienstverlening zijn geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de medewerkers van de Blauwe Lijn het grote belang van hun eerstelijnsfunctie inzien en ook daarnaar handelen.

Loketwerking

| | | |
|----------------------|-------------------------|-----------|
| | Verlies DVD | |
| dossiernummer | 16.12.84229 | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | vertrouwensbeginsel | schending |
| | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | correcte bejegening | schending |
| datum collegebesluit | 10/02/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_01285 | |

Probleem

De echtgenote van de heer H. krijgt in december 2015 een visum om in het kader van een gezinshereniging naar België te komen. Enige tijd later krijgt het echtpaar een uitnodiging om foto's en/of een film van hun huwelijk te bezorgen bij de dienst Schijn- en afgedwongen relaties van de stad Antwerpen. De DVD met de huwelijksfoto's wordt achtergehouden voor onderzoek.

Een maand hierna wordt het echtpaar schriftelijk ingelicht dat hun huwelijk in het buitenland wordt erkend. Hierop vraagt de verzoeker zijn DVD met de huwelijksfoto's terug.

Er wordt gezegd dat de verzoeker gewoon moet langskomen tijdens de openingsuren van de dienst. De verzoeker gaat naar de dienst maar men vindt de DVD niet. Er zal worden gevraagd aan een collega, die op dat moment met vakantie is, waar de DVD is en men belooft de verzoeker te contacteren. De verzoeker hoort niets meer. Hierop volgen meerdere telefoons en een mail van de verzoeker aan de dienst schijn- en afgedwongen relaties.

De verzoeker wordt wat later opgebeld door een medewerker en verneemt dat men de DVD niet meer kan vinden. Hij gaat naar de betrokken dienst. Opnieuw krijgt hij te horen dat de DVD zoek is en men hem niet kan terugvinden.

De verzoeker is diep teleurgesteld: zijn huwelijk was uniek en de foto's ervan onvervangbaar.

Onderzoek

De ombudsvrouw stelt een onderzoek in en krijgt een bevestigend antwoord van de dienst: de DVD kon niet worden teruggevonden. De medewerkers verontschuldigen zich hiervoor. Intussen werd wel actie ondernomen om gelijkaardige problemen in de toekomst te vermijden. Er zullen geen originele stukken meer aanvaard worden, maar enkel kopieën aan het loket of digitale stukken via e-mail. Verder verwijst men de verzoeker naar de stedelijke website voor de aanvraag van een schadevergoeding.

Besluit

De klacht van de verzoeker is gegrond. Originele documenten en stukken dienen met de nodige omzichtigheid worden behandeld en bewaard. In het geval van de verzoeker gaat het om een onvervangbaar iets met een grote emotionele waarde.

Ook de manier waarop men de verzoeker heeft geïnformeerd over zijn verloren DVD gebeurde niet op een professionele manier. Er werden tijdens het persoonlijk contact met de verzoeker geen excuses aangeboden, noch werd enig initiatief genomen om een schadeformulier in te vullen of de verzoeker in te lichten over deze mogelijkheid. Pas nadat de verzoeker de ombudsvrouw contacteerde werd in het antwoord de mogelijkheid van het indienen van een schadevergoeding vermeld.

De ombudsvrouw apprecieert dat de werkwijze intussen werd aangepast, om gelijkaardige situaties in de toekomst te vermijden.

Aanbeveling

De DVD en de huwelijksfoto's zijn onvervangbaar, de ombudsvrouw beveelt aan dat een blijvende zorgvuldigheid aan de dag wordt gelegd bij het samenstellen van een dossier waarbij men unieke stukken gebruikt.

| | | |
|----------------------|------------------------------|-----------|
| | Hindernis bij maken afspraak | |
| dossiernummer | 16.04.70249 | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | adequate communicatie | schending |
| | correcte bejegening | schending |
| datum collegebesluit | 20/01/2017 | |
| jaarnummer | 2016_CSB_00535 | |
| aantal klachten | 3 | |

Probleem en onderzoek

dossier 70249

Een verzoekster belt naar het stedelijk contactcenter, een jongedame neemt op. De verzoekster belt in naam van een vriend. Hij heeft een afspraak om zijn identiteitskaart af te halen, maar kan niet aanwezig zijn. De verzoekster wil een nieuwe afspraak maken. Mevrouw wordt erg onbeleefd toegesproken, omdat ze belt voor iemand anders en omdat ze niet via de computer een afspraak maakt. Bovendien ondervindt de stadsmedewerkster op een gegeven moment technische problemen met haar computer, waardoor mevrouw nog onbeschofter wordt behandeld. Uiteindelijk wordt de afspraak wel veranderd. De verzoekster wil in het kader van een tevredenheidsenquête terug worden opgebeld maar ze vermoedt dat deze wens niet zal worden doorgegeven. Tijdens het telefoontje naar de ombudsdienst wordt mevrouw door alle commotie onwel aan de telefoon en ze sluit het telefoongesprek huilend af.

De directeur Loketwerking betreurt het enorm dat mevrouw door de stadsmedewerkster zo behandeld werd. De medewerkster had de nodige empathie moeten tonen voor het feit dat de verzoekster in naam van een vriend een nieuwe afspraak wou maken. De medewerkers van het stedelijk contactcenter (afsprakenlijn) hebben de opdracht de klant te informeren bij voorkeur zelf online een afspraak te maken of te wijzigen maar uit de melding blijkt duidelijk dat dit niet op de gepaste manier werd overgebracht. De melding werd dan ook door de coördinator met de medewerkster besproken en er werden gepaste maatregelen getroffen.

dossier 71180

De heer V. P. wil zijn identiteitskaart afhalen in het stadsloket. Hij belt naar het stedelijk contactcenter voor een afspraak, maar de medewerker zegt dat een afspraak niet nodig is. In het stadsloket wordt de verzoeker aan het loket weggestuurd wegens geen afspraak. Aan het onthaal wil men voor hem geen afspraak maken. De verzoeker heeft al een zekere leeftijd, heeft geen e-mailadres of computer en had dus graag dat iemand hem verder hielp. Hij vindt de manier waarop men hem toesprak in het stadsloket ook beneden alle peil.

Het activeren en afhalen van een elektronische identiteitskaart gebeurt wel degelijk na afspraak in een stadsloket. Het is wel zo dat de procedure onlangs gewijzigd werd. Het aanvragen van een elektronische identiteitskaart gebeurt sinds enkele tijd schriftelijk. Voor het deponeren van een dergelijke aanvraag kan de klant zonder afspraak terecht.

Ook het stedelijk contactcenter werd bevraagd. Net omwille van de gewijzigde procedure vragen de medewerkers van de afsprakenlijn expliciet of de klant belt voor het aanvragen of het afhalen van de kaart. Desondanks is er altijd de mogelijkheid op spraakverwarring.

Klanten die zich zonder afspraak aanbieden aan het onthaal van een stadsloket, worden doorverwezen naar de zelfbedieningszone in het stadsloket of naar het stedelijk contactcenter. De onthaalmedewerkers ondersteunen de niet-zelfredzame klanten met het maken van een afspraak. Bij grote drukte, verwijzen zij door naar een webpunt waar structureel ondersteuning wordt geboden.

dossier 73669

De heer P. ging naar het stadsloket in Deurne voor de hernieuwing van zijn identiteitskaart. Hij moet hiervoor een afspraak maken meldt de loketbediende hem, maar de heer P. is analfabeet. Toch wordt hij verwezen naar een webpunt. De verzoeker had graag dat de loketbediende hem zou helpen om een afspraak te maken en vindt dit geen klantvriendelijke dienstverlening voor iemand die nauwelijks kan lezen of schrijven.

Het feit dat de verzoeker meldde dat hij analfabeet is en toch ter plaatse niet geholpen werd om een afspraak te regelen, is erg jammer. Het klopt dat de medewerker van het stadsloket de verzoeker beter had moeten helpen. De klantenmanager verontschuldigt zich dat dit niet gebeurde.

Besluit

Deze klachten zijn gegrond. De ombudsnormen rechtszekerheid en het gelijkheidsbeginsel werden geschonden. Voor een aantal producten is de burger aangewezen op de dienstverlening van de lokale overheid, hij of zij kan daar nergens anders voor terecht. Alle inwoners dienen dan ook verzekerd zijn op gelijke toegang tot deze dienstverlening. De ombudsvrouw is voor digitale dienstverlening maar die mag niet ten koste gaan van de dienstverlening aan burgers die (nog) niet digitaal mee zijn. Sensibilisering van deze mensen kan dan in tweede orde gebeuren.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat maatregelen worden genomen om mensen die een beroep doen op de stedelijke dienstverlening, hetzij via het stedelijk contactcenter, hetzij aan een stadsloket, meteen te helpen.

| | | |
|----------------------|--|-----------|
| | Bescherming privacy | |
| dossiernummer | 16.03.69714 | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | respect voor de persoonlijke levenssfeer | schending |
| | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| datum collegebesluit | 20/01/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_00536 | |

Probleem

Een verzoeker krijgt van de stad met de post zijn eigen huwelijksakte toegestuurd. Op de akte kleefde een post-it met daarop geschreven "persoon x heeft uw akte aangevraagd. Indien dit correct is, mag u de akte aan deze persoon bezorgen". Persoon x is een familielid van de verzoeker en ze hebben al lange tijd geen contact meer. De verzoeker stelt zich vragen bij het feit dat persoon x zijn huwelijksakteakte zomaar kan opvragen zonder zijn medeweten. Ook het feit dat er een slordige post-it zonder handtekening op het document werd geplakt, vindt hij een onprofessionele manier van werken.

Onderzoek

De klantverantwoordelijke bij het bedrijf Districts- en Loketwerking bevestigt dat de vraag van persoon x, het familielid van de verzoeker, onprofessioneel werd afgehandeld. Het is inderdaad niet toegelaten dat die aktes van hem toe krijgt. Dat gebeurde ook niet. De medewerker van Loketwerking stuurde de akte naar de verzoeker zelf, zodat hij deze aan persoon x zou kunnen bezorgen. De stad mag in geen geval een akte afleveren aan een persoon die er geen recht op heeft.

Persoon x had de volgende boodschap moeten krijgen: u kunt de akte van uw familielid niet opvragen, tenzij met volmacht van een persoon die er wel recht op heeft, namelijk de verzoeker zelf, ouders, kinderen of echtgenote of met toestemming van de voorzitter van de rechtbank van eerste aanleg. De medewerkers werden herinnerd aan de correcte werkwijze in verband met het opvragen en afleveren van persoonlijke aktes.

Besluit

De klacht is gegrond. Persoon x heeft de akte niet ontvangen, maar had van de medewerkers Loketwerking de informatie moeten krijgen dat het opvragen van de akte niet toegelaten was, tenzij met een volmacht. Aan de verzoeker werden excuses overgebracht. Zowel de norm privacy als de norm zorgvuldigheid werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om zorgvuldig toe te zien op het respect van de privacy.

| | | |
|----------------------|------------------------------------|-----------|
| | Terugbetaling onkosten reispas | |
| dossiernummer | 16.04.70166 | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | overeenstemming met de regelgeving | schending |
| | redelijke behandelingstermijn | schending |
| | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| datum collegebesluit | 13/05/2016 | |
| jaarnummer | 2016_CBS_04178 | |
| aantal | 2 (naar analogie) | |

De ombudsvrouw ontvangt 14 klachten in de periode tussen juli 2015 en oktober 2015. Hierdoor zien sommige van de verzoekers zich genoodzaakt om een spoedprocedure op te starten omdat zij pas opmerken dat hun document niet in orde is enkele dagen voor vertrek naar het buitenland. De verzoekers krijgen aan het loket ook vaak de boodschap dat het hun eigen verantwoordelijkheid is om na te kijken of hun identiteitskaart nog niet vervallen is.

Onderzoek

Het valt de ombudsvrouw op dat haar plots veel klachten met dit onderwerp bereiken. De ombudsvrouw bundelt ze en laat ze samen onderzoeken door de directeur van Districts- en Loketwerking. De meeste klachten blijken ook over eenzelfde zending te gaan. Deze zending lijkt dus niet tot bij de bestemming te geraken. De ombudsvrouw doet navraag via B-Post, maar die hebben geen onregelmatigheden vastgesteld in de bedeling van die periode.

Districts- en Loketwerking kan niet meteen een reden of een oorzaak geven van de plotse stijging van klachten hierover, maar beslist om over te gaan tot terugbetaling van het verschil van de bedragen van een spoedprocedure en een gewone procedure voor een elektronische identiteitskaart. Ook doen zij onderzoek naar alle spoedprocedures in die periode. De burgers gekoppeld aan deze kaarten zouden worden gecontacteerd en ook zij zouden dan genieten van deze tegemoetkoming.

De ombudsvrouw bezorgt de gegevens van acht gedupeerde verzoekers

op 30 november 2015 aan Districts- en Loketwerking inclusief telefoonnummers en bankgegevens. Later verneemt ze van Districts- en Loketwerking dat de terugbetaling zal plaatsvinden na het goedkeuren van het collegebesluit.

Het collegebesluit met beslissing tot terugbetaling wordt genomen op 3 maart 2016. Er wordt beloofd dat de terugbetaling binnen de 30 dagen zal worden uitgevoerd. Op 11 april en op 23 april 2016 melden 2 verzoekers dat zij nog steeds wachten op de terugbetaling. Door deze klachten wordt vastgesteld dat het collegebesluit tot terugbetaling niet door het bedrijf Financiën werd ontvangen, waardoor er opnieuw veel tijd verloren ging. Eén van de verzoekers verwoordt dit als volgt: "Mijn klacht beperkt zich dus niet tot de initiële vergetelheid (het niet verzenden van een oproepingsbrief) maar voegt daar ook de hele opvolging - of beter het gebrek daaraan - nog aan toe. Zulks is een administratie als die van de stad Antwerpen onwaardig."

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht laat Districts- en Loketwerking nog weten dat de procedure voor het aanvragen en afhalen van een identiteitskaart is gewijzigd.

In plaats van een oproepkaart krijgt de burger voortaan een A4 omslag met hierin een gepersonaliseerd basisdocument, een infobrief en een A5 retouromslag. De burger bezorgt het ingevulde en ondertekende aanvraagformulier, samen met een pasfoto, in het stadsloket waar hij/zij de kaart wil afhalen. Het is niet mogelijk om de documenten per post op te sturen of in een ander stadsloket af te geven. Dit staat ook duidelijk in de infobrief vermeld en zal extra vermeld worden op de retourenvelop waarin de burger het document kan terugbezorgen.

De burger kan de omslag in de bestaande brievenbussen van de stadsloketten steken. Tijdens de openingsuren kan de burger ook zijn omslag binnen in een afgesloten box droppen. De binnengekomen aanvragen worden backoffice verwerkt en de barcodes worden op deze formulieren geprint. De klant maakt een terugkeerafspraak met het stadsloket waar hij het document heeft afgeleverd voor het afhalen en activeren van de identiteitskaart.

Besluit

De klacht is gegrond. Districts- en Loketwerking is door wetgeving verbonden aan de plicht om deze oproepingskaarten op te sturen, tot tweemaal toe. De bedrijfseenheid reageert nadien correct door spontaan over te

gaan tot terugbetaling. Het is jammer om vast te stellen dat er veel tijd over gaat vooraleer men van belofte kan overgaan tot daden. De ombudsnormen regelgeving en behandelingstermijn zijn geschonden. In heel de administratieve afhandeling werd ook het vertrouwensbeginsel geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat er vanuit de Loketwerking zorgvuldig wordt omgegaan met het versturen van oproepings- en herinneringsbrieven. Dit is een ambtelijke verplichting die moet worden gerespecteerd. De ombudsvrouw beveelt verder aan dat de afhandeling van deze klachtdossiers wordt opgevolgd door Districts- en Loketwerking tot na de volledige terugbetaling.

| | | |
|----------------------|----------------------------|-----------|
| | Foutieve naamsverandering | |
| dossiernummer | 16.12.82865 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | adequate communicatie | schending |
| | degelijke dossieropvolging | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoeker verkreeg in 2012 de Belgische nationaliteit. De familienaam van zijn moeder werd aan zijn naam toegevoegd door de gemeentelijke administratie. Hij heeft dus een dubbele familienaam. Bij zijn verhuizing naar Nederland krijgt hij bericht dat deze naamsverandering niet mocht gebeuren. Al zijn officiële documenten zouden nu foutief zijn.

Onderzoek

Dit dossier werd onderzocht door de verantwoordelijke levensloop bij Loketwerking. De dienst kreeg de vraag van de gemeente Woensdrecht in Nederland, de huidige woonplaats van de verzoeker, waarom zijn naam op Belgische documenten anders genoteerd staat.

De familienaam werd in april 2012 door de stad Antwerpen op basis van zijn Franse identiteitskaart gewijzigd naar een dubbele familienaam. Op dat moment was hij een Franse burger. Dit bleek echter niet correct te zijn want de Franse identiteitskaart vermeldt 'nom' én een 'nom d'usage'.

De 'nom d'usage' is een naam die de verzoeker volgens het Franse recht kan gebruiken. Het is echter niet zijn officiële naam. Zijn Franse geboorteakte vermeldt één enkele familienaam.

In 2012 werd de verzoeker Belg door naturalisatie. De wet van 15 mei 2012 die naturalisaties verleent, vermeldt de naam van de verzoeker, met één enkele familienaam.

Op 4 augustus 2016 werd de verzoeker afgeschreven naar Nederland.

Na de ontvangst van het bericht uit Woensdrecht heeft de dienst de vraag gesteld aan de Belgische ambassade in Den Haag om hun consulaire register en het rijksregister te verbeteren. De Belgische ambassade verbeterde de naam in het rijksregister en het consulaire register.

De directeur Loketwerking biedt de verzoeker haar excuses aan dat niemand hem op de hoogte bracht van de nakende verbetering in het consulaire register van de Belgische ambassade in Den Haag. Zowel de stad als de Belgische ambassade veronderstelde dat de andere partij dit zou doen. De directeur begrijpt de frustratie van de verzoeker hierover. Dit alles heeft tot gevolg dat hij een nieuwe identiteitskaart en paspoort moet krijgen. De stad zal aan de verzekering vragen om de gemaakte onkosten die door een fout van de stad ontstaan zijn, te vergoeden.

Besluit

De stad had de 'nom d'usage' niet als zijn officiële naam mogen opnemen in het bevolkingsregister. De verzoeker had in 2012 de correcte informatie moeten krijgen over de 'nom d'usage' en de officiële naam. Deze klacht is gegrond maar gecorrigeerd: de normen adequate communicatie en degelijke dossieropvolging werden geschonden.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|----------------------------------|-----------|
| | Vervanging chip identiteitskaart | |
| dossiernummer | 16.08.77213 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

In juni 2015 valt de chip uit de elektronische identiteitskaart van verzoeker. In augustus 2015 krijgt hij een nieuwe kaart, betaalt deze, maar hij krijgt geen vergoeding voor de foute kaart. Volgens hem had deze onderzocht moeten worden op fabricagefouten en is dit niet gebeurd. De verzoeker wil vergoed worden voor de foute kaart.

Onderzoek

Wanneer een chip loskomt van de identiteitskaart wordt onmiddellijk een nieuwe identiteitskaart aangevraagd en ontvangt de klant een 'bijlage FB9', een verklaring met pasfoto die geldt als tijdelijk identiteitsbewijs. Een beschadigde identiteitskaart wordt gratis vervangen, dus de verzoeker had niet moeten betalen voor de nieuwe kaart. Hij kan een vraag tot terugbetaling indienen bij het stadsloket. De verzoeker bevestigt aan de ombudsvrouw dat hij de vraag tot terugbetaling indiende.

Besluit

De loketmedewerkers dienen erop toe te zien dat zij de juiste informatie verstrekken aan de burger. Daarom wordt de klacht als gegrond maar gecorrigeerd beoordeeld.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|----------------------------|-----------|
| | Erkenning kind | |
| dossiernummer | 16.10.81114 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | degelijke dossieropvolging | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

In april 2016 erkent een verzoeker zijn ongeborn kindje in het stadsloket. Op 1 oktober 2016 wordt zijn dochtertje geboren. De ouders wonen wet-
telijk samen. Op 3 oktober wordt zijn dochtertje in het Middelheimzieken-
huis ingeschreven in het register.

Eind oktober willen de ouders een kids-ID aanvragen. Ze krijgen te horen
dat de erkenning niet is uitgevoerd in het register. De verzoeker vraagt
zich af hoe dit mogelijk is. De kids-ID werd dan enkel op naam van de
moeder aangevraagd. Er wordt de ouders gezegd een afspraak te maken
om de zaak te laten nakijken. Als jonge ouders is het moeilijk hier tijd voor
vrij te maken. De verzoeker vraagt een spoedige rechtzetting en wenst
voor een tweede kids-ID niet nog eens te betalen omdat de stad volgens
hem een fout maakte.

Onderzoek

Er werd inderdaad een fout gemaakt door een medewerker in een com-
plexe procedure.

In april 2016 werd er een erkenningsakte opgemaakt. Het dochtertje werd
geboren op 1 oktober 2016 in Antwerpen – ZNA Middelheim. De geboor-
teaangifte gebeurde ook in ZNA Middelheim op 3 oktober 2016. Op de
geboorteakte staat ook de erkenning voor geboorte door de vader, in dit
geval de verzoeker, vermeld. Na de geboorteangifte maakt de ambtenaar
een rijksregisternummer aan voor het kindje. Dit is de effectieve inschrij-
ving in het rijksregister. Tijdens deze procedure bestaat er een koppeling
tussen Helena (het programma waar de geboorteakte wordt opgemaakt)
en Hera (het rijksregister). Tijdens deze handeling moet men als afstam-
ming kiezen voor 'Vaderszijde door erkenning'. Op die manier kan men

enerzijds de vader ingeven als erkenner op datum van de erkenning en de moeder vanaf de datum van geboorte. Er werd verkeerdelijk als afstamming gekozen voor 'Moederszijde met aktevermelding' waardoor de vader/erkenner niet kan worden ingegeven in het rijksregister. De verzoeker had in oktober 2016 een afspraak in het stadsloket voor de aanvraag van een kids-ID. Gezien de situatie had de kids-ID niet mogen aangevraagd worden en had de informatie eerst gecorrigeerd moeten worden. De rechtzetting werd uitgevoerd en de verzoeker kon gratis een tweede kids-ID aanvragen.

Besluit

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

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|--|-----------|
| | Nieuwe identiteitskaart - medisch attest | |
| dossiernummer | 16.10.80075 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | redelijke behandelingstermijn | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

De zoon van een verzoekster brengt begin juli 2016 de papieren voor een nieuwe identiteitskaart voor zijn moeder binnen in het stadsloket. Hij bezorgt ook een medisch attest want de verzoekster is fysiek beperkt en kan het huis niet verlaten. De zoon krijgt te horen dat alles in orde is en dat alles wordt doorgestuurd en dat er snel bericht zal volgen. Een bericht blijft echter uit. In augustus en september belt mevrouw een aantal keren met het stadsloket maar krijgt geen reden waarom alles zo lang duurt.

Onderzoek

De melding werd besproken met de teamcoördinator van het stadsloket. Het stadsloket ontvangt heel veel aanvragen om een huisbezoek te organiseren – zelfs in die mate dat er onvoldoende medewerkers beschikbaar zijn. De teamcoördinator brengt mevrouw de volgende dag een bezoek om haar aanvraag persoonlijk te behandelen.

Besluit

De redelijke behandelingstermijn werd geschonden. Deze klacht is gegrond maar gecorrigeerd.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|-----------------------------|-----------|
| | Wachten op gezinshereniging | |
| dossiernummer | 16.09.79295 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | degelijke dossieropvolging | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoeker dient in april 2016 zijn aanvraag in bij de dienst vreemdelingenzaken. Sindsdien wacht hij op een beslissing. Hij vindt de behandelingstermijn veel te lang.

Onderzoek

De directeur Loketwerking onderzoekt deze melding. De verzoeker wenste een procedure gezinshereniging op te starten met zijn neef als referentiepersoon. Voordat deze procedure gestart kon worden, moesten de nodige geboorteaktes voorgelegd worden. In juni 2016 bezorgde de verzoeker de laatste geboorteakte aan het stadsloket.

De procedure vereist dat de geboorteakte intern wordt doorgestuurd om na te gaan of de akte naar vorm in orde is. Uit het onderzoek blijkt dat de e-mail niet naar de andere stadsmedewerker werd gestuurd maar per ongeluk terug naar het adres van de verzoeker. De directeur verontschuldigt zich uitdrukkelijk bij de verzoeker voor deze administratieve vergissing. Hij kreeg meteen een nieuwe afspraak om de procedure voort te zetten.

Besluit

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

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|----------------------------|-----------|
| | Registratie huwelijk | |
| dossiernummer | 16.09.78990 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | adequate communicatie | schending |
| | degelijke dossieropvolging | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een Antwerpse verzoeker woont in Frankrijk en trouwt in 2013. Hij verneemt eerder toevallig dat dit huwelijk niet geregistreerd werd in het Belgische Rijksregister, door een foutje in het stadsloket Borgerhout. Van de medewerker van het stedelijke contactcenter krijgt hij de raad dit in orde te brengen op de Belgische ambassade in Parijs. Dit vindt hij eerder omslachtig. De fout ligt toch bij het stadsloket?

Onderzoek

Er werd vastgesteld dat het advies dat de verzoeker van de stadsmedewerker kreeg niet correct was. Het is inderdaad zo dat de huwelijksakte via de stad in het bevolkingsregister geregistreerd had moeten worden. Stadsmedewerkers kunnen dit niet zelf omdat Antwerpen geen gemeente van beheer meer is. De verantwoordelijke bij Loketwerking vroeg aan de afvaardiging van het rijksregister om zo snel mogelijk de registratie te doen. Dit gebeurde nog dezelfde week. De verzoeker bezorgde zijn adresgegevens in Frankrijk. Hij ontving het bewijs van registratie via de post.

Besluit

Deze klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. De normen adequate communicatie en degelijke dossieropvolging werden geschonden.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|----------------------------|-----------|
| | Geldigheid reispas | |
| dossiernummer | 16.09.78884 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | adequate communicatie | schending |
| | degelijke dossieropvolging | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoekster vertrekt in april 2016 op huwelijksreis. Op de luchthaven wordt ze tegengehouden omdat haar reispas niet lang genoeg geldig is. Ze gaat langs het stadsloket om een reispas in spoedprocedure aan te vragen met aflevering de volgende dag. Ze betaalt 270 euro (245 euro spoedprocedure + 45 euro administratiekosten). Dezelfde dag krijgt ze telefoon van een medewerkster van het stadsloket : er is een fout gebeurd en het lukt niet om de volgende dag de reispas te leveren. Dit zou pas drie dagen later kunnen. De verzoekster heeft nog geen nieuwe vlucht geboekt en ze ziet uiteindelijk af van haar voornemen om te vertrekken. Er werd haar beloofd dat de onkosten die ze voor de spoedprocedure betaalde, zouden teruggestort worden. Dat is tot op vandaag nog niet gebeurd, hoewel de verzoekster het stadsloket hiervoor regelmatig contacteerde. In mei 2016 vraagt de verzoekster dan toch een nieuwe reispas in gewone procedure. Ze vangt in het stadsloket op dat er toch 'iets raar was' want bij haar eerste procedure zou het toch mogelijk zijn geweest om een reispas af te leveren na één dag. De verzoekster heeft de indruk dat haar dossier helemaal niet goed wordt opgevolgd en vraagt een zo snel mogelijke terugbetaling.

Onderzoek

De procedure bij 'reispas in spoed' stelt dat de aanvraag voor 15 uur moet worden doorgestuurd om te verzekeren dat de reispas de volgende dag geleverd wordt. Toen de medewerker merkte dat ze dit uit het oog verloren had en de teamcoördinator hiervan op de hoogte bracht, heeft de teamcoördinator contact opgenomen met zowel Zetes als Belpas (FOD

Buitenlandse Zaken). Beiden hebben hem bevestigd dat de reispas er onder geen beding bij zou zijn de volgende dag. De termijn was immers al verstreken. De medewerkster heeft op dat moment de verzoekster hiervan op de hoogte gebracht. Mevrouw heeft de medewerkster dan laten weten dat de reispas in spoed niet meer hoefde en dat ze meteen de reis ging annuleren. Ze zou verder zelf beslissen of en wanneer zij een reispas zou aanvragen. Uit het onderzoek blijkt dat de reispas, ondanks de informatie van Zetes en Belpas, toch de volgende dag was binnengekomen. De reispas lag dus klaar in het stadsloket Borgerhout. De verzoekster is enige tijd na dit voorval in het stadsloket geweest om meer informatie te krijgen over een terugbetaling van de extra kosten. De teamcoördinator bevestigde dat er op dat moment geen aanvraag tot terugbetaling werd ingediend. Er wordt vermoed dat de medewerker er van uit is gegaan dat de prijs van een gewone procedure simpelweg zou kunnen verrekend worden met die van een spoedprocedure op het moment dat mevrouw een nieuwe aanvraag zou doen. Deze informatie is door de medewerker duidelijk niet helder overgebracht naar de verzoekster. Ze was immers overtuigd dat haar eerste aanvraag geannuleerd was. Intussen werden de nodige documenten voor de volledige terugbetaling van de 'reispas in spoed' ingevuld en werd dit verrekend. Financiën zal de verzoekster zo snel mogelijk het geld terugstorten. De verantwoordelijke bij Loketwerking biedt de verzoekster verontschuldiging aan.

Besluit

Deze klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. De normen zorgvuldigheid, gelijke dossieropvolging en adequate communicatie werden geschonden.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|----------------------------|-----------|
| | Aanvraag huisnummer | |
| dossiernummer | 16.09.78503 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | degelijke dossieropvolging | schending |
| | coördinatie | schending |
| | adequate communicatie | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoeker heeft een bouwgrond gekocht in Berendrecht en bouwt daar zijn toekomstig huis. Hij mailt naar het team huisnummering om het huisnummer op te vragen. Vijf dagen later doet hij hetzelfde want er komt maar geen antwoord. Hij moet zijn dossiernummer sturen en vervolgens ook alle plannen. Dat laatste kan niet want de plannen zijn op dat moment niet in zijn bezit. In de laatste e-mail van het team huisnummering wordt de website www.agiv.be doorgegeven, die de verzoeker als zeer gebruiks-onvriendelijk ervaart.

Onderzoek

De verzoeker stuurde het team huisnummering een mail met een vraag tot nummering. Een zoektocht, aan de hand van de ontvangen gegevens, leverde echter geen resultaat. De stadsmedewerker heeft de verzoeker daarom een bericht gestuurd met de vraag het dossiernummer van de bouwaanvraag door te geven. Hier ontstond de eerste verwarring. Het dossiernummer dat de verzoeker bezorgde is niet het dossiernummer maar, blijkt nadien, het referentienummer van het beroep dat hij heeft aange-tekend. De ombudsdienst ontvangt hiervan inderdaad het bewijs. Het gevraagde nummer was dus niet correct en daarom werd de vraag gesteld om de plannen te bezorgen. Aan de hand van de plannen kan namelijk ook de nummering worden nagekeken of worden bepaald. De plannen waren niet in het bezit van de verzoeker, maar hij laat weten dat de stad er wel over beschikt en dat ze wellicht bij een andere stadsdienst opgevraagd kunnen worden. Het standaardantwoord met de verwijzing naar

de website van het Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen (AGIV) voor het nazicht van nummering, sturen de stadsmedewerkers altijd door, omdat dit de website is die nationaal gebruikt wordt voor nazicht van toegewezen nummers. Nutsmaatschappijen en dergelijke maken hier uitvoerig gebruik van. Ook burgers kunnen zich hier op aanmelden en zo nummeringen nakijken. De verantwoordelijke geeft mee dat de inhoud en gebruiksvriendelijkheid van een website van 'derden' niet behoort tot de werking van de stad. Aangezien de website van AGIV het werk is van de Vlaamse overheid, richt de ombudsdienst zich tot de Vlaamse ombudsdienst en maakt melding van het probleem. Verder is er nog een ander gegeven binnen dit dossier wat de communicatie en het opzoekwerk sterk heeft beïnvloed. De verzoeker diende een bouwaanvraag in voor een straat die na een beslissing van de burgemeester een andere naam kreeg. Dit vergrootte enkel nog het probleem. De verzoeker laat hierop weten dat hij van deze verandering van straatnaam ook niet op de hoogte werd gesteld. Hij vernam het via een buurman. De verzoeker beschikte uiteindelijk over de juiste informatie.

Besluit

Het is duidelijk dat de procedure om een huisnummer aan te vragen of op te zoeken niet eenvoudig is. De website www.agiv.be is moeilijk te raadplegen, maar aan de werking van deze site kan de stad helaas niets doen. De ombudsdienst maakte hier melding van bij de Vlaamse ombudsdienst. De ombudsvrouw beschouwt deze klacht toch als gegrond. De stad had meer begeleiding kunnen aanbieden bij het opzoekwerk via de site www.agiv.be. Ook de interne communicatie en coördinatie, het opvragen van de plannen bij een ander dienst, en de communicatie naar de verzoeker toe in verband met de wijziging van de straatnaam, konden beter.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|----------------------------|----------------|
| | Ambtelijke schrapping | |
| dossiernummer | 16.07.76400 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | adequate communicatie | schending |
| | actieve dienstverlening | geen schending |
| | degelijke dossieropvolging | geen schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoekster hoort van het stadsloket Wilrijk dat haar ex-partner officieel geschrapt zal worden van haar adres op 22 juli 2016. Dit is meer dan een week later nog niet in orde.

Onderzoek

Aan mevrouw werd inderdaad meegedeeld dat de ambtelijke schrapping van haar ex-partner zou worden geagendeerd op de collegezitting van 22 juli 2016. Omdat 22 juli echter een brugdag was, werd de zitting verschoven naar 20 juli. Het punt over de ambtelijke schrapping kon toen niet meer tijdig door de administratie worden geagendeerd en werd daarom verschoven naar de collegezitting van 29 juli. Van dit laatste was de loketmedewerker helaas niet op de hoogte en dus werd aan mevrouw een verkeerde richtdatum doorgegeven, iets wat de regiomanager uiteraard betreurt. Daarnaast moet worden vermeld dat het loketbezoek van mevrouw heeft geleid tot een agressiemelding van één van de loketmedewerkers en de aanwezige teamcoördinator. De begrijpelijke teleurstelling van mevrouw over de week uitstel van de collegebeslissing had geenszins aanleiding mogen geven tot de mondelinge agressie die hieruit is voortgevloeid aan de loketten. De teamcoördinator, die herhaaldelijk getracht heeft de administratieve procedure toe te lichten en te verduidelijken, werd uitgescholden en tot buiten toe nageroepen. Intussen werd de ambtelijke schrapping van de ex-partner van mevrouw door het college beslist en door de medewerkers van stadsloket Wilrijk onmiddellijk in de bevolkingsregisters geregistreerd. Nog dezelfde week kreeg mevrouw een

uittreksel gezinssamenstelling toegestuurd.

Besluit

De verzoekster werd foutief ingelicht over de beslissingsdatum van de ambtelijke schrapping van haar ex-partner. De loketmedewerker was hiervan ook niet op de hoogte. De interne communicatie bij de Loketwerking kan dus beter. In die zin is deze klacht gegrond, gecorrigeerd. Na de beslissing door het college werd het dossier snel in orde gebracht en er werd getracht de omstandigheden aan mevrouw uit te leggen, wat wijst op een klantgerichte houding. De ombudsvrouw betreurt de verbale agressie die in dit verhaal door de verzoekster gebruikt werd.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de interne communicatie binnen Loketwerking onder de loep te nemen zodanig dat alle medewerkers tijdig op de hoogte zijn van eventuele wijzigingen die invloed hebben op lopende dossiers.

| | | |
|----------------------|------------------------------------|-----------|
| | Afspraak maken | |
| dossiernummer | 16.07.75628 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | toegankelijkheid en bereikbaarheid | schending |
| | adequate communicatie | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoeker is 84 en zoals hij zelf zegt PC-onkundig. In juli 2016 gaat hij naar het stadsloket om een afspraak te vragen voor het afhalen van zijn identiteitskaart. Hij krijgt een brochure en moet telefonisch een afspraak maken. Thuis hangt hij lang aan de lijn omdat hij steeds in wacht wordt gezet. De verzoeker is bijzonder geïrriteerd door de klantenvriendelijke houding van de stad tegenover een bejaarde bewoner.

Onderzoek

De directeur Loketwerking betreurt het dat de verzoeker zich niet geholpen voelde aan het onthaal van het stadsloket. Het principe van werken op afspraak wordt op verschillende manieren gecommuniceerd. Klanten krijgen het advies om bij voorkeur digitaal via de stedelijke website een afspraak te maken, maar voor burgers, zoals de verzoeker, kan het ook telefonisch via het nummer 03 22 11 333 van het stedelijk contactcenter. In de week van 11 juli was het zeer druk in de stadsloketten. Ten gevolge van een grote panne bij het rijksregister de week ervoor kwamen veel klanten om dringende identiteits- of reisdocumenten en werd de normale werking van het stadsloket ernstig verstoord. Deze panne had ook gevolgen voor de telefooncentrale. De wachttijd bedroeg gemiddeld 2 minuten en 5 seconden. De stijging in de oproepen is niet alleen door de panne van het rijksregister te verklaren, maar ook door de gesloten afsprakenlijn omwille van de feestdag op 11 juli. Daarnaast merkt men in de vakantieperiode een stijging in de oproepen omwille van enkele seizoensgebonden producten zoals reispassen en kids-ID's.

uittreksel gezinssamenstelling toegestuurd.

Besluit

Deze klacht is gegrond, en later gecorrigeerd. Hoewel de ombudsvrouw begrijpt dat een panne niet te voorzien is, is een feestdag dat wel. De verzoeker heeft dan ook geen boodschap aan de redenen die werden opgegeven voor de klantvriendelijke bediening. De normen bereikbaarheid en adequate communicatie werden geschonden. De verzoeker maakte uiteindelijk wel telefonisch zijn afspraak.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van de stadskantoren verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het klantvriendelijk verwerken en opvolgen van dossiers. De ombudsvrouw adviseert ook om voor en na feestdagen genoeg medewerkers te voorzien om het hogere aantal aanvragen binnen een redelijke termijn te verwerken en de bewoners op de correcte manier verder te helpen.

| | | |
|----------------------|---------------------------|-----------|
| | Aanpassen naam | |
| dossiernummer | 16.09.79445 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | actieve dienstverlening | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Mevrouw Y. heeft een buitenlands paspoort waar geen achternaam op staat. Dit is zo overgenomen op haar Belgische verblijfstitel. Mevrouw wil een verblijfstitel waar wel een achternaam opstaat. Op aanraden van het stadsloket vraagt ze een nieuw paspoort aan, waarop een achternaam staat. In het stadsloket wordt haar verteld dat ze nog een 'individualiteitsattest' nodig heeft. Hierover krijgt ze geen verdere informatie.

Onderzoek

De ombudsvrouw zoekt de informatie op en kan de verzoekster verwijzen naar de website van het consulaat van het land van herkomst. Zo heeft mevrouw zelf het individualiteitsattest geregeld, nog voor het vreemdelingenloket een antwoord bezorgde. De verzoekster diende daarop een aanvraag in voor een nieuwe verblijfstitel. De verwerking hiervan verliep uitzonderlijk snel, de nieuwe kaart is correct.

Besluit

De klacht is gegrond, gecorrigeerd. De verzoekster kreeg van het stadsloket geen informatie over hoe ze het individualiteitsattest kan aanvragen.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat het vreemdelingenloket verzoekers in de toekomst informeert over het individualiteitsattest. Dit is een document waar niet veel informatie over te vinden is door verzoekers zelf.

| | | |
|----------------------|----------------------------|-----------|
| | Geblokkeerde ID-kaart | |
| dossiernummer | 16.06.74644 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | correcte bejegening | schending |
| | degelijke dossieropvolging | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoekster verliest in oktober 2015 haar identiteitskaart en doet hiervan aangifte bij de politie. De politie informeert haar dat ze zeven dagen moet wachten alvorens een nieuwe identiteitskaart aan te vragen. Na zeven dagen wordt haar kaart dan definitief geblokkeerd. Ze plant een reis en ze krijgt het advies om, naast haar paspoort, ook de aanvraag te doen voor een nieuwe identiteitskaart. In het stadsloket meldt de medewerker haar dat ze de zeven dagen moet afwachten alvorens ze een nieuwe identiteitskaart kan aanvragen. Haar paspoort kan ze wel aanvragen. De pasfoto's die mevrouw heeft laten maken worden echter niet aanvaard door de loketbediende. Ze laat er in de fotoautomaat in het loket nieuwe maken. Deze foto's worden ook niet goedgekeurd omwille van de lichtkwaliteit. Mevrouw weigert nieuwe foto's te laten maken. De verantwoordelijke wordt erbij gehaald en ook zij is van mening dat de foto's niet goed zijn. Mevrouw moet vervolgens een papier ondertekenen waarin ze de volle verantwoordelijkheid neemt voor het gebruik van de foto's die werden afgekeurd. Ze schrijft erbij 'ik ben niet akkoord'. De loketbediende roept opnieuw de verantwoordelijke erbij. Deze geeft mevrouw een jeton om gratis gebruik te maken van de fotoautomaat. Uiteindelijk worden de foto's aanvaard. De aanvraag wordt vervolledigd en na tien dagen is het paspoort klaar. Twee dagen later vindt de verzoekster haar identiteitskaart terug en ze geeft dit onmiddellijk aan bij de politie. In juni 2016 merkt de verzoekster dat haar identiteitskaart niet werkt bij de aangifte van haar belastingen. Na een telefoontje met het stadsloket blijkt haar kaart geblokkeerd te zijn op 20 oktober 2015. Ze moet een nieuwe aanvraag doen en hiervoor 20 euro betalen. Mevrouw loopt al maanden met een ongeldige

identiteitskaart rond en kan haar belastingsaangifte niet indienen omdat een nieuwe aanvraag drie weken duurt. De verzoekster vindt de hele situatie onaanvaardbaar. Het loket had haar kaart niet mogen blokkeren tijdens de termijn van zeven dagen.

Onderzoek

Hoewel mevrouw zonder afspraak terecht kon voor het aanvragen van een identiteitskaart, was dit voor haar paspoort eigenlijk niet mogelijk. Het paspoort was immers vervallen en dit had niets te maken met het verlies van haar identiteitskaart. De loketbediende heeft er toch voor gekozen mevrouw zonder afspraak verder te helpen en een paspoort aan te vragen. De kwaliteit van foto's voor een reispas (de ICAO-normen) is strenger dan die voor een identiteitskaart, omdat er aan reispassen biometrische eigenschappen gegeven worden. Het verhaal van de loketbediende klopt in die zin dat burgers problemen kunnen krijgen bij buitenlandse autoriteiten als de foto van hun reispas niet voldoet aan de ICAO-normen. Zowel het programma waarmee de foto's ingescand worden als het programma dat achter de fotocabine zit, zijn ingesteld om een indicatie te geven of een foto voldoet aan de ICAO-normen. Deze programma's blijven echter programma's en zijn niet waterdicht. Er hangen voorbeelden van de meest voorkomende problemen met foto's aan de fotocabine. Lichtinval is daar een voorbeeld van. De fotocabine geeft vervolgens een indicatie van de kwaliteit van de genomen foto en vraagt de klant vervolgens of hij/zij de foto wil aannemen. In principe ligt de verantwoordelijkheid om de foto al dan niet te aanvaarden bij de klant. De aanwezige leidinggevende koos ervoor om mevrouw een jeton te geven zodat ze gratis een nieuwe foto kon laten maken. Zowel de loketbediende als de leidinggevende waren behulpzaam maar de manier waarop was niet professioneel. Het is correct dat een identiteitskaart in principe niet geblokkeerd wordt als deze wordt teruggevonden binnen de zeven dagen. Dit is op voorwaarde dat er nog geen nieuwe identiteitskaart wordt aangevraagd. Vermits mevrouw geen identiteitskaart heeft aangevraagd tijdens haar eerste bezoek aan het stadsloket, was de deblokkering binnen de zeven dagen een mogelijkheid. Het is dan ook jammer dat blijkt dat mevrouw de politie twee dagen later heeft ingelicht dat de identiteitskaart gevonden was, maar de deblokkering niet werd uitgevoerd. De Lokale Politie werd hierover gecontacteerd. De identiteitskaart werd verloren aangegeven op 20 oktober 2015. Op 26 oktober 2015 werd de kaart aangegeven als teruggevonden. De politie

heeft opgemerkt dat er een link in de procedure ontbreekt waardoor de kaart niet tijdig gedeblokkeerd werd. De identiteitskaart die mevrouw op 21 juni 2016 heeft aangevraagd, zal ze bijgevolg niet moeten betalen. De kosten hiervan zullen gedragen worden door de stad.

Besluit

De verzoekster handelde volledig correct bij het verlies van haar identiteitskaart. De discussie over de foto's is jammer, maar de loketbedienden moeten de regels in verband met de vereiste normen volgen en de klant hierover inlichten. In het stadsloket werd ze geholpen maar dit had op een meer klantvriendelijke manier kunnen gebeuren. De Lokale Politie maakte een fout door de kaart niet te deblokken binnen de zeven dagen. De verzoekster ontving gepaste verontschuldiging en de stad draagt de gemaakte onkosten. Deze klacht is gegrond en later gecorrigeerd: de normen zorgvuldigheid en bejegening werden geschonden.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|------------------------------|-----------|
| | Vermelding burgerlijke staat | |
| dossiernummer | 16.11.81956 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | adequate communicatie | schending |
| | actieve dienstverlening | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

De verzoekster is Nederlandse en woont sinds 2012 in Antwerpen. Bij haar inschrijving destijds is haar burgerlijke stand op 'onbepaald' blijven staan. De verzoekster wil dit aanpassen naar 'ongetrouwd'. Ze informeert telefonisch via het stedelijk contactcenter welke stappen ze hiervoor moet ondernemen en welke documenten ze hiervoor nodig heeft. Er wordt gezegd dat de verzoekster enkel moet langskomen op afspraak en dat de melding dan onmiddellijk kan worden aangepast. Buiten haar identiteitskaart zijn geen documenten nodig voegt men er aan toe.

Tijdens de afspraak bij het stadsloket blijkt echter dat de verzoekster wel degelijk een document uit Nederland nodig heeft, dat aantoont dat ze ongetrouwd is. De burgerlijke staat kan niet worden aangepast. De verzoekster is niet te spreken over de dienstverlening. Ze vraagt vooraf informatie om een nutteloze afspraak, een nutteloze verplaatsing en nutteloze tijd te vermijden en wordt daar nu toch mee geconfronteerd.

Onderzoek

In een aantal situaties is het inderdaad zo dat het, door het ontbreken van de nodige akten, niet mogelijk is om de informatie over de burgerlijke staat in het rijksregister onmiddellijk bij te werken of te wijzigen. In het geval van de verzoekster kan dit ook enkel mits voorlegging van een uittreksel uit de basisadministratie, afgeleverd door het gemeentebestuur van haar laatste woonplaats in Nederland.

Deze informatie werd dus correct door de medewerker van het stadsloket gegeven, maar jammer genoeg pas op het moment van de afspraak. Tijdens het contact met het stedelijk contactcenter werd de verzoekster verkeerd geïnformeerd over de documenten die ze moet meebrengen.

De melding van de verzoekster werd door de verantwoordelijke van het bedrijf Loketwerking besproken met de leidinggevende van het stedelijk contactcenter om gelijkaardige situaties in de toekomst te vermijden.

Besluit

De melding van de verzoekster is gegrond. Omdat initiatief werd genomen om gelijkaardige situaties in de toekomst te vermijden wordt de klacht als gecorrigeerd beschouwd.

Een nutteloze verplaatsing naar het stadsloket en een teleurstelling had vermeden kunnen worden als de verzoekster vooraf was geïnformeerd over de documenten die ze moest meebrengen.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat burgers op een correcte manier worden geïnformeerd over de documenten die ze moeten meebrengen bij hun afspraak bij het stadsloket. Een geregelde briefing aan de medewerkers van het contactcenter over de regelgeving kan hierbij nuttig zijn.

| | | |
|----------------------|-----------------------------------|-----------|
| | Rijbewijs hernieuwen bij diabetes | |
| dossiernummer | 16.08.76668 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | actieve dienstverlening | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

De heer B. heeft diabetes. Hij moet elke vijf jaar zijn rijbewijs hernieuwen en brengt hiervoor een medisch attest binnen. Op dat medisch attest vergat de dokter aan te duiden dat hij ook met de bromfiets mag rijden. Dit werd pas opgemerkt bij de aanvraag in het stadsloket. De bediende verzekerde hem dat hij niet opnieuw 25 euro moet betalen bij de aanpassing van het rijbewijs. Wanneer de verzoeker zijn aangepaste rijbewijs wil ophalen, moet hij toch betalen.

Onderzoek

ij de aanpassing van het rijbewijs werd door de medewerker onterecht een vergoeding van 25 euro aangerekend. De regiomanager wenst zich uitdrukkelijk te verontschuldigen voor deze vergissing. De heer B. bezorgde de ombudsdienst zijn rekeningnummer zodat het bedrag op zijn rekening wordt gestort.

Besluit

Het is jammer dat de medewerker niet op de hoogte was van deze werkwijze ondanks het feit dat de verzoeker zich goed op voorhand geïnformeerd had. Daarom wordt deze klacht als gegrond gecorrigeerd beoordeeld.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|--|-----------|
| | Dienstverlening stadsloket Berendrecht | |
| dossiernummer | 16.07.75267 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | degelijke dossieropvolging | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Eind juni 2016 had een verzoekster een afspraak om het adres van haar moeder te wijzigen. Na het overlijden van haar vader komt zij bij de verzoekster inwonen. Begin juli belt mevrouw het stadsloket en vraagt naar een stand van zaken. De medewerker zegt dat er nog eens een herinnering naar de wijkagente zal worden gestuurd. De verzoekster belt nadien met de wijkagente en zij zegt nog helemaal niets ontvangen te hebben.

Onderzoek

Het aanvragen van een woonstcontrole bij de aangifte van een adreswijziging gebeurt in een aantal stappen. Tijdens de aangifte van de adreswijziging op eind juni 2016 is er blijkbaar iets misgelopen met het doorsturen van de woonstcontrole naar de wijkagente. Toen mevrouw begin juli 2016 inlichtingen inwon, werd vastgesteld dat de woonstcontrole nog niet bij de politie was geraakt. De loketmedewerker heeft toen onmiddellijk de aanvraag tot woonstcontrole gestart en aan mevrouw gemeld dat hij daarnaast ook een herinnering naar de wijkagente zou sturen. Dit is effectief dezelfde dag gebeurd, maar blijkbaar heeft de wijkagente deze informatie pas ontvangen nadat mevrouw met de wijkagente had gebeld. De directeur Loketwerking verontschuldigt zich voor de fout bij de oorspronkelijke aangifte.

Besluit

Deze klacht is gegrond. De aanvraag tot woonstcontrole werd foutief verstuurd. De norm degelijke dossieropvolging werd geschonden. Gelukkig werd nadien snel overgegaan tot rechtzetting, waardoor de klacht gecorrigeerd is.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|------------------------------------|-----------|
| | Omwisselen rijbewijs | |
| dossiernummer | 16.08.77719 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | overeenstemming met de regelgeving | schending |
| | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Mevrouw B. heeft een relocation bedrijf en ze werkt voor multinationals die buitenlandse kaderleden in België tewerkstellen. De bedoeling is dat zij hen assisteert, onder andere bij het vinden van een gepaste woonst, bij hun inschrijving in de gemeente en bij het omwisselen of registreren van hun rijbewijzen.

Op 12 juli 2016 is mevrouw B. met een van haar klanten zijn Turks rijbewijs ter omwisseling gaan aanbieden in Deurne. Deze klant vertrekt met vakantie en heeft zijn rijbewijs nodig. Iemand met kennis ter zake heeft voor haar naar Deurne gebeld en liet de verzoekster weten dat het rijbewijs in Deurne is goedgekeurd op echtheid door het CDVB, maar dat ze het rijbewijs niet zomaar willen teruggeven.

De verzoekster is met de klant naar Deurne gegaan en daar zegden ze dat het rijbewijs er niet was en nog bij het CDBV was. De verzoekster heeft dan met het CDBV gebeld en daar zei men dat het rijbewijs gecontroleerd werd, in orde werd bevonden en reeds teruggestuurd werd naar Deurne op 22 juli 2016.

Uit ervaring weet de verzoekster dat op andere gemeenten de klanten steeds hun rijbewijs kunnen inwisselen voor hun nationaal rijbewijs als ze dat willen; in Deurne schijnt dit niet mogelijk te zijn.

Toen de klant terug uit Turkije was, heeft hij uiteindelijk van het stadskantoor een uitnodiging ontvangen, maar hij moest ook nog een rijgeschiktheidsattest groep 1, ingevuld door een oogarts, voorleggen omdat hij lenzen of een bril draagt, iets wat voorheen ook nooit gemeld is geweest. 99% van de verzoekster haar Japanse klanten dragen lenzen en dit document heeft ze nog nooit voor hen moeten laten invullen. Ze vraagt zich af

of het door de Turkse nationaliteit is dat men zo moeilijk doet.

Onderzoek

Een medewerker heeft een fout gemaakt. Op het moment dat de verzoekster de medewerker contacteerde, was de procedure tot eigenlijke omwisseling nog niet gestart. De klant had op zijn verzoek terug in het bezit gesteld moeten worden van zijn Turks rijbewijs, zodat hij op een later moment om de omwisseling kon vragen.

De directeur wenst zich uitdrukkelijk te verontschuldigen voor dit vervelende voorval. Het omwisselen van buitenlandse rijbewijzen is een complexe materie en de medewerkers vragen daarom steeds naar eventuele reisplannen om dit soort problemen te voorkomen. De medewerker heeft het rijbewijs doorgestuurd naar de politie ter controle.

Op 26 augustus 2016 werd de klant per brief uitgenodigd om een afspraak te maken om zijn rijbewijs om te ruilen. Een medewerker nam opnieuw een verkeerde beslissing en verontschuldigt zich voor het onnodig opvragen van een medisch rijgeschiktheidsattest. Als de vermelding om enkel te mogen rijden met bril of contactlenzen al op het Turks rijbewijs staat, is dit immers niet nodig. De regiomanager voegt er aan toe dat de medewerkers zorgvuldig worden geselecteerd en opgeleid om te verzekeren dat elke klant dezelfde dienstverlening mag verwachten. Het spijt hem dan ook dat de verzoekster een verkeerde indruk kreeg en de nationaliteit van de klant inriep als mogelijke oorzaak van dit ongelukkig voorval.

Besluit

Er werden een aantal administratieve vergissingen gemaakt, waardoor de klant niet kreeg waar hij recht op had en de perceptie ontstond dat het door de nationaliteit van de klant kwam.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|---|-----------|
| | procedure vernieuwing identiteitskaart en houding personeel | |
| dossiernummer | 16.08.77410 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | redelijke behandelingstermijn | schending |
| | actieve dienstverlening | schending |
| | adequate communicatie | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Zaterdag 30 juli 2016 heeft mevrouw N. samen met haar man een reis geboekt naar Turkije. Ze zouden vertrekken op 27 augustus 2016.

Op maandag 1 augustus 2016 vernemen ze dat de identiteitskaart van de man vernieuwd moest worden. Op dinsdag 2 augustus 2016 gaan ze met een pasfoto en de nodige documenten naar het stadsloket om alles snel in orde te maken. Ze leggen uit dat ze op 27 augustus 2016 op reis vertrekken en dat ze de identiteitskaart dan zeker moeten hebben. Mevrouw N. vraagt hoelang dit duurde, twee tot drie weken was het antwoord.

De medewerkster stelt voor om voor alle zekerheid een snelprocedure te starten, waarop mevrouw N. antwoordt: "sorry, dat gaat nu voor ons niet, wij hebben te veel kosten gehad". Volgens de verzoekster antwoordde de medewerkster heel onvriendelijk: "Mevrouw, u kunt wel op reis gaan, de volgende keer als u een reis boekt moet u uw identiteitskaart nakijken". Volgens de verzoekster zijn er dan nog een hoop verwijten gevolgd. Toen mevrouw N. de naam van de medewerkster vroeg, kreeg ze die niet. De andere drie medewerkers die aan de balie zaten, wilden haar naam ook niet geven. De medewerkster heeft een document ingevuld en gezegd: "Steek het daar maar in de doos en bij deze is de discussie nu afgesloten." De verzoekster heeft nog een mailadres gevraagd aan haar naaste collega om een klacht in te dienen, maar zij zouden een fout mailadres hebben gegeven.

Op vrijdag 19 augustus 2016 belt mevrouw N. naar het stadsloket om te informeren, men vertelt dat de aanvraag pas op woensdag 17 augustus 2016 in behandeling werd genomen en men raadt de verzoekster aan om contact op te nemen met de ombudsdienst.

Onderzoek

Men betreurt ten eerste dat de verzoekster niet op een klantvriendelijke manier werd geholpen.

De stad Antwerpen stuurt ongeveer drie maanden voor het einde van de geldigheidsduur een oproepingskaart met het oog op vernieuwing. Het is geen verplichting onmiddellijk een nieuwe identiteitskaart aan te vragen, maar de houder is wel verantwoordelijk voor het tijdig vernieuwen. In het geval van de echtgenoot van de verzoekster had zijn identiteitskaart een geldigheid tot 20 oktober 2016.

Doorgaans duurt het twee tot drie weken voor de nieuwe identiteitskaart klaar is en kan worden afgeleverd. Het grote aantal aanvragen dat men tijdens de vakantieperiode moest verwerken, heeft geleid tot een achterstand, waardoor de aanvraag voor de echtgenoot pas doorgestuurd werd op 16 augustus 2016. Op vrijdag 19 augustus contacteerde de verzoekster de medewerkers van het stadsloket om een stand van zaken op te vragen. Ze werd op de hoogte gebracht van de laattijdige verwerking van de aanvraag en meegedeeld dat er een oplossing zou voorzien worden.

Op dinsdag 23 augustus is de echtgenoot langs geweest in het stadsloket om de situatie opnieuw aan te kaarten. Op dat moment werd aangeboden een spoedaanvraag identiteitskaart in te dienen. De stad Antwerpen heeft de kosten voor haar rekening genomen. Een dag later was de echtgenoot in het bezit van zijn nieuwe identiteitskaart.

Men verontschuldigt zich voor dit voorval. De houding en uitspraken van de medewerker kunnen niet getolereerd worden en de nodige maatregelen worden getroffen.

Besluit

Het grote aantal aanvragen dat men tijdens de vakantieperiode moest verwerken, heeft geleid tot een achterstand. De stad Antwerpen heeft uiteindelijk een spoedaanvraag identiteitskaart ingediend en de kosten voor haar rekening genomen. De houding en uitspraken van de medewerker kunnen niet getolereerd worden en de nodige maatregelen worden getroffen.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van de stadsloketten verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het klantvriendelijk verwerken en opvolgen van dossiers. Om het risico op achterstand zo klein mogelijk te maken, is het zinvol om tijdens piekperioden extra medewerkers in te schakelen.

| | | |
|----------------------|------------------------------|-----------|
| | Afhalen Kids ID met volmacht | |
| dossiernummer | 16.08.76837 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Mevrouw B. meldt dat ze een kids ID niet meekreeg terwijl ze een volmacht had van de biologische vader en een kopie van zijn identiteitskaart. Toen de biologische vader en de verzoekster de aanvraag deden, hebben zij uitdrukkelijk gevraagd of de verzoekster (als vriendin van de vader) de kids ID mocht komen afhalen. Er is hen toen gezegd dat, als ze een volmacht en zijn identiteitskaart of een kopie van zijn identiteitskaart bij had, ze die kon afhalen.

Op 9 augustus 2016 gaat de verzoekster naar haar afspraak met de nodige documenten. Ze krijgt de kids ID van haar stiefdochter niet mee omdat de biologische vader er niet bij is, zij niet de biologische moeder is of geen grootouder is.

Op de afspraakbevestiging staat het volgende vermeld: "als een andere persoon dan één van de ouders of de voogd de kids ID afhaalt, moet hij of zij een vooraf ingevuld en ondertekend volmachtformulier meebrengen naar het stadsloket".

De verzoekster geeft toe dat ze door heel deze situatie haar controle is verloren, waarvoor haar excuses, dit had nooit mogen gebeuren. Ze hoopt dan wel dat de communicatie wordt aangepast zodat er geen misverstanden meer kunnen zijn.

Onderzoek

Men wenst zich uitdrukkelijk te verontschuldigen voor dit voorval. Een medewerker heeft onterecht de loketmedewerker verboden om de kids ID uit te reiken. De verzoekster kan de identiteitskaart tijdens de openingsuren afhalen zonder afspraak.

Besluit

Men heeft onterecht de kids ID niet uitgereikt, waardoor de verzoekster zich allesbehalve correct behandeld voelde.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|------------------------------|-----------|
| | Inschrijving referentieadres | |
| dossiernummer | 16.06.73623 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

De heer J. meldt een probleem bij de inschrijving van zijn referentieadres. De verzoeker heeft sinds kort een nieuw referentieadres bij het sociaal centrum. Bij de inschrijving aan het stadsloket weigerde men de inschrijvingsdatum te plaatsen met terugwerkende kracht, aanbevolen door het OCMW, van de ambtelijke schrapping januari 2016. De medewerker heeft volgens de verzoeker na enig aandringen kort overlegd met haar directe overste, maar weigerde telefonisch contact op te nemen met het sociaal centrum. De heer J. heeft nadien zelf gebeld met het sociaal centrum. Men zou hem gezegd hebben dat men dit soms wel toe laat en soms niet. De verzoeker vindt dit zuivere willekeur. De inschrijving met terugwerkende kracht zou enkel kunnen in het geval van de Belgische nationaliteit, maar hij is Belg van geboorte.

Onderzoek

Na een intern onderzoek bleek dat de inschrijvingsdatum inderdaad foutief was. De klantverantwoordelijke biedt hiervoor zijn oprechte excuses aan. De verzoeker werd intussen opnieuw ingeschreven op datum van de aanvraag van het referentieadres.

Besluit

De inschrijvingsdatum op het referentieadres was inderdaad foutief, met als gevolg hinder voor de verzoeker.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|---------------------------|-----------|
| | Bestemming huwelijksakte | |
| dossiernummer | 16.05.71497 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | deontologie | schending |
| | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | actieve dienstverlening | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Mevrouw Z. heeft via het e-loket op 22 maart 2016 en 14 april 2016 de huwelijksakte aangevraagd voor de heer P., na het verkrijgen van een gerechtelijke toestemming. In een brief van 14 april 2016 meldt de dienst de gerechtelijke toestemming niet te kunnen opendoen en niet telefonisch of per e-mail de verzoekster te kunnen contacteren. De akte is dan naar de heer P. verzonden, die de akte kan bezorgen aan de verzoekster. Mevrouw vindt deze werkwijze niet gepast. Deontologisch is zij de persoon die de vraag gesteld heeft aan de bevoegde dienst, ze verwacht dan ook de ontvangst van de huwelijksakte.

Onderzoek

Uit onderzoek bleek dat de toestemming van de rechtbank werd aangeleverd bij de aanvragen van 22 maart 2016 en 14 april 2016. Het is duidelijk dat een medewerker de aanvraag fout en ongepast heeft afgehandeld. De leidinggevende zal hiervoor de gepaste maatregelen nemen. De huwelijksakte van de heer P. werd op maandag 9 mei 2016 met de post naar de verzoekster opgestuurd.

Een maand later bleek dat de medewerkers geen weet hadden van het feit dat er ook nog andere vragen van mevrouw onbeantwoord bleven. Een onderzoek naar de oorzaak van deze achterstand werd opgestart. Op 14 juni 2016 werden uiteindelijk alle aanvragen afgehandeld en verstuurd. Men wenst zich uitdrukkelijk te verontschuldigen voor dit oponthoud en de ongepaste afhandelingen.

Besluit

Een medewerker heeft de aanvraag in een gerechtelijke en vertrouwelijke context fout en ongepast afgehandeld en ook andere vragen van de verzoeker bleven onbeantwoord.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van de stadsloketten verder te blijven coachen en begeleiden in het tijdig, correct en klantvriendelijk verwerken en opvolgen van dossiers.

| | | |
|----------------------|-------------------------------|-----------|
| | Verblijfsvergunning | |
| dossiernummer | 16.09.79432 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | redelijke behandelingstermijn | schending |
| | degelijke dossieropvolging | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

De verzoeker heeft de Indische nationaliteit en kreeg op 4 juni 2016 een arbeidskaart. Op 6 juni vraagt hij een afspraak bij het stadsloket om ook zijn identiteitskaart in orde te brengen. Er werd hem geantwoord dat de vraag te vroeg wordt gesteld omdat zijn identiteitsdocumenten geldig zijn tot september 2016.

Op 30 juli 2016 heeft de verzoeker een afspraak om toch alvast de verlenging van zijn verblijfsvergunning te regelen. Tijdens deze afspraak heeft hij al de nodige documenten bij zich, waaronder ook een verklaring van het OCMW dat hij nooit enige financiële steun van hen heeft ontvangen. Omdat de verzoeker niets meer verneemt, contacteert hij op 31 augustus opnieuw de dienst vreemdelingenzaken. Blijkbaar werden zijn documenten voor de aanvraag van een verlenging pas op 30 augustus verstuurd aan de dienst vreemdelingenzaken te Brussel.

Er wordt vervolgens een nieuwe afspraak vastgelegd voor 30 september voor het afhalen van de nieuwe identiteitskaart. Omdat de verzoeker op 7 oktober een huwelijk wil bijwonen in Roemenië vraagt hij of deze afspraak kan worden vervroegd: zo is hij immers zeker dat hij over geldige documenten beschikt. Een onvriendelijke loketbediende laat hierop aan de verzoeker weten dat hij zijn documenten niet kan krijgen omdat er een verklaring van het OCMW ontbreekt. De verzoeker blijft bij zijn standpunt dat hij deze verklaring bezorgde tijdens zijn afspraak op 30 juli 2016. Het is de dienst vreemdelingenzaken die zijn dossier een maand liet liggen. De verzoeker hoopt op een snelle oplossing zodat hij alsnog op tijd zijn identiteitsdocumenten heeft om naar Roemenië te reizen.

Onderzoek

Er wordt vastgesteld dat het dossier van de verzoeker en zijn documenten na zijn afspraak op 30 juli niet onmiddellijk naar de dienst vreemdelingenzaken in Brussel werden verstuurd. De aanvraag voor de verlenging van zijn verblijfsdocumenten heeft hierdoor onnodig vertraging opgelopen.

In het dossier werden wel geen gegevens gevonden over een attest van het OCMW dat hij bij zich zou hebben gehad op 30 juli. Dit attest werd later opgevraagd door de dienst vreemdelingenzaken in Brussel. Tijdens een afspraak van 24 september heeft de verzoeker het attest aan de dienst vreemdelingenzaken Antwerpen bezorgd. Dit document was gedateerd op 19 september 2016.

Omdat het dossier van de verzoeker na zijn bezoek aan de dienst vreemdelingenzaken Antwerpen niet onmiddellijk werd doorgestuurd naar de Federale dienst, werd zijn verblijfsvergunning gratis en met spoed aangevraagd. Op 4 oktober kon hij vervolgens zijn verblijfskaart afhalen zodat hij alsnog in orde was om naar Roemenië te kunnen reizen op de geplande datum.

Besluit

De klacht van de verzoeker is gegrond, maar gecorrigeerd. De aanvraag voor de verlenging van de verblijfsvergunning bleef liggen op de dienst vreemdelingenzaken Antwerpen en werd pas na een maand verstuurd naar de bevoegde federale overheidsdienst. Een burger moet, zeker bij belangrijke documenten omtrent de rechtvaardiging van een verblijf, kunnen rekenen op een correcte dienstverlening en een redelijke behandelingstermijn. Door het starten van een spoedprocedure en deze kosten niet aan te rekenen beschouwt de ombudsvrouw de klacht als gecorrigeerd.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om te onderzoeken of een 'controlesysteem' kan worden ingebouwd zodat dossiers binnen een redelijke en aanvaardbare termijn worden behandeld en overgemaakt aan de bevoegde federale dienst. Het kan niet worden getolereerd dat dossiers op een 'stapel' belanden en zo worden vergeten.

| | | |
|----------------------|-------------------------------|-----------|
| | Teveel betaald bedrag reispas | |
| dossiernummer | 16.07.75694 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | gelijkheidsbeginsel | schending |
| | fair-playbeginsel | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |
| aantal klachten | 7 | |

Probleem

De stad Antwerpen rekende sinds 1 januari 2012 voor een reispas voor volwassenen 82,50 euro aan, in plaats van 70 euro. In totaal betaalden 92.546 personen 12,50 euro teveel voor hun paspoort. Op 7 november 2015 werd deze administratieve fout ontdekt en werd hierover bericht in de media. Wie tussen 1 januari 2012 en 7 november 2015 een reispas aanvraag, kon een terugbetaling voor het teveel betaalde bedrag van 12,50 euro aanvragen, en dit tot 30 juni 2016. Na 30 juni 2016 ontving de ombudsdienst nog zeven meldingen van personen die een terugbetaling wilden aanvragen na 30 juni 2016.

Onderzoek

De kostprijs van een paspoort wordt bepaald door de kost voor de Federale Overheid en de stadsbelasting die de stad zelf kan bepalen. De vergissing van het tarief van de stadsbelasting op een paspoort gebeurde bij een wijziging van het belastingsreglement in 2011. Het belastingsreglement wijzigde van 12,50 euro naar 5 euro stadsbelasting, bovenop het federaal basistarief.

De prijsaanpassing gebeurde echter niet correct. De verlaging van de gemeentelijke belasting naar 5 euro werd verkeerdelijk bovenop de toen bestaande stadsbelasting van 12,50 euro aangerekend. De fout gebeurde enkel bij paspoorten voor volwassenen, aangezien minderjarigen in Antwerpen geen gemeentelijke belasting betalen voor een reispas.

Op 7 november 2015 werd de fout ontdekt en werd beslist om vanaf 9 november 2015 via de media te communiceren dat gedupeerden een

terugbetaling konden aanvragen. Er werd een stedelijk persbericht verstuurd, een nieuwsbericht op de startpagina van de stedelijke website geplaatst en de informatie werd ook opgenomen in de kranten en op ATV. Op 18 februari deed de burgemeester via de kranten een extra oproep naar de burgers om hun terugbetaling te vragen.

Alle klanten die een e-mailadres hadden achtergelaten ontvingen een e-mail. De terugbetaling moest via een formulier op de stedelijke website worden aangevraagd. Klanten die niet over een computer of internet beschikten konden terecht bij het stedelijk contactcenter of in de webpunten. In alle communicaties werd de deadline van 30 juni 2016 gecommuniceerd.

Van de 92.546 gedupeerden ontving de stad 19.860 aanvragen voor terugbetaling, ingediend voor 30 juni 2016.

72.686 personen hebben geen terugbetaling aangevraagd binnen de opgegeven periode. De ombudsvrouw ontvangt na de deadline van 30 juni 2016 zeven meldingen van personen die te laat hun terugbetaling aanvroegen. Ze ontvingen geen e-mail en misten de verschillende communicaties in de media en op de website.

De ombudsvrouw vraagt de directeur Loketwerking om meer informatie. Er wordt meegegeven dat de personen die een e-mailadres hadden achtergelaten bij de aanvraag, een e-mail over de terugbetaling ontvingen. Diegenen die geen e-mailadres achterlieten bij de aanvraag of die niet over een e-mailadres of internet beschikten, moesten de informatie over de terugbetaling via de media vernemen. Dat wil zeggen dat niet alle 92.546 gedupeerden een persoonlijk bericht kregen. Een mailing per brief was niet te verantwoorden in verhouding met het bedrag dat de klant zou ontvangen.

Besluit

Alle zeven meldingen worden als gegrond, gecorrigeerd beschouwd aangezien de terugbetaling alsnog gebeurde.

Niet alle 92.546 gedupeerden ontvingen een persoonlijk bericht. De ombudsvrouw is van mening dat ofwel iedereen een persoonlijk bericht had moeten krijgen, ofwel dat men enkel via de media had moeten berichten. Het gelijkheidsbeginsel wordt geschonden.

De periode voor de aanvraag tot terugbetaling liep van november 2015 tot en met 30 juni 2016. De administratieve fout werd gemaakt vanaf 1 januari 2012, over de jaren 2013 en 2014, tot 7 november 2015. De terugbetalingstermijn wordt, in vergelijking met de tijdsspanne waarin de fout werd gemaakt, door de ombudsvrouw te kort geacht en past niet in het kader van

behoorlijk bestuur. Het fair-playbeginsel wordt geschonden. In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht vindt een overleg plaats met de directeur Loketwerking, juristen van de dienst financiën, de stadssecretaris en de ombudsvrouw. De dienst financiën gaat akkoord om de gedupeerden die bij het verstrijken van de terugbetalingstermijn een beroep deden op de ombudsvrouw alsnog te vergoeden en voor verzoeken die later nog binnenkomen dossier per dossier te bekijken.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de verzoeken inzake terugbetaling stipt verder af te handelen.

| | | |
|----------------------|---------------------------|-----------|
| | Stadsloket geen afspraak | |
| dossiernummer | 16.06.74480 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | correcte bejegening | schending |
| | adequate communicatie | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoeker gaat de identiteitskaart van zijn zoon ophalen, zonder afspraak. De medewerker zegt dat hij hiervoor een afspraak moet maken. De verzoeker zegt dat hij de maand ervoor de identiteitskaart van zijn dochter is komen afhalen, ook zonder afspraak, en dat er niemand een probleem over maakte. De medewerkster heeft ook iets in zijn dossier geschreven. Hij krijgt daarin geen inzage. Ook weigerde de stadsmedewerker volgens hem een naam of dienst door te geven waar hij terecht kan met zijn opmerkingen.

Onderzoek

Er moet inderdaad een afspraak gemaakt worden voor het afhalen van een identiteitskaart. De regiomanager betreurt dat deze informatie niet aan de verzoeker gegeven werd bij zijn aanvraag. Het is onduidelijk waar de verzoeker de informatie gevonden heeft. Het is mogelijk dat er een vroegere link werd geraadpleegd met verouderde informatie. Hoe dan ook was er voldoende ruimte om hem zonder afspraak verder te helpen en hebben de medewerkers op dit vlak de juiste afweging gemaakt. Wat de verzoeker het meest onrustwekkend vond, was de melding in zijn dossier. Dit werd verder onderzocht om uit te klaren wat de betrokken medewerkster hiermee bedoelde en het bleek dat het om een 'infoklapper' ging. Dit is een melding die kan worden aangemaakt in het rijksregister en enkel intern geraadpleegd kan worden. Het is niet de bedoeling dat er informatie rond het maken van een afspraak wordt opgenomen in de infoklapper. De melding werd dus verwijderd. Het blijft onduidelijk waarom de medewerkster het nodig vond deze informatie te vermelden in het rijksregister én dit bovendien ook aan de verzoeker te melden. Verder erkent de directeur

Loketwerking ook de andere opmerkingen, namelijk dat de medewerkster weigerde om de gegevens van de leidinggevenden door te geven. Dit hoort niet. Ook hier zijn de motieven van de medewerkster om deze informatie niet te verstrekken onduidelijk.

Aanbeveling

De regiomanager belt de verzoeker persoonlijk op en biedt haar oprechte excuses aan voor de negatieve ervaring met de medewerkster in het stadsloket. De directeur Loketwerking neemt deze klacht zeer ernstig en de regiomanager zal de nodige stappen ondernemen om de medewerkster in kwestie bij te sturen. Deze klacht is gegrond. De normen actieve dienstverlening, adequate communicatie en correcte bejegening werden geschonden.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|--|-----------|
| | Attest gezinssamenstelling na overlijden | |
| dossiernummer | 16.05.72206 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | redelijke behandelingstermijn | schending |
| | actieve dienstverlening | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoeker stuurt een e-mail naar de dienst opzoeken van de stad om een attest van gezinssamenstelling te krijgen. Hij heeft dit nodig om de erfenis van zijn moeder te regelen na haar recente overlijden. Meer dan een maand later heeft hij het attest nog niet gekregen. De tijd begint te dringen omdat de aangifte nalatenschap binnen de vier maanden moet ingediend worden.

Onderzoek

Door de feest- en bruidsdagen in de maand mei is de wachttijd met een aantal dagen opgelopen. In het dossier van de verzoeker woonden de betrokkenen bovendien in verschillende districten, waardoor de opzoeken in de bevolkingsfiches van verschillende districten ter plaatse moesten gebeuren. Ook dit heeft voor vertraging gezorgd in de aflevering van het gevraagde attest.

Besluit

Het dossier van de verzoeker werd afgewerkt en verstuurd zodat hij de aangifte nalatenschap nog op tijd kon indienen. Er werden ook verontschuldigheden overgemaakt. De klacht is gegrond, de norm redelijke behandelingstermijn werd geschonden, maar ze werd ook onmiddellijk gecorrigeerd. Er werd binnen Loketwerking een project opgestart om de bevolkingsfiches te digitaliseren en deze opzoeken te centraliseren, zodat een kwalitatieve dienstverlening verzekerd kan worden, met een aanvaardbare afhandelingstijd.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om rekening te houden met de feest- en bruidsdagen, zodat de dienstverlening niet in het gedrang komt.

| | | |
|----------------------|----------------------------|-----------|
| | Volmacht | |
| dossiernummer | 16.05.72863 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | degelijke dossieropvolging | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

De broer van de verzoeker biedt zich samen met zijn moeder aan bij het stadsloket. Ze vragen de vernieuwing van de verblijfsvergunning van de moeder. Ter plekke tekent de moeder een volmacht voor haar aanwezige zoon, ze is namelijk slecht te been en wil dat hij haar vergunning ophaalt. Het stadsloket weigert echter de volmacht. Hiervoor wordt voor de verzoeker geen aanvaardbare reden gegeven.

Onderzoek

De loketmedewerker maakte een foute overweging. Het is inderdaad zo dat, door de vereenvoudigde werkwijze voor het bekomen van een identiteitskaart, de stadsmedewerkers omzichtiger moeten omspringen met het afhalen en activeren van een kaart met volmacht. In de vereenvoudigde werkwijze vindt er namelijk enkel een identiteitscontrole plaats bij het afhalen van de kaart, wat afhalen met volmacht onmogelijk maakt, aangezien identiteitscontrole een wettelijke voorwaarde is om de identiteitskaart te kunnen bekomen. In dit geval werd de identiteitscontrole al uitgevoerd op het moment van de aanvraag, wat afhalen met volmacht dus wel mogelijk maakt. Aangezien de moeder slecht te been is, is het zeer begrijpelijk dat ze wenst dat haar zoon haar kaart ophaalt. De zoon kan met de volmacht de identiteitskaart afhalen, als hij de huidige kaart van zijn moeder en de pin- & pukcode meebrengt.

Besluit

De medewerker van het stadsloket schatte deze situatie fout in. De verzoeker werd gemeld dat hij onmiddellijk het stadsloket zonder afspraak kon bezoeken en dat men alles in het werk zou stellen om hem, zijn broer en zijn moeder zo goed en zo snel mogelijk verder te helpen. Er werden verontschuldigheden aangeboden. Deze klacht is gegrond, de normen

zorgvuldigheid en degelijke dossieropvolging werden geschonden.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|----------------------------|-----------|
| | Dienstverlening stadsloket | |
| dossiernummer | 16.04.70762 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | correcte bejegening | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoekster, werknemster bij een rijkschool, krijgt van twee klanten, die in het stadsloket hun voorlopig rijbewijs gingen aanvragen, te horen dat een loketmedewerker misprijzende uitspraken doet over de rijkschool waar ze werkt. Zo zou de bediende hebben gezegd dat de rijkschool "een domme rijkschool" is en dat er elders betere rijlessen zijn, waarbij de naam van een andere rijkschool viel. De verzoekster vindt het onbehoorlijk dat een stadsmedewerker dergelijke uitspraken doet en de rijkschool waar ze werkt een slecht imago bezorgt.

Onderzoek

In het verleden gebeurde het helaas al verschillende keren dat rijkscholen hun klanten met foutieve of achterhaalde informatie naar het stadsloket doorstuurden. Hierdoor ontstonden discussies aan het loket die de medewerkers liever vermeden. Mogelijk maakte een loketmedewerker hierover een opmerking naar een klant en werd dit verkeerdelijk geïnterpreteerd als een misprijzende uitspraak over de rijkschool waar de verzoekster werkt. De medewerkers zijn zich bewust dat zij zich altijd neutraal en integer moeten opstellen. Persoonlijke meningen of voorkeuren worden onder geen beding gedeeld met klanten.

Besluit

De regiomanager zal, samen met de medewerkers, bekijken of de communicatie naar rijkscholen in het algemeen kan verbeterd worden zodat zij de klanten correcte informatie kunnen bezorgen en discussies aan het loket kunnen vermijden. Deze klacht is gegrond, de norm correcte bejegening werd geschonden.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|---------------------------|-----------|
| | Rijbewijs | |
| dossiernummer | 16.04.70600 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | actieve dienstverlening | schending |
| | correcte bejegening | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoekster heeft een afspraak in het stadsloket om haar voorlopig rijbewijs aan te vragen. Ze heeft alle nodige documenten bij zich. De stadsbediende zegt haar dat ze met "die papieren hier niet moet zijn", zonder verdere uitleg. Er worden enkele collega's geroepen, die de verzoekster eveneens onbeleefd toespreken. Er wordt nog gezegd dat, als de verzoekster de papieren had gelezen, dat ze dan wist dat ze niet bij het stadsloket moest zijn. Wanneer de verzoekster ten einde raad vertrekt, wordt ze nageroepen "je zal ver geraken zo". De verzoekster krijgt geen verdere informatie en weet nog altijd niet waarom ze niet verder werd geholpen.

Onderzoek

Toen mevrouw het stadsloket bezocht was zij de mening toegedaan dat ze voldoende rijlessen had gevolgd om een voorlopig rijbewijs aan te vragen, zonder begeleider. Na de controle van de documenten bleek echter dat dit niet het geval was en dat ze alsnog een begeleider moest opgeven. De verzoekster bleek teleurgesteld te zijn na deze negatieve boodschap. De betrokken medewerkers hebben proberen uit te leggen wat er precies ontbrak en wat de mogelijkheden waren, helaas zonder het gehoopte resultaat. Om het type voorlopig rijbewijs te bekomen dat mevrouw voor ogen heeft ('model 18') moet ze minstens 20 uur rijles hebben gevolgd bij de rijschool en het attest meebrengen dat ze ontvangt van de rijschool na het volgen van deze lessen. Heeft mevrouw onvoldoende rijlessen gevolgd, wat het geval was, kan ze een voorlopig rijbewijs ('model 36') aanvragen, maar in dat geval moet een begeleider worden opgegeven. De verantwoordelijke Loketwerking betreurt dat de situatie geëscaleerd is, dat mevrouw ontevreden is weggegaan en dat de ombudsdienst gecontacteerd werd om een klacht in te dienen. De gebruikelijke werkwijze is dat de loketbediende bij deze situaties

meteen een leidinggevende aanspreekt, zodat deze kan bemiddelen en duidelijkheid kan brengen over het niet kunnen afleveren van het gevraagde document. De regiomanager heeft de betrokken medewerkers hierover aangesproken. De verzoekster ontvangt excuses voor het feit dat er in deze situatie geen leidinggevende werd aangesproken.

Besluit

Als een situatie dreigt uit de hand te lopen, wordt er best een leidinggevende opgeroepen om de situatie te ontmijnen. Dit is hier niet gebeurd en de verzoekster bleef met een ontevreden gevoel zitten. Ze werd opnieuw gecontacteerd om de juiste informatie te geven en alsnog een gesprek aan te gaan met de leidinggevende. De normen actieve dienstverlening en correcte bejegening werden geschonden.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|---|-----------|
| | Procedurefouten dienst vreemdelingenzaken | |
| dossiernummer | 16.03.69716 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | degelijke dossieropvolging | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Het dossier van de vriendin van de verzoeker wordt bij de dienst vreemdelingenzaken ontvankelijk verklaard. In juli werd een wettelijke samenwoning geregistreerd. Na een positieve controle door de wijkagent wordt het dossier van mevrouw bij de dienst vreemdelingenzaken in Brussel opgestart. De stad bezorgt de verzoeker een uitnodiging voor een gesprek en een vraag tot voorlegging van een aantal documenten. Later zal blijken dat hierbij ook een brief had moeten zitten met een vraag tot betaling van een retributie. Dit was niet het geval. In september 2015 heeft het koppel een afspraak met een ambtenaar van de dienst vreemdelingenzaken te Brussel voor de aanvraag. Het koppel dient de documenten in die ze al hebben en ze krijgen een afspraak om de nog ontbrekende documenten voor te leggen. Deze ambtenaar mag de procedure niet starten zonder bewijs van betaling van de retributie, waar het koppel geen weet van heeft aangezien ze de brief niet ontvangen hadden. In december 2015 heeft het koppel een nieuwe afspraak met een andere ambtenaar van de stad. Hierbij moeten ze alle ontbrekende bewijsstukken voorleggen. Ook hier geen probleem, het dossier is volledig en kan naar Brussel. In maart 2016 krijgen ze dan, bij een nieuwe afspraak, te horen dat het dossier in Brussel onontvankelijk is verklaard door de niet-betaling van de retributie. Ze moeten een nieuwe procedure starten en opnieuw betalen.

Onderzoek

Het klopt dat mevrouw niet op de hoogte werd gebracht van de federale retributie die ze moest betalen. Deze betaling is een ontvankelijkheidsvoorwaarde. Deze voorwaarde kan zowel door de gemeente als door de federale dienst vreemdelingenzaken beoordeeld worden. Ze werd niet door de stad beoordeeld, maar door de dienst vreemdelingenzaken te Brussel. Deze laat-

ste is bevoegd om een beslissing te nemen in dit soort dossiers. Vermoedelijk werd voor de eerste afspraak een verkeerd briefsjabloon gebruikt. Deze fout werd nadien helaas niet opgemerkt. De oorspronkelijke aanvraag werd vervolgens opgestuurd naar de dienst vreemdelingenzaken in Brussel. De dienst vreemdelingenzaken in Brussel weigert de aanvraag tot inschrijving omdat er geen retributie betaald is. Mevrouw wordt hiervan op de hoogte gebracht op de afspraak in maart 2016. Hierbij dient opgemerkt dat indien de retributie in dit dossier wel tijdig betaald zou zijn, dit niet automatisch zou betekend hebben dat mevrouw een verblijfsrecht zou verkregen hebben. Mevrouw geeft tijdens deze afspraak aan dat ze meteen een nieuwe aanvraag wil indienen. Een nieuwe procedure wordt gestart en mevrouw betaalt de retributie. Tijdens het onderzoek van de ombudsdienst was het dossier nog in behandeling en moest mevrouw nog verschillende documenten binnenbrengen. De stad geeft de gemaakte fouten toe. Naar aanleiding van deze klacht werden stappen ondernomen om soortgelijke fouten in de toekomst te vermijden. De directeur van het bedrijf Districts-en Loketwerking biedt oprechte verontschuldigheden aan voor de gemaakte fout en de hinder die het koppel ondervond.

Besluit

In dit dossier werden twee cruciale fouten gemaakt: bij de eerste brief met de uitnodiging had een aanvraag tot betaling van de retributie moeten zitten. De ambtenaar van de eerste afspraak had om een bewijs van betaling van de retributie moeten vragen, anders mag hij wettelijk gezien de procedure zelfs niet opstarten. Deze klacht is gegrond, de normen zorgvuldigheid en degelijke dossieropvolging werden geschonden.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|--------------------------------|-----------|
| | Verbintenis tot tenlasteneming | |
| dossiernummer | 16.03.69240 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | actieve dienstverlening | schending |
| | adequate communicatie | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Mevrouw V. had een afspraak om een aanvraag "verbintenis tot tenlasteneming" voor het bedrijf waarvoor ze werkt, in orde te brengen. Mevrouw had alle originele documenten bij zich. De stadsmedewerker vroeg echter ook om een volmacht. De verzoekster vroeg al meerdere malen hetzelfde attest aan en er werd nooit eerder om een volmacht gevraagd. Het staat ook niet vermeld in de afsprakentool bij "wat heb ik nodig?". Volgens de stadsmedewerker "zal het er wel ergens opstaan".

Onderzoek

Op de website staat bij 'wat heb ik nodig' inderdaad niets over een volmacht.

Besluit

Deze klacht is gegrond: op de website stond onvoldoende informatie. De informatie werd vrijwel meteen aangevuld.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de stedelijke website te voorzien van alle informatie die de burger nodig heeft en erop toe te zien dat de informatie ook steeds up-to-date blijft.

| | | |
|----------------------|-------------------------------|-----------|
| | Rijverbod | |
| dossiernummer | 16.03.68923 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | redelijke behandelingstermijn | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Verzoeker gaat zijn rijbewijs vernieuwen. Dan blijkt dat hij twee jaar geleden een maand rijverbod kreeg dat nog nooit was uitgevoerd. Daarom moet hij een maand wachten voor hij zijn rijbewijs kan ophalen. Bij het afhalen blijkt dan weer dat er een fout is gemaakt en dat de stadsdiensten het rijbewijs nooit hebben doorgegeven aan de politierechter. Hierdoor is voor de politierechter het rijverbod nog steeds niet uitgevoerd en moet de verzoeker nóg een maand verder zonder rijbewijs. Dit zorgt ervoor dat de verzoeker, die zijn rijbewijs nodig heeft voor zijn job, loon misloopt terwijl hij zelf niet in fout is.

Onderzoek

De ombudsdienst contacteert het bedrijf Loketwerking. De medewerkers stuurden het rijbewijs op, samen met het betaalbewijs en een verklaring dat er vanuit de stad een fout gebeurde door de aanvraag niet onmiddellijk te behandelen. De reden hiervoor kon niet worden achterhaald. De rechtbank weigerde jammer genoeg met deze verklaring rekening te houden.

Besluit

Deze klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. Helaas kan de ombudsvrouw de verzoeker niet verder helpen, omdat de rechtbank in deze zaak een uitspraak deed.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|---------------------------|-----------|
| | Onterechte adreswijziging | |
| dossiernummer | 16.03.68408 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | rechtszekerheidsbeginsel | schending |
| | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

De heer O. contacteerde de ombudsvrouw in verband met een onterechte adreswijziging. In oktober 2015 kreeg de echtgenote van de verzoeker een brief van de wijkagent dat hij niet meer ingeschreven zou staan op hun adres en een ander adres heeft. Diezelfde dag gingen de verzoeker en zijn echtgenote met die brief naar het stadsloket om te melden dat dit niet klopt en hij nog steeds op hetzelfde adres woont. Daar werd hen verteld dat er geen probleem was en het adres niet gewijzigd was. Ze moesten zich geen zorgen maken.

Enkele maanden later kwamen er brieven aan van de vakbond en het kinderbijslagfonds, waaruit blijkt dat toch een adreswijziging was doorgevoerd. Aangezien de vakbond een attest van woonst vroeg, probeerde de echtgenote van de verzoeker dit online te verkrijgen. Dit lukte niet en dus ging ze naar Atlas om het daar nog eens te proberen, maar ook daar lukte het niet.

Op 8 maart 2016 gingen ze terug naar het stadsloket en daar zei de medewerker dat de verzoeker effectief was uitgeschreven en ingeschreven was op een nieuw adres. Toen de verzoeker vroeg hoe dit kon, bleek dat de verzoeker dit zelf online zou hebben ingegeven. Dit klopt volgens de verzoeker helemaal niet. De medewerkers van het stadsloket beloofden contact op te nemen met de betrokken wijkagent om dit allemaal na te kijken. Het adres van de verzoeker is toen ook terug op zijn woonst gezet.

Onderzoek

Er werd een vergissing gemaakt. Een aanvraag tot adreswijziging kan digitaal worden aangevraagd. Hierbij is geen koppeling in het controleren van de identiteit van de aanvrager en de persoon voor wie de adreswijziging wordt aangevraagd. Dit mag uiteraard niet leiden tot vergissingen of misbruik.

Door deze fout werd er schijnbaar een adreswijziging aangevraagd. De wijkagent voerde in dit onderzoek zes controles uit dewelke uiteraard allemaal negatief waren. Omwille van deze negatieve vaststelling stelden de medewerkers bij de loketwerking zich de vraag of de verzoeker dan nog woonde op zijn oud adres en startten op 2 november 2015 een nieuw dossier om dit te laten onderzoeken door de wijkagent.

De wijkagent voerde woonstcontroles uit op 4 november 2015 om 10u30, op 16 november 2015 om 14u en op 24 november 2015 om 14u48. Tijdens deze controles kon de verzoeker niet aangetroffen worden. Daarna is een tweede ronde van woonstcontroles uitgevoerd. De controles werden verricht op 9 januari 2016 om 11u, op 11 januari 2016 om 15u55 en op 12 januari 2016 om 18u25. Ook dan kon de wijkagent de verzoeker niet aantreffen en werd het dossier als negatief teruggestuurd, waarna hij ambtelijk geschrapt werd. Intussen werden deze fouten rechtgezet: de verzoeker zijn ambtelijke schrapping werd teniet gedaan en hij werd opnieuw ingeschreven op zijn thuisadres.

Besluit

Door de digitale verwerking, zonder mogelijkheid voor controle van de identiteit van de aanvrager en de persoon voor wie de adreswijziging wordt aangevraagd, werd er voor de verzoeker een adreswijziging doorgegeven, wat helaas onterecht heeft geleid tot een ambtelijke schrapping. De fout werd rechtgezet en de verzoeker werd opnieuw ingeschreven op zijn thuisadres. De klacht is gegrond gecorrigeerd. De ombudsnorm rechtszekerheid werd geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om te onderzoeken of het mogelijk is een systeem te voorzien voor het controleren van de identiteit van de aanvrager en de persoon voor wie een adreswijziging wordt aangevraagd.

| | | |
|----------------------|---------------------------|-----------|
| | Overlijdensakte | |
| dossiernummer | 16.02.67582 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| datum collegebesluit | 02/09/2016 | |
| jaarnummer | 2016_CBS_07690 | |

Probleem

Mevrouw G. meldt een fout bij het opmaken van een overlijdensakte. Op 2 februari 2016 is haar moeder gestorven, op 8 februari 2016 is ze begraven. De moeder was weduwe van de heer X maar op de overlijdensakte stond in de plaats van de heer X de naam van de verzoekster haar echtgenoot, die nog in leven is. De verzoekster kon ook geen tweede overlijdensakte krijgen omdat dit via het parket moet gebeuren. Mevrouw G. hoopt dat dit geen gevolgen zal hebben voor haar echtgenoot.

Onderzoek

Met spijt werd er inderdaad een fout ontdekt in de overlijdensakte. De overlijdensakte is ondertussen aangepast en de nodige afschriften zijn naar de verzoekster gestuurd. Haar echtgenoot zal hiervan geen nadelige gevolgen ondervinden. Men biedt verontschuldigingen aan voor dit vervelend voorval.

Besluit

Administratief is er iets misgelopen met de overlijdensakte, wat intussen is aangepast. Voor de echtgenoot van de verzoekster zijn er geen nadelige gevolgen.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van de stadskantoren verder te blijven coachen en begeleiden in het correct verwerken en opvolgen van dossiers.

| | | |
|----------------------|--|-----------|
| | Dienstverlening stadsloket Hoboken | |
| dossiernummer | 16.02.66597 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | respect voor de persoonlijke levenssfeer | schending |
| | redelijkheidsbeginsel | schending |
| | correcte bejegening | schending |
| datum collegebesluit | 02/09/2016 | |
| jaarnummer | 2016_CBS_07690 | |

Probleem

Mevrouw B., die zorgt voor haar moeder die palliatieve zorgen krijgt, maakte een afspraak met het stadsloket in Hoboken omdat haar moeder een uitnodiging had gekregen voor het vernieuwen van haar identiteitskaart. De verzoekster had een attest van de huisarts bij dat haar moeder zich niet meer kan verplaatsen, maar volgens de loketbediende was dit attest niet volledig om iemand te kunnen langs sturen bij haar thuis om alles te regelen.

Mevrouw B. is opnieuw naar de arts geweest om een ander attest te vragen. Toen ze terug ging naar het stadsloket vroeg een andere loketbeambte naar een foto van haar moeder. Toen de verzoekster zegde dat haar moeder zich niet meer kan verplaatsen om een pasfoto te laten maken, zegde de loketbediende dat de verzoekster haar niet zo mocht aanvallen. Het was zeker niet de bedoeling van de verzoekster om de loketbediende te kwetsen. Mevrouw B. weet nu niet meer wat ze kan doen om dit voor haar moeder nog in orde te krijgen.

Onderzoek

Het bedrijf Districts- en Loketwerking betreurt het feit dat de medewerkers van het stadsloket Hoboken niet gerichter hebben gereageerd op deze situatie. Enerzijds is het inderdaad zo dat de procedure stelt dat elke burger in het bezit moet zijn van een geldige identiteitskaart, maar anderzijds betreft het hier een bijzonder uitzonderlijke situatie. Men heeft mevrouw B. persoonlijk gecontacteerd en met haar de situatie besproken. Mevrouw B. liet weten dat haar moeder palliatief is. De specialisten beves-

tigden haar dat er geen positieve vooruitzichten meer zijn en er gesproken mag worden over 'de laatste fase'. Men heeft mevrouw B. voorgesteld, gezien de omstandigheden en vooruitzichten, niet verder te reageren op het oproepingsbericht. Zou het ziektebeeld van haar moeder ondanks de huidige situatie plots wijzigen, dan heeft men haar geadviseerd zo snel mogelijk een nieuwe identiteitskaart aan te vragen. Mevrouw B. was tevreden met dit uitzonderlijk voorstel en had alle begrip voor het formeel advies zou de situatie toch nog wijzigen.

Besluit

De reactie van beide loketmedewerkers is allesbehalve klantvriendelijk te noemen, op z'n minst een blijk van empathie was ten aanzien van de verzoekster zeer wenselijk geweest. De ombudsvrouw apprecieert wel de manier waarop men met de melding is omgegaan. Het is een mooi voorbeeld van in een bepaalde context een menswaardige uitzondering te kunnen maken, ondanks de vigerende procedures en regelgeving.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|---------------------------|-----------|
| | Afhalen Kids-ID | |
| dossiernummer | 15.04.53002 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | adequate communicatie | schending |
| | actieve dienstverlening | schending |
| datum collegebesluit | 26/02/2016 | |
| jaarnummer | 2016_CBS_01604 | |

Probleem

Mevrouw V. meldt een incident dat zich voordeed bij het afhalen van het Kids-ID van haar kind. Op de website staat vermeld dat je voor een afhaling de geheime code PUK / PIN moet mee hebben, ouder moet zijn of een volmacht meebrengen en dat het kind niet mee moet komen. De vader van het kind heeft een afspraak bij het stadsloket. Hij krijgt echter het Kids-ID niet mee omdat hij het oude identiteitsbewijs niet bij heeft. Daarbovenop komt dat hij niet de optie krijgt om meteen terug te komen, maar dat hij in plaats daarvan een nieuwe afspraak moet maken.

Onderzoek

Het is zo dat het oude document ook moet ingediend worden. De ombudsvrouw merkt op dat dit op de website van de stad niet duidelijk is aangegeven. Naar aanleiding van de klacht bevestigt Districts- en Loketwerking dat dit inderdaad niet duidelijk op de website vermeld staat. De infofiches over het Kids-ID worden aangepast, zodat het voor de klant duidelijk is dat het oude identiteitsbewijs ook meegenomen moet worden bij aanvraag van een nieuw Kids-ID. Wat het wandelen sturen van de vader betreft: in principe moet een klant een nieuwe afspraak maken als hij niet alle vereiste documenten bij zich heeft. In uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld wanneer het niet te druk is, kan hiervan worden afgeweken, aldus de bedrijfsdirecteur. Verzoeker bood zich aan tijdens de paasvakantie, een erg drukke periode waarin geen ruimte is om mensen meteen verder te helpen.

Besluit

De opmerking is een gegronde, maar gecorrigeerde klacht. De informatie op de website bleek niet volledig. Districts- en Loketwerking vult de informatie aan, waardoor de burgers nu wel correct worden geïnformeerd. Het blijft wel jammer dat de verzoeker niet onmiddellijk terug mocht keren. De informatie op de

website was immers niet volledig. De verzoeker maakte geen fout, maar moet wel een nieuwe afspraak maken. De ombudsnormen actieve dienstverlening en adequate communicatie zijn geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat, als een klant niet alle nodige documenten bij zich heeft, omdat de stad niet correct of volledig communiceert, die klant niet opnieuw een afspraak moet maken. In dat geval helpt men de klant zonder afspraak de dag zelf nog verder.

| | | |
|----------------------|-------------------------------|-----------|
| | Defecte chip identiteitskaart | |
| dossiernummer | 15.09.60886 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | adequate communicatie | schending |
| datum collegebesluit | 26/02/2016 | |
| jaarnummer | 2016_CBS_01604 | |

Probleem

De heer N. heeft een nieuwe identiteitskaart nodig omdat de chip van zijn vorige kaart loskwam. Omdat hij als huisarts dagelijks gebruik maakt van de verschillende beveiligde elektronische verbindingen, kan hij niet anders dan een spoedprocedure aanvragen.

Op 4 augustus 2015 vroeg hij via de spoedprocedure een nieuwe identiteitskaart aan in het stadsloket. De verzoeker vraagt of er mogelijkheid is tot terugbetaling van deze kosten. Daar wordt eerst stellig neen, zeker niet voor een spoedprocedure, op geantwoord. Wanneer de verzoeker aandringt zou men het nakijken en hem verwittigen. Dat gebeurt echter niet. De verzoeker neemt begin september via mail contact op met de helpdesk Belpic. De medewerkers van deze dienst antwoorden dat ze geen ticket van de gemeente ontvingen voor de analyse van zijn oude identiteitskaart. Hij wordt opnieuw verwezen naar het stadsloket om te vragen wat met zijn identiteitskaart gebeurd is. Als zij de kaart niet meer in hun bezit hebben en die werd niet opgestuurd ter analyse, dan dient het stadsloket de kosten terug te betalen. Bij het stadsloket krijgt hij echter geen gehoor.

Onderzoek

Uit het onderzoek door Districts-en Loketwerking blijkt dat de defecte identiteitskaart niet ter analyse opgestuurd werd naar Zetes, het bedrijf dat de identiteitskaarten aanmaakt. Dit is nochtans de standaardwerkwijze. Men weet niet wat er juist mis liep en excuseert zich voor de fout. Het dossier tot terugbetaling van de door de verzoeker gemaakte kosten zal worden geagendeerd op het college. Zodra de goedkeuring tot terugbetaling in orde is wordt de verzoeker hiervan verwittigd. Intern worden ook de nodige maatregelen genomen om herhaling van deze fout in de toekomst te voorkomen. Bij de agendering van de gegronde klacht heeft de verzoekster de terugbetaling ontvangen.

Beoordeling

De klacht is gegrond, gecorrigeerd. Het rechtszekerheidsbeginsel en het vertrouwensbeginsel zijn geschonden. Na de klacht bij de ombudsvrouw is wel alert gereageerd door onmiddellijk de procedure tot terugbetaling te starten.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de instructies bij de vervanging van een defecte chip in een identiteitskaart nauwgezet te laten opvolgen, zodat burgers kunnen rekenen op een correcte dienstverlening.

OCMW

| | | |
|----------------------|----------------------------|-----------|
| | Dienstverlening | |
| dossiernummer | 16.06.74789 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | adequate communicatie | schending |
| | degelijke dossieropvolging | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoeker is mindervalide en heeft momenteel ook een aandoening aan zijn huid waardoor hij twee keer per dag thuisverpleging zou moeten krijgen. De verpleging kan niet geregeld worden omdat dit, volgens hem, niet betaald wordt door het OCMW. De verzoeker laat wel een geldig waarborgattest zien. Verzoeker meldt de gebrekkige communicatie van het OCMW en dat ze hem overlaten aan zijn lot.

Onderzoek

De ombudsdienst belt met de maatschappelijk werkster van de verzoeker. Deze blijkt langdurig afwezig. Haar dossiers werden verdeeld. Wellicht is hier iets fout gelopen in de communicatie naar de klant toe. De medewerkster die het dossier van de verzoeker kreeg toegewezen, beloofde de verzoeker de dag zelf nog te bellen om de situatie uit te klaren.

Beoordeling

De verzoeker had moeten worden ingelicht over het feit dat hij een andere maatschappelijk werker kreeg toegewezen. Deze klacht is gegrond. De normen adequate communicatie en degelijke dossieropvolging werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om bij personeelwissels of langdurige afwezigheden de kwaliteit van de dossieropvolging niet uit het oog te verliezen.

Ondernemen en Stadsmarketing

| | | |
|----------------------|-------------------------------|-----------|
| | Evenementen Park Spoor Oost | |
| dossiernummer | 16.06.73966 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | redelijke behandelingstermijn | schending |
| | vertrouwensbeginsel | schending |
| | adequate communicatie | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Mevrouw V. probeert via de stedelijke website en het stedelijke contactcenter een lijstje te pakken te krijgen van de evenementen die georganiseerd worden in de zomer 2016 op Park Spoor Oost. Ze wil namelijk een regeling voor haar bedrijfsparking voorzien. Ze wordt van het kastje naar de muur gestuurd.

Onderzoek

De ombudsdienst vraagt aan de directeur Ondernemen en Stadsmarketing een reactie over de moeilijke communicatie tussen stad en bewoner. Er komt, ondanks drie herinneringen op 19 juli, 2 augustus en 17 augustus 2016, geen antwoord. Er wordt nog aangedrongen op een inhoudelijk antwoord.

Beoordeling

Inhoudelijk kan de ombudsvrouw in dit dossier geen standpunt innemen. 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 bedrijf Ondernemen en Stadsmarketing worden hiermee geschaad. De klacht is 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.

Parkeerbedrijf Antwerpen

| | | |
|----------------------|--|-----------|
| | Verlenging bewonersvergunning voor kampeervoertuig | |
| dossiernummer | 16.09.78753 | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | overeenstemming met de regelgeving | schending |
| | degelijke dossieropvolging | schending |
| datum collegebesluit | 24/02/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_01794 | |

Probleem

Op 25 augustus 2016 krijgt de verzoeker van het Parkeerbedrijf, een bericht dat hij zijn bewonerskaart dient te vernieuwen. Hij bezorgt de documenten en krijgt dan van het Parkeerbedrijf de boodschap dat, sinds de aanpassing van het reglement van de bewonersvergunningen, het niet meer mogelijk is om voor een mobilhome, caravan of kampeerwagen, een nieuwe vergunning of een verlenging van een vergunning aan te vragen. De verzoeker heeft een voertuig dat staat ingeschreven als kampeervoertuig, maar bezit dat voertuig al geruime tijd.

De aanpassing van het reglement dateert van 16 december 2013. De geldigheidsduur van een bewonerskaart is twee jaar. Dat betekent dat de verzoeker in september 2014, zonder enig probleem - voor een voertuig dat staat ingeschreven als kampeervoertuig - een bewonerskaart verkreeg, lang nadat het reglement gewijzigd werd. Het voertuig in kwestie is het enige voertuig dat de man bezit, dat ook wordt gebruikt voor woon-werkverkeer en het heeft de afmetingen van een doorsnee personenwagen.

Onderzoek

De ombudsvrouw verneemt dat het verkrijgen van een parkeervergunning voor de kampeerwagen na 2014 berust op een vergissing. De vergunning werd uitgereikt door een medewerker van het stadsloket. Het Parkeerbedrijf zal de medewerkers in het stadsloket opnieuw briefen over de reglementering rond een kampeerwagen. Zij excuseren zich bij de verzoeker dat de eerdere bewonersvergunning op een vergissing berust, maar dit is

echter geen vrijgeleide om alsnog een verlenging te krijgen. Omdat de vergunning verkeerdelijk werd uitgereikt, ontving de verzoeker per vergissing een uitnodiging om zijn bewonersvergunning te vernieuwen, waarvoor zij ook hun oprechte excuses aanbieden.

Vanaf 1 maart worden de bewonersvergunningen verder gedigitaliseerd en geautomatiseerd. Ook de balie van het Parkeerbedrijf sluit en alle fysieke vragen en taken zal Districts- en Loketwerking vanaf dan opnemen.

Een juiste briefing aan de medewerkers daar zal gebeuren vanuit het Parkeerbedrijf. De opleiding en toelichting, vooral ook om alle relevante informatie en straks alle wijzigingen toe te voegen aan de wiki van de loketwerking is gestart. Het Parkeerbedrijf neemt dus stappen om deze fouten te vermijden, maar dit is uiteraard steeds behoudens menselijke vergissingen.

Beoordeling

De ombudsvrouw begrijpt dat de verzoeker zich dient te schikken naar de huidige reglementering. Zij meent wel dat er sprake is van onzorgvuldig handelen en dat twee maal: zowel bij de eerste verlenging van de bewonerskaart in 2014 als bij de vraag tot verlenging in 2016. Telkens gebeurde geen controle naar de eigenschappen van het voertuig. Het was zorgvuldiger geweest wanneer men, bij de aanvang van de nieuwe reglementering, meteen actief de eigenaars van een wagen die niet meer aan de voorwaarden voldeed voor een bewonerskaart, aan zou schrijven. De klacht is gegrond. Het vertrouwensbeginsel en het zorgvuldigheidsbeginsel zijn geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om bij wijziging in de reglementering van de bewonerskaarten actief na te gaan of de bezitters van deze bewonerskaarten nog in aanmerking komen in het nieuwe systeem. Aangezien het uitreiken van bewonerskaarten wordt overgedragen aan Districts- en Loketwerking is het belangrijk de medewerkers van de stadsloketten van meet af aan de juiste informatie te bezorgen en daarin opleiding te voorzien. Hiervoor is intussen actie ondernomen.

| | | |
|----------------------|-----------------------------|-----------|
| | Parkeerboete | |
| dossiernummer | 16.07.75213 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | interne klachtenbehandeling | schending |
| | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | consequent gedrag | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoeker meldt opnieuw hetzelfde probleem bij de ombudsdienst. Hij heeft al verschillende boetes ontvangen voor een wagen die niet de zijne is. Het is wel zijn nummerplaat maar een andere wagen. De verzoeker begrijpt niet dat de parkeerwachters dit niet opmerken, er worden immers foto's getrokken. Hij heeft dit eerder al doorgegeven aan het Parkeerbedrijf, maar nu gebeurt het opnieuw. Vorige jaar was dit bij de ombudsdienst een gegronde klacht.

Onderzoek

Het Parkeerbedrijf licht toe. Bij alle boetes die de verzoeker ontving werd er telkens door verschillende parkeertoezichters een verkeerde nummerplaat genoteerd, namelijk 000XXI in de plaats van 000XXL. Zo komen er onterecht aanmaningen toe op zijn adres, van een voertuig dat niet het zijne is. De directeur legt uit waarom deze fout al herhaaldelijk gebeurde: het kenteken vooraan op de wagen is licht gebogen, waardoor de letter L op een I lijkt. De ombudsdienst ontvangt hiervan een foto. De nummerplaat achteraan is echter de enige officiële, deze is 000XXL. Parkeerwachters dienen zich altijd op de nummerplaat achteraan te baseren bij de controle. Helaas gebeurt dit niet even consequent, en wordt soms ook de voorste nummerplaat ingetoetst in de handcomputer tijdens de controle. Dit dossier wordt besproken op de briefing van de parkeerwachters. De onterechte retributies werden telkens onmiddellijk geannuleerd en de verzoeker ontving verontschuldiging. Helaas volgen er na de eerste melding nog twee andere meldingen van

de verzoeker, telkens over hetzelfde probleem. Het Parkeerbedrijf zet de fouten onmiddellijk recht en stuurt een brief naar de eigenaar van de andere wagen met het verzoek om de voorste nummerplaat om te buigen. De directeur hoopt op de bereidwilligheid van deze persoon om dit effectief ook te doen.

Beoordeling

Deze klacht is, opnieuw, gegrond. De normen klachtenbehandeling, zorgvuldigheid en consequentie werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt de parkeerwachters van het Parkeerbedrijf aan om steeds zorgvuldig te zijn bij het aanmaken van nieuwe dossiers en zich te houden aan de officiële richtlijnen.

| | | |
|----------------------|--|-----------|
| | Verlenging bewonersvergunning voor kampeervoertuig | |
| dossiernummer | 16.09.78753 | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | overeenstemming met de regelgeving | schending |
| | degelijke dossieropvolging | schending |
| datum collegebesluit | 24/02/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_01794 | |

Probleem

Mevrouw V.D. ontvangt twee retributies op 7 en 8 april 2016. Dit valt net binnen de periode dat zij van wagen veranderde en de nieuwe bewonersvergunning in aanvraag was. Zij contacteert het Parkeerbedrijf op 7 april 2016 en op 15 april 2016 krijgt zij een mail met een bevestiging de boetes te betalen omdat de bewonersvergunning pas in orde was op 11 april 2016.

Onderzoek

De nieuwe bewonersvergunning is geldig tot 5 juli 2018. Omdat de vorige bewonersvergunning nog geldig was op het moment dat de verzoekster een aanvraag deed tot wijziging van nummerplaat, worden beide retributies geannuleerd. De opdracht om beide bedragen terug te storten werd gegeven, dit duurt een tweetal weken. Het Parkeerbedrijf laat nog weten dat, indien men langskomt aan het loket in Den Bell om de vergunning te laten wijzigen, deze onmiddellijk ter plaatse in orde wordt gebracht, mits voorleggen van de documenten. Op die manier is er geen verwerkingstijd nodig. De directeur apprecieert wel de moeite die de verzoekster nam om een briefje op haar dashboard te plaatsen, maar helaas is dat geen officieel parkeerbewijs. Met dit argument wordt geen rekening gehouden. Zodra men over een geldige bewonersvergunning beschikt, is men pas vrijgesteld voor het betalend- of schijfparkeren.

Besluit

Het is pas na contact met de ombudsdienst dat het Parkeerbedrijf beslist tot annulatie en terugbetaling van de retributies. De ombudsvrouw oordeelt dan ook dat deze klacht gegrond gecorrigeerd is.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|----------------------------|-----------|
| | Parkeerretributies | |
| dossiernummer | 16.04.71384 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | degelijke dossieropvolging | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoeker contacteerde de ombudsdienst over verschillende parkeerretributies. Het gaat over verschillende nummerplaten, want de verzoeker heeft meerdere bedrijfswagens. In april 2016 betaalt hij een bedrag op basis van een overzicht dat door het Parkeerbedrijf werd bezorgd. Het Parkeerbedrijf boekt dit bedrag volgens de verzoeker pas af eind april 2016. Midden april 2016 geeft het Parkeerbedrijf zijn dossier door aan de gerechtsdeurwaarder, ondanks het feit dat de betaling voldaan is.

Onderzoek

Het blijkt te gaan over zowel retributies als een GAS-boete. Zowel door het Parkeerbedrijf als door de concessies Apcoa en Besix worden er retributies uitgeschreven. Omdat er drie entiteiten zijn en het onderscheid van ontvangsten bewaard dient te worden, wordt er gewerkt met verschillende rekeningnummers. Op de retributiebon of op de aanmaning kan worden nagegaan welk rekeningnummer er gebruikt dient te worden. Indien iemand verschillende bons wenst te betalen in één globaal bedrag, kan dat ook. Er wordt dan intern gezorgd voor de juiste doorstortingen. Op het door de verzoeker toegestuurde betalingsbewijs kan worden afgelezen dat de betaling werd voldaan op het rekeningnummer van concessienemer Apcoa en niet aan het Parkeerbedrijf. Apcoa ontving het globale bedrag begin april 2016. Apcoa stort de betaling door aan het Parkeerbedrijf. Dit gebeurde inderdaad eind april 2016. Interne goedkeuringen en noodzakelijke handtekeningen bij de doorstortingen verklaren het verschil in tijd. De verzoeker betaalde de retributies ruim op tijd, dus het Parkeerbedrijf besliste de deurwaarderskosten te laten vallen. De verzoeker ontving ook een aanmaning voor een GAS-boete, die hij eerder al betaalde. De klantverantwoordelijke bij Stadsontwikkeling informeerde de ombudsdienst dat er een vergissing gebeurde bij het sturen van de tweede aanmaning. De kosten

van 15 euro werden er onrechtmatig aan toegevoegd en dus ook onmiddellijk geschrapd. De dienst biedt haar oprechte excuses aan. Het dossier was dus correct betaald.

Besluit

De verzoeker betaalde de retributies en de GAS-boete volledig en op tijd. Deze klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. De normen zorgvuldigheid en degelijke dossieropvolging werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt de stedelijke diensten aan om betalingen steeds goed op te volgen en het interne doorstortingssysteem te verbeteren zodat klanten geen onnodige aanmaningen en kosten gepresenteerd krijgen.

| | | |
|----------------------|--|-----------|
| | Kwijtschelding parkeerretributie vervangwagen | |
| dossiernummer | 16.05.72164 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | redelijkheidsbeginsel | schending |
| | soepelheid | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Mevrouw D. kreeg een retributie voor haar vervangwagen. De vervangwagen is eigendom van haar werkgever. De herstelling werd intern in de eigen garage van haar werkgever uitgevoerd. De verzoekster kan dus geen factuur van de herstelling voorleggen. Wel bezorgt ze het attest van haar werkgever waarin bevestigd wordt dat de wagen waarvoor zij een parkeervergunning kreeg in herstelling is. Ondanks de correcte documenten en een soortgelijke situatie met het Parkeerbedrijf in maart 2015 werd opnieuw een retributie uitgeschreven.

Onderzoek

Een medewerker van het Parkeerbedrijf vroeg een factuur van de herstelling op zonder de retributies te herbekijken. De bevestiging van haar werkgever geeft immers de herstelperiode, de betrokken nummerplaten en de vermelding dat het een vervangwagen betreft duidelijk weer. Deze criteria zijn voldoende om het bezwaar te behandelen. Met de voorgelegde informatie is een vraag tot bijkomende informatie overbodig. Intern werden binnen de klantendienst alle en ook de nieuwe medewerkers van het Parkeer- en mobiliteitsbedrijf die instaan voor het behandelen van bezwaren voor retributies, opnieuw ingelicht over de te volgen richtlijnen wanneer een soortgelijke situatie zich voordoet in de toekomst. De parkeerretributies worden geannuleerd.

In 2015 werd al een eerdere klacht rond de aanvaarding van een factuur als bewijsmiddel gegrond bevonden. Toen baseerde het Parkeerbedrijf zich op een niet gehomologeerde databank om een factuur af te wijzen.

Besluit

De klacht is gegrond, gecorrigeerd. Het redelijkheidsbeginsel en de ombudsnorm soepelheid werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat duidelijk wordt omschreven welke informatie nodig is op een factuur en om de medewerkers van het Parkeer- en mobiliteitsbedrijf verder te blijven coachen en begeleiden in het opvolgen van de richtlijnen, zodat de klanten efficiënt en klantvriendelijk ingelicht worden.

| | | |
|----------------------|-----------------------------|-----------|
| | Bewonersvergunning | |
| dossiernummer | 15.07.56794 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | rechtszekerheidsbeginsel | schending |
| | interne klachtenbehandeling | schending |
| datum collegebesluit | 26/02/2016 | |
| jaarnummer | 2016_CBS_01604 | |

Probleem

Mevrouw V. wil voor haar nieuwe leasingwagen een bewonersvergunning aanvragen via de website van de stad. Ze vult het formulier in dat ze vindt op A-stad en bezorgt dit via e-mail aan stadsloket Linkeroever, via één van de mailadressen die op het formulier staan. Ze krijgt van het stadsloket de boodschap dat men haar niet kan helpen. De verzoekster krijgt geen informatie hoe het dan wel moet.

Onderzoek

Het Parkeerbedrijf laat weten dat recent is beslist dat een bewonersparkeervergunning via de stadsloketten enkel nog na afspraak gemaakt wordt. De informatie op het formulier blijkt dus verouderd, maar wordt nog steeds vermeld. Een bewonersvergunning kan wel nog worden aangevraagd via het e-mailadres info@gapa.antwerpen.be of via het postadres Grote Markt 1, 2000 Antwerpen. Ook bij het Parkeer-en Mobiliteitsbedrijf kan men een vergunning persoonlijk komen aanvragen aan de balie, op het adres Francis Wellesplein 1, 2000 Antwerpen.

Nadat de verzoekster haar aanvraag doorstuurde naar info@gapa.antwerpen.be is de vergunning aangemaakt door het Parkeer-en Mobiliteitsbedrijf.

Het Parkeerbedrijf laat aan de ombudsvrouw nog weten dat zij de informatie op de website zullen aanpassen. Een maand later is dat nog steeds niet het geval. De communicatiemedewerkers van het Parkeerbedrijf kunnen van Ondernemen en Stadsmarketing publicatierechten krijgen, maar kunnen ook steeds beroep doen op de redactie. Ondernemen en Stadsmarketing zal dringende wijzigingen in het kader van dienstverlening steeds meteen doorvoeren. Het is onduidelijk wat er in dit geval misgelopen is. Wellicht werd op een bepaald moment de bestandsnaam aangepast, maar niet het bestand zelf. Dat kan Ondernemen en Stadsmarketing niet met zekerheid stellen.

Besluit

De informatie op de webpagina's van A-stad kan onmiddellijk up-to-date gebracht worden wanneer het nodig is. Wanneer beslist wordt om bepaalde dienstverlening niet meer aan te bieden, dient men er meteen ook voor te zorgen dat het primair kanaal om informatie te verspreiden, de website www.antwerpen.be, ook aangepast wordt.

Het feit dat een maand na de belofte om de informatie aan te passen, de correcte uitleg nog niet online staat, doet vermoeden dat er nog een weg af te leggen is, vooraleer de website als volledig betrouwbaar medium geldt voor de burger.

De klacht is gegrond, gecorrigeerd. Het rechtszekerheidsbeginsel en de ombudsnorm interne klachtenbehandeling zijn geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat, vanaf de datum waarop beslist wordt om een vorm van dienstverlening aan te passen, de reflex volgt om de juiste gegevens op de website van de stad als primaire communicatiedrager te plaatsen.

Personeelsmanagement

| | | |
|----------------------|--|------------------------|
| | Profiel vacature | |
| dossiernummer | 16.11.81646 | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel adequate communicatie | schending schending |
| datum collegebesluit | 10/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02192 | |

Probleem

De heer B. is niet weerhouden voor de selectie van technisch vakspecialist/onderhoudscontroleur. Hij is het daarmee niet eens. Uit de omschrijving van de sollicitatievoorwaarden had hij begrepen dat een relevante beroepservaring voldoende was om in aanmerking te komen voor de selectie. Volgens de dossierbeheerder van het selectiecentrum moet een kandidaat minstens een diploma hebben.

Onderzoek

De medewerkers van het selectiecentrum hebben meermaals contact gehad met de verzoeker om toe te lichten waarom hij niet aan de selectievoorwaarden voldoet.

De selectievoorwaarden werden als volgt gecommuniceerd:

- in de vacature:

Je beschikt over een diploma van het secundair onderwijs of een getuigschrift van het 6de jaar beroepsonderwijs en je voldoet aan de sollicitatievoorwaarden.

Je hebt een diploma of getuigschrift in een technische richting die aansluit bij HVAC/sanitair of je hebt minimum 5 jaar relevante werkervaring in de laatste 10 jaar.

-in de informatiebrochure:

Je beschikt over een diploma van het secundair onderwijs of een getuigschrift van het 6de jaar beroepsonderwijs in een technische richting die aansluit bij HVAC/sanitair. Heb je dat diploma niet, dan kan je minimum 5

jaar relevante werkervaring voorleggen in de laatste 10 jaar. Volgens de bedrijfsdirecteur van Personeelsmanagement is de verwarring ontstaan bij de formulering van de eerste voorwaarde in de informatiebrochure. De medewerkers hebben deze verwarring trachten toe te lichten/uit te klaren, namelijk: indien je geen diploma hebt in een technische richting, is een algemeen diploma secundair of getuigschrift beroepsonderwijs + relevante ervaring vereist.

Beoordeling

De communicatie over de selectievoorwaarden is voor interpretatie vatbaar. Het is niet duidelijk dat voor deze selectie enkel relevante beroepservaring niet in aanmerking wordt genomen. De ombudsnormen adequate communicatie en het zorgvuldigheidsbeginsel werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de selectievoorwaarden bij een vacature duidelijk te formuleren, zodat deze verwarring zich niet opnieuw kan voordoen.

| | | |
|----------------------|----------------------------|-----------|
| | Hospitalisatieverzekering | |
| dossiernummer | 16.09.78367 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | degelijke dossieropvolging | schending |
| | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | coördinatie | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoekster contacteert de ombudsdienst over de hospitalisatieverzekering van de stad. In augustus 2016 werd bij haar dochtertje een aangeboren afwijking vastgesteld. Bij haar eerste hospitalisatie in augustus stelt de verzoekster vast dat haar dochter niet is aangesloten bij de hospitalisatieverzekering van de stad. Volgens de verzoekster zijn er zowel door de stad als door de verzekeraar fouten gemaakt. Haar leidinggevende probeert op haar beurt alsnog een tijdige aansluiting in orde te brengen omdat bij een laattijdige aansluiting voorgaande aandoeningen niet worden opgenomen. Aangezien het om een aangeboren afwijking gaat, verwacht de verzoekster in de toekomst nog meer hospitalisaties.

De verzoekster vraagt de ombudsdienst om hulp in het complexe verhaal. Ze zet alles op een rijtje: de verzoekster beviel in 2012 van haar eerste kind, dat werd aangesloten bij de polis van Ciso vzw. De vzw kantelde eind 2014 in bij de stad. Ethias, die de polis van Ciso vzw beheerde, vertelde de verzoekster dat de stad opdracht gaf om de verzoekster en haar kind eind 2014 te schrappen van de polis. Hiervan kreeg de verzoekster geen bericht, noch van de stad, noch van de verzekeraar. Volgens de verzoekster is het de normale werkwijze dat de stad opdracht geeft aan de nieuwe verzekeraar, in dit geval Vanbreda die de nieuwe polis van Ethias beheert, welke namen op de nieuwe polis moeten worden aangesloten. Haar eerste kindje werd niet aangesloten en de verzoekster ontving ook nooit een factuur om haar kind opnieuw aan te sluiten. Vervolgens beviel de verzoekster in juni 2015 van haar tweede kindje en zowel de verzekeraar als de stad waren op de hoogte van zowel de zwangerschap als de bevalling. De verzoekster vroeg zwangerschapsverlof aan bij de stad en ze stuurde e-mails naar de verze-

keraar in verband met de hospitalisatiedatum en bevalling met behulp van een vroedvrouw. Noch de stad, noch de verzekeraar wees de verzoekster op haar verantwoordelijkheid om het kindje zelf aan te sluiten. De verzoekster ontving na haar hospitalisatie ook geen bericht van de verzekeraar met de mogelijkheid om haar pasgeboren dochter aan te sluiten, wat in 2012 bij de geboorte van haar eerste kindje wel gebeurde door Ethias. Aangezien de verzoekster geen factuur meer ontving voor haar eerste kind, heeft ze er zelf ook niet aan gedacht om een premie te betalen. Ze had dit uiteraard wel gedaan mocht iemand er haar op gewezen hebben. Na de bevalling in 2015 had de verzoekster nog telefonisch contact met Vanbreda over kosten die twee maanden voor en zes maanden na de hospitalisatie konden worden ingebracht. Ook tijdens dat contact meldde niemand dat de hospitalisatieverzekering niet in orde was. De verzoekster verwacht dat de hospitalisatieverzekeringen van haar twee kinderen in orde worden gebracht als tijdige aansluitingen met terugwerkende kracht, aangezien door de omschakeling van verzekeraar, wat een keuze was van de werkgever, haar dossiers niet meer in orde waren. Ze vindt de gevoerde communicatie van zowel de stad als de verzekeraar bijzonder gebrekkig.

Onderzoek

De verzoekster werd vanaf 1 januari 2015 bij de stad tewerkgesteld, na inkanteling van Ciso vzw. Daarbij werd inderdaad afgesproken dat nevenverzekerden in de hospitalisatieverzekering van de stad verder aangesloten konden blijven, mits eigen betaling. Er werd een toelichtingsbrief opgesteld door de verzekeringsbeheerder Vanbreda Risk & Benefits, na informatie die door Personeelsmanagement werd aangereikt omtrent de nevenverzekerden. Na controle blijkt dat het eerste kind, geboren in 2012, helaas niet correct werd aangemeld. Het is de stad die mee garant stond voor het vlotte verloop van deze afspraak bij zowel inventarisatie als overdracht van de informatie omtrent de nevenverzekerden.

Het eerste kind wordt met terugwerkende kracht en per 1 januari 2015 als nog opgenomen in de polis. De verzoekster ontvangt hiervan de bevestiging en dient de premie voor 2015 te betalen.

Het tweede kindje werd geboren in 2015, nadat de verzoekster bij de stad was gestart. Via de communicatiekanalen van de stad wordt alle informatie ter beschikking gesteld aan medewerkers omtrent rechten en plichten bij zwangerschap, bevalling of info omtrent de hospitalisatieverzekering. Onder

de infofiches "Bij het begin van je zwangerschap" of "Na de geboorte", ook terug te vinden via de link <https://www.antwerpen.be/nl/overzicht/personeel/persoonlijke-momenten/je-verwacht-een-kind>, vindt men alle info rond zwangerschap en geboorte:

- "Ben je zwanger? Breng je personeelsverantwoordelijke op de hoogte. Bezorg Info+ een doktersattest met de vermoedelijke bevallingsdatum.
- Indien nodig, maakt je personeelsverantwoordelijke een afspraak met de dienst medisch toezicht voor een onderzoek door de arbeidsgeneesheer. Neem een kopie mee van het medisch attest van je arts, met de datum van je vermoedelijke bevalling.
- De arbeidsgeneesheer stelt vast of je kan verder werken of niet.
- Als je je huidige job verder kan uitoefenen, werk je gewoon verder tot het begin van je bevallingsverlof.
- Zo niet stop je met werken nog voor je bevallingsverlof begint.
- Meld je zwangerschap aan Medi-Link voor de hospitalisatieverzekering. Je krijgt info over een eenpersoonskamer enzovoort. Je kan je baby al verzekeren. Verwittig de verzekering ook zodra je bent bevallen."

"Betaalde verzekering voor je partner en kinderen

Als je wil, kan je ook je partner of kinderen aansluiten als 'bijverzekerden'. Zij genieten dan dezelfde voordelen als jij, maar je betaalt wel voor hun aansluiting.

De premiebedragen voor bijverzekerden staan in de toelichting bij de hospitalisatieverzekering (pagina 11). Je betaalt die premie rechtstreeks aan Vanbreda, via een domiciliëring. Vanbreda geeft je een document om dit te regelen bij je bank.

Je bijverzekerden hoeven geen wachttijd te doorlopen als je ze aansluit binnen drie maanden:

1. na jouw aansluiting.
2. nadat je getrouwd bent.
3. nadat je wettelijk gaan samenwonen bent.
4. na de geboorte van het kind dat je wil aansluiten."

Hieruit besluit de directeur Personeelsmanagement het volgende:

- Er wordt voldoende informatie ter beschikking gesteld omtrent de hospitalisatieverzekering, bijkomende vragen kunnen steeds gemeld worden via Info+.
- Omtrent de aansluiting van nevenverzekerden loopt er geen administratief proces via de stad. Dit wordt volledig geregeld tussen werknemer en verze-

keraar.

- Een aansluiting is geen verplichting, het staat ieder vrij al dan niet een verzekering aan te gaan voor gezinsleden bij eender welke maatschappij. De werkgever wordt hiervan niet op de hoogte gesteld.
- Beide kinderen zijn fiscaal niet ten laste bij de verzoekster en bijgevolg niet formeel gekend in de personeelsadministratie van de stad.

Navraag bij de verzekeraar leert dat het tweede kindje enkel aangesloten kan worden met een laattijdige aansluiting en een wachttijd van 3 maanden. Voorafbestaande aandoeningen zijn gedekt na één jaar.

De directeur Personeelsmanagement laat naar aanleiding van deze melding weten dat de informatiekkanalen blijvend gemonitord zullen worden.

Besluit

Deze klacht is gegrond, maar gecorrigeerd, wat het eerste kindje van de verzoekster betreft. Verder begrijpt de ombudsvrouw dat een zwangerschap en bevalling heel wat administratie met zich meebrengt en dat de stad haar zwangere medewerksters hier optimaler in kan begeleiden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de medewerkers van Personeelsmanagement voldoende aandacht hebben bij het opvolgen van hospitalisatiedossiers en erop toe zien dat ook de verzekeringspartner zorgvuldig te werk gaat.

Samen Leven

| | | |
|----------------------|-----------------------|-----------|
| | Geveltuin | |
| dossiernummer | 16.09.79090 | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | adequate communicatie | schending |
| datum collegebesluit | 24/02/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_01793 | |

Probleem

De verzoeker plaatste een zitbank met wat bloempotten tegen zijn gevel. Het voetpad is 2.90m breed en hij gebruikt daarvan 30 cm, dus er is nog 2.60m vrij. De bewoner van het huis ernaast heeft ook een bankje voor haar gevel. Op 3 februari 2016 belt de politie aan en vraagt of die zitbanken en bloempotten van de verzoeker zijn. Zij voeren een controle uit omdat er een klacht is over hondenpoep en vragen om alles te verwijderen. Een paar dagen later belt de politie opnieuw aan om te vragen waarom alles er nog staat. De verzoeker zal voor elke dag dat het geveltuintje en de banken blijven staan een GAS-boete ontvangen. De verzoeker had nochtans aan het Ecohuis gevraagd wat er mocht en informatie opgezocht op de website en daaruit maakte hij op dat alles conform de reglementering was.

Begin september 2016 ontvangt de man per post drie GAS-boetes: één van 50 euro en twee van 100 euro, die hij binnen de tien dagen moet betalen.

Onderzoek

De ombudsdienst vraagt de reglementering rond geveltuintjes op. Deze kan nagelezen worden in de politiecodex, artikel 255.

De aanleg van geveltuintjes is toegestaan, maar moet voldoen aan specifieke voorwaarden. Losse bloembakken of zitbanken mogen geen deel uitmaken van een geveltuin. Volgens artikel 255 van de politiecodex zijn geveltuintjes toegestaan mits volgende voorwaarden:

- aangelegd zijn binnen een strook van dertig centimeter, te rekenen vanaf de gevel van de gebruiker;
- enkel tegen de gevel van het gebouw van de gebruiker aangelegd zijn;
- maximaal de lengte hebben van de gevelbreedte op voorwaarde dat de loopweg op elke plaats minimaal 1,50 meter vrije doorgang breedte en 2,20 meter hoogte heeft;

- maximaal de lengte hebben van 1,20 meter, als de vrije doorgang van de loopweg minder breed is dan 1,50 meter, maar op elke plaats minimaal 1,30 meter breed en 2,20 meter hoog is;
- de plantstrook is omrand met verticaal geplaatste tegels, klinkers of sierstenen zonder scherpe randen;
- de randen steken niet uit met meer dan tien centimeter boven het niveau van het voetpad;
- enkel beplant zijn met klimplanten, planten zonder doornen of overvloedige bessendracht en kleine bodem bedekkende planten, die niet giftig zijn;
- de beplanting is zo onderhouden en gesnoeid, dat de beplanting altijd binnen de strook van 30 cm blijft en de vrije doorgang niet hindert.

De dienst bestuurlijke handhaving meldt aanvullend dat in principe enkel handelaars toestemming krijgen om voorwerpen, zoals een zitbank, op het openbaar domein te plaatsen. De verzoeker kreeg dus de boetes omdat er losse bloembakken en zitbanken aanwezig waren voor zijn woning.

De verzoeker reageert en zegt dat hij op de website van het Ecohuis (ecohuis.antwerpen.be) en de website van Plantwerpen (www.plantwerpen.be) andere informatie vindt. De foutieve informatie wordt bevestigd door een medewerker van het Ecohuis. Ze biedt haar excuses aan en haalt de foute informatie van de website.

Besluit

Natuurlijkhebbers raadplegen regelmatig websites zoals die van Plantwerpen en het Ecohuis, websites die draaien onder het logo van de stad Antwerpen. Men gaat ervan uit dat de informatie op deze websites correct is. Als de verzoeker had geweten dat de regelgeving was aangepast, dan was hij zeker gevolgd. De man kreeg de boetes terecht, maar de ombudsvrouw beschouwt zijn klacht als gegrond omdat het vertrouwensbeginsel en de norm adequate communicatie werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw adviseert om er nauwlettend op toe te zien dat de informatie over de diensten van Samen Leven op de stedelijke websites up-to-date wordt gehouden en dat wijzigingen correct worden ingebracht.

| | | |
|----------------------|---------------------------|-----------|
| | Sluiting webpunten | |
| dossiernummer | 16.08.76543 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | adequate communicatie | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Begin augustus 2016 ontving de ombudsdienst verschillende klachten over de sluiting van de webpunten tijdens de maand augustus en het gebrek aan interne communicatie hierover. Verschillende stadsdiensten waren niet op de hoogte van de sluiting met als gevolg dat burgers verwezen werden naar een gesloten kantoor.

Onderzoek

De dienst armoede en welzijn van het bedrijf Samen Leven onderzocht deze vraag over de interne communicatie over de sluitingsdagen en afwijkende openingsuren van de webpunten in Antwerpen. Het spijt de dienst te vernemen dat gebruikers verkeerd werden doorverwezen en dat doorverwijzers niet voldoende op de hoogte waren. De dienst neemt dit mee als werkpunt voor de volgende zomersluiting en zal de betrokken doorverwijzers vooraf beter informeren. De correcte openingsuren en sluitingsdagen staan op www.webpunt.net. Doorverwijzers kunnen de website checken voor ze informatie doorgeven aan gebruikers.

Besluit

De klacht is gegrond. Via een interne communicatie kunnen loketmedewerkers er attent op gemaakt worden dat tijdens de zomermaand augustus geen permanentie voorzien wordt in de webpunten.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de diensten van Samen Leven er op toezien dat de correcte openingsuren en sluitingsdagen vermeld staan op www.webpunt.net. Tevens beveelt de ombudsvrouw aan dat de betrokken doorverwijzers vooraf beter geïnformeerd worden over de sluiting van de webpunten tijdens de zomersluiting.

| | | |
|----------------------|-------------------------------|-----------|
| | Overlast bewoner appartement | |
| dossiernummer | 16.07.76217 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | redelijke behandelingstermijn | schending |
| | actieve dienstverlening | schending |
| | adequate communicatie | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoeker is eigenaar van een pand, waarvan ook enkele appartementen via het Sociaal Verhuurkantoor Antwerpen verhuurd worden. Een van hun huurders zou volgens de verzoeker zorgen voor veel overlast door onder meer druggebruik en sluikstorten. Onlangs was er ook een brand. De huurders van de verzoeker zelf voelen zich niet meer veilig. Het Sociaal Verhuurkantoor Antwerpen zou volgens de verzoeker niets ondernemen tegen de huurder die voor overlast zorgt.

Aanbeveling

Wanneer de ombudsdienst deze melding naar het Sociaal Verhuurkantoor stuurt, staat er volgens hen al een afspraak met de verzoeker ingepland. De verzoeker zelf heeft helemaal geen weet van een afspraak. De afspraak blijkt te zijn met de huurders en niet met de verzoeker. Het verhuurkantoor had tot dan toe de huurder die voor overlast zorgde nog niet kunnen bereiken. De verzoeker stelde daarop voor om onmiddellijk samen ter plaatse te gaan en voor de verzoeker deed de huurder wel open. De medewerkers wisten de verzoeker achteraf te zeggen dat ze niet wisten dat het er zo erg gesteld was. De huurder die de overlast veroorzaakte moest onmiddellijk een container bestellen en zich daar persoonlijk schriftelijk toe verbinden. Hij moet ook in verzoening naar het vredegerecht. Dat vonnis blijkt een noodzaak om een stok achter de deur te hebben en voor een eventuele procedure tot uitzetting.

Besluit

Door tussenkomst van de ombudsdienst kwam er na een lang aanslepende procedure schot in de zaak voor de verzoeker. De medewerkers van het ver-

huurkantoor gaven toe dat ze niet wisten dat de toestand danig uit de hand was gelopen. Dit wijst op een schending van een redelijke behandelingstermijn en actieve dienstverlening. Ook de communicatie rond afspraken kan beter. Deze klacht is dan ook gegrond, maar gecorrigeerd.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van het Sociaal Verhuurkantoor Antwerpen te coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het klantvriendelijk verwerken en opvolgen van dossiers binnen een redelijke termijn.

Sociale Woningmaatschappij Woonhaven

| | | |
|----------------------|-------------------------------|-----------|
| | Slechte staat woning | |
| dossiernummer | 16.08.76607 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | redelijke behandelingstermijn | schending |
| | correcte bejegening | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoeker woont al acht jaar in een appartement van Woonhaven en al jaren maakt hij melding van de slechte staat van de woning: de afvoer van de wasmachine is stuk, de leidingen lekken en de kalk komt van de muren in de badkamer. Woonhaven zou niets ondernemen.

Onderzoek

Bij een huisbezoek door de sociaal assistente van Woonhaven blijkt dat de woning inderdaad ernstige gebreken vertoonde. In overleg met de verantwoordelijken van de technische dienst van Woonhaven werd besloten dat de architect ter plaatse de gebreken zou evalueren. De architect ging op bezoek en hij stelde vast dat grondige herstellingswerken dringend nodig zijn. De verzoeker weigert want hij woont er met zijn hele gezin en ziet de werken niet zitten. Hij wil een vervangwoning. Woonhaven heeft hem vervolgens uitgelegd dat de werken van die aard zijn dat die een paar weken in beslag zouden kunnen nemen. De renovatie van de badkamer zou ongeveer een week in beslag nemen. De herstelling van de keukenmeubelen en technische installaties kan op vier dagen worden afgerond. De werken in de keuken en de badkamer dienen niet aansluitend te gebeuren en kunnen gespreid worden over twee periodes van één week en vier dagen. Bovendien kan er ook voor gezorgd worden dat er nooit meer dan enkele uren geen water in het appartement aanwezig is. Woonhaven is dus ook van mening dat een tijdelijke vervangwoning of enige vorm van compensatie tijdens de werken niet nodig is. De architect liet de nodige contactgegevens achter en Woonhaven wachtte de reactie van de verzoeker af om te kunnen starten met de herstellingswerken. De verzoeker ging

uiteindelijk toch akkoord en de werken werden snel uitgevoerd.

Besluit

Deze klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. Het is duidelijk dat de verzoeker Woonhaven al geruime tijd eerder inlichtte over de vele gebreken aan zijn appartement. De ernst van de gebreken werd door de architect bevestigd. De normen redelijke behandelingstermijn en correcte bejegening werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van Woonhaven verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt en klantvriendelijk verwerken en opvolgen van dossiers en dit binnen redelijke termijnen.

| | | |
|----------------------|-------------------------------|-----------|
| | Schimmelvorming gang | |
| dossiernummer | 16.06.74835 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | actieve dienstverlening | schending |
| | redelijke behandelingstermijn | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Al bijna twee jaar meldt de verzoekster een vochtprobleem in de gang van haar woning. Over de hele lengte van de muur is er opstijgend vocht en schimmelvorming. De technische dienst van Woonhaven is al verschillende keren komen kijken, maar het probleem wordt niet opgelost. Oppervlakkige herstellingen halen niets uit.

Onderzoek

Mevrouw huurt het nieuwbouwappartement sinds 2015. Herstellingen zijn ten laste van de aannemer. Na de melding van het vochtprobleem via de ombudsdienst, is een technisch medewerker van Woonhaven ter plaatse gegaan en werd er inderdaad vocht vastgesteld. Een medewerker van de dienst projecten heeft na het bouwverlof aan de aannemer opdracht voor herstelling doorgegeven. De aannemer contacteerde de verzoekster om het probleem structureel aan te pakken.

Beoordeling

Deze klacht is gegrond. Het probleem was zeer ernstig en het is jammer dat dit door Woonhaven niet grondiger en sneller werd aangepakt. De normen actieve dienstverlening en redelijke behandelingstermijn werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw adviseert dat Woonhaven elk huurdersprobleem grondig onderzoekt, zo snel mogelijk een oplossing zoekt en hier open en binnen een redelijke termijn over communiceert.

| | | |
|----------------------|---------------------------------|-----------|
| | Boiler nog steeds niet hersteld | |
| dossiernummer | 15.05.54678 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | redelijke behandelingstermijn | schending |
| | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | actieve dienstverlening | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Sinds februari 2015 heeft mevrouw C. problemen met een boiler die lekt in een woning die ze huurt via de sociale huisvestingsmaatschappij Woonhaven. Volledige herstelling blijft uit en de verzoekster wenst een compensatie voor het meerverbruik in de waterfactuur.

Onderzoek

Het heeft tot oktober 2016 geduurd om de boiler volledig te herstellen. Regelmatig gebeurden er reparaties en kreeg de verzoekster het bericht dat het in orde zou zijn, maar telkens bleek dit niet zo. Na de laatste herstelling zou volgens Woonhaven de ketel uiteindelijk niet meer mogen lekken. Woonhaven laat weten dat er geen compensatie betaald zal worden. Ondanks het feit dat het probleem met de lekkende boiler meer dan een jaar aansloopte, is het waterverbruik niet significant verhoogd.

Beoordeling

De reparatie van de boiler verliep tergend langzaam. De bewoners liepen na elke mislukte reparatie opnieuw een teleurstelling op. De ombudsnormen redelijke behandelingstermijn, zorgvuldigheidsbeginsel en actieve dienstverlening werden ruim overschreden. Omdat het waterverbruik niet significant verhoogd is, krijgt de verzoekster geen compensatie.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van Woonhaven verder te blijven coachen en begeleiden in het zorgvuldig organiseren en uitvoeren van reparaties binnen een redelijke behandelingstermijn.

Stadsbeheer

| | | |
|----------------------|--|------------------------|
| | Glas op brug | |
| dossiernummer | 16.09.78687 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | actieve dienstverlening adequate communicatie | schending schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoeker meldt dat er al een vijftal weken glas ligt op de Deurnebrug (N130), onder de verlichtingspalen in de rijrichting Merksem-Deurne. Hij heeft dit doorgegeven aan de sluikstortlijn. De medewerker zei dat die locatie moeilijk vindbaar is. Bij de dienst stadsreiniging kreeg hij als antwoord dat de brug twee maal per week geveegd wordt. Verzoeker begrijpt niet waarom het glas er dan al vijf weken ligt.

Onderzoek

Het glas wordt vijf dagen na de melding van de ombudsdienst verwijderd. Bij een nieuwe controle drie weken later kon de verantwoordelijke geen nieuwe vaststellingen doen. Toch meldt de verzoeker enkele dagen later opnieuw dat er glas ligt, dit keer op het fietspad boven de brug. Hij vindt het vooral vreemd dat de stadsdienst blijft volhouden dat er om de twee weken gepoetst wordt, wanneer het duidelijk is dat afval lange tijd blijft liggen. Na de tweede melding hebben de diensten van de stadsreiniging gedurende drie weken extra toezicht gehouden en extra medewerkers ingezet, buiten de reguliere veegronnen. Ook gedurende deze weken konden de medewerkers weinig tot geen glasscherven vaststellen.

Besluit

Deze klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. Na de melding bij de ombudsdienst werd het glas snel verwijderd. Nochtans had de verzoeker zelf ook al verschillende meldingen hierover gemaakt bij onder andere de sluikstortlijn. Of er nadien effectief weer glas lag, kan de ombudsvrouw niet onderzoeken.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat alle sluikstortmeldingen binnen een redelijke termijn behandeld worden.

| | | |
|----------------------|-----------------------------|-----------|
| | Sorteren van afval | |
| dossiernummer | 16.09.78581 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | interne klachtenbehandeling | schending |
| | coördinatie | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoekster stelt tot haar spijt weer vast dat de vuilnismannen de groenzakken in de restafvalwagen gooien. Mevrouw sorteert afval voor een betere wereld en ze vindt het dan ook schrijnend dat die moeite voor niets is. Bovendien kosten de groenzakken genoeg.

Onderzoek

De verantwoordelijke bij Stadsbeheer gaat op bezoek bij de verzoekster en bespreekt de situatie met haar. Door een menselijke vergissing werd het afval vergeten en de verantwoordelijke excuseert zich hiervoor. Om te vermijden dat correct aangeboden afval blijft staan, komt de restafvalwagen als laatste. Hij neemt het vergeten huisvuil mee om het straatbeeld proper achter te laten. Uitzonderlijk wordt dit niet selectief opgehaald. Standaard geeft de stad natuurlijk wel prioriteit aan selectief ophalen. Het heeft dus zeker zin om het afval correct aan te bieden. Zo helpt de burger het milieu en werkt mee aan een propere stad. Helaas kwam er met dit antwoord geen einde aan dit verhaal. Enkele maanden later meldt de verzoekster exact hetzelfde probleem. Ze is heel teleurgesteld. Opnieuw bekijkt Stadsbeheer wat er mis liep en stelt een grondig onderzoek in. Het blijkt dat de restafvalwagen eerst door de straat rijdt en dus alle afval ophaalt. De directeur Stadsbeheer biedt hiervoor haar oprechte verontschuldigingen aan. Aan de verantwoordelijke werd gevraagd om extra aandacht te besteden rond het correct ophalen van het aangeboden afval.

Beoordeling

De stad draagt een even grote verantwoordelijkheid in het juist inzamelen van afval, zeker als er aan de burgers gevraagd wordt om het afval gescheiden aan te bieden. Deze klacht is gegrond, met schending van de normen interne klachtenbehandeling en coördinatie.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt de medewerkers van Stadsbeheer aan om klachten van bewoners rond huisvuilophaling degelijk op te volgen en er intern voor te zorgen dat elke medewerker op de hoogte is.

| | | |
|----------------------|---------------------------|-----------|
| | GFT-zakje | |
| dossiernummer | 16.09.78467 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | actieve dienstverlening | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoekster zet als enige in de straat wekelijks een zakje GFT buiten. De vuilkar rijdt niet altijd de straat in om te controleren of er GFT-afval staat. Het zakje wordt dus regelmatig niet opgehaald. Mevrouw begrijpt dat de vuilkar niet speciaal voor dit zakje langs komt gereden, maar de ophaler kan eventueel wel te voet passeren? Mevrouw is ook bereid het zakje op de hoek van de straat te zetten bijvoorbeeld. Mevrouw meldde het niet opgehaalde zakje tweemaal via het stedelijk contactcenter maar een week later staat het er nog steeds.

Onderzoek

De verantwoordelijke van de sector wordt op de hoogte gebracht van het probleem. Hij neemt dit verder op met de ophaalploeg van de GFT-fractie en zal de situatie opvolgen. In augustus en september kreeg de dienst te maken met technische problemen in de meldingsapplicatie. Hierdoor werden de meldingen niet langer automatisch doorgestuurd naar de verantwoordelijke dienst en kon tijdelijk niet gegarandeerd worden dat het gemelde afval binnen de twee werkdagen opgehaald zou zijn. De directeur verontschuldigt zich voor het ongemak. Het meldingssysteem staat nu weer op punt.

Beoordeling

De verzoekster heeft graag dat haar gesorteerde afval wordt opgehaald, ook al is ze de enige in de straat. Deze klacht is dan ook gegrond met schending van de norm actieve dienstverlening. Het GFT van de verzoekster werd nadien wel opgehaald. Een technisch probleem bij het meldingssysteem is natuurlijk vervelend maar helaas moeilijk te voorkomen.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt de medewerkers van Stadsbeheer aan om klachten van bewoners rond huisvuilophaling degelijk op te volgen en er intern voor te zorgen dat elke medewerker op de hoogte is.

| | | |
|----------------------|-------------------------------|----------------|
| | Onkruid | |
| dossiernummer | 16.07.75501 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | coördinatie | schending |
| | redelijke behandelingstermijn | geen uitspraak |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoeker meldt dat er onkruid met netels groeit over zowat het hele voetpad in de straat. Het gras op het sportveld wordt wekelijks afgereden, maar aan het onkruid wordt niet geraakt.

Onderzoek

De straat wordt niet door de stedelijke diensten onderhouden maar door Rekreatief, een partner in de sociale economie. Ze staan in voor het verwijderen van het onkruid, maar doen dit wel in opdracht van de stad. Na de melding van de verzoeker wordt meteen opdracht gegeven aan Rekreatief om het onderhoud uit te voeren. Het duurt echter nog weken alvorens het onderhoud gebeurt en de verzoeker contacteert de ombudsdienst opnieuw.

Beoordeling

Deze klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. Het onderhoud stond gepland en er werd na de eerste melding opdracht gegeven tot een snellere uitvoering. Deze bleef helaas lange tijd uit. De ombudsvrouw ziet ruimte voor verbetering in de contacten van de stad met zijn partners. In deze zin werd de norm coördinatie geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan de contacten met de externe partners beter te monitoren en erop toe te zien dat alle opdrachten binnen termijn worden uitgevoerd.

| | | |
|----------------------|---|-----------|
| | Dienstverlening bij uitlenen van materialen | |
| dossiernummer | 16.05.72896 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | adequate communicatie | schending |
| | degelijke dossieropvolging | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

De heer S. meldt zijn ontevredenheid bij de dienstverlening bij het uitlenen van materialen. Er is discussie over een tafel die wel of niet zou geleverd zijn voor de Chiro. Volgens de verzoeker was de houding van de vrouw die hem te woord stond aan de telefoon arrogant en niet klantvriendelijk. Ook de manier waarop de mails opgesteld en systematisch niet ondertekend worden, vindt de heer S. niet correct. Toen hij haar naam vroeg aan de telefoon, weigerde ze die te geven. Wanneer hij vroeg of hij eventueel een meerdere kon spreken, werd gezegd dat dat niet mogelijk is en hij zich schriftelijk moet richten tot het college van burgemeester en schepenen.

De verzoeker stelt dat het reglement van de stad niet werd nageleefd omdat men een hoop tafels op het terrein afleverde zonder hen te melden wanneer dit zou gebeuren. Later kreeg hij de rekening gepresenteerd van een tafel, die hij nooit kreeg. Bij nalezing van het reglement werd het volgens de verzoeker duidelijk dat ze het materiaal niet zomaar hadden mogen achterlaten.

Onderzoek

De medewerkster werd aangesproken op haar gedrag. Men verwacht van de medewerkers dat ze zich steeds klantvriendelijk opstellen. Het bedrijf Stadsbeheer biedt hiervoor excuses aan.

In verband met de vraag naar de leidinggevende heeft de medewerkster meegedeeld dat de leidinggevende op het moment van het telefoongesprek niet aanwezig was. Hierbij heeft ze de klant gevraagd of hij wenste teruggebeld te worden. Hierna zou het gesprek over zijn gegaan in de vraag wie verantwoordelijk was voor het reglement. De klant werd verteld dat het gebruiks- en retributiereglement werd goedgekeurd door de gemeenteraad en dat de dienst zich daarop dient te baseren bij de uitvoering van haar taken. Mogelijk is hier een

miscommunicatie ontstaan tussen de medewerkster en de klant. In verband met de levering blijkt dat de tafel door iemand werd binnengeleverd zonder uitleg, waardoor ze niet onmiddellijk aan het juiste dossier gelinkt werd. Het klopt dat de Chiro niet op de hoogte was dat de tafel verdwenen was nog voor het evenement plaatsvond. Men verzond inderdaad een mail aan de Chiro dat een tafel ontbrak met vermelding van de vervangwaarde, maar omwille van voornoemde reden zal dit niet gefactureerd worden.

Besluit

De klacht is gegrond, gecorrigeerd. De ombudsnormen overeenstemming met de regelgeving en zorgvuldigheid zijn geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van het bedrijf Stadsbeheer verder te blijven coachen en begeleiden in het klantvriendelijk informeren van de klant en het correct verwerken en opvolgen van dossiers. Hierbij is het belangrijk dat materiaal alleen wordt geleverd bij aanwezigheid van de klant, zodat de levering door beide partijen op juistheid kan beoordeeld worden.

| | | |
|----------------------|-------------------------------|-----------|
| | Brief VIP14 | |
| dossiernummer | 16.05.71421 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | redelijke behandelingstermijn | schending |
| | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoekster verstuurt in februari 2016 een brief aan het college van burgemeester en schepenen. Ze ontvangt geen ontvangstbevestiging en geen antwoord. Mevrouw stelt de behandeling van de briefwisseling door de stad in vraag.

Onderzoek

Intern onderzoek wijst uit dat de brief werd toegewezen aan een medewerker van het bedrijf Stadsbeheer. Aan de betrokken dienst werd gevraagd of de brief effectief in behandeling was en of er naar de verzoekster een ontvangstbevestiging gestuurd kon worden, in afwachting van een antwoord. Er blijkt op dat moment een antwoord te zijn voorbereid, maar het werd helaas nooit verstuurd. Dit werd na de melding bij de ombudsvrouw wel onmiddellijk rechtgezet.

Besluit.

Deze klacht is gegrond gecorrigeerd. De normen redelijke behandelingstermijn en zorgvuldigheid werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de klant onmiddellijk een ontvangstbevestiging te sturen en aandachtig om te gaan met alle briefwisseling.

Stadsingenieur

| | | |
|----------------------|-------------------------------|-----------|
| | Krotwoning | |
| dossiernummer | 16.10.80652 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | redelijke behandelingstermijn | schending |
| | adequate communicatie | schending |
| | degelijke dossieropvolging | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een gezin contacteert de ombudsdienst over een verkrot pand naast hun woning. Ze vermoeden dat het pand na een bezoek van de stadsingenieur onbewoonbaar verklaard werd en dat de eigenares bepaalde werken moest uitvoeren. Het gezin had graag een stand van zaken want ze plannen zelf werken aan hun woning en ze willen de risico's juist incalculeren en een plaatsbeschrijving laten opmaken. De verzoekers vragen zich af hoe dit in zijn werk gaat als de woning niet betreden mag of kan worden en ze de eigenares niet kunnen contacteren voor de ondertekening van de plaatsbeschrijving. De dienst van de stadsingenieur antwoordt dat het pand effectief onbewoonbaar verklaard werd en dat de eigenares meerdere keren aangemaand werd om de vastgestelde gebreken te herstellen. Er kwam geen reactie van de eigenares, dus de stad ging over tot uitvoering van ambtswege. De schade aan het pand van de verzoekers door de toestand van de woning van de buurvrouw is volledig een privéaangelegenheid waar de stad niet in kan tussenkomen. Ook een oplisting van de gebreken kan gezien de privésfeer niet doorgeven worden. De dienst van de stadsingenieur geeft wel het e-mailadres van de kleinzoon van de eigenares door aan de verzoekers. Enkele maanden later contacteren de verzoekers de stadsingenieur opnieuw voor een stand van zaken. Ze hebben in de tussentijd contact kunnen opnemen met de eigenares van het verkrotte pand. Volgens haar mag ze het pand niet alleen betreden en moet er een afspraak worden gemaakt met de dienst van de stadsingenieur. Of gaat de stad van ambtswege bepaalde herstellingen uitvoeren zoals eerder gezegd? De verzoekers vernemen van de eigenares dat ze het pand

wil verkopen, maar dat ze dat niet mag omdat er eerst dient beslist te worden of het pand nu werkelijk een krotwoning is. Dit heeft namelijk gevolgen voor de verkoopprijs. De eigenares sprak ook over een voorkooprecht voor de stad. De verzoekers hebben de indruk dat de eigenares niet goed weet welke stappen ze moet ondernemen om tot verkoop over te gaan en ze vragen de dienst om haar juist te informeren. Het zou volgens de verzoekers jammer zijn dat een verkoop uitgesteld wordt omwille van onduidelijke communicatie. Ze hebben de indruk dat de betrokken partijen op elkaar aan het wachten zijn en ze verwachten meer actie in het dossier. De verzoekers sturen enkele herinneringen maar krijgen geen antwoorden van de dienst. De stadsingenieur stuurt een e-mail dat het dossier wordt overgedragen aan zijn opvolger. Nog eens twee maanden later sturen de verzoekers opnieuw een herinnering met de ombudsdienst in kopie.

Onderzoek

De ombudsdienst onderzoekt de stroeve communicatie in dit dossier. De verzoekers maken zich terecht grote zorgen om het verkrotte pand naast hun woning. De stadsingenieur belooft het dossier met voorrang aan te pakken en plant een aantal stappen. Hij neemt zo snel mogelijk telefonisch contact op met de eigenares van de krotwoning om te vragen welke bezwaren er zijn om niet de noodzakelijke maatregelen te treffen en wat de stand van zaken rond een eventuele verkoop is. Hij maakt een afspraak om samen te komen met de eigenares en een dakwerker om de spoedige uitvoering van de meest noodzakelijke werken te bespreken en tot een overeenkomst te komen. Als er geen overeenkomst bereikt wordt, dan volgt de ambsthalf uitvoering van de werken in opdracht van de stad. De stadsingenieur belooft de verzoekers hiervan op de hoogte te brengen. De ombudsdienst verneemt dat er een hoorzitting werd ingepland met de eigenares. De verzoekers laten weten dat ze de stadsingenieur hebben gesproken en dat ze tevreden zijn dat het dossier eindelijk de nodige aandacht krijgt.

Besluit

Het spreekt voor zich dat de dienst van de stadsingenieur had moeten toezien op een goede overdracht van alle dossiers, zeker bij dossiers waaruit enige urgentie blijkt. Deze klacht is dan ook gegrond maar gecorrigeerd. De normen redelijke behandelingstermijn, adequate communicatie en degelijke dossieropvolging werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw adviseert de dienst van de stadsingenieur om toe te zien op een degelijke en transparante opvolging van alle dossiers en dit binnen een redelijke termijn.

Stadsontwikkeling

| | | |
|----------------------|--|-----------|
| dossiernummer | Bereikbaarheid dienst stedenbouwkundige vergunning | |
| kwalificatie | 16.06.75005 | |
| ombudsnormen | gegrond | schending |
| | redelijke behandelingstermijn | schending |
| | toegankelijkheid en bereikbaarheid | schending |
| datum collegebesluit | 10/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_75005 | |
| aantal klachten | 8 | |

Probleem

Vanaf juli 2016 ontvangt de ombudsvrouw acht klachten over de dienstverlening van de dienst stedenbouwkundige vergunningen van het bedrijf Stadsontwikkeling.

1. Een architectenbureau meldt dat het contact met de stad stroef en traag verloopt. De dienst stedenbouwkundige vergunningen en de stadsarchitecten zijn erg moeilijk bereikbaar. Antwoorden komen met weken vertraging binnen. Dossiers worden niet opgevolgd als een medewerker met vakantie is. Het architectenbureau loopt hierdoor zelf vertraging in zijn dossiers op en verliest vertrouwen bij de klanten.
2. Een verzoeker vindt het niet aanvaardbaar dat hij twee, drie maanden moet wachten alvorens een afspraak te krijgen met een medewerker van de dienst stedenbouwkundige vergunningen. Volgens de dienst zelf is er een tekort aan personeel of zijn er medewerkers in verlof. De klanten van de verzoeker worden op deze manier ongeduldig of haken af.
3. Een verzoeker is niet tevreden over de lange wachttijden en de onduidelijke antwoorden van de medewerkers van de dienst stedenbouwkundige vergunningen.
4. Een verzoekster krijgt geen antwoord op haar vraag aan de dienst vergunningen. In september 2016 heeft de verzoekster via het e-loket een vraag ingediend. Telefonisch is haar gezegd dat de maximale wachttijd veertien dagen is. Op de e-mail die ze gestuurd heeft, kreeg ze enkel een automatisch antwoord. De verzoekster haar verdere besprekingen met de klant dienen telkens uitgesteld te worden omdat ze zelf aan het wachten is op een

eenvoudig verzoek tot opvragen van voorschriften. Drie weken is volgens de verzoekster geen redelijke termijn, zoals vermeld op de website.

5. Een architecte meldt dat ze drie weken geleden een mail stuurde naar de dienst, na voor niets een afspraak gemaakt te hebben en ter plaatse geweest te zijn. Ze krijgt geen antwoord, maar ook geen ontvangstbevestiging. Haar klanten worden ongeduldig.
6. De verzoeker is kort: vroeger was het beter. Deze verzoeker klaagt de lange wachttijden aan en het feit dat hij twee weken moet wachten op een afspraak.
7. De verzoeker wordt regelmatig telefonisch afgeblokt en op zijn mails komt enkel een standaardantwoord. Zijn contactpersonen zijn nooit aanwezig en hij wordt voortdurend doorverbonden met personeel dat niets van zijn dossier kent. Hij vindt dit niet werkbaar en de burger stuit op een anonieme structuur waar hij geen gehoor vindt.
8. Een architect had altijd zeer goede contacten met de dienst stedenbouw. Voor advies mailt hij telkens naar de verantwoordelijke van de desbetreffende sector. Sinds een aantal maanden is het echter zeer moeilijk om zijn werk op een correcte manier uit te voeren. Om een preadvies te verkrijgen moet hij weken wachten. Indien er dan wordt geantwoord, wordt er soms naast de kwestie geantwoord waardoor zich een nieuwe vraag stelt en hij opnieuw weken moet wachten. Dit is zowel voor de verzoeker als zijn klanten niet werkbaar. De verzoeker kreeg ook de kritiek dat hij niet rechtstreeks met een medewerker mocht mailen, maar een algemeen e-mailadres moest gebruiken. Vroeger was dit nooit een probleem. Er is geen eenduidig standpunt over hoe de communicatie moet verlopen.

Onderzoek

Ook het klantenteam ontving verschillende klachten over de dienstverlening stedenbouwkundige vergunningen. Dit is het gevolg van een grote werkdruk:

- . het aantal bouwaanvragen stijgt;
- . de complexiteit van de dossiers neemt toe;
- . het aantal dossiers met openbaar onderzoek stijgt;
- . het aantal adviesaanvragen stijgt;
- . er zijn continue wijzigingen in de wetgeving zoals bijvoorbeeld de invoering van de Archeologienota;
- . de omgevingsvergunning moet tegen 24 februari 2017 geïmplementeerd zijn;

Daarom behandelt de dienst vergunningen de dossiers die gebonden zijn aan wettelijke beslissingstermijnen prioritair.

Tot op heden heeft de dienst vergunningen steeds de wettelijke termijnen gehaald, maar de toenemende werkdruk heeft hierdoor weerslag op de andere producten van de dienst.

Men is zich van de achterstand bewust en men probeert dit op te lossen door de medewerkers efficiënter in te zetten door te werken op afspraak. Men probeert de wachttijd voor een afspraak aan de balie te beperken tot maximum veertien dagen. Op dinsdag, donderdag en vrijdag van 9 tot 12 uur kan men aan de balie zonder afspraak terecht voor inzage openbaar onderzoek, om bestuursdocumenten in te kijken, ontbrekende dossierstukken af te geven of dossierstukken af te halen. Aan de klant vraagt men om hen zoveel mogelijk informatie via mail te bezorgen. Zo probeert men het klantencontact met de architect te beperken. Men hoopt het team vergunningen ook zo vlug mogelijk te versterken met bijkomende medewerkers.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht verneemt de ombudsvrouw onderstaande stand van zaken van de directeur Stadsontwikkeling: Door de personeelsproblematiek tijdens de zomer van 2016 liepen de contacten met de afdeling inderdaad zeer moeilijk en stroef. We begrijpen deze klachten dan ook.

De dienst stedenbouwkundige vergunningen ondernam al de volgende acties om de bereikbaarheid te verhogen en te verbeteren:

- Werken op afspraak (loket)

Sinds 1 juli 2016 werkt de afdeling voor een aantal producten op afspraak. In de opstartperiode was er voor de klanten vaak nog onduidelijkheid.

Op termijn geraakte de nieuwe werking wel bekend onder het grote publiek.

- Openingsuren callcenter

Hoewel de openingsuren van het callcenter werden verminderd, werd het eenduidiger voor de klant wanneer hij contact kan opnemen met de afdeling.

De contacturen met klanten vinden nu steeds plaats in de voormiddag.

- Aanwervingen om structureel personeelstekort aan te vullen

Als voorafname aan de audit werd door het college de toelating gegeven om 6 extra personeelsleden aan te werven. Deze mensen zijn ondertussen in dienst gekomen.

- Tijdelijke inzet van interims om achterstand weg te werken
In afwachting van de instroom van de extra personeelsleden werd gebruik gemaakt van tijdelijke medewerkers.
- Raamcontract externe bijstand om piekmomenten op te vangen
In januari 2016 werd door het college de raamoverkomst voor het leveren van externe bijstand goedgekeurd en gegund.

De volgende acties moeten nog uitgewerkt worden:

- Aangepaste afspraken tool
- Aangepaste contactformulieren
- Verbeterde inhoud van de website
- Project bouwvoorschriftenviewer (zelfredzaamheid van klanten bevorderen)
- Werking advies op maat (advies per mail) herbekijken en optimaliseren

Besluit

De ombudsvrouw begrijpt de frustratie van de verzoekers. De dienst heeft al enkele stappen in de goede richting ondernomen maar er blijven nog knelpunten. De klachten worden als gegrond beschouwd. De ombudsnormen toegankelijkheid en bereikbaarheid en redelijke behandeltermijn worden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de werking van de dienst stedenbouwkundige vergunningen verder te optimaliseren, zodat men aan de stijgende werkdruk kan voldoen en een klantvriendelijke dienstverlening kan leveren.

| | | |
|----------------------|------------------------------------|-----------|
| | Aanvraag tijdelijk parkeerverbod | |
| dossiernummer | 16.05.71963 | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | rechtszekerheidsbeginsel | schending |
| | redelijke behandelingstermijn | schending |
| | toegankelijkheid en bereikbaarheid | schending |
| datum collegebesluit | 27/01/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_00776 | |
| aantal klachten | 29 | |

Probleem

Sinds 1 januari 2016 nam de stad Antwerpen de aanvragen voor parkeervergunningen over van de Lokale Politie. Hierbij koos de stad voor een digitaal proces. Bij het bedrijf Stadsontwikkeling werd hiervoor de dienst tijdelijke verkeerssignalisatie opgericht. De ombudsvrouw ontving tijdens de maanden juni, augustus, september, oktober en november 2016 opnieuw meerdere klachten over het nieuwe systeem voor de aanvraag van tijdelijke parkeerverbodsbornen en de aanvraag van een werfsignalisatie.

mei 2016

1. Een verzoeker vraagt een parkeerverbodsbord aan maar dit wordt geweigerd. Op 22 maart 2016 deed hij zijn aanvraag, op 31 maart 2016 ontving hij een weigering. De terugbetaling was nog niet in orde op 9 mei 2016. De procedure tot terugbetaling duurt te lang.
2. Verzoekers ervaren storingen in het systeem bij het aanmelden en aanvragen van een parkeerverbod. De dienst werfsignalisatie is telefonisch quasi onbereikbaar, ondanks de vermelde telefonische bereikbaarheid op de website. Ook via mail antwoordt men niet.

juni 2016

1. Het aanmaken van een signalisatieplan voor de aanvraag van een werfsignalisatie is te ingewikkeld. Het telefonisch contact met de dienst verloopt moeilijk tot nihil. Mails kruisen elkaar en de dienst werfsignalisatie is telefonisch onbereikbaar waardoor de verhuus van de verzoekster in het gedrang komt. Na veel te lange en na vele moeilijke telefonische contacten kan de verhuus via een spoedprocedure toch nog doorgaan.

2. Een verzoeker meldt dat zijn aangevraagde parkeerverbodsborden niet werden geleverd. Een medewerker van de dienst bevestigt een foute status in het programma. De borden staan als 'geplaatst' ingeseind terwijl ze als 'te plaatsen' moesten ingepland staan, de status van het dossier werd niet aangepast! De verzoeker bevestigt het moeilijk telefonisch contact met dienst en de terugbetaling laat op zich wachten.
3. De aanvraag van een parkeerverbod werd ingediend en betaald. Een medewerker kan de aanvraag helaas niet terugvinden en adviseert de verzoeker om opnieuw een aanvraag in te dienen. Na grondig nazicht worden zowel aanvraag als betaling wel in het systeem teruggevonden, maar in de veronderstelling dat dit niet het geval was, deed verzoeker een nieuwe aanvraag en een nieuwe betaling.
4. Parkeerverbodsborden die te lang blijven staan zorgen voor verwarring. De timing van één à twee werkdagen wordt niet altijd gerespecteerd.
5. Meerdere verzoekers die niet digitaal kunnen werken worden doorverwezen naar een webpunt, familie, vrienden of burens, maar worden niet geholpen door stadsmedewerkers.
6. Een verzoeker meldt dat als je een aanvraag doet, je al moet betalen zonder te weten of je een goedkeuring krijgt. Wanneer de aanvraag wordt afgekeurd duurt de terugbetaling veel te lang, met een doorlooptijd van twee tot drie weken. De verzoeker vraagt om deze periode in te korten.

augustus 2016

1. Meerdere verzoekers vinden de digitale aanvraag een veel te ingewikkeld systeem. Niet digitale gebruikers worden niet geholpen en enkel doorverwezen. voor niet digitale gebruikers.
2. Ondanks de vermelde telefonische bereikbaarheid op de website merken veel verzoekers op dat zij niet geholpen worden.
3. De vraag wordt gesteld om een aanvraag spoedprocedure ook via overschrijving te kunnen betalen en niet enkel online. Daarbij zou het systeem bij online betalen verduidelijkt moeten worden en bij de aanvraag vraagt men het lettertype te vergroten.

september 2016

1. Een verzoeker suggereert een parkeerverbod te laten ingaan twee uur voor start van de werken, zodat auto's die fout geparkeerd staan tijdig getakeld kunnen worden. Werd dit reeds besproken met de Lokale Politie?

2. Meermaals ondervinden burgers de aanvraag van een tijdelijk parkeerverbod een moeilijke en langdurige procedure, zeker burgers die niet digitaal onderlegd zijn krijgen hierbij te weinig hulp.
3. Een verzoeker meldt dat parkeerverbodsborden correct werden aangevraagd maar op een ander huisnummer geplaatst.

oktober 2016

1. Een parkeerverbod verlengen kan niet op een vrijdag voor het weekend, spoedverlenging binnen de 24 uur kan wel maar dan maar enkel voor een werkdag en niet voor het weekend. Verzoekers vragen om de procedure spoedverlenging te versoepelen.
2. Nogmaals vragen burgers die niet digitaal kunnen werken waar ze terecht kunnen voor de aanvraag van een parkeerverbod.

november 2016

Er zijn klachten van verzoekers die niet digitaal kunnen werken en niet geholpen worden.

Besluit

Algemeen blijven de beide diensten tijdelijke verkeerssignalisatie en werfsignalisatie moeilijk bereikbaar zowel telefonisch als per mail, ondanks vermelde bereikbaarheid op de website.

De klantvriendelijkheid aan de telefoon laat soms te wensen over. Er is daarenboven geen enkele mogelijkheid om niet-digitale mensen te helpen. Zij worden enkel doorverwezen. Een versoepeling voor een verlenging voor het weekend zou aangewezen zijn. De termijn voor de terugbetaling van gemaakte kosten kan ingekort worden.

Beoordeling

De dienst tijdelijke verkeerssignalisatie ondernam sinds de vorige gegronde klacht van 17 juni 2016 al wel actie, maar dat blijkt onvoldoende om de meest voorkomende problemen op te lossen.

De ombudsnorm bereikbaarheid werd ook nu geschonden. Zowel per mail als telefonisch blijven beide diensten onvoldoende bereikbaar en communiceren zij niet op een klantgerichte manier. Het digitale luik van de aanvraag blijft fouten aangeven, een spoedverlenging binnen de 24 uur kan wel maar niet voor een weekend, enkel voor een werkdag aangevraagd worden. Voor weersafhankelijke beroepen is het wenselijk dit systeem te versoepelen.

Dit werd in de vorige gegronde klacht ook gevraagd maar de procedure is tot op heden nog niet aangepast.

De redelijke behandelingstermijn werd geschonden in die dossiers waar de beloofde terugbetalingstermijn werd overschreden.

Het rechtszekerheidsbeginsel werd geschonden. In verschillende dossier hebben burgers een aanvraag gedaan, de kosten betaald, een bevestiging ontvangen. Desondanks stonden de tijdelijke parkeerverbodsborden er niet of op een fout adres, waardoor zij moeilijkheden ondervonden bij de geplande werken.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van Stadsontwikkeling de bestaande procedure verder optimaliseert zodat de burgers zonder problemen een aanvraag kunnen doen. Ook de bereikbaarheid van de beide diensten, zowel telefonisch als via mail dient gegarandeerd blijven. Voor burgers die niet digitaal kunnen werken of waar een aanvraag ingewikkeld is (bijvoorbeeld het opmaken van een verkeerscirculatieplan en signalisatieplan) is het wenselijk dat een persoonlijk contact wordt aangeboden.

| | | |
|----------------------|------------------------------------|-----------|
| | Aanbouw woning | |
| dossiernummer | 16.04.70430 | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | toegankelijkheid en bereikbaarheid | schending |
| | adequate communicatie | schending |
| datum collegebesluit | 27/01/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_00775 | |

Probleem

Een verzoeker wenst duidelijkheid over een bouwproject, waarbij er tegen zijn woning wordt aangebouwd.

Op 15 oktober 2015 gaat hij naar de dienst stedenbouwkundige vergunningen en vraagt om de plannen te kunnen inkijken. De medewerker kan hem niet helpen en geeft het telefoonnummer van de dienst plantoezicht. Volgens de man die de verzoeker dan aan de lijn krijgt volgen de tekeningen pas later.

Op 25 februari 2016 gaat de verzoeker terug naar de stedenbouwkundige dienst, maar weer krijgt hij geen informatie of plannen mee. Op 26 februari 2016 verneemt hij via mail dat er nog wat extra opzoekwerk nodig is en dat de medewerkster hem zo snel mogelijk een antwoord zal bezorgen. Een week later, we zijn dan 4 maart 2016 polst de verzoeker via mail nog eens of er al nieuws is. Hierop krijgt hij geen antwoord.

Op 17 maart 2016 gaat hij daarom zelf terug naar de stedenbouwkundige dienst. Daar krijgt hij het bericht dat ze de tekeningen moeten opvragen bij 'Ruimte Vlaanderen' (RWO). De verzoeker weet niet wat dit betekent. Hij belt op 30 maart 2016 nog eens naar plantoezicht, daar vertelt men dat ze hem niet kunnen voorthelven. De man krijgt een telefoonnummer van de dienst RWO, waar men hem ook niet kan verder helpen.

Op 8 april 2016 stuurt de verzoeker nog een laatste mail naar stedenbouw maar ook hier krijgt hij nooit antwoord op. Daarop contacteert hij de ombudsvrouw.

Onderzoek

Intern onderzoek wijst uit dat de brief werd toegewezen aan een medewerker van het bedrijf Stadsbeheer. Aan de betrokken dienst werd gevraagd of de brief effectief in behandeling was en of er naar de verzoekster een ontvangstbevestiging gestuurd kon worden, in afwachting van een antwoord. Er blijkt op dat moment een antwoord te zijn voorbereid, maar het werd helaas nooit verstuurd.

Dit werd na de melding bij de ombudsvrouw wel onmiddellijk rechtgezet.

Onderzoek

Bij opvraging van het dossier in het stadsarchief werd maar een gedeelte geleverd: enkel de vergunning was aanwezig maar niet de goedgekeurde plannen. Omdat het dossier niet volledig was, werd de verzoeker doorverwezen naar Ruimte Vlaanderen. Deze dienst had in 2013 een exemplaar van de afgeleverde vergunning ontvangen. De medewerker van de stedelijke dienst plantoezicht hoopte dat de verzoeker daar de plannen kon krijgen.

Een medewerker van de dienst stedenbouwkundige vergunningen startte een nieuw onderzoek naar het dossier en vroeg dit nogmaals op uit het stadsarchief. Daarop werd wel een archiefdoos geleverd met de plannen, het dossier was opnieuw volledig.

De dienst stedenbouwkundige vergunningen en het stadsarchief zullen afspraken maken om dit probleem in de toekomst te vermijden.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht verneemt de ombudsvrouw van de directeur Stadsontwikkeling dat er duidelijke afspraken bestaan om dossiers van stedenbouwkundige vergunningen te archiveren bij het Stadsarchief. De oorzaak van dit probleem was een verkeerde koppeling in het archief van een gedeelte van het betreffende dossier. Hierdoor werd het dossier bij opvraging niet volledig geleverd. Ondertussen is dit dossier terug volledig. Het gaat hier over een menselijke fout die hoe goed de afspraken ook zijn, nooit volledig kan worden uitgesloten.

De bedrijfsdirecteur Bestuurszaken laat aanvullend weten dat zij met de mensen van het stadsarchief zal bekijken hoe de opvraagtermijn kan worden ingekort.

Besluit

De klacht is gegrond. De verzoeker werd niet geholpen in zijn zoektocht naar een antwoord en werd doorverwezen. Ook de mails bleven onbeantwoord, wat geen klantvriendelijke dienstverlening is. De ombudsnormen toegankelijkheid en bereikbaarheid en adequate communicatie zijn geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur Stadsontwikkeling en de stadsarchivaris erop toezien dat dossiers op een zorgvuldige manier bewaard worden.

| | | |
|----------------------|---------------------------|-----------|
| | Werken Noorderlijn | |
| dossiernummer | 16.12.83491 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | adequate communicatie | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoekster contacteert de ombudsdienst over de verlichting aan de buitenkant van de liftkoker aan de Parkbrug over de Italiëlei ter hoogte van de Noorderplaats. De verlichting is al vele weken stuk. Als het donker is, ziet men volgens de verzoekster niet eens op welke knop men moet duwen om de lift aan te vragen. Deze donkere hoek geeft haar ook een onveilig gevoel. Mevrouw belt de Blauwe Lijn waar men belooft deze melding door te geven, maar na vier weken is er nog altijd geen licht. Bij een volgend telefoontje naar de Blauwe Lijn wordt ze doorverwezen naar Eandis. Op de website van Eandis kon ze voor deze plek geen meldnummer vinden maar ze heeft de locatie zo goed mogelijk proberen te omschrijven. Echter, een maand na haar melding is er geen verlichting. Mevrouw contacteert ten einde raad de ombudsdienst.

Onderzoek

De ombudsdienst bezorgt deze melding aan het bedrijf Stadsontwikkeling. De verlichting die is bevestigd op het gebouw, ter hoogte van de liftkoker, is geen openbare verlichting. Vandaar dat Eandis geen herstellingen kan uitvoeren in opdracht van de stad. De verlichting op het gelijkvloers, boven de bordesdeur van de lift, is momenteel defect en valt onder het beheer van een liftenfirma. Deze firma is op de hoogte en zal het nodige doen om dit te herstellen.

Beoordeling

Deze klacht is gegrond. Het is wellicht beter om eerst zelf informatie in te winnen alvorens een klant een boodschap mee te geven, die achteraf niet correct of onvolledig is.

Aanbeveling

Deze klacht is gegrond. Het is wellicht beter om eerst zelf informatie in te winnen alvorens een klant een boodschap mee te geven, die achteraf niet correct of onvolledig is.

| | | |
|----------------------|------------------------------------|-----------|
| | Parkeerplaats persoon met handicap | |
| dossiernummer | 16.06.74647 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | degelijke dossieropvolging | schending |
| | actieve dienstverlening | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoeker probeert al geruime tijd een parkeerplaats voor zijn echtgenote, die een handicap heeft, te verkrijgen. Een eerste aanvraag wordt afgewezen. Na een nieuwe medische controle zou er aan alle voorwaarden voldaan zijn, maar de verzoeker krijgt geen antwoord van de bevoegde dienst op zijn vraag of hij een volledig nieuwe aanvraag moet doen.

Onderzoek

De ombudsdienst vraagt bij het bedrijf Stadsontwikkeling de stand van zaken in dit dossier.

In september 2015 wordt een aanvraag ingediend voor een parkeerplaats voor personen met een handicap op naam van de echtgenote. Dezelfde maand krijgt de aanvrager een negatief antwoord. De echtgenote haalt namelijk maar twee punten op verplaatsing. Omdat zij vervoerd wordt door haar echtgenoot moet zij drie punten halen. In het negatieve antwoord wordt vermeld dat mevrouw altijd een herziening van haar dossier kan aanvragen bij de federale overheidsdienst. In maart 2016 meldt de echtgenote dat de herziening van haar dossier is uitgevoerd. Ze beschikt nu over drie punten en komt dus in aanmerking voor een parkeerplaats voor personen met een handicap. Een dag later ontvangt de echtgenote het antwoord dat haar dossier verwerkt kan worden als het adres op het inschrijvingsbewijs van de auto is aangepast. Het gewijzigde inschrijvingsbewijs wordt per mail bezorgd.

Er volgt een plaatsbezoek waaruit blijkt dat mevrouw beschikt over een ondergrondse parkeergarage. Eén van de voorwaarden voor het toekennen van een parkeerplaats voor personen met een handicap is dat de aanvrager niet beschikt over een garage. De aanvraag wordt afgewezen en het dossier afgesloten.

De ombudsdienst betreurt het dat mevrouw opnieuw de hele procedure heeft moeten doorlopen om uiteindelijk een negatief antwoord te krijgen. Er werd valse hoop gecreëerd door mevrouw opnieuw langs de medische controle te sturen.

De ombudsdienst vraagt Stadsontwikkeling of er een “algemene plaats” voor personen met een handicap voorzien kan worden in de straat waar de verzoeker en zijn echtgenote wonen. In de tussentijd ontvangt de dienst mobiliteit van het district de informatie dat de wagen van de verzoeker speciaal werd aangepast met lift en toebehoren voor personen met een handicap. Hierdoor zou de wagen moeilijk te bedienen zijn in de ondergrondse garage.

In juli 2016 wordt een brief verstuurd met de vraag om een bewijs voor te leggen waardoor aangetoond wordt dat de wagen is aangepast voor personen met een handicap. Dit kan met een foto of een factuur. Als aangetoond kan worden dat de wagen is aangepast, komt mevrouw in aanmerking voor een parkeerplaats voor personen met een handicap in de straat voor haar woning. De verzoeker bezorgt voldoende bewijzen en de aanvraag wordt goedgekeurd.

Besluit

Een plaatsbezoek had eerder kunnen gebeuren, waardoor het dossier niet zoveel vertraging had opgelopen. Gelukkig verkreeg de verzoeker uiteindelijk een parkeerplaats voor zijn echtgenote. De ombudsnorm degelijke dossieropvolging is geschonden. Deze klacht is dan ook gegrond, maar gecorrigeerd.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan de procedure voor de aanvraag van een parkeerplaats voor personen met een handicap te herbekijken en elke aanvraag zorgvuldig te behandelen.

| | | |
|----------------------|---|-----------|
| | Markering parkeerplaats personen met een handicap | |
| dossiernummer | 16.03.69149 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | redelijke behandelingstermijn | schending |
| | vertrouwensbeginsel | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

De heer D.P. vraagt een parkeerplaats aan voor mensen met een beperking voor zijn woning. De documenten die hij hiervoor nodig had zijn in orde gebracht. Het verkeersbord wordt op 11 februari aan de gevel bevestigd. De markering voor de parkeerplaats is nog niet geschilderd. Hij vraagt zich af wanneer dit zal gebeuren. Intussen blijven andere chauffeurs dagelijks de voorbehouden plaats innemen.

Onderzoek

De ombudsvrouw verneemt van Stadsontwikkeling dat de markeringen voor deze parkeerplaatsen vanaf juni 2016 worden aangebracht. De prioriteit van deze diensten gaat uit naar markeringen zoals zebapaden aan scholen en kruispunten. De markeringen zijn trouwens enkel aanvullend bedoeld, om de zichtbaarheid te verhogen. Het verkeersbord is het belangrijkste en de politie kan hierop handhaven. In augustus 2016 meldt de verzoeker dat de markering nog steeds niet werd aangebracht. En de politie maakt van het toezicht geen prioriteit, waardoor de verzoeker meermaals geen gebruik kan maken van de parkeerplaats. Het team markeringen laat daarop aan de ombudsvrouw weten dat zij nogmaals de opdracht hebben doorgegeven. Nu krijgt de markering van de snelle en tijdelijke verkeerssignalisatie voorrang. Een exacte timing kunnen zij dus niet bezorgen.

De markeringen, aan de parkeerplaats voor personen met een handicap zijn op 24 augustus 2016 aangebracht. Wegens een administratieve fout laat Stadsontwikkeling op 4 januari 2017 verkeerdelijk weten dat de markeringen nog niet waren aangebracht. In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht wordt deze informatie als nog bezorgd.

In 2016 werden er 281 mindervaliden parkeerplaatsen aangebracht. Sommige

opdrachten (37) zijn nog niet uitgevoerd door weersomstandigheden. Onder de 10 °C is het niet aangewezen om markeringen aan te brengen. De dienst geeft ook voorrang aan markeringen die de veiligheid verhogen zoals oversteekplaatsen aan schoolomgevingen. Daardoor is het mogelijk dat markeringen aan parkeerplaatsen voor personen met een handicap soms op zich laten wachten.

Besluit

Het verkeersbord is opgehangen op 11 februari 2016. Uiteindelijk zijn de markeringen aangebracht einde augustus 2016, zes maanden later en werd over het hoofd gezien de ombudsvrouw daarover in te lichten. Dit maakt dat de verzoeker herhaaldelijk geen gebruik kon maken van de parkeerplaats en dat het veel te lang duurde vooraleer de schilderingen werden aangebracht. De klacht is gegrond, gecorrigeerd. Het vertrouwensbeginsel en de redelijke behandelingstermijn werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om te onderzoeken hoe de termijn kan worden ingekort en of de voorrangregels herbekeken dienen te worden, zodat de burger vertrouwensvol kan rekenen op een correcte dienstverlening.

| | | |
|----------------------|-----------------------------|-----------|
| | GAS-parkeren | |
| dossiernummer | 16.10.80457 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | interne klachtenbehandeling | schending |
| | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Mevrouw E. ontving in oktober 2015 van de dienst bestuurlijke handhaving stilstaan en parkeren een gemeentelijke administratieve sanctie. In februari 2016 ontvangt mevrouw een herinnering tot betaling. De verzoekster heeft de boete al betaald, maar is de mededeling vergeten te vermelden. In augustus 2016 ontvangt mevrouw een aangetekende laatste herinnering tot betaling. Voor deze aangetekende zending wordt 15 euro administratiekosten aangerekend. Naar aanleiding van deze brief neemt mevrouw contact op met de klantendienst van GAS-parkeren, legt ze de hele situatie uit en gaat ze er van uit dat alles in orde is. In oktober 2016 krijgt mevrouw bezoek van een deurwaarder in opdracht van de dienst bestuurlijke handhaving stilstaan en parkeren.

Onderzoek

Eind augustus 2016 bezorgde mevrouw het betalingsbewijs aan de dienst. Wegens een administratieve vergissing werd deze niet op tijd bekeken. Hierdoor is het dossier naar de deurwaarder gegaan. De boete werd betaald. De deurwaarder wordt ingelicht, mevrouw moet geen extra kosten betalen en het dossier wordt afgesloten.

Besluit

De klacht is gegrond en vervolgens gecorrigeerd. Door een administratieve vergissing werd er onterecht beroep gedaan op een deurwaarder. Door verder onderzoek werd dit duidelijk en werd de fout rechtgezet.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om bijkomende informatie van een verzoeker meteen toe te voegen aan het dossier, zodat nieuwe informatie niet meer te laat of niet gelezen wordt.

| | | |
|----------------------|------------------------------|-----------|
| | GAS-boete gehandicaptenkaart | |
| dossiernummer | 16.05.71911 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | correcte bejegening | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

In augustus 2015 ontvangt een verzoeker een GAS-boete voor het foutief parkeren op een plaats voor gehandicapte personen en dit zonder parkeerkaart voor persoon met een handicap. De verzoeker dient bezwaar in: hij is minder-valide en zijn parkeerkaart lag op het dashboard van de auto. De parkeerkaart is grotendeels in het Hebreeuws opgesteld maar vermeldt duidelijk 'disabled veteran'. Na verweer wordt beslist de boete te verminderen van 110 naar 55 euro. De verzoeker heeft aangetoond wel degelijk mindervalide te zijn. De boete voor het niet duidelijke zichtbaar leggen van zijn parkeerkaart blijft wel te betalen. Hiermee gaat de verzoeker niet akkoord. Zijn parkeerkaart lag duidelijk zichtbaar in de wagen.

Onderzoek

De ombudsdienst onderzoekt op welke basis de verzoeker een GAS-boete kreeg. De directeur Stadsontwikkeling laat het dossier opnieuw bekijken en beslist de boete volledig te annuleren wegens gebrek aan redelijke argumentering.

Besluit

Deze klacht is gegrond, de verzoeker had een geldige parkeerkaart voor persoon met een handicap en ze lag goed zichtbaar in de auto. De normen zorgvuldigheid en correcte bejegening werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de GAS-ambtenaren duidelijke foto's maken bij het controleren van voertuigen, om achteraf discussies te vermijden.

| | | |
|----------------------|---------------------------|-----------|
| | Herstel wegdek na werken | |
| dossiernummer | 16.04.71345 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | adequate communicatie | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

e heer C. is niet tevreden over de afhandeling- en opvolgprocedure van meldingen die via de website worden doorgegeven. Na een laatste schrijven in verband met een slecht voetpad, kwam er zelfs geen reactie. De verzoeker legt zich neer bij het gegeven dat er toch geen verbetering zal gebeuren. Hij vraagt zich af waarvoor de meldingsplicht dient.

Onderzoek

Door dringende werken aan de Krugerbrug werd de herstelling uitgesteld. Na de melding over de slechte staat van het voetpad zijn de uitvoerende diensten ter plaatse geweest. Een herstelling van enkele boordstenen en het aangrenzende voetpad werd ingepland en uitgevoerd.

Besluit

Door dringende werken aan de Krugerbrug werden de herstelwerken aan het voetpad uitgesteld. De ombudsvrouw is van mening dat een gerichte communicatie hier op zijn plaats zou geweest zijn.

Aanbeveling

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

| | | |
|----------------------|------------------------------------|-----------|
| | Oversteekplaats werken Noorderlijn | |
| dossiernummer | 16.09.78072 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | actieve dienstverlening | schending |
| | coördinatie | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

Een verzoeker heeft al verschillende keren bij de medewerkers van de Noorderlijn gemeld dat de oversteekplaats aan de Manchesterlaan/Noorderlaan tijdens de werken erg gevaarlijk is. Hij heeft een visuele handicap en het gebrek aan straatverlichting speelt hem parten. Ook de aanleg van de tijdelijke oversteekplaats vindt hij slecht georganiseerd voor voetgangers en fietsers. Er is een haag die de doorgang bemoeilijkt. De medewerker bij de Noorderlijn heeft het doorgegeven aan de aannemer maar tot nog toe is er geen resultaat.

Onderzoek

Er werd meer informatie opgevraagd bij Stadsontwikkeling. Na de melding bij de ombudsdienst ging een team ter plaatse en werden de gebreken met de aannemer besproken. De straatverlichting wordt verbeterd en een haag die hinderlijk is voor voetgangers en fietsers wordt verwijderd. Het duurt enkele weken alvorens alle punten werden opgenomen.

Besluit

De ombudsvrouw heeft zelf kunnen vaststellen hoe gevaarlijk dit punt is. Het is jammer dat de gebreken niet op voorhand werden ingeschat en dat het ook enkele weken duurde alvorens ze werden weggewerkt. Deze klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. De normen actieve dienstverlening en coördinatie werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om mogelijke hinder voor weggebruikers tijdens wegenwerken goed in te schatten en pro-actief te werk te gaan. Bij klachten zou onmiddellijke dienstverlening aan de orde moeten zijn om de veiligheid niet in het gedrang te brengen.

| | | |
|----------------------|---------------------------------|-----------|
| | behandeling aanvraag vergunning | |
| dossiernummer | 16.03.68421 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | adequate communicatie | schending |
| datum collegebesluit | 31/03/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_02988 | |

Probleem

De aanvraag tot uitbreiding van de woning van de heer W. werd afgekeurd omdat het aankondigingsbord er niet stond op de dag dat er iemand is komen kijken. Dit bord heeft er altijd gestaan, behalve enkele dagen dat het hard gewaaid heeft en het bij de burens aan de overkant lag. Verder stond er dat de garage niet zo lang mag verlengd worden en de gevelsteen zou niet conform zijn met de woning.

De dag dat de heer W. de melding kreeg dat de aanvraag was afgekeurd, heeft hij telefonisch contact opgenomen met een medewerkster met de vraag wat hij nu moest doen. De verzoeker kreeg als antwoord dat hij opnieuw een aanvraag moest indienen, men kon er niets aan veranderen dat het bord er niet stond op het moment dat er iemand kwam kijken. Toen de heer W. vroeg of hij dan al de plannen opnieuw moest indienen, kreeg hij als antwoord dat dit niet nodig was aangezien ze die nog hadden. Het enige dat hij moest doen was de aanvraag zo snel mogelijk opnieuw indienen, wat de architect diezelfde dag nog per mail heeft gedaan, zodat de procedure terug in gang kon gezet worden.

Op de mail van de architect heeft niemand gereageerd. Zelfs nadat de architect meermaals iets op het antwoordapparaat had ingesproken, kreeg men geen reactie.

Het enige dat de verzoeker uiteindelijk kreeg is een omslag van de stad met de ingediende plannen, waarin staat dat het is afgekeurd en opnieuw moet ingediend worden.

De verzoeker en zijn vrouw zitten nu met hun twee kinderen al veel langer dan voorzien in de rommel, de aannemers die ze gepland hadden, hebben ze noodgedwongen moeten afzeggen.

Onderzoek

Er werd meer informatie opgevraagd bij Stadsontwikkeling. Na de melding bij

de ombudsdienst ging een team ter plaatse en werden de gebreken met de aannemer besproken. De straatverlichting wordt verbeterd en een haag die hinderlijk is voor voetgangers en fietsers wordt verwijderd. Het duurt enkele weken alvorens alle punten werden opgenomen.

Onderzoek

De dienst stedenbouwkundige vergunningen stelde vast dat de mail van de architect verloren is gegaan. Anders was er nooit een weigering opgemaakt. Tussen de dienst stedenbouwkundige vergunningen en de architect is er helaas een misverstand ontstaan over de intrekking en het opnieuw indienen van het dossier. Uit de inhoud van de mail blijkt dat de architect de communicatie over dit dossier anders heeft geïnterpreteerd.

Tijdens een telefonisch contact tussen een medewerkster en de architect is er uitleg gegeven dat het intrekken van een bouwdoos kan per mail, een aanvraag niet. Of dit telefonisch contact voor of na de betreffende mail heeft plaatsgevonden, kan men niet meer achterhalen.

De dienst stedenbouwkundige vergunningen stelt de volgende oplossing voor in dit dossier: het weigeringsdossier bevat nog voldoende plannen en het visum van het aanvraagformulier. Dit visum dateert van 28 september 2015 en is één jaar geldig en kan dus nog hergebruikt worden. De architect hoeft zich dan enkel aan te bieden aan het loket van stedenbouwkundige vergunningen, zodat een nieuw aanvraagdossier officieel ingediend wordt en de datum van ontvangst vastgesteld kan worden.

De bouwaanvraag voor het uitbreiden van de woning werd ter beslissing op het college geagendeerd op 26 augustus 2016 met een positief advies.

Besluit

Er is duidelijk iets misgelopen met de communicatie en de opvolging van het dossier. De mail van de architect is verloren gegaan en er was tussen de architect en de dienst stedenbouwkundige vergunningen een misverstand over de wijze waarop een nieuwe aanvraag moest ingediend worden. Omdat de aanvraag hierdoor na geruime tijd opnieuw moet gebeuren, zullen de werken voor het gezin veel langer duren dan voorzien.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de medewerkers van de dienst stedenbouwkundige vergunningen verder te blijven coachen en begeleiden in het efficiënt informeren van de klant en het zorgvuldig opvolgen van dossiers.

| | | |
|----------------------|-----------------------------|-----------|
| | Ontruiming verkeerde woning | |
| dossiernummer | 16.04.71322 | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | coördinatie | schending |
| | adequate communicatie | schending |
| datum collegebesluit | 24/02/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_01795 | |

Probleem

Via het OCMW verhuist de verzoeker naar een andere flat in Antwerpen, zijn woning was in erg slechte toestand.

Tijdens zijn ziekenhuisopname werd de dienst grote schoonmaak van het Zorgbedrijf ingeschakeld door zijn begeleider, voor de ontruiming en schoonmaak van de woning die hij verliet. De dienst grote schoonmaak ontruimde echter de verkeerde woning, namelijk de nieuw gehuurde flat, waardoor alle inboedel en persoonlijke spullen van de verzoeker verdwenen zijn.

Onderzoek

Door een interne communicatiefout binnen het Zorgbedrijf werd het verkeerde appartement ontruimd. De nieuwe woonst was al van meubilair voorzien, gedeeltelijk door bemiddeling van de begeleidend maatschappelijk werker bij het OCMW en gedeeltelijk door medewerkers van de dienst thuiszorg van het Zorgbedrijf met schenkingen.

Op 18 januari 2016, de dag van de vaststelling van de feiten, zijn de betrokken leidinggevenden de situatie bij de verzoeker komen toelichten en bood men verontschuldiging aan. De verzoeker verbleef op dat ogenblik nog in het ziekenhuis. Ook de daaropvolgende dagen is er nauw contact gehouden om de nodige ondersteuning te bieden en samen naar een gepaste oplossing te zoeken. De betrokken medewerkers van de dienst thuiszorg hebben vervolgens samen de nodige stappen ondernomen om het appartement opnieuw van meubilair te voorzien. Dit heeft voor de verzoeker een beperkte verlengde ziekenhuisopname veroorzaakt.

Bij het ontslag van de verzoeker uit het ziekenhuis was de flat opnieuw bemeubeld. Een aantal items waaronder een laptop en fototoestel zouden nog samen met de verzoeker aangekocht worden. De verzorgende wilde dit samen met de

verzoeker aankopen.

Er werd van het gebeuren aangifte gedaan bij de verzekeringsmaatschappij en het Zorgbedrijf werd ook aansprakelijk gesteld. De vraag voor de toekenning van een materiële (verlies van meubilair, kledij en toestellen) en een morele schadevergoeding is in behandeling bij de verzekeraar.

De directie van het Zorgbedrijf stelt dat deze spijtige vergissing niet had mogen gebeuren en men verontschuldigt zich voor het ongemak. Ze is echter wel van mening dat ze onmiddellijk haar verantwoordelijkheid nam en vooral geluisterd heeft naar de wens van de verzoeker, namelijk dat zijn appartement terug ingericht werd en dat alle spullen vervangen werden. Dit laatste heeft men maximaal verwezenlijkt. De verzoeker laat nog weten dat hij erg tevreden is.

Besluit

De ombudsvrouw apprecieert dat erg snel is gezocht naar een oplossing maar stelt wel vast dat er bij de ontruiming van de flat van de verzoeker een ernstige fout werd gemaakt. Men kan op zijn minst van onzorgvuldigheid spreken. Ook de interne communicatie en coördinatie tussen de diensten met betrekking tot de ontruiming liep duidelijk verkeerd. De klacht is gegrond.

Aanbeveling

De communicatie en vooral de coördinatie tussen de diensten kan beter, helderder en concreter. De ombudsvrouw beveelt aan om zorgvuldig controle uit te voeren op het naleven van de procedure rond ontruiming van woningen.

DIVERSE BEDRIJVEN

Loketwerking - Digipolis

| | | |
|----------------------|---------------------------|-----------|
| | E-loket bewijs van woonst | |
| dossiernummer | 15.09.60717 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | rechtszekerheidsbeginsel | schending |
| | actieve dienstverlening | schending |
| | 26/02/2016 | |
| datum collegebesluit | 2016_CBS_01604 | |
| jaarnummer | | |

Probleem

De heer H. vroeg een bewijs van woonst op via het e-loket. Een maand later heeft hij dit document nog steeds niet gekregen. Om een procedure te starten voor de uitdrijving van een huurder heeft de verzoeker een bewijs van woonst nodig van het nieuwe adres van de huurder, zodat de vrederechter die persoon kan uitnodigen om voor te komen. De verzoeker gaat op 28 augustus 2015 naar het stadsloket, waar de medewerker hem vertelt dat hij dit document moet aanvragen via het e-loket. Men kan dit document niet ter plaatse geven. Mijnheer dient diezelfde dag de aanvraag in via het e-loket Antwerpen. Hij krijgt bevestiging met een ticketnummer. Omdat hij op 24 september 2015 nog altijd geen attest heeft, belt hij naar het stadsloket. Men vindt zijn aanvraag niet terug. De verzoeker heeft nu dringend het document nodig maar krijgt geen hulp.

Onderzoek

Uit het onderzoek bij de collega's van het stadsloket blijkt dat de aanvraag via het e-loket niet terug te vinden is in het registratiesysteem. Waarom het ticket – ondanks een ticketnummer – alsnog niet geregistreerd werd in het systeem kunnen zij niet verklaren...(een softwarefout, een verbindingsprobleem, ...). Daarna stelt Digipolis een onderzoek in. Zij vinden het ticket van de aanvraag terug in het systeem. Door een fout in de programmatie van het formulier 'informatie over iemand anders uit de bevolkingsregisters' wordt dit document, wanneer het adres van de betrokkenen niet wordt ingevuld, naar geen enkele dienst doorgestuurd voor verwerking. Op 4 november 2015 wordt dit probleem

opgelost: de aanpassing van het programma wordt in productie gebracht en in gebruik genomen. Wanneer geen adres wordt ingevuld, gaat de aanvraag naar het klantenteam van Districts- en Loketwerking voor verwerking.

De verzoeker werd ondertussen gecontacteerd. Hij kon aantonen dat hij de verhuurder is en het bewijs van woonst werd naar hem opgestuurd.

Beoordeling

De klacht is gegrond. De klant werd niet geholpen. De medewerkers bij het stadsloket ondernamen na de vraag van de verzoeker niet het initiatief om te bekijken wat er mis liep. Na de klacht bij de ombudsvrouw werd het formulier alsnog aan de verzoeker bezorgd en maakte men er werk van om de fout in het programma op te sporen en recht te zetten. Het rechtszekerheidsbeginsel en de ombudsnorm actieve dienstverlening zijn geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om nauwlettend toe te zien op de juiste programmering van digitaal af te leveren documenten zodat een correcte opvolging verzekerd is.

Samen Leven - Stadsontwikkeling

| | | |
|----------------------|-------------------------|-----------|
| | Lichtoverlast Waagnatie | |
| dossiernummer | 16.03.68775 | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | vertrouwensbeginsel | schending |
| | actieve dienstverlening | schending |
| | coördinatie | schending |
| datum collegebesluit | 24/02/2017 | |
| jaarnummer | 2017_CBS_01795 | |

Probleem

De afgelopen jaren is er op regelmatige basis melding gemaakt van overlast aan de Waagnatie. De Lokale Politie Noord heeft een buurtonderzoek uitgevoerd en een onderhoud gehad met de uitbaters van de Waagnatie over deze problematiek. Samen Leven/milieutoezicht geeft duidelijk mee dat de toezichthouders al verschillende jaren ter plaatse komen en trachten te helpen, maar dat zij uiteraard niet kunnen ingrijpen als de evenementen een toelating hebben en er door de organisator binnen de contouren van de toelating gewerkt wordt.

De verzoeker is het beu om jaar na jaar politie patrouilles te mobiliseren om ter plekke een vaststelling van overlast te vragen. Ook wijst de verzoeker erop dat de milieuwacht van de politie enkel geluidsoverlast behandelt en geen lichthinder. Klachten uit het verleden hebben de verzoeker geleerd dat enkel de milieudienst van de stad de vaststelling kan doen en indien nodig kan laten verbaliseren door een beëdigd ambtenaar. Wanneer hier specifiek naar gevraagd wordt bij de Blauwe Lijn zijn deze niet op de hoogte van deze dienst. Bovendien kan men als particulier niet rechtstreeks melding maken aan deze dienst.

Hij vraagt uitdrukkelijk voor meer toezicht op de gevraagde vergunningen en of deze aan de voorwaarden voldoen. Het lijkt erop dat een vergunning door de betrokken partijen aanzien wordt als een vrijgeleide om tot overlast te zijn voor de buurt, zowel wat betreft licht als geluid. Voor de politie volstaat meestal deze vergunning zonder verder gevolg te geven aan overlast. Informele opmerkingen van agenten die ter plekke zijn, zijn bijvoorbeeld: "Schrijf een brief naar de burgemeester", "Begin een procedure aan het vrederecht" of "Trek uw gordijnen

dicht". Daar is de man niet mee geholpen, hij vraagt daarom dat de uitreiking van vergunningen aan de Waagnatie uitbaters zorgvuldiger worden behandeld, alsook de naleving daarvan.

Het betreft hier twee factoren die voor lichthinder zorgen.

Enerzijds het opstellen van mobiele lichttorens over de hele lengte van de Scheldekade van Amsterdamstraat tot aan privéterrein Waagnatie. Volgens de verzoeker niet vergund, omdat dit een openbare weg is. Deze verblinden de gehele bewoning aan de Rijnkaai. Dit gebeurt iedere keer wanneer er een evenement in de Waagnatie plaats vindt. Een probleem dat zich al jaren stelt en waar een buurtonderzoek, ettelijke klachten bij de milieupolitie en een aanmaning van de wijkpolitie bij de uitbaters van de Waagnatie geen enkel resultaat hebben gehad.

Anderzijds is er de te verwachten lichthinder bij de installatie van verlichting op de parking Rijnkaai/Waagnatie. Vandaar dat de verzoeker het Parkeerbedrijf verzocht meer uitleg te geven. Helaas zonder antwoord.

Onderzoek

De ombudsvrouw start haar onderzoek op 15 maart 2016 bij de dienst Samen Leven, zij verwijzen naar politie/leefmilieu en voor de toekenning van de vergunningen en het lichtplan naar Stadsontwikkeling/stedenbouwkundige vergunningen.

Op 13 april 2016 meldt Stadsontwikkeling dat voor de vergunningen dient aangeklopt te worden bij Ondernemen en Stadsmarketing. Het lichtplan voor de betaalparking zou nog niet beschikbaar zijn, er loopt nog een studie bij Infrac. Maar de uitvoering zal gebeuren conform het lichtplan van de stad Antwerpen.

Op 21 april 2016 verneemt de ombudsvrouw van het klantenteam van Samen Leven dat de klacht voor behandeling is doorgestuurd naar Ondernemen en Stadsmarketing/evenementenloket. De terreinen zijn in concessie gegeven en voor klachten kan men enkel terecht bij de uitbater. Die wenst echter niet in dialoog te gaan met de buurt. Als er overlast zou zijn dan neemt de verzoeker best contact op met de Lokale Politie.

Op 19 mei 2016 vraagt de ombudsvrouw aan Samen Leven of het mogelijk is de buurtregisseur of een andere persoon in te schakelen om vergunningen/overlast/licthinder gecoördineerd aan te pakken. Daar wenst men niet op in te gaan omdat de verzoeker in eerste instantie discretie vroeg omdat die vreest voor represailles. Buurtregie treedt alleen op bij objectieve vaststellingen door de Lokale Politie en momenteel zijn er daar te weinig van. Toch brengt de buurtregisseur begin juni 2016 een bezoek aan de verzoeker. De conclusie is dat er

(nog) te weinig bewoners op de Rijnkaai wonen om eventueel een petitie op te starten.

Dit alles in overweging nemend stelt de ombudsvrouw op 9 juni 2016 voor om een coördinatiegroep bijeen te roepen met mensen van de Lokale Politie, Stadsontwikkeling, Samen Leven en Ondernemen en Stadsmarketing. Hierop verwijst Samen Leven opnieuw naar Ondernemen en Stadsmarketing. Ondernemen en Stadsmarketing stelt dat men voor de milieuvergunning dient aan te kloppen bij Samen Leven en voor de horeca-uitbating bij Stadsontwikkeling. Een patstelling dus.

Intussen zijn de werken aan de parking van het Parkeerbedrijf aangevat en is het voor de ombudsvrouw noch de verzoeker duidelijk:

Hoe het nu gesteld is met de vergunningen.

Hoe het lichtplan wordt vormgegeven.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht verneemt de ombudsvrouw van

1. Ondernemen en Stadsmarketing dat het hier niet gaat over evenementen op het openbaar domein dus dat in dit dossier zij geen betrokken partij zijn.

2. Stadsontwikkeling meldt het volgende:

1. Milieuvergunning

Het gaat hier om activiteiten die buiten plaatsvinden en waarbij de buurtbewoner hinder heeft van de lichtpylonen. Voor evenementen in open lucht (niet-ingedeeld volgens Vlarem) geeft de dienst milieuvergunningen enkel advies over de geluidsnormen. Voor niet-ingedeelde inrichtingen gelden volgende Vlarem normen over lichthinder:

art. 2 en 3 van de wet van 12 juli 1985 betreffende de bescherming van de mens en van het leefmilieu tegen de schadelijke effecten en de hinder van niet-ioniserende straling, infrasonen en ultrasonen

Hoofdstuk 6.3. BEHEERSING VAN HINDER DOOR LICHT

Artikel 6.3.0.1.

Onverminderd andere reglementaire bepalingen moet men de nodige maatregelen treffen om lichthinder te voorkomen.

Artikel 6.3.0.2.

Het gebruik en de intensiteit van lichtbronnen in open lucht zijn beperkt tot de noodwendigheden inzake uitbating en veiligheid. De verlichting is dermate geconcipieerd dat niet-functionele lichtoverdracht naar de omgeving maximaal wordt beperkt.

Artikel 6.3.0.3.

Klemtoonverlichting mag uitsluitend gericht zijn op de inrichting of onderdelen ervan.

Artikel 6.3.0.4.

Lichtreclame mag de normale intensiteit van de openbare verlichting niet overtreffen.

Deze artikels zijn sowieso van toepassing.

De dienst milieuvergunningen geeft nooit apart advies over lichthinder omdat het college of de burgemeester hierop niet kan afwijken. Zij geven wel advies over de geluidsnormen gezien het college afwijkingen kan toestaan. Toezicht op deze wetgeving valt niet onder Stadsontwikkeling maar onder Samen Leven (milieutoezicht met hieronder de milieuwacht). Ook de politie kan hierop toezicht uitoefenen. Contacteren van zowel de politie als milieuwacht dient te gebeuren via de Blauwe Lijn.

2. Lichtplan

De inplanting van de parking voldoet aan het lichtplan en het beeldkwaliteitsplan van de kaaien. De vermogens en lichtpunthoogtes zullen niet hoger liggen dan de toekomstige situatie van de kaaien zelf, zoals de lichtstudie dan ook bewijst is verblinding uitgesloten. Wat betreft de aanstraling van de kranen, zullen er op een aantal locaties telkens twee grondspots geplaatst worden, gericht naar de kranen, weg van de bewoners. Ook vanuit deze situatie is verblinding dan ook uitgesloten.

3. Samen Leven vult hierop aan dat er weinig of geen basis is om hierover een overleg op te starten met het bedrijf Ondernemen en Stadsmarketing. Zij hebben geen grond of bevoegdheid om tussen te komen. Hetzelfde doet zich voor bij het bedrijf Stadsontwikkeling dat extra voorwaarden op maat kan opleggen ingeval van geluid, maar niet bij mogelijke lichthinder. Zij vullen nu ook aan dat de milieutoezichter in mei 2016 vaststelde dat er mogelijk hinder kan zijn van de straatverlichting op het openbaar domein en dat Stadsontwikkeling deze hinder zou kunnen oplossen door een aangepaste lampenkap te installeren.

Wat kunnen bewoners zelf doen?

Samen Leven blijft de melder en zijn burens aanraden de Blauwe Lijn te bellen. Enkel op basis van meerdere objectieve vaststellingen van overlast kan de stad ook structureel gaan ingrijpen. Zij begrijpen dat dit niet aangenaam is, maar het is de afgesproken procedure tussen de politie en de stad. De vaststellingen zijn hier essentieel.

Opnieuw in overleg gaan met de uitbater, via de dienst bemiddeling van het

bedrijf Samen Leven, lijkt niet aangewezen aangezien de uitbater niet wenst in te gaan op een bemiddelingsgesprek en de verzoeker anoniem wenst te blijven. In laatste instantie kunnen de burens een verzoeningsprocedure opstarten bij de vrederechter.

Besluit

Meldingen bij de verschillende stadsdiensten (Samen Leven, Ondernemen en Stadsmarketing, Stadsontwikkeling en Lokale Politie) brachten geen soelaas. Uit de feedback van de betrokken diensten blijkt dat alle meldingen consequent werden opgevolgd en de betrokken diensten meermaals ter plaatse zijn geweest. Als er geen inbreuken vastgesteld kunnen worden rond lichthinder, bijvoorbeeld omdat de verzoeker geen toegang tot zijn woning wenst te verschaffen om effectieve controles uit te voeren, wordt het moeilijk om verdere actie te ondernemen. Ten opzichte van de ombudsvrouw verwees men naar elkaar, waardoor niet duidelijk werd of er nu wel degelijk actie werd ondernomen en de indruk ontstond dat niet structureel gewerkt werd. De ombudsnormen coördinatie en het vertrouwensbeginsel zijn geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de milieudienst en de Lokale Politie bij acute hinder gepast blijven reageren. Verder beveelt zij aan dat de dienst mobiliteit bij Stadsontwikkeling de haalbaarheid bekijkt tot het plaatsen van een gepaste lampenkap op het openbaar domein ter hoogte van de gebouwen.

Stadsontwikkeling – Samen Leven – Lokale Politie

| | | |
|----------------------|---------------------|-----------|
| | Braadkippen | |
| dossiernummer | 15.11.63000 | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | gelijkheidsbeginsel | schending |
| datum collegebesluit | 09/12/2016 | |
| jaarnummer | 2016_CBS_10705 | |

Probleem

Een handelaar krijgt van de Lokale Politie de opdracht om zijn braadspit binnen te plaatsen. De verzoeker gaat hiermee niet akkoord. Er is sprake van een ongelijke behandeling door het stadsbestuur van de handelaars in de buurt. Hij zou immers geen braadspit mogen plaatsen, terwijl hij een handelaar kent die dat wel mag. En zo'n braadspit is een prima lokmiddel voor klanten.

Onderzoek

De politie bevestigt dat men de vraag heeft gesteld om het toestel niet meer op het openbaar domein te plaatsen. De dienst buurtregie werkt momenteel aan een actie om de richtlijn rond het verbod op braadspitten strikter toe te passen. Het wijkteam van de politie en de buurtregisseur maken nu elk een vaststelling op. Op basis van de administratieve akte, het proces-verbaal en de opmerkingen van de andere handelaars over concurrentievervalsing, bereidt de dienst buurtregie een collegebesluit voor. De dienst zal aan het college vragen om de vergunning voor het braadtoestel op het voetpad in te trekken. Het gaat om een preciaire vergunning, deze is op alle momenten intrekbaar. Na de beslissing door het college van burgemeester en schepenen, zal de Lokale Politie zowel de betrokken handelaar als de andere winkels in de buurt controleren. Deze informatie ontvangt de ombudsvrouw in januari 2016.

De dienst buurtregie spreekt af met het bedrijf Stadsontwikkeling dat zij het intrekingsbesluit opmaken en agenderen op het college. De dienst vergunningen wacht nu nog op advies van de juristen.

Het onderzoek startte in november 2015. Einde augustus 2016 laat het

klantenteam van Stadsontwikkeling weten dat het dossier nog volop in juridisch onderzoek is. De ombudsvrouw zou op de hoogte gebracht worden of en wanneer een of meerdere intrekkingsbesluiten worden geagendeerd.

Besluit

De klacht is gegrond. Het gelijkheidsbeginsel wordt geschonden. Ofwel wordt beslist dat de kippenbraadspitten op openbaar domein worden toegestaan, ofwel dienen ze overal weggenomen te worden.

In de aanloop naar de agendering van de gegronde klacht verneemt de ombudsvrouw van Stadsontwikkeling dat zij het niet eens zijn met de schending van het gelijkheidsbeginsel: " Het gelijkheidsbeginsel wordt o.i. niet geschonden. Het moet bijvoorbeeld gaan om gelijke omstandigheden en op dit moment zijn er verschillende omstandigheden waaronder kippenspitten op openbaar domein staan: een braadkipspit zonder vergunning of met vergunning. Niemand dwingt de stad om op te treden tegen kippenspitten mét vergunning. Gelet op het gedoogbeleid van de laatste jaren moeten we zowel diegenen zonder als diegenen met vergunning vooraf inlichten van het binnenkort moeten verwijderen."

Deze argumentatie bevestigt net de ongelijkheid: mensen die een vergunning wensen aan te vragen krijgen ze niet.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat nu snel werk wordt gemaakt van het juridisch onderzoek zodat er een voorstel voor verdere aanpak uitgewerkt kan worden en er op beleidsniveau de nodige beslissingen genomen kunnen worden.

BIJLAGE 8

Opvolging aanbevelingen

INHOUD

- 223 **Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs**
 - Parking zwembad Wezenberg
- Parkeerbedrijf**
 - Verlening parkeervergunning
- 225 **Woonhaven Antwerpen**
 - Dakwerken sociale huisvestingsmaatschappij
- 226 **Stadsontwikkeling**
 - Aanvraag parkeerverbodsborden
- 234 **Zorgbedrijf**
 - Voordeur inkomhal serviceflats
- 235 **Diverse bedrijven**
- 235 DISTRICTS-EN LOKETWERKING EN STADSONTWIKKELING
 - Aanvraag huisnummer
- 238 STADSBEHEER EN STEDELIJK ONDERWIJS
 - Aanvraag afvalstickers
- 240 STADSBEHEER EN STADSONTWIKKELING
 - Geurhinder openbaar toilet Onze Lieve Vrouwekathedraal

Cultuur, sport, jeugd en onderwijs

| | | |
|-----------------|---------------------------|-----------|
| | Parking zwembad Wezenberg | |
| dossiernummer | 16.02.67797 e.a. | |
| kwalificatie | terechte opmerking | |
| ombudsnormen | rechtszekerheidsbeginsel | schending |
| aantal klachten | 3 | |

Probleem

De ombudsvrouw in het begin van 2016 enkele klachten over de parking van het zwembad Wezenberg

Mevrouw V. meldt dat de parking aan het zwembad Wezenberg overvol staat, auto's dubbel geparkeerd staan en niet tussen de voorgetekende lijnen. Ook in de rest van de omgeving is er geen parkeerplaats te vinden. De verzoekster is kankerpatiënt en beschikt over een gehandicaptenkaart, maar die kan ze maar zelden gebruiken op de blauwe plaatsen aangezien daar meestal een ander voertuig staat zonder specifieke kaart.

De heer G. wordt de laatste tijd geconfronteerd met een overvolle parking, terwijl het zwembad bijna leeg is. Volgens hem parkeert het personeel van kantoren in de buurt op de parking van het zwembad omdat dit goedkoper zou zijn dan gewoon parkeren. De verzoeker heeft van het personeel van het zwembad gehoord dat zij er ook heel verveeld mee zitten. Ze zouden de slagboom van de parking tussen 17 en 18u openzetten om overlast en discussie te vermijden als alle auto's van de kantoren in de buurt van de parking willen rijden.

De heer V. uit zijn ongenoegen over de parkeerproblematiek aan het zwembad Wezenberg. De parking staat volgens de verzoeker voor 80% vol met wagens die daar niet mogen staan. De zwemmers hebben geen plaats meer om te parkeren en moeten op betalende parkings gaan staan.

Opvolging

Het klopt inderdaad dat de parking regelmatig volledig vol staat met veel wagens die daar niet horen te staan (werknemers van bedrijven in de

buurt, bezoekers van deSingel, ...).

De slagbomen zijn terug hersteld en in werking. Men probeert het aantal misbruiken van de parking te verminderen door een streng parkeerbeleid te voeren en door de slagboom dicht houden. Men dient een geldig parkeerticket af te halen aan de balie

Men is zich wel ten volle bewust van het probleem (klanten die de parking oprijden en geen plaats vinden). Het systeem dat nu geïnstalleerd is, laat het toe om via een telsysteem de slagboom aan de ingang dicht te houden wanneer de parking volstaat.

Met het telsysteem kan men echter pas starten wanneer er een oplossing is voor de mindervalideparkeerplaatsen – deze dienen te verhuizen naar de andere kant van het gebouw. De nodige acties hiervoor zijn ook reeds genomen. Klantgerichtheid is een A-waarde en op verschillende momenten worden medewerkers hierop getest.

In eerste instantie komt dit bij de aanwerving/screening aan bod. Ook bij mobiliteit screent de organisatie onder andere op de klantgerichtheid en krijgt de betrokken medewerker indien nodig een bijkomende opleiding. In het strategisch opleidingsplan binnen de dienst wordt voor de front office medewerkers een opfrissing klantvriendelijkheid voorzien voor de medewerkers die al langer in dienst zijn.

Gemeentelijk Autonoom Parkeerbedrijf

| | | |
|---------------|---------------------------------------|-----------|
| | Verlenging parkeer- vergunning | |
| dossiernummer | 16.03.68134 | |
| kwalificatie | terechte opmerking | |
| ombudsnormen | toegankelijkheid en bereikbaarheid | schending |

Probleem

Mevrouw G. ondervindt moeilijkheden om haar parkeervergunning digitaal te verlengen. De verzoekster zond vanaf 19 februari 2016 verschillende keren de nodige documenten door naar info@gapa.antwerpen.be met daarbij de vraag tot verlenging van haar parkeervergunning. De enige reactie die ze daarop kreeg was telkens dezelfde standaardmail. Ze wilde dit melden en telefoneert naar het nummer dat in die standaardmail wordt vermeld. Daarna krijgt ze de tekst te horen die ook in de standaardmail staat. Ze krijgt dus ook niemand aan de lijn, om te kunnen melden dat de procedure om de vergunning te verlengen niet werkt.

Opvolging

De verantwoordelijke ICT-zaken bevestigt dat noreply@gapa.antwerpen.be en info@gapa.antwerpen.be ondertussen aliassen zijn van elkaar en e-mails die naar een van beide adressen gestuurd worden in dezelfde mailbox belanden.

Woonhaven Antwerpen

| | | |
|---------------|---|----------------------------------|
| | Dakwerken sociale huisvestingsmaatschappij | |
| dossiernummer | 15.11.63801 | |
| kwalificatie | terechte opmerking | |
| ombudsnormen | redelijke behandelingstermijn degelijke dossieropvolging | geen uitspraak geen uitspraak |

2017_CBS_02191

Probleem

Mevrouw M. contacteert de ombudsdienst over de staat van het appartement dat ze bewoont. De drie hoogste bouwlagen liggen boven de aanpalende woningen. Dit leidt ertoe dat alle muren buitenmuren zijn. Haar appartement bevindt zich op de bovenste verdieping, onder het plat dak. Er zijn drie aspecten die ze wil aankaarten.

1. De verwarming: de ketel maakt een storend geluid en zou 's nachts regelmatig uitvallen. De verwarming is regelmatig stuk, waardoor het bij momenten ijskoud is in de woning. Wanneer de technische dienst dan langskomt wordt altijd het advies gegeven om te ontluchten. Dit zou op termijn nefast zijn voor het systeem omdat er geen druk meer op de leidingen zal zijn. Op de hoogste verdieping zijn die gevolgen het eerst merkbaar. De verzoekster zegt regelmatig enkele dagen op een rij zonder verwarming te zitten.
- 2) De huurlasten: De verzoekster mist details in haar afrekening.
- 3) De staat van de woning zelf is niet kwaliteitsvol. De slaapkamers zijn volgens mevrouw onbruikbaar omwille van een schimmelprobleem. De verzoekster doet wat ze kan zoals haar is aangeraden: heel regelmatig afwassen met chloorwater, dagelijks lang verluchten, zo goed als het kan verwarmen

Opvolging

De openbare aanbesteding werd eind januari 2017 gepubliceerd en de opening van de biedingen zijn vastgelegd op 13 maart 2017. De gunning van de laagste bieder zal door de Raad van Bestuur worden goedgekeurd op 18 april 2017. De vermoedelijke start van de werken is momenteel gepland voor midden mei 2017. De werken zullen 4 tot 5 maanden in beslag nemen. Woonhaven hoopt de dakisolatiewerken en vernieuwing van de waterdichting afgerond te hebben tegen de winter.

Stadsontwikkeling

| | | |
|-----------------|-------------------------------------|-----------|
| | Bereikbaarheid team GAS-parkeren | |
| dossiernummer | 16.08.77324 e.a. | |
| kwalificatie | terechte opmerking | |
| ombudsnormen | adequate communicatie | schending |
| aantal klachten | 3 | |

Probleem

De ombudsvrouw ontvangt meerdere meldingen over het moeilijk kunnen bereiken van het team GAS-parkeren. Volgens de beschikbare informatie is de dienst telefonisch te bereiken op maandag en donderdag tussen 13 en 16u. De verzoekers bellen verschillende keren met deze dienst, maar krijgen geen contact. Men hoort vaak een bezettoon, dan weer niets, enz. De verzoekers willen op deze manier laten weten dat de dienst GAS-parkeren niet bereikbaar is zoals men belooft. Volgens hen is dit geen goede dienstverlening.

Opvolging

Het team Bestuurlijke Handhaving Stilstaan en Parkeren beschikt sinds begin november 2016 over een callcenter. Elke maandag en donderdag is deze dienst telefonisch bereikbaar tussen 13 en 16 uur op het nummer 03 338 65 29.

| | | |
|----------------------|------------------------------------|-----------|
| | Aanvraag parkeerverbodsbornen | |
| dossiernummer | TL 16.01.65135 | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | redelijke behandelingstermijn | schending |
| | toegankelijkheid en bereikbaarheid | schending |
| datum collegebesluit | 22/04/2016 | |
| jaarnummer | 2016_CBS-03496 | |
| aantal klachten | 36 | |

Probleem

Sinds 1 januari 2016 nam de stad Antwerpen de aanvragen voor parkeervergunningen over van de Lokale Politie Antwerpen. Hierbij koos de stad voor een digitaal proces. Tot half maart 2016 ontving de ombudsvrouw 36 klachten over dit nieuwe systeem. Bij het bedrijf Stadsontwikkeling werd hiervoor de dienst tijdelijke verkeerssignalisatie opgericht.

Opvolging

In het eerste kwartaal van 2016 zijn in het totaal 7238 aanvragen voor parkeerverbod werden behandeld.

Volgende zaken zijn ondertussen al ontwikkeld:

1. Verlengingen van bestaande vergunningen kunnen aangevraagd worden tot drie werkdagen voor het einde van het lopende parkeerverbod als er online betaald wordt. Deze drie dagen is de minimale termijn voor het behandelen, verwijderen van de werkorder tot ophalen, creëren van de opdracht tot aanpassen van de onderborden en de wettelijke termijn om aanpassingen in signalisatie minimaal 24 uur voor ingang aan te brengen.
2. Het 'signalisatieplan' dat de klant moet intekenen is leidend bij aanvraag, vergunning en plaatsing. Op deze manier weet de plaatsingsdienst exact waar de borden geplaatst moeten worden. De medewerkers van deze dienst werken dus niet meer met adressen, omdat dit soms tot foute plaatsingen heeft geleid.

3. De bereikbaarheid werd structureel verbeterd. Sinds enkele weken worden mails binnen één werkdag beantwoord. Sinds begin februari worden eerstelijnsvragen door de medewerkers van het stedelijke contactcenter beantwoord en worden de tweedelijnsvragen doorgeschakeld naar de medewerkers van de dienst tijdelijke verkeerssignalisatie. De capaciteit van het team werd ook uitgebreid om alle mails en telefoons te kunnen beantwoorden die oorspronkelijk niet voorzien waren in het volledig digitale proces.
4. De informatie op internet werd aangepast, en wordt ook bijgestuurd in functie van de implementatie van nieuwe ontwikkelingen.

Volgende zaken zullen in de komende maanden geïmplementeerd worden:

1. Een spoedprocedure zodat er afgeweken kan worden van de aanvraagtermijn van 6 werkdagen bij dringende interventies.
2. Een abonnementsformule zodat aanvragen voor weersgevoelige werken, flexibeler beantwoord kunnen worden.
3. Kleine werven worden geïntegreerd in A-Sign (de software voor aanvragen van de parkeerborden), zodat de aanvrager niet meer doorverwezen zal worden van het proces parkeerborden naar het proces werfsignalisatie.
4. Een tool waarbij de burger alle goedgekeurde parkeerverboden kan raadplegen, zowel van parkeerverbod als van werven.
5. QR-codes plaatsen op de parkeerborden die onder jaarvergunning worden geplaatst: van stadsdiensten en in een latere fase van nutsbedrijven
6. Bekijken of het digitale proces nog uitgebreid moet worden met callcenter-functionaliteiten.

De stad zal verder een ingebrekestelling versturen naar de tussenpersoon met de vraag om de informatie op zijn website aan te passen waardoor het duidelijk is dat hij als tussenpersoon fungeert.

Wanneer de borden ontvreemd of door derden verplaatst worden, tracht men om zo snel mogelijk nieuwe borden te plaatsen. Hierbij moet men - spijtig genoeg - steeds achter de feiten aanhollen. De stad heeft de ambitie om in de toekomst te werken met digitale borden, waarbij ook de locatie van het bord te monitoren is. Dit is momenteel nog in onderzoek.

| | | |
|----------------------|------------------------------------|-----------|
| | Aanvraag parkeerverbodsbornen 2 | |
| dossiernummer | TL 16.03.69010 | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | zorgvuldigheidsbeginsel | schending |
| | redelijke behandelingstermijn | schending |
| | toegankelijkheid en bereikbaarheid | schending |
| datum collegebesluit | 02/09/2016 | |
| jaarnummer | 2016_CBS_07688 | |
| aantal klachten | 24 | |

Probleem

Sinds 1 januari 2016 nam de stad Antwerpen de aanvragen voor parkeervergunningen over van de Lokale Politie Antwerpen. Hierbij koos de stad voor een digitaal proces. Sinds half maart 2016 tot einde mei 2016 ontving de ombudsvrouw 24 nieuwe klachten.

Opvolging

Sinds april 2016 zijn er verbeteringen doorgevoerd welke focussen op een optimalisatie van de ICT software, een meer klantgerichte aanpak en het interne proces. Gedurende de periode 14 december 2015 tot en met 30 mei 2016 werden er in totaal meer dan 20.000 keer parkeerborden geplaatst. Daarvan zijn er 15.945 aanvragen voor parkeerverbod door burgers aangevraagd en verwerkt door de dienst tijdelijke signalisatie, waarvan de overgrote meerderheid positief werd afgerond.

Stadsontwikkeling heeft de afgelopen maanden een aantal verbeteringen ontwikkeld. Deze nieuwe procedures worden telkens vooraf gecommuniceerd op de website van de online aanvraagtool A-Sign:

1. Vanaf 2 mei 2016 werd de minimum doorlooptijd voor het aanvragen van een verlenging ingekort van zes werkdagen naar twee werkdagen, indien de burger online betaalt.
2. Vanaf 4 juli 2016 wordt een spoedprocedure mogelijk. Hierdoor kan op korte termijn een parkeerverbod aangevraagd worden, wat soms nodig is wegens onvoorziene omstandigheden of bij weersafhankelijke werken.

Concreet betekent dit dat elke burger een spoedaanvraag kan indienen tot twee werkdagen voor de start van het parkeerverbod, voor 9 uur 's morgens. De borden zullen dezelfde dag geplaatst worden. Ook wordt een spoedverlenging ingevoerd waarbij een parkeerverbod kan verlengd worden tot één werkdag voor het verloopt. Aan de spoedprocedure is een bijkomende administratieve kost van 25 euro per aanvraag/verlenging verbonden.

3. De bereikbaarheid van de dienst tijdelijke signalisatie werd verbeterd. Tijdens wekdagen (uitgezonderd feestdagen) is de dienst elke werkdag van 9u tot 17u telefonisch bereikbaar. De burger kan voor eerstelijnsvragen steeds terecht bij het algemene infonummer van het stedelijk contactcenter van stad Antwerpen. Voor tweedelijnsvragen worden zij vervolgens doorgeschakeld naar de dienst tijdelijke signalisatie. Ook maakt de dienst gebruik van een specifiek emailadres: tijdelijke.verkeerssignalisatie@stad.antwerpen.be. Men streeft ernaar elke email te beantwoorden binnen een termijn van maximum twee werkdagen. Elke mail verstuurd naar dit emailadres wordt bovendien automatisch beantwoord met daarin de melding dat onze medewerkers de email zo snel mogelijk trachten te beantwoorden en de mogelijkheden om telefonisch contact op te nemen, zowel tijdens als buiten de kantooruren. Om de bereikbaarheid in het weekend te garanderen, werd een samenwerking met de wachtdienst van Stadsontwikkeling opgezet. Zaterdag van 9u t/m 13u kan de burger terecht bij het stedelijk contactcenter voor dringende vragen. Voor de overige uren in het weekend kan de burger rechtstreeks contact opnemen met de Blauwe Lijn. Afspraken zijn gemaakt met zowel het stedelijk contactcenter als de Blauwe Lijn dat de wachtdienst niet-geplaatste of gestolen borden in het weekend plaatst, zodat elke aangevraagde inname alsnog kan doorgaan.

4. Het collegebesluit aangaande misleidende handelspraktijken werd goedgekeurd op 10 juni 2016. Stadsontwikkeling werkt momenteel aan een formele ingebrekestelling voor de tussenpersoon welke vergunningen aanvraagt in naam van burgers, en welke foutieve informatie op zijn website plaatst. Tot op heden worden gedupeerde burgers gevraagd contact op te nemen met de consumentenombudsdienst.

5. Momenteel werkt Stadsontwikkeling intensief samen met Werkhaven, de plaatsingsdienst van parkeerborden, om elke aanvraag succesvol af te ronden. Wekelijks wordt een overleg met Werkhaven ingepland om de dagelijkse werking te bespreken en bij te sturen waar nodig. Indien nodig, wordt tijdens dit overleg de afsprakennota aangevuld en gecommuniceerd naar alle medewerkers. Echter, zoals eerder vermeld, is Werkhaven een project dat sociaal tewerkgestelden een job aanbiedt. Het personeel is het Nederlands niet altijd heel machtig en zij stellen ook medewerkers te werk met dyslexie/dyscalculie. Dit verklaart de fouten met de data of over plaatsing. Uitzonderlijke manuele fouten kunnen hier spijtig genoeg niet worden vermeden.

Onderstaande zaken zullen in de komende maanden worden gerealiseerd:

1. Stadsontwikkeling werkt aan een online kaart waarop alle geldige parkeerverboden voor de volgende 24 uur kunnen geraadpleegd worden. Elke burger zal deze kaart kunnen raadplegen en er elk vergund parkeerverbod in Antwerpen op kunnen terugvinden. Deze kaart zal in juli online zijn.
2. De bereikbaarheid van de dienst tijdelijke signalisatie zal nog verder verbeteren door de geplande uitrol van een telefooncentrale, waardoor gewerkt kan worden met callcenterfunctionaliteiten als wachtrijen. Dit wordt gepland in september.
3. In de toekomst wil men vanuit Stadsontwikkeling alle parkeerborden die vallen onder een jaarvergunning, uitrusten met QR-codes waardoor burgers naar de online kaart geleid worden als ze de code scannen. Stadsdiensten zullen uitgerust worden met specifieke QR codes die leiden naar de specifieke webpagina met informatie over het specifieke parkeerverbod.
4. Werven met beperkte impact zullen in de toekomst aangevraagd kunnen worden via A-Sign. Het gaat bijvoorbeeld om het plaatsen van een ladderlift of stelling.

Onderstaande zaken zijn verder in onderzoek:

1. De verwerkingstermijn van tien werkdagen voor een overschrijving kan tot op heden niet worden ingekort. De individuele verwerkingstermijn van een overschrijving is afhankelijk van verschillende ICT

toepassingen, zoals A-Sign, maar ook de Cart-App en Avias (interne ICT toepassingen van stad Antwerpen). De koppeling tussen deze toepassingen zorgt ervoor dat de verwerking van een overschrijving enkele dagen in beslag neemt.

2. De terugbetalingstermijn van aanvragen werd herbekeken. De dienst tijdelijke signalisatie verwerkt wekelijks de terugbetaling vanuit A-Sign. Echter, het bedrijf Financiën dient deze terugbetalingen vervolgens goed te keuren. Voor dit goedkeuringsproces geldt een minimale doorlooptijd van 2 tot 3 weken.

3. Momenteel wordt gezocht naar een procedure voor het berekenen van de kosten die niet gebruikte meters vertegenwoordigen, zoals bijvoorbeeld een garage. Om deze kosten in kaart te brengen zal een inventaris van alle niet-gebruikte meters als basis dienen voor de berekening van de kosten. Echter, deze inventaris is momenteel niet beschikbaar.

Overigens merken we op dat enkele zaken buiten de invloed van Stadsontwikkeling om gebeuren:

1. Op 27 april 2016 hebben zich netwerkproblemen voorgedaan binnen A-Stad. Door deze problemen was de online aanvraagtool 'A-Sign' ook tijdelijk niet bereikbaar. Hier had de dienst tijdelijke signalisatie geen invloed op. Door deze tijdelijke netwerkuitval heeft de dienst tijdelijke signalisatie enkele klachten ontvangen betreffende nieuwe aanvragen en/of betalingen. Deze werden intussen allen opgelost. Indien zich problemen voordoen met het A-profiel worden burgers doorverwezen naar het nummer van het stedelijk contactcenter, optie vijf.

2. Wanneer borden ontvreemd of door derden verplaatst worden, trachten ze zo snel mogelijk nieuwe borden te plaatsen. De samenwerking met de wachtdienst buiten de kantooruren biedt een bijkomende oplossing voor dit probleem. Echter, ontvreemding van parkeerborden kan niet uitgesloten worden.

Zorgbedrijf

| | | |
|---------------|--------------------------------|-----------|
| | Voordeur inkomhal serviceflats | |
| dossiernummer | 15.07.57434 | |
| kwalificatie | terechte opmerking | |
| ombudsnormen | actieve dienstverlening | schending |

Probleem

Mevrouw L. meldt dat de voordeur aan de inkomhal van de serviceflats zo moeilijk (zwaar) te openen is, dat mensen met een rollator in problemen komen. Ze krijgt van medewerkers te horen dat men ermee bezig is, maar het probleem sleept al lang aan. De bewoners zouden graag een voordeur krijgen die automatisch opent en sluit.

Opvolging

Het automatiseren van de deuren stond inderdaad op de planning. Echter, heeft men gaandeweg gerealiseerd dat het installeren van automatische deuren slechts een onderdeel vormde in de toegankelijkheid van het gebouw en werd er besloten om dit in een groter project te steken, namelijk de toegankelijkheid van de volledige plinten (gelijkvloerse lagen) en dit op al de locaties, want het Zorgbedrijf wil dit overal zoveel mogelijk op dezelfde manier uitvoeren.

Daarom werd de procedure voor installatie van automatische deuren in De Meere voorlopig stopgezet. Het Zorgbedrijf beseft dat de bewoners hierdoor mogelijk op hun honger blijven zitten. Men is er echter van overtuigd dat dit op de lange termijn in zijn geheel voor een betere oplossing zal zorgen. Het Zorgbedrijf licht de bewoners per locatie pas in wanneer er concreet nieuws is. Men kan hier voorlopig geen planning voor geven.

DIVERSE BEDRIJVEN

Districts- en loketwerking – Stadsontwikkeling

| | | |
|----------------------|----------------------------|-----------|
| | Aanvraag huisnummer | |
| dossiernummer | 15.08.59379 | |
| kwalificatie | gegrond maar gecorrigeerd | |
| ombudsnormen | degelijke dossieropvolging | schending |
| | adequate communicatie | schending |
| | correcte bejegening | schending |
| datum collegebesluit | 02/09/2016 | |
| jaarnummer | 2016_CBS_07690 | |

Probleem

Een bouwheer klopt bij de ombudsdienst aan omdat hij na vele mails nog steeds geen duidelijk antwoord krijgt op zijn vraag naar huisnummering. Hij laat weten dat de aanvragen bij de nutsmaatschappijen voor aansluiting al maanden zijn geblokkeerd omdat hij niet aan een duidelijk schema met straatnamen, huisnummers en busnummers geraakt voor het project.

Het gaat ook om de nog te verlijden notariële akten, de kopers die nood hebben aan het kennen van de adressen, de watermaatschappij, het noteren van de straatnamen en busnummers op de bussen in de werf, de ...

Na te zijn doorverwezen tussen de dienst stedenbouwkundige vergunningen en de dienst huisnummering, zonder een duidelijk antwoord te hebben gekregen op zijn vraag, mailt de verzoeker het volgende:

"Ik wil graag bij u op kantoor komen kijken of effectief alle gegevens uitleesbaar zijn via het platform, en of elke toegekende busnummer localiseerbaar gekoppeld is aan een appartement, handelsruimte of kantoor. Ik heb een login aangemaakt voor CRAB, alle mogelijke info opgezocht doch niet tot de informatie gekomen. De informatie is niet eenduidig en niet volledig afleesbaar. Busnummers van de kavels op de verdiepingen zijn onvindbaar.

Het zou echter logischer en klantvriendelijker zijn als de dienst huisnummering aan de bouwheer een rapport zou bezorgen waarin een planschema van elke verdieping is weergegeven met daarop een aanduiding van de straatnamen, huisnummers en busnummers, zoals gezegd willen we hier als

architecten graag een onderlegger voor leveren.

U mag niet van de bouwheer verwachten dat die zich de interne informaticasystemen van de overheid eigen maakt.”

Onderzoek

Uit verschillende mails blijkt dat zowel de dienst stedenbouwkundige vergunningen en de dienst huisnummering de verzoeker en Eandis doorverwijst naar CRAB (een in

internetprogramma dat alle adressen op het grondgebied van Antwerpen bevat) op de huisnummering en busnummers op te halen.

De verzoeker geeft aan dat hij via dit programma niet de informatie vindt die hij nodig had en dat het plan in CRAB niet duidelijk is omdat de plannen in het programma niet overeenkomen met de grondplannen.

Uit mails blijkt ook dat tussen de diensten onderling gekibbeld wordt over wie welke informatie aan de verzoeker moet geven. Uiteindelijk wordt het probleem opgelost door aan de bouwheer de originele plannen op te vragen en daarop de huis- en busnummering aan te brengen.

Besluit

De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. Het blijkt al enkele keren te zijn voorgevallen dat de toegewezen huisnummers niet geïnterpreteerd kunnen worden uit de toepassing CRAB.

De teamcoördinator van de dienst huisnummering plande een overleg met de collega's van stadsontwikkeling om afspraken te maken over de communicatie van huisnummering naar de bouwheren toe. Volgende afspraken werden gemaakt:

- vanaf 1 oktober 2015 bezorgt het team het advies huisnummering binnen de adviestermijn van 30 dagen via een sjabloon waarin de nummering duidelijk vermeld staat;
- Dat sjabloon wordt door SW mee bezorgd met de aflevering van de bouwvergunning;
- Bij grotere projecten wordt met de bouwheer zelf samen gezeten.

De ombudsnorm degelijke dossieropvolging werd geschonden. De verzoeker werd te vaak van de ene naar de andere dienst doorgestuurd zonder dat het probleem werd opgelost. Ook de wijze waarop door verscheidene medewerkers met de verzoeker werd gecommuniceerd liet te wensen over. De ombudsnorm adequate communicatie en correcte

bejegening werden geschonden.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat er sneller een oplossing wordt geboden, wanneer er zich een probleem stelt met het kunnen aflezen van de huisnummering en dat in de communicatie de aanvrager niet wordt doorverwezen van de ene naar de andere dienst.

De ombudsvrouw beveelt aan om de organisatie van de dienst huisnummering verder te optimaliseren. (cfr collegebesluit 2014_CBS_12135)

Opvolging

Bij elke bouwaanvraag voor een nieuwbouwproject vraagt stedenbouwkundige vergunning aan het team huisnummering een advies van nummering. Dit advies wordt mee opgenomen in het collegebesluit en uitgevoerd na goedkeuring van de bouwaanvraag. Dit betekent dat de aanvrager op de hoogte wordt gebracht van de toe te kennen nummering zodat alvast de aansluitingen bij projecten kunnen worden aangevraagd.

In 2017 werd, onder leiding van Districts- en loketwerking, een optimalisatieproject gestart dat alle (stedelijke) processen met betrekking tot adresbeheer onder de loep zal nemen, waaronder ook het proces van huisnummering.

Stadsbeheer – Stedelijk onderwijs

| | | |
|-----------------|------------------------------------|-----------|
| | Aanvraag afvalstickers | |
| dossiernummer | 16.01.65448 e.a. | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | overeenstemming met de regelgeving | schending |
| | adequate communicatie | schending |
| datum college | 02/09/2016 | |
| jaarnummer | 2016_CBS_07689 | |
| aantal klachten | 11 | |

Probleem

Verschillende directeurs van scholen in de stad contacteren in december 2015 de ombudsvrouw over hun aanvraag van afvalstickers voor 2016. Ze zijn verbaasd: plots worden scholen als een bedrijf aanzien en moeten ze ook de prijs betalen die bedrijven moeten betalen. Vroeger gold een verminderd tarief voor officiële en gesubsidieerde onderwijsinstellingen, sport- en culturele verenigingen en erkende jeugdverenigingen. Dit verminderd tarief vervalft vanaf dit jaar en dus worden de afvalstickers beduidend duurder. Hierover werd vooraf met hen niet gecommuniceerd. Ook bij de stafdienst van het stedelijk onderwijs en de directie cultuur, sport, jeugd en onderwijs is met niet op de hoogte van een mogelijk gewijzigde maatregel. Voor de scholen heeft dit zware financiële gevolgen, niet alleen voor de aankoop van duurdere afvalstickers maar ook het schrappen van het gebruik van een container van 240 liter voor PMD-afval. Scholen zouden nu een duurdere container van 1100 liter moeten aanschaffen met dito afvalsticker of overschakelen naar blauwe afvalzakken.

Opvolging

Het retributiereglement werd goedgekeurd op de gemeenteraad van 19 december 2016 en is tevens op de website terug te vinden.

Wat is er veranderd?

Er werd besloten om geen loketverkoop meer te voorzien en de dossierbehandeling digitaal te laten verlopen om de efficiëntie te verhogen.

Burgers, bedrijven en organisaties kunnen afvalstickers voortaan enkel via het e-loket aanvragen. Bij problemen of indien men niet digitaal is, kan men wel steeds terecht op het telefoonnummer van het Stedelijk Contactcenter voor meer informatie.

Wat met scholen?

Voor onderwijsinstellingen verandert er niets ten opzichte van het voorgaande retributiereglement. Dit betekent dat de uitzonderingsmaatregel waarbij onderwijsinstellingen het tarief voor particulieren betalen, behouden blijft.

Communicatie

In december werd er een infobrief of -mail verzonden naar burgers, bedrijven en organisaties die het voorbije jaar reeds een afvalsticker bestelden. Ook scholen werden op de hoogte gebracht via hun communicatieverantwoordelijke.

In deze communicatie werd toegelicht dat men vanaf 21 december 2016 afvalstickers kan bestellen via het e-loket. Om verwarring te vermijden werd besloten om niet afzonderlijk naar de scholen te communiceren dat het retributiereglement ongewijzigd bleef.

Stadsbeheer en Stadsontwikkeling

| | | |
|---------------|--|-----------|
| | Geurhinder openbaar toilet Onze Lievevrouwekathedraal | |
| dossiënummer | 15.06.55189 | |
| kwalificatie | gegrond | |
| ombudsnormen | redelijke behandelingstermijn | schending |
| datum college | 13/05/2016 | |
| jaarnummer | 2016_CBS_04179 | |

Probleem

Sinds juli 2012 ontvangt de ombudsvrouw klachten over geurhinder aan de openbare toiletten aan de kathedraal.

Onderzoek

De bedrijfseenheid Stadsbeheer doet haar best om dit probleem te verhelpen: nieuw spoelsysteem, dagelijkse reinigingen, permanent spoelen, zonder interval, enzovoort. Helaas blijken al deze inspanningen niet het verwachte resultaat op te leveren. Niet alleen in de zomer, maar ook in de winter blijft de geurhinder een probleem.

Volgens de bedrijfseenheid Stadsbeheer kan het niet dat de geur zich in het gesteente heeft genesteld, omwille van de hardheid van de steen (Belgische blauwe hardsteen). Nochtans kan dit in vraag worden gesteld. Blauwe hardsteen is een kalksteensoort. Van het minder poreuze type, maar wel gevoelig voor zuur. Aan burgers wordt aangeraden om blauwe hardsteen in de woning of buiten te verzadigen met olie om aantasting of vlekken te vermijden. Daaruit kan afgeleid worden dat enige indringing mogelijk is.

De klachten blijven komen en de verzoekers sturen regelmatig foto's door van potentiële klanten die aan de etalages de koopwaar bewonderen, met hun neuzen bedekt.

Gezien de urinoirs zich tegen de kathedraal, een beschermd monument, bevinden, kunnen deze niet zomaar gemoderniseerd worden. Hiervoor is een advies nodig van de dienst Monumentenzorg. De bedrijfseenheid Stadsbeheer raadt dan ook aan om een formeel advies te vragen van de dienst Stadsontwikkeling/Onroerend Erfgoed/Monumentenzorg.

De bedrijfseenheid Stadsontwikkeling meldt dat de projectleider van de Groenplaats van alle stakeholders (bewoners, horeca, kathedraal, Hilton,...) duidelijk te horen gekregen dat zij de urinoirs aan de kathedraal weg willen. De urinoirs nu wegnemen zou een goede zaak zijn naar (geur)hinder en overlast maar tegelijk zal het probleem van wildplassen toenemen. In het nieuw ontwerp van de Groenplaats wordt een volwaardige toiletunit voorzien. Binnen de scope van de heraanleg van het plein wordt gedacht aan een nieuwe sanitair blok op -1 aan de metro uitgang. Hiervoor zijn nog gesprekken en afspraken nodig met De Lijn, winkelcentrum (waar er een toilet is), parkinguitbater. Momenteel is het nog niet mogelijk om hiervoor een exacte timing op te geven.

Opvolging

Het bedrijf Stadsontwikkeling heeft afspraken gemaakt met het bedrijf Stadsbeheer dat de coördinatie van de meldingen over de urinoir aan de kathedraal door Stadsontwikkeling wordt opgenomen.

Om de geurhinder op te lossen op korte termijn:

is nu in uitvoering

- Permanent spoelen;
- De toiletten dagelijks te reinigen, niet enkel in het toeristische seizoen;
- Krachtige reiniger gebruikt.

op lange termijn:

- In het project Groenplaats kan een nieuw toilet mee opgenomen worden, ondertussen is urinoir nodig om wildplassers in te tomen.



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

VERANTWOORDELIJK UITGEVER: Karla Blomme, De Coninckplein 25, 2060 Antwerpen

WD D/2017/0306/66

GRAFISCHE VORMGEVING: www.guntersegers.be