

Uitgepraat met 't stad?

De ombudsvrouw luistert.



JAARVERSLAG 2014





Laat jezelf niet ontmoedigen
door een mislukking.
Het is een positieve ervaring.
Mislukken, is op een bepaalde
manier, de snelweg naar succes.

Elke ontdekking die onwaar blijkt
te zijn leidt ons er toe op zoek
te gaan naar de waarheid. En
elke nieuwe ervaring leert ons
iets over onze fouten, die wij
naderhand kunnen vermijden

- John Keats

INHOUD

5	Inleiding
7	Hoe werkt de ombudsvrouw
8	Vraag, melding of klacht?
11	Verloop van de klachtenbehandeling bij de ombudsvrouw
43	Dossierbehandeling in cijfers
59	Samenvattend beeld per organisatie
60	Stedelijke bedrijfseenheden
79	Autonome gemeentebedrijven
84	Andere organisaties
93	Doorverwijzingen door de ombudsvrouw
101	Bijlagen
102	Bijlage 1: Wanneer is een klacht ontvankelijk?
103	Bijlage 2: Hoe worden tweedelijnsklachten behandeld?
104	Bijlage 3: gegronde klachten die in 2014 werden afgesloten

INLEIDING

Ons tweede digitale jaarverslag staat op uw scherm. Meer dan 200 pagina's om aan te klikken in het werk dat we in 2014 verrichtten.

Enkele grondige veranderingen binnen de structuur van de stad zorgden ook bij de ombudsdienst voor een schokgolf.

We verhuisden naar het voormalig stadskantoor op het De Coninckplein, in het hart van de stad. Dat voelden we aanvankelijk heel sterk aan het aantal spontane bezoekers dat we over de vloer kregen. Sommige mensen waren nog op zoek naar het gesloten stadskantoor Permeke, anderen nieuwsgierig naar wat we voor hen konden betekenen. We zetten hen op het juiste pad en konden rekenen op de goede samenwerking met de klantenteams in de verschillende organisaties. We raden u aan om zeker ook te bladeren in het eerstelijnsrapport. U zult merken dat de klantenteams meer dan 80 000 klantencontacten voor hun rekening namen (waarvan bijna de helft een opruimmelding van iets in het straatbeeld).

In 2014 wijzigde de werkwijze van de stedelijke loketten. De nieuwe werking kende veel kinderziekten. Het is pas in de tweede helft van het jaar dat daar beterschap in kwam, maar ook daarna werden burgers vaak wandelen gestuurd. Het vangnet van sociale organisaties draaide op meer dan volle kracht. Begin 2015 krijgen we gelukkig nog maar zelden te horen dat mensen niet meteen worden geholpen. We hopen hieruit te kunnen concluderen dat opnieuw meer op maat van de klant wordt gewerkt. Het volgend overzichtsbeeld van het jaar 2015 zal hierrond duidelijkheid brengen.

Digitalisering, ook de ombudsvrouw is daar voorstander van. Ze uit wel haar bezorgdheid over een toegankelijke website en vraagt dat de basisdienstverlening voor iedereen, ook degene die (nog) niet op de digitale snelweg zit, beschikbaar blijft. Hier is nog een belangrijke weg af te leggen.

In ons verslag focussen we net als vorig jaar op enkele representatieve klachten. De ombudsnormen vormen de ruggengraat waaraan we enkele aanbevelingen koppelen voor een behoorlijke dienstverlening.



Karla Blomme

Sim Declercq • Marleen de Moudt • Rachida Johri • Martine Le Bruyn • Nancy Simons • Linda Smout • Elke Swift • Kristof Vancraybex • Annemie Van Roey.

Wanda Driesen • Ineke Van Schoor (medewerkers die eind 2014 de dienst verlieten).

Voetnoot: alle gegronde klachten vindt u in de bijlage. Als u van een bepaalde organisatie het totaalbeeld van de klachten wenst, dan bezorgen we u dat op aanvraag graag digitaal. We verwerken ze niet meer in een bloemlezing: de lezing bedraagt intussen meer dan 1000 pagina's en we stelden vast dat elke organisatie toch vooral kijkt naar het eigen werk.



Hoe werkt de **ombudsvrouw**

VRAAG, MELDING OF KLACHT?

■ 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 terecht bij een centraal aanspreekpunt zoals de infolijn om documenten aan te vragen.

Daarnaast zet de stad sterk in op digitale dienstverlening, met de website en een elektronisch loket.

■ Eerstelijns klachtenbehandeling

Toen de stadsdiensten vanaf 2000 van start gingen met een officiële klachtenbehandeling liep de stad ver voor 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. Daarbij spelen vooral de districten een primaire rol. 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 straat-beeld, het openbaar domein en wegen, verkeer, huisvesting en vormen van hinder.

Ook de lokale politie, het OCMW en de sociale huisvestingsmaatschappij Woonhaven hebben interne klachtendiensten. Bij de politie behandelt de dienst klantenmanagement de klachten die rechtstreeks binnen komen of die door de ombudsdienst worden aangekaart.

De dienst klachtenmanagement van het OCMW zorgt voor eerstelijnsklachtenbehandeling en volgt de klachten op van de ombudsdienst. Ook bij de sociale huisvestingsmaatschappij Woonhaven is een systeem van klachtenbehandeling georganiseerd, met de regiokantoren als aanspreekpunt voor de bewoners.

Het Zorgbedrijf nam in de loop van 2014 een vliegende start door haar klachtenbehandeling verder te professionaliseren. Ze nam daarvoor onder andere software in gebruik om de eerstelijnsklachtenbehandeling op te volgen en te kunnen evalueren.

Het verslag van de eerstelijnsklachtenbehandeling door deze organisaties vindt u in het aparte document 'Eerstelijnsrapport 2014'.

■ De ombudsvrouw als sluitstuk van de klachtenbehandeling

Antwerpen was in 1991 de eerste Belgische gemeente die een ombudsman aanstelde. 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 opdracht van de ombudsvrouw: de ombudsvrouw is een publieke instantie die klachten behandelt en aanbevelingen formuleert op individueel en structureel vlak, met als doel bescherming van de burger en controle en verbetering van de werking van de overheid. Ze beschikt over een onderzoeksbevoegdheid, een bemiddelingsbevoegdheid en een aanbevelingsbevoegdheid. Andere kenmerken van de ombudsvrouw zijn haar onpartijdigheid, deskundigheid en toegankelijkheid. In haar mandaatopdracht staat ook dat zij een constructieve rol kan vervullen bij de implementatie van de aanbevelingen in de klachten, zonder daarbij in de plaats van het management te treden.

■ Eerste of tweede lijn

Over de termen eerstelijns- en tweedelijnsklachtenbehandeling bestaat vaak 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 van de klacht te zorgen.

VERLOOP VAN DE KLACHTENBEHANDELING BIJ DE OMBUDSVROUW

■ Verloop van de klachtenbehandeling bij de ombudsvrouw

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

Bijlage 1: Wanneer is een klacht ontvankelijk?

Bijlage 2: Hoe worden tweedelijnsklachten behandeld?

■ Onthaal en inschatting ontvankelijkheid

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

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 het hoofdstuk 'doorverwijzingen' van dit jaarverslag geven we een overzicht van de instanties waar we naar 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 Wanneer het antwoord op de vraag of de stad betrokken partij is én de vraag of de verzoeker al een poging heeft gedaan om het probleem aan te kaarten, allebei ja is én blijkt na een eerste screening dat verder onderzoek nodig is, dan is er pas sprake van een echt 'klachtdossier'.

Deze klachten worden niet behandeld:

- Anonieme klachten
- Klachten over feiten van meer dan een jaar geleden
- Klachten over het algemene beleid van het stadsbestuur of over algemene reglementeringen. In deze gevallen maakt de ombudsvrouw de klacht van de burger wel over aan de betrokken beleidsverantwoordelijke.

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

■ 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 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 de kans op woord en wederwoord te bieden, probeert de ombudsvrouw dus aan 'waarheidsvinding' te doen.

■ 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 2014 als gegronde klacht aan het college werd overgemaakt vindt u in [bijlage 3](#).

Terechte opmerking

Er is geen ernstige schending van de ombudsnormen (meer informatie hierover op [pagina 18](#)). 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 voor 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 of 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.

■ Beoordelingscriteria: ombudsprincipes en normen

Wanneer de ombudsvrouw klachten onderzoekt, focust zij vooral op de veronderstelde onbehoorlijkheid van het aangeklaagde optreden van de overheid. Samen met de andere lokale ombudsmannen en -vrouwen evalueerde ze de ombudsnormen grondig, zowel naar naamgeving toe als naar inhoud en omschrijving. Ze kwamen tot een consensus om de ombudsnormen opnieuw in te delen en te herbenoemen. 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.

Hieronder geven we een definitie van de ombudsnormen en een voorbeeld* van gegronde klachten of terechte opmerkingen waarin ze werden geschonden. In de elektronische versie van dit jaarverslag kan u springen naar de inhoud van het collegebesluit door te klikken op de hyperlink. Een volledig pakket met alle gegronde klachten die in 2014 door het college van burgemeester en schepenen werden behandeld, vindt u als **bijlage 3**. Daarin staan ook de aanbevelingen om er voor te zorgen dat de klacht in de toekomst niet meer voorkomt.

* Enkele ombudsnormen werden niet aangeduid in klachtdossiers van 2014: hoorplicht, openbaarheid van bestuur en duurzaamheid.

2014	aantal dossiers	geen schending	geen uitspraak	schending
wet- en regelgeving	463	184	10	269
overeenstemming met de regelgeving	165	150	5	10
gelijkheidsbeginsel	134	3	1	130
motiveringsplicht	1	0	0	1
deontologie	123	0	0	123
interne klachtenbehandeling	35	28	2	5
respect voor de persoonlijke levenssfeer	5	3	2	0
algemene beginselen van behoorlijk bestuur	282	145	24	113
rechtszekerheidsbeginsel	66	13	3	50
vertrouwensbeginsel	19	5	0	14
redelijkheidsbeginsel	39	28	1	10
zorgvuldigheidsbeginsel	116	66	12	38
zuinigheidsbeginsel	2	0	1	1
fair-playbeginsel	2	2	0	0
onpartijdigheidsbeginsel	1	1	0	0
redelijke behandelingstermijn	179	30	7	142
dienstverleningsnormen	976	334	102	540
correcte bejegening	95	36	35	24
soepelheid	16	7	0	9
actieve dienstverlening	353	166	23	164
coördinatie	11	3	1	7
toegankelijkheid en bereikbaarheid	183	6	4	173
adequate communicatie	198	43	25	130
degelijke dossieropvolging	116	72	13	31
consequent gedrag	4	1	1	2
billijkheid	8	1	0	7

Tabel 'Welke ombudsnormen werden geschonden?'

CATEGORIE WET- EN REGELGEVING

Overeenstemming met de regelgeving

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

{DOSSIER 46726}

Strengere toelatingseisen

Op het containerpark Kiel, staan op het einde van 2014 lange wachtrijen. Vanaf 1 januari 2015 gaat immers een nieuwe regeling in waarbij bewoners moeten betalen voor sommige fracties afval. Mevrouw R. heeft maar enkele spullen bij die ze te voet tot aan het containerpark kan dragen. Ze steekt de rijen wachtende auto's voor. Aan de slagboom wordt ze tegengehouden door een medewerker die haar aanmaant om terug haar plaats in de wachtrij in te nemen. De manier waarop de medewerker de richtlijnen heeft toegepast is heel erg streng. Het zou klantvriendelijker geweest zijn om de dame samen met een bezoeker die met een auto aan de slagboom staat in te lichten en haar daarna te registreren.

► De klacht is een terechte opmerking.

{DOSSIER 37578}

Inschrijving pasgeborene

De heer S. woont in Nederland, en heeft de Nederlandse nationaliteit. Hij is wettelijk nog steeds getrouwd met mevrouw K. die in Antwerpen woont. Op 14 augustus werd in Antwerpen, tijdens het huwelijk, ook al loopt er een echtscheidingsprocedure, een dochttertje geboren. Blijkbaar heeft de dochter de familienaam van mevrouw K. gekregen en niet de naam van haar echtgenoot. De heer S. klaagt de fout aan. Hij vermoedt dat de moeder en diens moeder via een kennis bij de dienst bevolking bewust de foute gegevens hebben doorgegeven.

► De klacht is een terechte opmerking.

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.

{DOSSIER 35475}

Geen job bij de stad

De heer S. heeft in 2011 deelgenomen aan het examen polyvalent werkman, en hij was geslaagd. Nu krijgt hij te horen dat hij niet meer in aanmerking komt. Hij ging op regelmatige tijdstippen informeren op de hoeveelste plaats hij stond en heeft dit genoteerd:

- 20 juni 2012: 127ste plaats
- 27 november 2012: 160ste plaats
- 7 juni 2013: 214de plaats

De verzoeker vernam dat er in de maand april 2014 een 70-tal personen werden aangeworven en vraagt zich af hoe het komt dat hij daar niet bij is? Hoe kan hij van de 160ste plaats naar de 214de plaats schuiven?

► **De klacht is een terechte opmerking.**

{DOSSIER 37669}

Verschillen in huurprijs

De verzoekster huurt een serviceflat in het complex De Olijftak. Ze stelt dat er verschillende huurprijzen en aanrekeningen van vaste kosten worden gehanteerd. Bewoners die voor 2012 een huurcontract afsloten, betalen 327 euro huur en 100 euro aan vaste kosten. Huurders die in 2012 of 2013 een contract afsloten betalen 327 euro huur en slechts 50 euro aan vaste kosten. Nieuwe bewoners vanaf 2014 betalen 496 euro huur en 50 euro vaste kosten. Mevrouw begrijpt deze prijsverschillen van vooral de vaste kosten niet. De verschillen zorgen voor onenigheid en ruzies tussen de bewoners. Het lijkt er nu immers op dat de oudere huurders meer betalen dan nieuwe huurders voor evenwaardige flats.

► **De klacht is een terechte opmerking.**

Motiveringsplicht

De overheid moet haar beslissingen tegenover de burger motiveren door haar argumenten op een afdoende manier toe te lichten en te verduidelijken in een verstaanbare taal. Standaardformules of te algemene formuleringen gebruiken, is ontoereikend. Een bondige motivering volstaat als ze duidelijk is en op maat van de burger geschreven.

{DOSSIER 29774}

Geweigerd op containerpark

De heer N. bracht op 25 januari 2014, samen met een kennis, afval naar het containerpark op Linkeroever. Hij stelt dat hij zelf geen auto heeft en deed daarom beroep op die kennis. Ze worden door een medewerker van het containerpark aangesproken. Deze medewerker verbiedt om het afval in het containerpark te lossen. De vriend van de heer N. zou gekend zijn bij de stedelijk medewerker als niet-inwoner van de stad. Op basis daarvan weigert hij aan verzoeker en zijn kennis de toegang. Meer uitleg wordt niet gegeven. De verzoeker vindt dit onaanvaardbaar. Hij woont immers zelf in Antwerpen. Zijn identiteitskaart bewijst dat. De kennis deed hem een vriendendienst. Hij vindt dat de medewerker het privéleven van hem en zijn kennis schendt en dan nog de toegang weigert tot het containerpark. Ze proberen het in Hoboken, maar ook daar worden ze geweigerd.

► **De klacht is een terechte opmerking.**

Openbaarheid van bestuur

De overheid moet haar passieve en actieve informatieverstrekking verzorgen. Als de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet in 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.

Deontologie

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

{DOSSIER 26939}

Nieuwjaarsfooiën

De ombudsvrouw ontving eind 2013 en begin 2014 heel veel klachten over het ophalen van nieuwjaarsfooiën door stedelijk personeel. Het aantal mensen dat hiervan melding maakte, steeg spectaculair omwille van de aandacht die de media aan het fenomeen schonk.

[Lees hier meer ►](#)

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.

{DOSSIER 37218}

Klacht binnen het kinderdagverblijf

Mevrouw L. werkt in een kinderdagverblijf. Zowel zijzelf als haar leidinggevende hebben hun kindje in datzelfde verblijf. De leidinggevende heeft mevrouw blijkbaar beschuldigd van racistische uitlatingen tegenover haar zoon. Er volgde een hele woordenwisseling en uiteindelijk voelde mevrouw zich bedreigd.

► **De klacht is een terechte opmerking.**

{DOSSIER 42437}

Manke dienstverlening aan het loket

De heer S. heeft het document "gezinssamenstelling" nodig en gaat daarvoor naar het stadsloket. Daar wordt dit document niet meer afgeleverd omdat het via internet aangevraagd kan worden. De heer S. wordt doorverwezen naar een computer om het document aan te vragen. Aan de computer in het stadsloket kan hij het document echter niet aanvragen, aangezien er geen e-ID lezer geïnstalleerd is.

► **De klacht is een terechte opmerking.**

Respect voor de persoonlijke levenssfeer

Ambtenaren moeten de privacy van de burger respecteren.

Deze ombudsnorm werd niet geschonden.

CATEGORIE ALGEMENE BEGINSLEN VAN BEHOORLIJK BESTUUR

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.

{DOSSIER 19824}

Dienst vreemdelingenzaken

De ombudsvrouw sloot in de loop van 2014 zesenvieftig klachten over de dienst vreemdelingenzaken als gegrond af.

De klachten zijn onder te brengen in drie categorieën:

1. Klachten die het gevolg zijn van fouten gemaakt door de medewerkers van de dienst vreemdelingenzaken
2. Klachten over de bereikbaarheid van de dienst vreemdelingenzaken
3. Klachten over de wachttijden om een afspraak te krijgen

[Lees hier meer ►](#)

{DOSSIER 35092}

Opvolging inbraak

Op 5 april 2014 wordt ingebroken in alle appartementen van een appartementsgebouw. Om de appartementen terug te beveiligen gaat de eigenares de deuren verstevigen en een nieuw slot steken. Zij stelt vast dat in het appartement op het gelijkvloers een televisie staat die volgens haar van een buurvrouw van een hogere verdieping is. Zij meldt dit samen met de buurvrouw, die nog het serienummer van het televisietoestel heeft, bij de politie op 22 april 2014. Hier krijgen ze te horen dat het onderzoek nog weken kan duren.

[Lees hier meer ►](#)

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.

{DOSSIER 30143}

Bouwaanvragen communiceren naar burens

Mevrouw H. verhuurt een pand. Een achterbuur heeft verbouwwerksn uitvoerd. Door de verbouwing valt er minder licht in de woning. De buur bouwde ook een terras, waardoor er inkijk is ontstaan in de huurwoning. De verzoekster werd schriftelijk op de hoogte gebracht door de stad dat er een bouwaanvraag werd ingediend door haar achterbuur. Zij diende een bezwaar in tegen de bouwaanvraag, maar werd daar nadien niet verder over ingelicht. Ze vermoedt dat het bezwaar niet goed werd opgevolgd. Ze richt zich dan ook tot de ombudsvrouw.

[Lees hier meer ▶](#)

{DOSSIER 30640}

Opvolging van bezwaren

De heer J. heeft bezwaar ingediend tegen bouwwerksn die in zijn buurt zijn gepland. Normaal kan hij dit opvolgen via de notulen van de gemeenteraad. Door een technisch probleem kon hij dit niet en was hij te laat om er achter te komen dat zijn bezwaar niet ontvankelijk was verklaard. Hij was te laat om een nieuw bezwaar in te dienen. Zijn rechten werden volgens hem geschonden.

▶ **De klacht is een terechte opmerking.**

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.

{DOSSIER 29469}

Takelen ondanks parkeerkaart

De heer V. bezorgde een klacht over een takeling van zijn auto. Het voertuig werd op 17 augustus 2013 getakeld, omdat hij op een gehandicaptenparkeerplaats stond, volgens de vaststellers zonder geldige kaart. Verzoeker betwist dit: zijn kaart hing in een "kaartkluis" aan zijn stuur, zichtbaar op het dashboard.

► **De klacht is een terechte opmerking.**

{DOSSIER 37156}

Preutse cafetariabezoekers

De heer H. heeft een opmerking over het douchen in een stedelijk zwembad. Hij nam zijn zoontje van 2 jaar mee naar het zwembad. Toen hij na het zwemmen ging douchen en de zwemluier van zijn zoontje uit deed (om goed te kunnen douchen) kwam er een badmeester melden dat hij terug een zwemluier aan moest doen. Er zouden bezoekers van de cafetaria aanstoot aan kunnen nemen, zo was de uitleg.

► **De klacht is een terechte opmerking.**

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.

{DOSSIER 32390}

Japans rijbewijs verloren

Mevrouw V. contacteert de ombudsdienst over het rijbewijs van de heer S. De man heeft de Japanse nationaliteit en werkt tijdelijk in België. Hij moet bij aankomst in België telkens zijn rijbewijs inleveren. Als hij terug naar Japan gaat, zoals in de voorbije kerstvakantie, heeft hij zijn Japans rijbewijs nodig. Op 18 december ging hij naar het stadsloket Antwerpen, maar het rijbewijs bleek onvindbaar.

[Lees hier meer ▶](#)

{DOSSIER 39495}

Slordige medewerkers

Mevrouw D. liet in mei 2014 al een klacht noteren over de manier waarop de medewerkers van stadsreiniging de groencontainers terugplaatsen na de ophaling. Ze staan kriskras op het voetpad in de weg, en belemmeren de doorgang voor kinderwagens, rolstoelen en rollators. De klacht werd eerstelijns overgemaakt aan de betrokken dienst. Er zou aandacht aan geschonken worden. Verzoekster meldt begin juli dat het probleem helaas nog blijft bestaan.

[Lees hier meer ▶](#)

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.

Deze ombudsnorm werd in 2014 niet aangeduid in een dossier.

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.

{DOSSIER 37141}

Alle lijnen zijn bezet

Van januari tot juni 2014 ontving de ombudsvrouw in totaal 171 klachten over de dienstverlening sinds de invoering van het afsprakensysteem en de digitale werking. 59 klachten (of 34,50%) gaan over de moeilijkheden die burgers ondervinden om telefonisch contact te maken met de afsprakenlijn. Sinds mei en juni 2014 stijgt het aantal klachten over de telefonische bereikbaarheid en ook juli volgt die tendens. De toon in de klachten is dat mensen herhaaldelijk moeten bellen, een half uur of langer aan de lijn hangen.

[Lees hier meer ►](#)

{DOSSIER 32090}

Boete twee maal betaald

Mevrouw M. betaalde een retributie van 23 euro aan het Parkeerbedrijf per ongeluk tweemaal. Sinds 28 december 2013 wacht zij op de terugbetaling. Zij nam hierover herhaaldelijk contact op met het Parkeerbedrijf en telkens opnieuw wordt haar gevraagd om nog even geduld te hebben. Op 3 maart 2014 dient zij daarom klacht in bij de ombudsdienst.

[Lees hier meer ►](#)

Hoorplicht

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

'Deze ombudsnorm werd in 2014 niet aangeduid in een dossier.'

Zuinigheidsbeginsel

Zuinigheid verwijst naar voorzichtig financieel beheer, zoals kostenverminderingen door efficiëntere processen en besparingen, zonder dat de kwaliteit van de resultaten 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.

{DOSSIER 41186}

Onnodig bomen omzagen

In Wilrijk viel een jonge boom om door de wind. De boom was ongeschonden omgewaaid. Er was geen schade aan de boomkruin of de wortels. Hij was wellicht nog niet diep genoeg geworteld waardoor de wind de boom heeft doen vallen. De brandweer kwam ter plaatse. De toestand wordt als gevaarlijk en hinderlijk beschouwd. De ongeschonden boom werd in stukken gezaagd en aan de kant van de weg gegooid. Een andere boom, schuin tegenover de eerste boom, stond wel recht, maar toch werd die omgezaagd omdat de brandweer de plaatsing te risicovol vond. Twee gezonde, ongeschonden bomen werden zonder advies van de groendienst vernietigd in plaats van ze elders te herplanten.

► **De klacht is een terechte opmerking.**

Onpartijdigheidsbeginsel

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

'Deze ombudsnorm werd in 2014 niet aangeduid in een dossier.'

CATEGORIE DIENSTVERLENINGSNORMEN

Correcte bejegening

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

{DOSSIER 33866}

Op pad met de gft-bak

Op 3 april 2014 merkte de verzoeker dat na de huisvuil-ophaling de bodem van zijn GFT container was gescheurd. De verzoeker ging hierop met zijn kapotte container naar het recyclagepark te Wilrijk, in de hoop hier een nieuw exemplaar te kunnen krijgen. Een medewerker van het recyclagepark meldde dat het een veel voorkomend probleem is, dat de verzoeker recht heeft op een nieuwe container maar dat hij hiervoor de nodige documenten moet halen bij de diensten in de Valkstraat. De verzoeker trekt vervolgens met zijn container naar de Valkstraat. Opnieuw kreeg hij te horen dat het een veelvoorkomend probleem is maar hij moet zich melden op het districtshuis. De verzoeker ging terug op pad met zijn afvalbak.

[Lees hier meer ▶](#)

{DOSSIER 37442}

Bewijs van woonst, zonder historiek aub

De heer B. is op zoek naar een nieuw appartement. Daarvoor moet hij bij het immobiliënkantoor een bewijs van woonst inleveren. Hij heeft dit opgevraagd zonder historiek, omdat hij niet wil dat het immobiliënkantoor zijn vroegere ambtelijke schraping zou zien. Nu heeft hij er één gekregen mét historiek.

[Lees hier meer ▶](#)

Soepelheid

De ambtenaar moet zich binnen het reglementaire kader soepel en flexibel opstellen.

{DOSSIER 28055}

Niet naar school in de buurt

Het zoontje van verzoekster kan vanaf 2015 naar de kleuterschool en dient dus te worden aangemeld. Verzoekster heeft een auditieve en visuele handicap waardoor haar keuzemogelijkheden beperkter zijn. Zij nam reeds contact op met de Studiewijzer en ontving ook een antwoord, maar dat neemt haar ongerustheid niet weg om een school toegewezen te krijgen waar zij zonder problemen haar zoontje naartoe kan brengen.

► **De klacht is een terechte opmerking.**

{DOSSIER 28464}

Politie controleert horeca erg opvallend

Mevrouw S. kocht in november 2012 een appartement in de Braderijstraat. Ze trok er in februari 2013 in, na verbouwingswerken. Het pand ligt schuin boven een horecazaak. Ze wist dat, en hield er ook rekening mee. Helaas blijkt de geluidsoverlast vaak te groot om 's nachts fatsoenlijk te kunnen slapen. Na enkele meldingen werd in augustus 2013 een bemiddelend gesprek opgestart. De eigenaar van de zaak en de buurtbewoners zijn nog 'on speaking terms', maar helaas is er geen verbetering merkbaar. De reden dat mevrouw S. de ombudsvrouw op de hoogte brengt is de manier waarop de politie met het probleem omgaat.

► **De klacht is een terechte opmerking.**

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 te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient proactief 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.

{DOSSIER 38424}

Stempel aan het loket kan plots niet meer

Vier burgers melden problemen met het afstempelen van een attest voor een buitenlands pensioen. Jarenlang is dat geen probleem geweest. Men ging gewoon met het ingevuld document naar het districtshuis waar het gehandtekend en afgestempeld werd. Nu weigert men dit te doen en wordt voorgesteld om een attest 'levensbewijs' aan te vragen.

[Lees hier meer ▶](#)

{DOSSIER 42659}

Busnummers toekennen via een omweg

De heer W. ondervindt moeilijkheden met de briefwisseling van officiële instanties, omdat in zijn adres geen busnummering is opgenomen. Intern in het gebouw gebruikt hij al lang het busnummer 22. Niet alle, maar veel bewoners in het gebouw, hebben wel een busnummer. Hij maakt telefonisch een afspraak in het stadsloket Antwerpen, met de uitdrukkelijke vermelding dat hij langskomt om een busnummer aan zijn adres toe te voegen. Wanneer hij op 10 september 2014 ter plaatse komt, kan de loketbediende dit niet uitvoeren.

[Lees hier meer ▶](#)

Coördinatie

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

{DOSSIER 33680}

Een putje zwartepieten over een putje

De heer D. meldt een putje op het kruispunt Kioskplaats/ Louisalei in Hoboken. Er zijn drie putjes in het wegdek, waarvan één zonder deksel, wat mogelijk een gevaar vormt voor fietsers en bromfietzers. Op 14 december 2013 meldt hij dit aan AWW/Water-link, die lieten weten zo snel mogelijk iemand langs te sturen. Op 24 december 2013 laat hij weten dat het nog niet hersteld is. Hierop antwoordt Water-link dat er op 16 december 2013 iemand is langs geweest, die heeft vastgesteld dat dit putje niet van hen is. Verzoeker contacteerde daarop het district. Het klantenteam antwoordde op 18 februari dat de herstelling wel degelijk onder de bevoegdheid van Water-link valt en dat de melding aan hen wordt overgemaakt.

► De klacht is een terechte opmerking.

{DOSSIER 37142}

Ondersteuning bij aanvraag studietoelage

Mevrouw N. ondervindt problemen bij het aanvragen van haar studietoelage. De verzoekster moest haar aanvraagformulier voor een studietoelage laten afstempelen door de gemeente. Eerst ging ze naar het district, daar verwezen de medewerkers haar door naar dienst vreemdelingenzaken, omdat mevrouw een E-kaart heeft. Bij de dienst vreemdelingenzaken verneemt de verzoekster vervolgens dat ze dat alleen maar doen voor mensen met een A- of B-kaart.

► De klacht is een terechte opmerking.

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.

{DOSSIER 38542}

Lidmaatschap personeelsvereniging

De verzoekster is sinds eind 2013 gepensioneerd personeelslid van het Zorgbedrijf. Zij was steeds lid van Sodico. Ook begin 2014 betaalde ze haar jaarbijdrage van dertig euro voor haar lidmaatschap bij de personeelsvereniging. De verzoekster kreeg wel haar lidkaart toegestuurd maar krijgt verder geen mailing of informatie over activiteiten, kortingen, aanbiedingen, nieuwsbrief en dergelijke. Zij meldde dit al minstens drie maal telefonisch aan Sodico, maar na een half jaar krijgt ze nog steeds geen informatie toegestuurd. Ze vraagt zich dan ook af waartoe haar bijdrage dient.

[Lees hier meer ►](#)

{DOSSIER 28150}

Vernieuwde werking stedelijke loketten

De ombudsvrouw ontving in januari 2014 tweeënvijftig klachten over de vernieuwde werking van de stadsloketten. De verzoekers klagen over het afsprakensysteem en de sluiting van enkele stadsloketten.

[Lees hier meer ►](#)

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.

{DOSSIER 35763}

Communicatie website niet identiek aan mondelinge uitleg

De verzoeker heeft als identiteitsbewijs een A-kaart en wil een F-kaart aanvragen. Hij wil deze aanvragen in het district Wilrijk en wordt verwezen naar de dienst vreemdelingenzaken te Berchem. Nochtans vermeldt de website van de stad dat men dergelijke aanvragen in de districten kan doen. Bovendien zijn de wachttijden voor een afspraak in de districten korter.

[Lees hier meer ►](#)

{DOSSIER 34476}

Foute inschrijving op adres

De heer S. merkt dat een zeker heer P. werd ingeschreven op zijn eigen adres. Omdat dit zeker niet het geval is, laat hij dit weten aan de wijkagent. Die raadt aan om naar de dienst bevolking te gaan en dit te signaleren en ook klacht in te dienen tegen de man die zich liet inschrijven op zijn adres. De verzoeker moet daar vakantie voor opofferen en spendeert heel wat tijd aan de telefoon om zijn melding bij de juiste ambtenaar te kunnen signaleren. Door een onterechte inschrijving van een persoon op zijn adres maakte hij onnodige kosten.

[Lees hier meer ►](#)

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.

{DOSSIER 36053}

Onterecht afgeschreven

De heer P. en mevrouw W. komen tot de vaststelling dat zij ambtelijk werden geschrapt. Op 6 mei 2014 komen zij dit toevallig te weten. Volgens de verzoekers is er iets misgelopen toen zij tijdelijk (van 1 juni 2012 tot 31 oktober 2012) hun post lieten doorsturen naar een ander adres. Het doorsturen van de post heeft nooit betekend dat zij niet meer op hun adres woonden, alleen dat zij er voor een periode minder aanwezig gingen zijn. Zij hebben alle postverzendingen goed ontvangen. De twee burens hadden het gsm-nummer en mailadres van het koppel en konden hen op elk ogenblik bereiken, indien nodig.

[Lees hier meer ►](#)

{DOSSIER 42366}

Terugbetalen verloopt traag

De heer S. neemt begin september 2014 contact op met de ombudsvrouw omdat hij sinds juni 2014 wacht op een terugbetaling van kosten die hij maakte om zijn identiteitskaart te krijgen. Toen hij een nieuwe identiteitskaart ging aanvragen in het stadsloket Merksem betaalde hij het gevraagde aankoopbedrag van 20 euro. Bij het afhalen van de nieuwe identiteitskaart, gaf hij zijn oude identiteitskaart af en merkten de medewerkers op dat de chip er uit gevallen was. Omwille van deze reden (productiefout) moet hij de identiteitskaart niet betalen en stelt men hem voor om het bedrag terug te betalen. De verzoeker beschikte op dat moment niet over een bank-rekening en men zou een andere manier zoeken om hem terug te betalen. Sinds juni 2014 is hij herhaaldelijk gaan informeren, maar men zei telkens dat hij nog even moest wachten.

[Lees hier meer ►](#)

Consequent gedrag

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

{DOSSIER 42903}

2 kubieke meter snoeiafval is niet elke dag evenveel

De heer E. meldt zich aan bij het containerpark met houtafval. De toegang wordt hem geweigerd omdat hij meer dan 2 m³ bij heeft. Hij begrijpt dat dit de regels zijn. De verzoeker ging er echter van uit dat dit ging mogen aangezien hij twee weken voordien ongeveer dezelfde hoeveelheid wel mocht lossen.

► **De klacht is een terechte opmerking.**

CATEGORIE BILLIJKHEID

Billijkheid

In sommige situaties wordt vriendelijk, correct en volgens de regels gehandeld, maar blijft men met een onbevredigend gevoel zitten. Het gaat om uitzonderingssituaties waarbij de regels inadequaats bleken te zijn. Billijkheid kan alleen ingeroepen worden in uitzonderlijke situaties en als daardoor geen schade aan derden wordt berokkend.

{DOSSIER 33978}

Verloren horloge

De dochter van verzoeker verloor haar horloge in het zwembad. Het horloge werd door een andere bezoeker gevonden en werd overhandigd aan een medewerker van het zwembad. Die gaf het vervolgens mee aan een persoon die niet de rechtmatige eigenaar bleek te zijn. Toen het meisje van wie het horloge wél was, ging vragen of haar horloge gevonden werd, bleek dat dus het geval, maar het was al weer weggegeven. De medewerker kon de persoon niet identificeren aan wie hij het horloge meegaf.

► De klacht is een terechte opmerking.

{DOSSIER 46530}

Bezwaren niet goed gelezen

De heer D. kreeg een parkeerretributie op 31 oktober 2014. Hij diende bezwaar in bij het Parkeerbedrijf, maar ontving enkel een standaard antwoord dat helemaal niet inging op de feiten en argumenten die hij aanhaalde.

► De klacht is een terechte opmerking.



Dossier- behandeling in cijfers

■ Wie doet een beroep op de ombudsvrouw?

Het aantal klachten blijft zowel absoluut als relatief het grootst in het district Antwerpen: 4,9 klachten per 1000 inwoners. Uit het Antwerps stadsdeel Centrum kwamen beduidend meer mensen een klacht indienen bij de ombudsvrouw. De andere stadsdelen Linkeroever, Kiel, en Noord volgen, waarna het district Deurne de rij van de 4% aandeel klachten per aantal inwoners vervolledigt. Er zijn verschillende interpretaties mogelijk om dit te verklaren. We trachten in het kantoor van de ombudsvrouw op een zo laagdrempelig mogelijke manier te werken. Toch lijkt de nieuwe, centrale ligging van haar kantoor op het De Coninckplein, wellicht niet de hoofdreden om het hoge aandeel van centrumbewoners te verklaren. Het merendeel van de klachtindiening gebeurt immers via e-mail of telefonisch. Een belangrijke vaststelling is de spreiding van het aantal klachten over alle districten. Uit alle hoeken van de stad komen meldingen binnen. En dat blijft een goede zaak. Iedere Antwerpenaar heeft recht op een goede dienstverlening door de lokale overheid, dus is het een geruststellende vaststelling te merken dat bewoners de ombudsvrouw ook onafhankelijk van hun woonplaats in Antwerpen weten te vinden wanneer ze het gevoel hebben dat er toch iets fout is gelopen of verbeterd kan worden.

Geografische spreiding woonplaats verzoekers

District Antwerpen

975 klachten
4,9 klachten/1000 inwoners

1 Antwerpen Luchtbal

50 klachten
3,2/1000 inwoners

2 Antwerpen Linkeroever

76 klachten
4,9/1000 inwoners

3 Antwerpen Centrum

284 klachten
8/1000 inwoners

4 Antwerpen Noord

213 klachten
4,7/1000 inwoners

5 Antwerpen Zuid

225 klachten
3,7/1000 inwoners

6 Antwerpen Kiel

127 klachten
4,7/1000 inwoners

7 District Berendrecht, Zandvliet, Lillo

28 klachten
2,9 klachten /1000 inwoners

8 District Ekeren

85 klachten
3,7 klachten/1000 inwoners

9 District Merksem

150 klachten
3,5 klachten/1000 inwoners

10 District Borgerhout

176 klachten
3,8 klachten/1000 inwoners

11 District Deurne

308 klachten
4 klachten/1000 inwoners

12 District Berchem

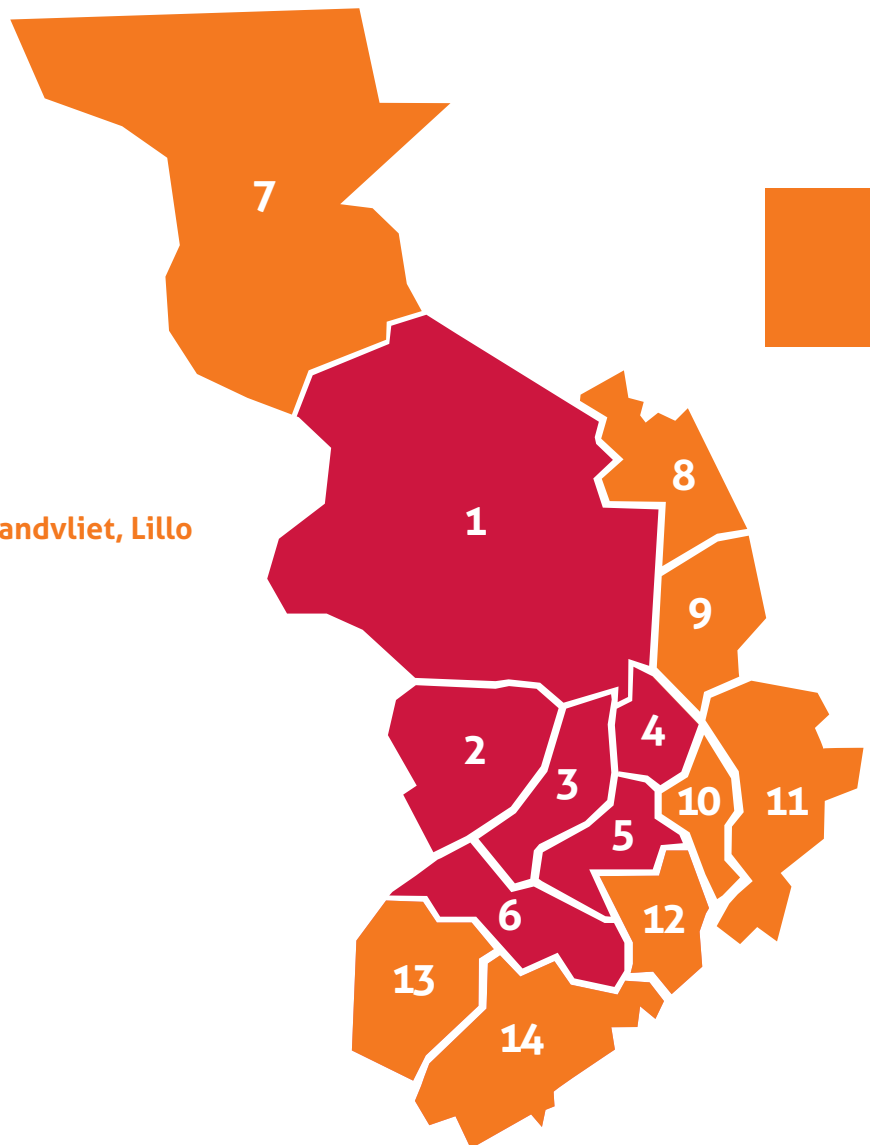
147 klachten
3,4 klachten/1000 inwoners

13 District Hoboken

130 klachten
3,4 klachten/1000 inwoners

14 District Wilrijk

143 klachten
3,5 klachten/1000 inwoners



Cijfers op basis van 514.432 inwoners.

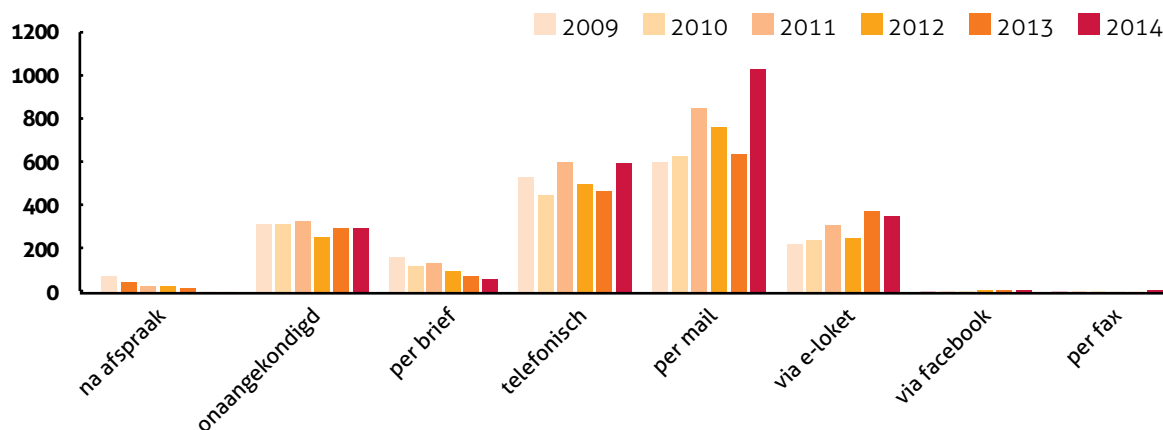
	bevolking	aantal klachten	% klachten	aantal klachten per 1000 inwoners
Antwerpen	199.341	975	41,3	4,9
Antwerpen Centrum	35.392	284	12,0	8,0
Antwerpen Kiel	27.085	127	5,4	4,7
Antwerpen Linkeroever	15.496	76	3,2	4,9
Antwerpen Luchtbal	10.440	50	2,1	3,2
Antwerpen Noord	44.861	213	9,0	4,7
Antwerpen Zuid	61.011	225	9,5	3,7
Berchem	42.923	147	6,2	3,4
Berendrecht	9.824	28	1,2	2,9
Borgerhout	46.072	176	7,5	3,8
Deurne	76.941	308	13,1	4,0
Ekeren	22.708	85	3,6	3,7
Hoboken	37.945	130	5,5	3,4
Merksem	43.319	150	6,4	3,5
Wilrijk	40.307	143	6,1	3,5
buiten Antwerpen		218	9,2	
TOTAAL	514.432	2360	100	

Tabel: geografische spreiding op basis van woonplaats.

Hoe nemen mensen contact op?

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
na afspraak	70	39	45	27	25	17
onaangekondigd	314	312	326	252	293	294
per brief	161	117	132	97	73	58
telefonisch	530	447	602	499	468	595
per mail	599	627	849	781	636	1032
via E-loket	221	241	308	249	374	351
via facebook	0	0	0	5	7	9
per fax	0	0	0	0	0	4
totaal	1895	1783	2262	1910	1876	2360

Tabel: hoe nemen mensen contact op?



Grafiek: hoe nemen mensen contact op?

Belangrijke vaststelling: de verhuizing naar een nieuwe locatie (voormalig stadskantoor Permeke) zorgde er niet voor dat we meer dossiers opmaakten voor mensen die persoonlijk langskwamen. Het had wel een impact op de 'onmiddellijke dienstverlening'. De eerste maanden na de verhuizing kwamen nog heel wat mensen langs die een vraag hadden voor het stadskantoor. Nadien zagen we heel wat mensen met een vraag waarvoor we hen gericht konden doorverwijzen. In deel vier over de doorverwijzingen vindt u daarover

meer gedetailleerde informatie. De combinatie van een persoonlijke aanpak en een luisterend oor blijft voor heel wat mensen een welgekomen manier om een probleem voor te leggen. Het blijkt voor heel wat mensen interessant genoeg om persoonlijk langs te komen in plaats van alles via e-mail of telefonisch uit te leggen.

Brieven krijgen we nog, maar slechts sporadisch.

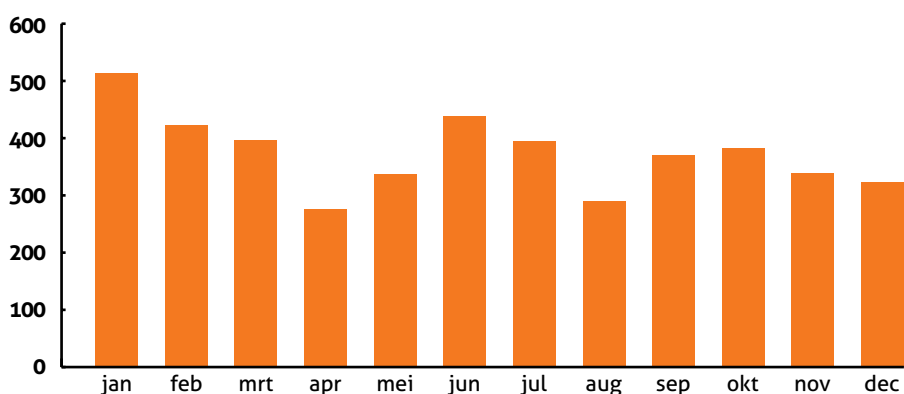
De Facebook fanpagina wordt sinds de opstart af en toe gebruikt om via die weg een klacht naar de ombudsvrouw te sturen. Het kanaal heeft als hoofddoel nuttige informatie te publiceren voor (in de eerste plaats) de Antwerpenaars en andere geïnteresseerden.

We noteerden een spectaculaire stijging van het mailverkeer: dat nam met meer dan een derde toe ten opzichte van het jaar 2013.

De digitale trend zet zich dus ook bij de ombudsdienst verder door.

Het aantal ingediende vragen via het E-loket bleef ongeveer gelijk.

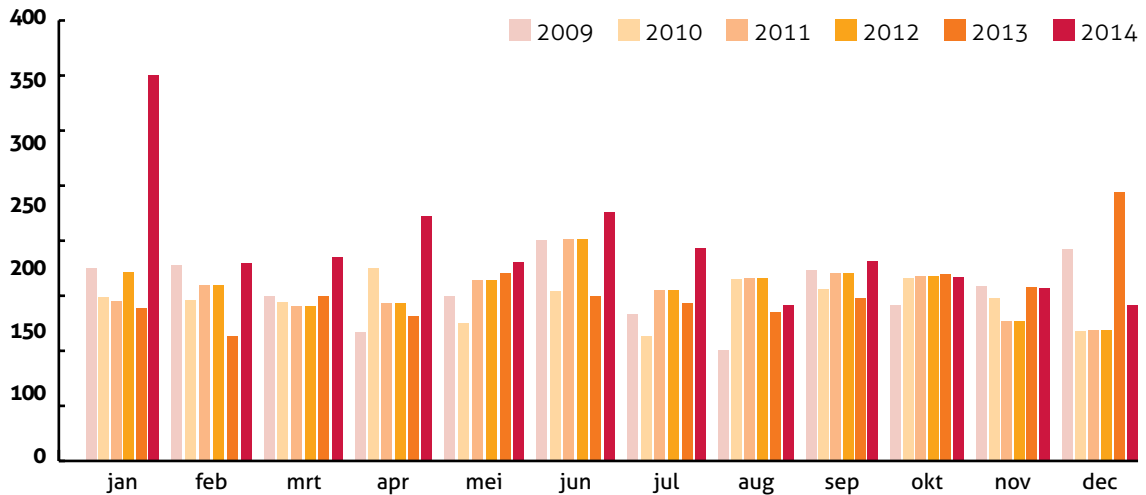
We kregen ook meer vragen binnen via de telefoon (gratis nummer 0800 94 84 3). Hieronder vindt u daarvan een overzicht.



Grafiek: aantal oproepen per maand op 0800 94 84 3.

De piek in het aantal telefoontjes tijdens de maand januari wordt veroorzaakt door de vragen over de nieuwjaarsfooiën en de moeilijkheden met de telefonische bereikbaarheid van de stadsloketten. Verder is het aantal oproepen gelijk verspreid over de maanden, waarbij opvalt dat we tijdens de paasvakantie en de vakantie maand augustus minder oproepen registreerden.

Welke periodes zijn klachtgevoelig?



Grafiek: welke periodes zijn klachtgevoelig?

De enige uitschieter is de maand januari 2014. We vermeldden het eerder al: die stijging is voor rekening van de dossiers over de nieuwjaarsfooiën en de nieuwe werking van de stadsloketten.

Wanneer we naar de evolutie door de jaren heen kijken dan blijft een constante: de daling van het aantal klachten tijdens de maanden juli en augustus en 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.

■ Hoeveel dossiers zijn er opgemaakt?

TYPE KLACHT	2009	2010	2011	2012	2013	2014
tweedelijnsklachten	937	979	1361	1312	1226	1580
eerstelijnsklachten	783	645	711	499	547	671
onontvankelijke klachten (onbevoegd)	57	77	117	51	41	63
onontvankelijke klachten (externe organisaties)	118	80	73	48	62	46
totaal	1895	1781	2262	1910	1876	2360

Tabel: evolutie aantal dossiers 2009 - 2014.

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 meer aandacht voor de ombudsvrouw via allerhande media (in eigen beheer via de website, De Nieuwe Antwerpenaar, maar ook via externe media in kranten, op radio en op 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 springt er opnieuw uit. Dat heeft niet enkel te maken met de verhuizing 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. Opmerkelijk is dat in 2014 het aantal eerstelijnsklachten opnieuw toenam. De herstructurering van de stedelijke diensten zorgt er mogelijk voor dat de burger de rechtstreekse weg naar de organisatie kwijtspeelde. De ombudsvrouw is dan een goed vangnet om deze klachten aan de juiste diensten toe te wijzen.

Welke klachten voor welke bedrijven?

2014	eerste lijn	tweede lijn	beleid	extern	totaal
stedelijke bedrijfseenheden	491	1065			1556
bestuurszaken		10			10
cultuur, sport, jeugd en onderwijs	23	45			68
districts- en loketwerking	214	584			798
financiën	2	13			15
ondernemen en stadsmarketing	23	35			58
personeelsmanagement	1	16			17
samen leven	73	106			179
stadsbeheer	149	202			351
stadsontwikkeling	6	54			60
autonome bedrijven	42	129			171
energiebesparingsfonds		1			1
havenbedrijf	2	4			6
kinderopvang	2	20			22
parkeerbedrijf	33	90			123
stedelijk onderwijs	4	10			14
vastgoed en stadsprojecten	1	4			5
andere organisaties	136	386			522
brandweer	4	7			11
digipolis		1			1
ocmw	10	54			64
politie	102	159			261
sociale huisvestingsmaatschappijen	12	101			113
stedelijke vzw		1			1
zorgbedrijf	8	63			71
buiten bevoegdheid ombudsdienst	2		63	46	111
beleid	2		63		65
externen				46	46
totaal	671	1580	63	46	2360

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.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat de stedelijke dienst met de meeste klantencontacten telkens opnieuw de meeste klachten te verwerken krijgt: districts- en loketwerking kreeg 213 meldingen die ze zelf verwerkten (eerstelijnsklachten). In 405 dossiers nam de ombudsdienst het dossier ter harte omdat de burger het gevoel kreeg uitgepraat te zijn met 't stad. De nieuwe werking van de stadsloketten is daar niet vreemd aan. Ook de werking van de dienst vreemdelingenzaken is helaas nog steeds een heet hangijzer waarover de ombudsdienst heel wat klachten krijgt.

Een tweede opvallend cijfer is het aantal klachten dat opnieuw aan de dienst stads- en buurtonderhoud werd toegewezen. Dat is te verklaren door het hoge aantal klachten over medewerkers van de huisvuilophaling die rond Nieuwjaar van deur tot deur gingen om gelukkig Nieuwjaar te wensen en zo impliciet een fooi vroegen voor bewezen diensten. Door een artikel in een krant en de daarop volgende aandacht die andere media er aan besteedden, werd een explosie aan klachten gegenereerd.

Het aandeel klachten waarin diverse bedrijfseenheden zijn betrokken, stijgt elk jaar. Dat zijn bijna altijd tweedelijnsklachten en dat is niet onlogisch. Het zijn die dossiers waar mensen al enkele malen zijn doorverwezen of waar de ene dienst niet verder kan zonder actie van een andere. De gewijzigde structuur van een aantal stedelijke bedrijfseenheden, waarbij in de loop van het jaar taken werden overgedragen van de ene naar de andere, heeft daar zeker mee te maken.

Tot slot valt het aantal meldingen op over de lokale politie: 237 in totaal (101 eerstelijnsmeldingen en 136 tweedelijnsmeldingen). Gezien het hoge aantal contacten met burgers en de aard van die contacten (meestal is er sprake van een of ander conflict) is ook dat niet verwonderlijk.

Als u een gedetailleerd overzicht wenst van de klachten, dan vindt u in deel 3 per organisatie een samenvatting van opgemerkte feiten en meldingen en hun kwalificatie.

■ Welke kwalificatie kregen afgesloten klachten?

KWALIFICATIE	aantal	%
gegrond	361	26,5
gegrond maar gecorrigeerd	24	1,8
terechte opmerking	461	33,8
betwist	85	6,2
ongeground	308	22,6
stopgezet	33	2,4
onbevoegd	86	6,3
extern	4	0,3
totaal	1362	100

Tabel: kwalificaties afgesloten klachten 2014.

Van de 1580 in 2014 ingediende tweedelijnsklachten werden er 1362 afgesloten. Daarvan is uiteindelijk 26,5% gegrond. Volgende kanttekening is daarbij belangrijk: we brachten een aantal klachten over hetzelfde onderwerp samen in een cluster (= een bundeling), die resulteerde in één afsluiting. Zo kregen we bijvoorbeeld in het totaal 222 klachten over de nieuwe werking in de stadsloketten die we als gegrond beoordeelden, maar daar zijn in het totaal 6 clusters van op het college gebracht. Ter verduidelijking hiervan vindt u op de volgende pagina de tabel waarin de verschillende bundelingen zijn opgesomd, samen met hun kwalificatie.

DOSSIERS IN CLUSTER AFGESLOTEN	gegrond	gegrond maar gecorrigeerd	terechte opmerking	on- gegrond	on- bevoegd	totaal
stedelijke bedrijfseenheden	348	9	8	4		369
districts- en loketwerking	222	9	6			237
digipunten	4					4
huisnummers 1			3			3
huisnummers 2	5					5
arbeidskaart			3			3
F-kaart	2					2
afspraak telefoon	31					31
afspraak 1	42					42
afspraak 2	34					34
afspraak 3	62					62
afstempelen	4					4
vreemdelingenzaken	38					38
onlineproducten		5				5
vervanging rijbewijs		4				4
ondernemen en stadsmarketing				2		2
taxivergunning				2		2
stadsbeheer	126		2			128
nieuwjaarsfooiën	122					122
schade container	4					4
sorteerstraat LO			2			2
stadsontwikkeling				2		2
wachthokje				2		2
autonome bedrijven					2	2
parkeerbedrijf					2	2
medebestuurder					2	2
andere organisaties			10			10
politie			2			2
geluidsoverlast werken			2			2
zorgbedrijf			8			8
taxicheques			8			8
totaal	348	9	18	4	2	381

Tabel: clusters en hun beoordeling.

Welke kwalificatie kregen klachten per bedrijf*?

KLACHTEN VAN 2014 AFGESLOTEN IN 2014	gegrond	gegrond maar gecorrigeerd	terechte opmerking	betwist	on- gegrond	stop- gezet	on- bevoegd	extern	on- beslist	eerste lijn	cluster	totaal
stedelijke bedrijfseenheden												
bestuurszaken			1		1		3		5			10
cultuur, sport, jeugd en onderwijs			28	2	6	1	1		8	22		68
districts- en loketwerking	8	10	141	20	90	25	19	2	48	198	237	798
financiën			4		4	2	3		1	1		15
ondernemen en stadsmarketing			9	6	12	4	1		5	19	2	58
personeelsmanagement	1**		9		2	1	2		1	1		17
samen leven			43	9	20	6	9		23	69		179
stadsbeheer		1	39	6	8	8	3		17	141	128	351
stadsontwikkeling	1		22	2	11	4	4		9	5	2	60
autonome bedrijven												
energiebesparingsfonds					1							1
havenbedrijf			1		1	1	1			2		6
kinderopvang			4		6		1		9	2		22
parkeerbedrijf	1		19	2	31	2	15		20	31	2	123
stedelijk onderwijs			6	2	1				1	4		14
vastgoed en stadsprojecten			1		3					1		5
andere organisaties												
brandweer				1	2	1			5	2		11
digipolis			1									1
ocmw		2	10	2	21	2	3	1	14	9		64
politie	2	1	46	20	40	11	16	1	30	92	2	261
sociale huisvestingsmaatschappijen			37	7	28	3	2		25	11		113
stedelijke vzw			1									1
zorgbedrijf		1	20	6	16		1		11	8	8	71
buiten bevoegdheid ombudsdienst												
beleid						1	60		2	2		65
externen								44	2			46
totaal	13	15	442	85	304	72	144	48	236	620	381	2360

(*) Ook hier geldt: we sloten een aantal klachten af in een bundeling (cluster), waarbij bijvoorbeeld 1 gegronde klacht die op het college kwam voor districts- en loketwerking, een bundeling van 48 dossiers bevat.

(**) Deze gegronde klacht is toegewezen aan de Gemeenschappelijke Preventie Dienst (GPD). Deze dienst maakt geen deel uit van personeelsmanagement.

Gegronde klachten vinden we in 2014 vooral terug bij districts- en loketwerking. Het zijn er 18, waarvan een aantal zoals vermeld een bundeling omvatten van meerdere dossiers. De gegronde klachten handelen voornamelijk over de nieuwe werking in de stadsloketten.

Wat opvalt in positieve zin:

Voor het Parkeerbedrijf werden 103 klachten afgehandeld, slechts 19 resulteerden in een terechte opmerking en er was slechts één gegronde klacht.

Bij de lokale politie krijgen we een vergelijkbaar beeld: van de 231 in 2014 behandelde en afgesloten dossiers zijn er 46 terechte opmerkingen en drie gegronde klachten, wat relatief gezien weinig is. Samen leven kan voor heel wat problemen een oplossing vinden in de eerstelijns: de buurttoezichters nemen vaak heel wat wrevel en ergernis weg.

Een gedetailleerder beeld per organisatie vindt u in de samenvatting per organisatie in het volgend onderdeel van dit jaarverslag.

Welke kwalificatie kregen klachten van 2013 ook afgesloten in 2014?

KLACHTEN VAN 2013 AFGESLOTEN IN 2014	gegrond	gegrond maar gecorrigeerd	terechte opmerking	betwist	on- gegrond	stop- gezet	on- bevoegd	extern	totaal
stedelijke bedrijfseenheden	113	13	158	16	78	4	21	3	406
bestuurszaken					2				2
brandweer	1		1		1				3
cultuur, sport, jeugd en onderwijs			14	1	4		1		20
districts- en loket- werking	17	9	78	6	36	2	11	1	160
financiën			1		3		1		5
ondernemen en stadsmarketing			8	3	6		1		18
personeels- management			1						1
samen leven	1	3	20	3	15	1	3		46
stadsbeheer	92		23	2	9	1	3	1	131
stadsontwikkeling	2	1	12	1	2		1	1	20
autonome bedrijven		1	13	2	10	1	3		30
havenbedrijf				1					1
kinderopvang					3		1		4
parkeerbedrijf		1	10	1	5		2		19
stedelijk onderwijs			3		2	1			6
andere organisaties	7	4	54	9	61	7	9	1	152
ocmw			4	1	16		1		22
politie		3	23	4	24	4	6	1	65
sociale huisvestings- maatschappijen			16	4	16	3	2		41
stedelijke vzw			1						1
zorgbedrijf	7	1	10		5				23
buiten bevoegdheid ombudsdienst							1		1
externen							1		1
totaal	120	18	225	27	149	12	34	4	589

Tabel: kwalificatie klachten per bedrijf.



Samenvattend beeld per organisatie

STEDELIJKE BEDRIJFSEENHEDEN

■ Diverse stedelijke bedrijfseenheden

Een aantal klachten is een gedeelde verantwoordelijkheid van meerdere bedrijfseenheden. Een oplossing uitwerken is in sommige gevallen dan ook niet zo simpel. Onderstaande klachten kwamen in 2014 een aantal keer voor.

TIJDELIJKE PARKEERVERBODSBORDEN (STADSONTWIKKELING, LOKALE POLITIE, PARKEERBEDRIJF)

Het aanvragen van een parkeerverbodsbord is omslachtig en niet klantvriendelijk. Men moet onder andere een situatieschets afdrukken, opnieuw scannen en aan de politie bezorgen. Bovendien kan een aanvrager van een parkeerverbod ook eigen parkeerborden plaatsen en moeten de borden niet door de politie geplaatst worden. Daardoor is er een enorme wildgroei aan vergunde en niet-vergunde borden. Er is ook geen enkele verplichting om een parkeerverbod te beperken tot de louter noodzakelijke tijd. Het openbaar domein wordt dus dikwijls langer dan nodig ingenomen. Op dit moment is er geen manier voor omwonenden om zelf na te gaan of een parkeerverbodsbord aangevraagd en dus vergund is en of de geldigheidsduur al dan niet is overschreden. Ook in andere steden kent men gelijkaardige problemen. Hoe de stad dit soort zaken verder in de toekomst zal aanpakken is nog niet helemaal duidelijk maar er zijn positieve signalen over opvangen. Het takenpakket rond tijdelijke parkeerverbodsboarden wordt van de lokale politie overgedragen naar de stadsdiensten. De dienst strategische coördinatie is in november 2014 gestart met een voorbereidende analyse en het uitdenken van een optimaal proces. Dit gebeurde in overleg met stadsontwikkeling, de dienst financiën van de stad, de lokale politie, Digipolis, district- en loketwerking en de dienst financiën van de politie.

STRAATNAAMBORDEN (BRANDWEER EN STADSONTWIKKELING)

Het plaatsen van (nieuwe) straatnaamborden is ook een oud zeer. De brandweer Antwerpen (sinds 1 januari 2015 'hulpverleningszone Antwerpen') heeft al een aanzet gegeven tot oplossingen, vooral voor nieuwe wijken, met nieuwe straten en dus nieuwe straatnamen. De brandweer stelt voor om in nieuwe wijken bij de wegenis aanleg degelijke bebording door de aannemer te laten voorzien. Stadsontwikkeling zal hierin de acties moeten voorstellen en hun contracten moeten bijstellen of zelf borden op palen gaan plaatsen in afwachting van het bouwen van infrastructuur in de nieuwe straat. In de praktijk wil men dit echter niet realiseren om klachten over een ontoegankelijk voetpad wegens teveel palen te vermijden...

Stadsontwikkeling paste de procedure van de straatnamencommissie licht aan zodat nieuwe straatnamen automatisch gemeld worden aan de verkeerstechnische dienst. Dit voorkomt dat er over nieuwe straatnamen wordt beslist, zonder dat de verkeerstechnische dienst hiervan op de hoogte is.

De verantwoordelijkheid voor de plaatsing van de straatnaamborden ligt bij stadsontwikkeling. Stadsontwikkeling bezorgt de opdrachten aan de brandweer. Daarnaast kunnen districten gebruik maken van het raamcontract dat stadsontwikkeling heeft opgesteld voor het plaatsen van straatnaamborden. Heel wat districten voorzien budget om de historische achterstand weg te werken:

De districten Borgerhout, Berendrecht-Zandvliet-Lillo, Ekeren en Wilrijk (gedeeltelijk), hebben budget voorzien en daar is de uitvoering voltooid. In het resterende gedeelte van Wilrijk, Berchem en Merksem is budget voorzien en is de uitvoering bezig. Voor Deurne wordt momenteel een raming opgemaakt. Het district Antwerpen en Hoboken hebben nog geen budget voorzien.

VERHARDE VOORTUINEN (STADSONTWIKKELING, SAMEN LEVEN EN LOKALE POLITIE)

Over het stallen van een voertuig in de voortuin is de stad Antwerpen zeer rechtlijnig: groene voortuintjes mogen zonder vergunning niet verhard worden om er een parkeerplaats van te maken. Bij een klacht kan de politie optreden. De stad Antwerpen beslist over het afleveren van vergunningen voor de verharding van voortuinstraken. Het college van burgemeester en schepenen en de gemeenteraad zijn de controlerende overheid op haar grondgebied. Zij kan, door haar "bouwpolitie", optreden tegen bouwovertradingen. Bij de heraanleg van een straat merken we op dat vaak wel rekening wordt gehouden met de plaats van een verharde voortuin, ondanks het feit dat die niet vergund is. Er worden dan verlaagde boordstenen aangebracht. De wegcode blijft geldig voor artikel 25: Parkeerverbod - 3° voor de inrij van eigendommen, behalve de voertuigen waarvan het inschrijvingsteken leesbaar op die inrij is aangebracht. Een inrij wil dus niet zeggen dat er strikt noodzakelijk een garage aan de woning moet zijn. Een oprit is voldoende. Beide richtlijnen zijn tegenstrijdig: de bouwcode laat niet toe om de voortuin te verharden, maar de wegcode zegt dat men niet mag parkeren voor een inrij van een eigendom. Het verkeersreglement zegt dat je niet voor een inrit mag parkeren, maar een voortuin mag nooit een inrit zijn. De stad maakt de keuze om voor veel van deze 'illegale' verharde voortuinen een verlaagde dorpel over de hele lengte te plaatsen bij een heraanleg. Het parkeren op een verharde voortuin wordt dus gedoogd. Langs de andere kant gebeurt het dat de politie een proces-verbaal opstelt voor het parkeren voor de inrit. De politie kijkt naar het straatbeeld, wanneer de boordsteen verlaagd is gaan zij er – begrijpelijkerwijs – van uit dat de bestuurder daar niet mag parkeren. Het is voor de politie niet mogelijk om telkens na te gaan of die bepaalde voortuin vergund is of niet. Het is zeer onduidelijk wanneer je wel of niet in fout bent. Een eenduidige richtlijn of beslissing om op te treden of te gedogen is er tot op heden niet.

WOONSTCONTROLES (DISTRICTS-EN LOKETWERKING EN LOKALE POLITIE)

Vanaf midden 2013 verlopen de reguliere aanvragen voor een woonstcontrole vanaf de verzending tot ontvangst via een gemeenschappelijk registratiesysteem voor districts- en loketwerking en de lokale politie. Hierdoor is de behandelingstermijn van een aanvraag sterk ingekort. Af en toe loopt er nog wel iets mis bij de woonstcontroles zelf. Het blijft belangrijk dat deze controles zorgvuldig worden uitgevoerd.

Bestuurszaken

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	1
ongegronde	1
onbevoegd	3
onbeslist	5
totaal	10

THEMA	
burgerlijke aansprakelijkheid	6
communicatie	2
gerechtelijke procedure	1
openbaarheid van bestuur	1
totaal	10

AANSPRAKELIJKHEID VAN DE STAD

De enkele dossiers die onder de bevoegdheid van bestuurszaken vallen, hebben meestal te maken met de aanvraag van een schadevergoeding. Tot in 2013 was er al eens een probleem wanneer de stad de aansprakelijkheid erkende en de stadsverzekeraar de aansprakelijkheid toch nog afwees. Intussen is de afspraak dat de stadsverzekeraar steeds eerst met de juridische dienst van bestuurszaken overlegt, vooraleer burgers een besluit mee te delen of hen op eigen initiatief door te verwijzen naar andere instanties.

■ Cultuur, sport, jeugd en onderwijs

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	28
betwist	2
ongegrond	6
stopgezet	1
onbevoegd	1
onbeslist	8
eerste lijn	22
totaal	68

THEMA	
bibliotheken	11
cultuurcentra	4
jeugd	8
musea	5
onderwijs	10
sport	30
totaal	68

STUDENTENTARIEVEN ZWEMBADEN

Meerderjarige studenten in het secundair onderwijs kunnen vanaf 2014 aan studententarif gebruik maken van de stedelijke zwembaden. De ongelijkheid die vroeger bestond is hiermee weggewerkt. Vanaf 1 november 2014 is een nieuw retributiereglement van kracht. De leeftijdsgrens om van het voordeeltarif te genieten werd opgetrokken van 17 naar 25 jaar. Concreet wil dit zeggen dat studenten sinds 1 november 2014 geen studentenkaart meer hoeven voor te leggen en kunnen genieten van het voordeeltarif. Het studententarif is dus niet langer gekoppeld aan (enkel) de hogere onderwijsinstellingen in Antwerpen. De ongelijkheid tussen studenten die in Antwerpen studeren en degenen die in een andere stad studeren is hiermee tot ieders tevredenheid weggewerkt en het nieuwe reglement doet geen afbreuk aan het doel om zoveel mogelijk jongeren aan het sporten te krijgen. Enkele diensten werden aan dit stadsbedrijf toegevoegd: de buitenschoolse kinderopvang en de vzw Antwerpen Sportstad zijn er daar twee van.

De opmerkingen die klanten via de ombudsdienst signaleren, zijn vaak terecht maar worden veelal op een klantvriendelijke manier aangepakt en dikwijls ook hersteld. Zo vond de vader van een achtjarige jongen het belangrijk dat hij zijn zoontje nog kon helpen bij het omkleden voor de zwembad. Hij kreeg van de onthaalmedewerker daar geen 'omkleedkaart' voor. Enkel voor kinderen onder de acht is de regel. Soepelheid in deze regel blijft belangrijk. Niet elk kind van deze leeftijd kan zich al zelfstandig behelpen. De man krijgt na het signaal via de ombudsvrouw twee zwemtickets ter compensatie van dit vervelend voorval en men verzoekt de medewerkers om de regel soepel te hanteren.

■ Districts- en loketwerking

BOVENLOKAAL

KWALIFICATIE	
gegrond	230
gegrond maar gecorrigeerd	18
terechte opmerking	99
betwist	15
ongeground	66
stopgezet	12
onbevoegd	15
extern	1
onbeslist	40
eerste lijn	30
totaal	526

THEMA	
adresverandering	2
andere	4
bereikbaarheid	2
cel asielzoekers en regularisatie	6
centraal loket	5
communicatie	2
loketwerking	56
loketwerking - bevolking	90
loketwerking - vreemdelingenzaken	126
loketwerking na afspraak	224
sociale zaken - taxicheques	3
verkiezingen	6
totaal	526

De bedrijfsdirecteur besliste in de loop van 2014 dat alle klachten en meldingen over de loketwerking bovenlokaal behandeld zouden worden. U zal dus over de cijfers van 2014 rond loketwerking minder klachten terugvinden bij de districten zelf (in vergelijking met voorgaande jaren). Een aantal klachten over de loketwerking werd gebundeld in een cluster.

STADSLOKETTEN

Voor de eerste helft van 2014 dreef de wijziging van de werking van de stadsloketten heel wat mensen tot wanhoop. Het verdwijnen van de stadskantoren, het werken op afspraak, documenten aanvragen via de stedelijke website... Het liep niet allemaal van een leien dakje. Burgers werden van de ene locatie naar de andere gestuurd of hingen meer dan een half uur aan de (geld kostende) telefoonlijn. Tijdens de zomermaanden werd ingezet op versterking van het aantal medewerkers bij de infolijn. Vanaf het najaar was de antwoordtermijn herleid tot een aanvaardbaar niveau. Knelpunt bleef het wandelen sturen van mensen: er staan in de stadsloketten wel selfservice

computers, maar het begrip selfservice moest men erg letterlijk nemen. Er werd geen begeleiding voorzien. Mensen werden doorverwezen naar de bibliotheek waar wel computers ter beschikking zijn, maar zonder begeleiding. De webpunten, die ingericht werden om burgers (al dan niet begeleid) internettoegang te geven, werken dan weer met beperkte openingstijden, zodat burgers ook daar geregeld voor een gesloten deur stonden na een doorverwijzing. De dienstverlening van de stad gebeurt meer en meer digitaal waar het kan. Dat is een bewuste keuze waar ook de ombudsvrouw geen grote bezwaren tegen heeft. Het blijft echter belangrijk om de mensen die nog niet vertrouwd zijn met het digitale, een even goede basisdienstverlening aan te bieden. Nu worden zij vaak geholpen door andere sociale organisaties zoals het OCMW, het CAW of de buurthuizen. Dat ontslaat de stad niet van haar opdracht om de basisdienstverlening voor iedereen toegankelijk te maken. Mensen wandelen sturen hoort daarin niet thuis, ze naar zelfredzaamheid leiden wél. We merken gelukkig ook dat we vanaf 2015 bijna geen klachten meer ontvangen over het doorsturen van burgers zonder dat ze eerst voldoende ingelicht of geholpen werden. We beschouwen dit als een positief signaal dat nu toch hulp op maat wordt aangeboden.

VERNIEUWING IDENTITEITSKAARTEN

In het verleden waren er meermaals problemen wanneer mensen bijvoorbeeld net voor of tijdens hun vertrek op reis, vaststellen dat hun identiteitskaart verlopen is of niet lang genoeg meer geldig is. Op basis van maandelijkse lijsten die districts- en loketwerking ontvangt van de federale overheidsdienst binnenlandse zaken worden oproepingskaarten gemaakt en verzonden, ongeveer twee maanden voor het verstrijken van de geldigheidstermijn van de elektronische identiteitskaart. De wetgeving voorziet dat, als burgers niet reageren er tot tweemaal toe een herinnering wordt verzonden, eventueel gevolgd door een huisbezoek. Voor een grote stad als Antwerpen is dit niet haalbaar, zo blijkt. Intussen is naar aanleiding van de klachten hierover wel beslist om jaarlijks, aan personen die niet reageren op de oproep, éénmalig een herinnering te sturen. In de regelgeving is ook een extra paragraaf opgenomen waarin wordt verwezen naar ieders verantwoordelijkheid om toe te zien op de geldigheidsdatum van zijn of haar identiteitskaart.

DIENTST VREEMDELINGENZAKEN

Een blijvend knelpunt zijn de wachttijden bij de dienst vreemdelingen-zaken en het vaak lang aanslepen van een procedure.

Specifieke klachten zijn er van burgers van de Europese Unie, die niet meteen een bijlage 19 krijgen bij hun aanmelding. Nochtans is dit wettelijk voorzien. Zij moeten wachten op de afspraak tot inschrijving en ze ondervinden intussen hinder omdat ze zich niet kunnen aansluiten bij het ziekenfonds of andere administratieve zaken regelen. Een tweede voorbeeld is de bestaande vraag om ook voor Unieburgers een oproepingskaart te verzenden wanneer de geldigheidsduur van de identiteitskaart bijna overschreden wordt. Recent vernam de ombudsvrouw van haar federale collega dat de 'algemene directie instellingen en bevolking' op 6 januari 2015 liet weten dat de technische ontwikkeling bijna is afgerond en dat de oproepingen op korte termijn zullen kunnen worden verzonden. Dit wordt dus verder opgevolgd.

DISTRICTEN

De meeste van de klachten die gekoppeld zijn aan de individuele districten, hebben te maken met het straatbeeld. Daar kan het klantenteam van het respectievelijke district meestal een oplossing voor vinden. De communicatie over werken die op stapel staan of worden uitgevoerd, verloopt bijvoorbeeld niet altijd vlot of stroomt niet door. Mensen worden plots geconfronteerd met een opengelegde straat of wegenwerken blijven om ongekennde redenen uit.

Een opmerkelijke aanslepende klacht in het district Antwerpen is die van de paaltjes die werden geplaatst aan het Professor Claraplein. Rond het plein zijn serviceflats gebouwd, naast een woonzorgcentrum. Vroeger waren de appartementen bereikbaar met een wagen. Nu staan er breekpaaltjes om het plein verkeersvrij te maken. Noch het Zorgbedrijf, het OCMW of de bewoners waren vragende partij. Voor een verhuizing en in noodsituaties blijft het plein bereikbaar, maar voor de meestal oudere bewoners die slecht te been zijn is het nu vaak een heel eind wandelen. Een moeilijk evenwicht tussen een verkeersarme, rustige omgeving en de bereikbaarheid voor senioren.

Districten zijn vaak afhankelijk van andere stadsbedrijven om een oplossing te bieden aan een probleem. Zo besliste men in Deurne einde 2012 om structurele maatregelen te nemen, zodat voertuigen niet meer via de voortuin van een bewoner de bocht ingaan. In juli 2014 bestaat het probleem jammer genoeg nog altijd. Blijkbaar ligt de opdracht om een aanpassing uit te tekenen nog op de stedelijke ontwerptafel bij stadsontwikkeling. Er wordt op aangedrongen dit nu eindelijk uit te voeren. Er is goede hoop dat in 2015 de aanpassing ook effectief wordt uitgevoerd.

Riolering, afvoerputjes voor hemelwater en wateroverlast, het zijn problemen die ook in meerdere districten voorkomen. Rio-link, Water-link en het district wijzen soms met de vinger naar elkaar en de burger blijft met het probleem zitten. Wanneer die dan, ten einde raad, een beroep doet op de ombudsvrouw komt er meestal wel een constructieve oplossing uit de bus, hetzij via Water-link, hetzij via het district.

In de kleinere districten blijft de vaststelling dat de inwoners gemakkelijk de weg vinden naar het klantenteam en dat slechts sporadisch een beroep wordt gedaan op de ombudsvrouw.

■ DISTRICT ANTWERPEN

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	27
betwist	3
ongegrond	6
stopgezet	5
onbevoegd	2
extern	1
onbeslist	3
eerste lijn	96
totaal	143

THEMA	
andere	1
communicatie	4
straatbeeld	12
straatbeeld - groen	12
straatbeeld - openbaar domein/ interventies	46
straatbeeld - openbaar domein/ heraanleg	28
straatbeeld - openbaar domein/ straatmeubilair	22
straatbeeld - openbare toiletten	3
verkeer - mobiliteit	4
verkeer en mobiliteit - signalisatie en infrastructuur	11
totaal	143

■ DISTRICT BERCHEM

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	2
betwist	1
ongegrond	1
eerste lijn	9
totaal	13

THEMA	
andere	1
straatbeeld	2
straatbeeld - openbaar domein/ interventies	3
straatbeeld - openbaar domein/heraanleg	3
verkeer - mobiliteit	1
verkeer en mobiliteit - signalisatie en infrastructuur	3
totaal	13

■ DISTRICT BERENDRECHT-ZANDVLIET-LILLO

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	1
ongegrond	1
eerste lijn	1
totaal	3

THEMA	
straatbeeld - openbaar domein/ interventies	1
straatbeeld - openbaar domein/heraanleg	1
straatbeeld - openbaar domein/ straatmeubilair	1
totaal	3

■ DISTRICT BORGERHOUT

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	3
ongegrond	2
stopgezet	1
onbeslist	2
eerste lijn	5
totaal	13

THEMA	
riolering - AWW	1
straatbeeld	2
straatbeeld - groen	1
straatbeeld - openbaar domein/ interventies	1
straatbeeld - openbaar domein/heraanleg	3
straatbeeld - openbaar domein/ straatmeubilair	3
verkeer - mobiliteit	1
verkeer en mobiliteit - signalisatie en infrastructuur	1
totaal	13

■ DISTRICT DEURNE

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	3
ongeground	3
stopgezet	2
eerste lijn	20
totaal	28

THEMA	
andere	1
communicatie	2
openbaar domein heraanleg	1
riolering - AWW	1
straatbeeld	4
straatbeeld - groen	4
straatbeeld - openbaar domein/ interventies	3
straatbeeld - openbaar domein/heraanleg	4
straatbeeld - openbaar domein/ straatmeubilair	4
verkeer - mobiliteit	1
verkeer en mobiliteit - signalisatie en infrastructuur	3
totaal	28

■ DISTRICT EKEREN

KWALIFICATIE	
stopgezet	2
onbeslist	3
eerste lijn	3
totaal	8

THEMA	
bereikbaarheid	1
straatbeeld	2
straatbeeld - groen	3
straatbeeld - openbaar domein/ interventies	1
straatbeeld - openbaar domein/ straatmeubilair	1
totaal	8

■ DISTRICT HOBOKEN

KWALIFICATIE	aantal
terechte opmerking	3
ongeground	6
stopgezet	1
eerste lijn	11
totaal	21

THEMA	aantal
bereikbaarheid	1
riolering - AWW	3
straatbeeld	3
straatbeeld - groen	4
straatbeeld - openbaar domein/ interventies	4
straatbeeld - openbaar domein/heraanleg	2
straatbeeld - openbaar domein/ straatmeubilair	2
verkeer en mobiliteit - signalisatie en infrastructuur	2
totaal	21

■ DISTRICT MERKSEM

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	4
ongeground	2
stopgezet	1
eerste lijn	11
totaal	18

THEMA	
andere	1
riolering - AWW	1
straatbeeld	4
straatbeeld - groen	3
straatbeeld - openbaar domein/ interventies	3
straatbeeld - openbaar domein/heraanleg	4
straatbeeld - openbaar domein/ straatmeubilair	1
verkeer - mobiliteit	1
totaal	18

■ DISTRICT WILRIJK

KWALIFICATIE	
gegrond maar gecorrigeerd	1
terechte opmerking	5
betwist	1
ongeground	2
stopgezet	1
onbevoegd	2
eerste lijn	12
totaal	24

THEMA	
communicatie	3
straatbeeld	2
straatbeeld - groen	1
straatbeeld - openbaar domein/ interventies	8
straatbeeld - openbaar domein/heraanleg	7
straatbeeld - openbaar domein/ straatmeubilair	3
totaal	24

Financiën

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	4
ongegegrond	4
stopgezet	2
onbevoegd	3
onbeslist	1
eerste lijn	1
totaal	15

THEMA	
belastingen	8
betaling	1
communicatie	3
facturen	3
totaal	15

De meeste vragen gaan over een belasting of factuur. Uit het onderzoek dat we voeren na een klacht blijkt vaak dat de ombudsvrouw niet bevoegd is of de burger geen gegronde reden had om te klagen. In enkele gevallen is de klacht wel terecht, het gaat dan meestal om het uitblijven van een inhoudelijk antwoord. Een dossier moet daarna vaak opnieuw grondig uitgeplozen worden.

■ Ondernemen en stadsmarketing

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	9
betwist	6
ongegegrond	14
stopgezet	4
onbevoegd	1
onbeslist	5
eerste lijn	19
totaal	58

THEMA	
A-kaart	4
andere	3
bedrijvenloket	21
communicatie	15
evenementen	13
toerisme	2
totaal	58

DE PUNTEN VAN DE A-KAART

De stad werkt met enkele niet-stedelijke organisaties samen, waar men ook punten kan sparen op de A-kaart. Bij de Badboot en in de Antwerpse Zoo was daarbij een probleem: in de Zoo werkte de zuil niet, in de Badboot weigerde men korting te geven. Met de A-kaart kan je ook sparen voor tickets van bepaalde evenementen. Om die tickets af te halen moet je dan wel naar de stadwinkel op de Grote Markt, dat is niet voor iedereen gemakkelijk.

DE OPENBARE MARKTEN

Vanaf 1 juli 2014 is een nieuw marktreglement van kracht. De regels voor abonneementhouders rond aanwezigheid op de markten zijn daarbij strenger geformuleerd, zodat de marktplaatsen beter worden ingevuld en afwezigheden sterk teruggedrongen. Dit lokte hier en daar discussie uit.

TAXIVERGUNNINGEN

Sinds de invoering van het nieuwe taxireglement, waarbij aanvragers jaarlijks op eigen initiatief hun vraag om op de wachtlijst te blijven staan moeten bevestigen, hebben negen aanvragers die van de wachtlijst geschrapt werden zich tot de ombudsdienst gewend. In zes gevallen was de aanvrager effectief te laat met het aanvragen van de vergunning en heeft de ombudsdienst het negatief advies van het bedrijvenloket gevolgd. De ombudsdienst volgt hier de werkwijze die ze ook toepast bij klachten over het Parkeerbedrijf, als het gaat over een welles/nietes discussie over op tijd betalen of discussies over de geldigheid van een parkeerticket: de gegevens opvragen bij de dienst en opnieuw voorleggen aan de burger.

Voor de ombudsdienst is het zeer belangrijk dat er helder en duidelijk gecommuniceerd wordt in elke bevestigingsbrief die de aanvragers jaarlijks ontvangen en dat er bij klachten aan de balie of bij de ombudsdienst consequent geoordeeld wordt of er een fout werd gemaakt bij de dienst. Het is uiteraard klantvriendelijker om de aanvragers aan te schrijven en een bevestiging te vragen. Dit systeem terug invoeren, heeft op zijn beurt weer consequenties naar de aanvragers die de afgelopen jaren van de wachtlijst werden geschrapt.

■ Personeelsmanagement

KWALIFICATIE	
gegrond	1*
terechte opmerking	9
ongeground	2
stopgezet	1
onbevoegd	2
onbeslist	1
eerste lijn	1
totaal	17

THEMA	
andere	2
communicatie	2
personeelsvoorziening	6
sociaal secretariaat	6
tucht	1
totaal	17

We noteerden één gegronde klacht op naam van Personeelsmanagement. De klacht is echter voor rekening van de Gemeenschappelijke Preventie Dienst. De klacht gaat over een misverstand bij een geneeskundige controle van een medewerker. Die fout is rechtgezet door de aanpassing van een registratiesysteem.

Een beslissing van het college leidde tot de pijnlijke situatie dat mensen die op een werfreserve stonden voor een baan bij de stad, die plek ineens kwijtspeelden. Het college besliste immers op 22 november 2013 om voorrang te geven aan intern geschikte kandidaten. De beslissing om eerst interne kandidaten aan te werven berust op een beleidsbeslissing, waarbij de ombudsvrouw geen bevoegdheid heeft. Zij beoordeelt de klacht wel als een terechte opmerking omdat ze van oordeel is dat door deze beleidsbeslissing het gelijkheidsbeginsel wordt geschonden.

* Deze gegronde klacht is toegewezen aan de Gemeenschappelijke Preventie Dienst (GPD). Deze dienst maakt geen deel uit van personeelsmanagement.

■ Samen leven

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	43
betwist	9
ongegrond	20
stopgezet	6
onbevoegd	9
onbeslist	23
eerste lijn	69
totaal	179

THEMA	
milieu - dierenwelzijn	2
overlast	48
overlast in parken	2
toezicht	80
toezicht - bouwovertreding	21
toezicht - burenruzie	3
welzijn	5
welzijn - vzw	1
wonen en panden	17
totaal	179

Heel wat vragen komen bij het bedrijf samen leven terecht, omdat daar vaak een oplossing kan worden geboden voor een probleem: burenconflicten, overlast op pleintjes, toezicht op allerlei vergunningen,... Kortom, alles wat de burger van dichtbij als storend ervaart en waar andere diensten geen raad mee weten. De buurttoezichters lossen de meeste wrevel in eerste lijn op en ook burenbemiddeling zorgt er voor dat communicatie en het samen leven in letterlijke zin opnieuw vlotter verlopen. De klachten over vermoedelijke bouwovertredingen worden vanaf de tweede helft van 2014 sneller onderzocht, wat ook heel wat ergernis van burgers wegneemt. Tot 2014 werkte de stad met een prioriteitenlijst waarbij mogelijke bouwovertredingen van particulieren slechts onderaan de prioriteitenlijst voor controles stonden. Deze overtredingen kunnen nu sneller worden opgevolgd.

Stadsbeheer

KWALIFICATIE		THEMA	
gegrond	126	andere	18
gegrond maar gecorrigeerd	1	begraafplaatsen	13
terechte opmerking	41	containerparken	21
betwist	6	evenementen	1
ongegrond	8	feestmateriaal	2
stopgezet	8	huisvuil	30
onbevoegd	3	huisvuilkalender - verdeling	1
onbeslist	17	huisvuilophaling	76
eerste lijn	141	nieuwjaarsfooien	122
totaal	351	parken	2
		stadsgebouwen	3
		straatbeeld - graffiti	3
		straatbeeld - groen	28
		straatbeeld - openbare toiletten - tekort aan toiletten	2
		straatbeeld - sneeuw	1
		straatbeeld - vegen	17
		straatbeeld - zwerfvuil	11
		totaal	351

Het aantal klachten over de Nieuwjaarsfooien die werden opgehaald door medewerkers van de huisvuilophaling explodeerde na een artikel in de krant. De commotie hierrond leidde tot een bijsturing van de rechtspositieregeling waarin nu expliciet is opgenomen dat stedelijk medewerkers geen geld mogen aannemen als bedanking. Bij de jaarwisseling 2014-2015 was er nog een zeer beperkt aantal klachten. De ombudsvrouw hoopt dat hiermee nu een einde komt aan deze praktijk die in de eerste plaats een schending was van het gelijkheidsbeginsel tussen alle personeelsleden van de stad.

De huisvuilophaling zorgde soms ook voor ergernissen: huisvuil dat blijft staan, huisvuil dat ongesorteerd in één afvalwagen wordt gegooid, de slechte kwaliteit van afvalzakken,... het zijn klachten die vaak blijven voorkomen. Veel van deze ergernissen worden in eerste lijn door het klantenteam aangepakt en via de dienstleiding opgelost.

Het openbaar toilet aan de Onze-Lieve-Vrouwekathedraal verspreidde al jaren een onaangename geur. Uiteindelijk kan men het aantal spoelingen van de toiletten verhogen en is er van geuroverlast godzijdank geen sprake meer.

Stadsontwikkeling

KWALIFICATIE		THEMA	
gegrond	1	andere	1
terechte opmerking	22	communicatie	1
betwist	2	riolering	1
ongeground	13	signalisatie	9
stopgezet	4	straatbeeld	12
onbevoegd	4	velo project	2
onbeslist	9	vergunningen	16
eerste lijn	5	wachthokjes - openbaar vervoer	9
totaal	60	wegenwerken	7
		wonen en panden - bouwvergunning	2
		totaal	60

De problemen in het straatbeeld zijn divers: een kapot paaltje dat niet wordt vervangen, het schilderen van een parkeerplaats voor personen met een handicap of een zebrapad, werken door nutsbedrijven waarna wegdek of voetpad er onverzorgd bijliggen, vooral het uitblijven van zichtbare actie irriteert.

Opgemerkt en het vermelden zeker waard: de vraag van een rolstoelgebruiker om een schuine boordsteen aan te leggen ter hoogte van zijn woning. In de geest het VN-verdrag rond rechten van personen met een handicap is zoiets mogelijk. Uit een plaatsbezoek blijkt dat het voetpad aan de hoek van de straat al gelijk loopt met de rijweg en die ligt niet zo ver van de woning van de verzoeker.

AFSPRAKEN MET DE LIJN

Bij de (ver)plaatsing van wachthuisjes kaatsen de stad en De Lijn de bal naar elkaar. De vervoersmaatschappij verwijst burgers standaard door naar de stad wanneer er vragen worden gesteld over het verplaatsen van een halte. Dat is slechts voor een deel correct. De stad én de Lijn spreken dat samen af tijdens de overlegvergaderingen, die regelmatig plaats vinden. De dienst mobiliteit bij stadsontwikkeling nam intussen wel het initiatief om de communicatie naar de klanten correcter te laten verlopen.

AUTONOME GEMEENTEBEDRIJVEN

■ Digipolis

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	1

Hier noteren we slechts één klacht over het opzoeken van loopbaangegevens voor de pensioenaanvraag van een OCMW-medewerker. Digipolis is verantwoordelijk voor het leveren van de (digitale) gegevens. Dat neemt wel wat tijd in beslag, maar uiteindelijk raakt het dossier volledig.

■ Energiebesparingsfonds

KWALIFICATIE	aantal
ongegrond	1

Slechts één ongegronde klacht over de aanvraag van een energielening werd onderzocht door de ombudsdienst. Het onderzoek wees uit dat de verzoekster verzuimde een aantal bijkomende documenten binnen te brengen.

Havenbedrijf

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	1
ongeground	1
stopgezet	1
onbevoegd	1
eerste lijn	2
totaal	6

THEMA	
communicatie	3
dienstverlening	2
personeel	1
totaal	6

Een terechte opmerking over de wijziging van een parkeersituatie in het havengebied: op een stuk van de Noorderlaan mocht gedurende meer dan dertig jaar geparkeerd worden. Plots staan er blokken die het parkeren verhinderen. Een aantal mensen dat daar in de nabijheid werkt, wordt voor een voldongen feit geplaatst. Het agentschap wegen en verkeer en het havenbedrijf herstellen de communicatie met de bedrijven en werken een alternatieve parkeerregeling uit.

Kinderopvang

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	4
ongeground	6
onbevoegd	1
onbeslist	9
eerste lijn	2
totaal	22

THEMA	
dienst voor onthaalouders	1
stedelijke kinderdagverblijven	21
totaal	22

Enkele terechte opmerkingen over de communicatie met het centraal loket voor de kinderopvang zorgden voor wrevel bij klanten. De telefonische bereikbaarheid was een bepaalde periode niet gegarandeerd omwille van personeelstekort. Een verzoeker kreeg als antwoord dat zijn dossier nog niet geopend was, hoewel hij wel degelijk een aanvraag had ingediend. De medewerker doelde daarmee op het feit dat de aanvraag nog niet was opgenomen in de toewijzingsronde. Aan het einde van 2014 kreeg de ombudsvrouw klachten over het nieuwe reglement op de stedelijke kinderopvang. Deze klachten waren bij de afsluiting van het jaarverslag nog niet afgehandeld en worden dus pas in het jaarverslag van 2015 besproken.

■ Parkeerbedrijf (GAPA)

KWALIFICATIE	
gegrond	1
terechte opmerking	19
betwist	2
ongeground	31
stopgezet	2
onbevoegd	17
onbeslist	20
eerste lijn	31
totaal	123

THEMA	
betaalparking	2
betalend parkeren	6
bewonerskaart	22
blauwe zone	3
communicatie	2
fietsenstallingen	1
garage	4
lichte vrachtwagen	3
parkeerautomaat	2
parkeerplaatsen	16
parkeerretributie	45
signalisatie onduidelijk	2
sms parkeren	3
velo project	6
verkeersborden	3
zone	3
totaal	123

Een klassieker blijven de klachten over parkeerretributies. Het Parkeerbedrijf blijkt telkens bereid om het dossier opnieuw te bekijken. Vaak blijken deze klachten na onderzoek ongegrond. In enkele klachten wordt toch een fout ontdekt en wordt de retributie kwijtgescholden. Sommige parkeerders maken handig gebruik van het verschil tussen een parkeerovertreding en een verkeersovertreding: ze krijgen een retributie, maar de parkeertoezichter is bij een verkeersovertreding niet bevoegd. Daar is wel verandering op til: een aantal overtredingen kunnen binnenkort ook door parkeertoezichters worden vastgesteld.

Een knelpunt dat intussen is opgelost is de lange tijd die verstreek tussen de vraag tot betaling van een parkeerretributie en de aanmaningen nadien. Het Parkeerbedrijf heeft de achterstand in

de verwerking hiervan weggewerkt. Ook bij het behandelen van de bezwaren was er geruime tijd een grote achterstand, die intussen is verwerkt. Verzoekers vernamen pas maanden na de indiening van hun bezwaar een beslissing.

Er waren ook enkele klachten over het gebruik van Velo (de 'korte afstand huurfietsen' in de stad), vooral over het niet registreren van het terugplaatsen van een fiets, waarna de gebruiker een hogere rekening ontvangt. Uiteraard blijft het belangrijk dat de gebruiker ook telkens zelf even aan het scherm controleert of de fiets correct werd teruggeplaatst. Als er dan moeilijkheden zijn, dan kan de fietsgebruiker steeds telefonisch contact opnemen om dat te melden.

Fietsenstallingen: de vraag is groot. Anderzijds wordt ook al eens gevraagd om een fietsenstalling te verplaatsen of te verwijderen omdat ze hinder oplevert. Het is hier vaak moeilijk om een evenwicht te vinden.

■ Stedelijk onderwijs

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	6
betwist	2
ongeground	1
onbeslist	1
eerste lijn	4
totaal	14

THEMA	
andere	2
basisonderwijs	1
deeltijds onderwijs	1
personeel	1
schoolgebouwen	4
secundair onderwijs	3
volwassen onderwijs	2
totaal	14

Het klachtenbeeld is beperkt en zeer divers, over problemen van een leerkracht bij de uitbreiding van zijn uren, tot de verschuiving van het lessenaanbod in een volwassenenopleiding en parkeeroverlast aan een school. De meeste klachten kunnen in dialoog worden opgelost.

■ Vastgoed- en stadsprojecten (AG Vespa)

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	1
ongeground	3
eerste lijn	1
totaal	5

THEMA	
andere	2
vastgoed	3
totaal	5

Eén terechte opmerking over een discussie bij de terugbetaling van een huurwaarborg wordt op een constructieve manier opgelost.

ANDERE ORGANISATIES

■ Brandweer

KWALIFICATIE	
betwist	1
ongegrond	2
stopgezet	1
onbeslist	5
eerste lijn	2
totaal	11

THEMA	
andere	2
communicatie	1
facturen	5
interventies	3
totaal	11

We noteerden een ongegronde klacht over de factuur voor een interventie bij een lekkende benzinetank en eentje over de reddingsactie van een poes. De brandweer trad in het ene geval correct op, in het andere geval ondernamen enkele buurtbewoners al actie vooraleer de brandweer ter plaatse kon komen.

OCMW

KWALIFICATIE	
gegrond maar gecorrigeerd	2
terechte opmerking	10
betwist	2
ongeground	21
stopgezet	2
onbevoegd	3
extern	1
onbeslist	14
eerste lijn	9
totaal	64

THEMA	
beslissing/bejegening - houding en vraagstelling raadsleden	2
maatschappelijke integratie	51
patrimonium, residenten en externe projecten	4
personeel	7
totaal	64

Bij de klachten over de werking van het OCMW valt opnieuw het grote aantal klachten op dat we als ongegrond afsluiten. Ze gaan meestal over de weigering van hulp, waar de Arbeidsrechtbank bevoegd is, maar waar de verzoeker claimt dat er iets mis liep in de begeleiding. In heel wat contacten met de ombudsvrouw krijgt de verzoeker meteen informatie over de mogelijkheid om beroep aan te tekenen. In situaties waarbij wordt geopperd dat er een misverstand zou kunnen bestaan, wordt een dossier geopend.

Over de kennisgeving over een beslissing in een dossier budgetbegeleiding maakten we een gegronde klacht: de schulden van de verzoekster zijn volledig afbetaald en ze krijgt daarover een brief. Deze brief is voor de verzoekster allerminst duidelijk en doet haar schrikken. Het OCMW past de werkwijze aan: blijkbaar werden de beslissingsbrieven na de ingebruikname van een nieuw computerprogramma verkeerd weergegeven.

Opmerkelijk is een klacht van een personeelslid van het OCMW: zij kan een Zoo abonnement aankopen met 15% korting, terwijl dit voor de personeelsleden van de stad 50% korting bedraagt. Uit onderzoek blijkt dat de stad een stuk van het voordeel zelf financiert. Het OCMW doet dat niet. Rekening houdend met de op til zijnde integratie van de respectievelijke personeelsadministraties en de al gerealiseerde integratie van een aantal andere ondersteunende diensten, is dit een schending van het gelijkheidsbeginsel.

■ Lokale politie

KWALIFICATIE		THEMA	
gegrond	2	andere	2
gegrond maar gecorrigeerd	1	horeca	5
terechte opmerking	48	milieu	4
betwist	20	onthaal	27
ongeground	40	optreden personeel	95
stopgezet	11	politiewerking	56
onbevoegd	16	samenlevingsproblemen	5
extern	1	verkeer	66
onbeslist	30	woonstcontrole	1
eerste lijn	92	totaal	261
totaal	261		

We noteerden een gegronde klacht over de takeling van een wagen: een verzoekster stelt bij haar terugkeer vast dat haar wagen niet meer op de plek staat waar ze hem achterliet. Ze belt naar de takeldienst, de wagen is daar niet. Ze gaat naar het politiekantoor, maar de politie weet ook niet waar de wagen is. Zij nemen haar mee in een politiewagen om het voertuig zo op te sporen. Dit alles zonder resultaat. Twee maanden na het verdwijnen van het voertuig krijgt ze een proces-verbaal van takeling in de bus. De wagen was dus wél op vraag van de politie weggesleept naar het takelbedrijf. Het dossier wordt overgemaakt aan de verzekeringsmaatschappij voor de bepaling van een schadeclaim.

Een derde van de klachten wordt meteen door de dienst klantenmanagement van de lokale politie behandeld in eerste lijn, en klachten waarvoor de bestaande bezwaarprocedure (via een antwoordformulier dat bij een PV hoort) kan worden ingeroepen worden afgesloten als onbevoegd.

Het al dan niet optreden van de politie zorgt regelmatig voor frustraties. Volgens de burger komen ze te laat of komen ze zelfs helemaal niet, omdat het niet als dringend wordt aanzien. Voor de persoon in kwestie is zijn oproep uiteraard belangrijk, ongeacht de prioriteitenlijst die de politie hanteert. Vaak moet 'aan dossier-opbouw' gedaan worden. Er wordt appel gedaan op de burger om bij overlast telkens de Blauwe Lijn te bellen, maar onmiddellijk resultaat blijft uit. De verzoekers vragen zich af hoe lang gewacht moet worden, voordat effectief actie op het terrein volgt.

De politiewerking verplicht mensen soms tot (handelingen die aanvoelen als) administratieve rompslomp: van een kort verslag kan je niet meteen een kopie krijgen. In het kader van de openbaarheid van bestuur kan je wél de vraag tot inzage of kopie stellen aan de juridische dienst van de lokale politie.

Sociale media kunnen een vlot ingangskanaal zijn om iets te melden, het blijft dan wel belangrijk om meteen en alert te reageren. Als een burger in een tweet aan de lokale politie iets meldt over een verkeerslicht, verwacht die snel een reactie, en niet dat die reactie via de ombudsvrouw moet worden opgevraagd. Al kan ook de vraag gesteld worden of de verwachting van de verzoeker om via sociale media aan de politie iets te melden, en snel een antwoord te krijgen, niet te hoog is.

Een geapprecieerde actie is die van de controle op het parkeren op parkeerplaatsen voor personen met een handicap. Het misbruik van de parkeerkaarten zelf dient echter op een ander niveau te worden aangepakt en het is vaak daar dat het schoentje wringt.

■ Sociale huisvestingsmaatschappijen

OVERZICHT

KWALIFICATIE		THEMA	
terechte opmerking	37	andere	18
betwist	7	huur	18
ongegrond	28	samenlevingsproblemen	20
stopgezet	3	wachlijst	20
onbevoegd	2	woning	37
onbeslist	25	totaal	113
eerste lijn	11		
totaal	113		

De kwaliteit van woningen en de bijhorende service zoals het onderhoud van de gangen. Het zijn ergernissen die vaak voorkomen. In oudere gebouwen worden schimmelproblemen vaak toegewezen aan het onvoldoende verluchten door de bewoner. Nochtans dragen slecht sluitende ramen en verouderde en ontbreken van isolatie daar zeker ook toe bij.

Liften gijzelen oudere personen soms meerdere dagen na elkaar. Wie hoog woont, en slecht te been is, heeft nood aan goed werkende liften. Betere afspraken met de onderhoudsfirma's dringen zich dan ook op.

Een klacht die bij Woonhaven Antwerpen goed werd opgelost, ontstond na de vervanging van een lift. Om de lift aan te passen aan de hedendaagse veiligheidsnormen wordt er een extra set deuren in geplaatst. Hierdoor geraakte een bewoner echter met zijn elektrische rolstoel niet meer in de lift. De rolstoel zomaar in de onbewaakte fietsenstalling achterlaten is geen optie. Hij kan daar bovendien zijn batterij niet opladen. Woonhaven zorgt voor een stopcontact in de voor het publiek afgesloten fietsenstalling. De man heeft een sleutel en kan vanuit de fietsenstalling met zijn gewone rolstoel naar de lift.

In grotere appartementsgebouwen zijn er al eens samenlevingsproblemen. Soms geraken ze via bemiddeling opgelost. Soms niet en dan blijft er weinig anders over dan verhuizen. We stellen vast dat de woningmaatschappijen zorgvuldig omgaan met deze problematiek.

Nog altijd worden er vragen gesteld over de wachtlijsten en het respecteren daarvan, de klachten hierover zijn telkens ongegrond.

Hieronder vindt u alfabetisch per woningmaatschappij de tabellen. Het aantal klachten voor de Antwerpse Bouwcoöperatie (ABC) en de Ideale Woning is veel kleiner dan dat van Woonhaven Antwerpen. Het woningaanbod van deze maatschappijen is immers kleiner en de problemen daardoor ook minder in omvang.

ABC WONINGEN

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	3
betwist	1
ongegrond	3
onbevoegd	1
onbeslist	1
totaal	9

THEMA	
andere	2
huur	3
wachtlijst	3
woning	1
totaal	9

DE IDEALE WONING

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	6
ongegrond	3
eerste lijn	2
totaal	11

THEMA	
andere	1
samenlevingsproblemen	1
totaal	2

WOONHAVEN

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	28
betwist	6
ongeground	22
stopgezet	3
onbevoegd	1
onbeslist	24
eerste lijn	9
totaal	93

THEMA	
andere	15
huur	14
samenlevingsproblemen	17
wachtlIJst	14
woning	33
totaal	93

■ Stedelijke vzw's

ANTWERPEN SPORTSTAD

KWALIFICATIE	
terechte opmerking	1

Het verplicht dagelijks in de sporthal douchen bij een atletiekkamp doet een ouderpaar de wenkbrauwen fronsen, veel kinderen gaan daarna immers nog naar de speeltuin. Het gaat om een misverstand: douchen is niet verplicht maar wordt wel als service aangeboden. De communicatie wordt aangepast.

Zorgbedrijf

KWALIFICATIE		THEMA	
gegrond maar gecorrigeerd	1	dienstencentra	10
terechte opmerking	28	minder mobielen centrale	1
betwist	6	personeel	3
ongeground	16	serviceflats	30
onbevoegd	1	sociale zaken - taxicheques	8
onbeslist	11	thuiszorgdiensten	6
eerste lijn	8	woonzorgcentra	13
totaal	71	totaal	71

Een bewoonster van een serviceflat moet erg lang wachten op de prestatie van de geleverde poetshulp die betaald werd met dienstencheques. Zij heeft dit overzicht nodig omdat ze van de NMBS een tussenkomst krijgt. Dit komt uiteindelijk in orde. Ze ontvangt op 19 mei 2014 een brief om hulp te krijgen bij het invullen van de belastingaangifte. De hulp wordt geboden op twee dagen: 8 en 9 mei 2014. Dus de brief is veel te laat. Een administratieve vergissing te veel voor deze klant. De klacht is gegrond, het Zorgbedrijf belooft nauwlettender toe te zien op een correcte administratieve verwerking en juiste communicatie.

Ook bij het Zorgbedrijf is er al eens een onderhouds- of technisch probleem in de gebouwen met serviceflats. De verwarming die niet goed afgesteld kan worden en ofwel te hoog of te laag staat, het levert bij de bewoners frustraties op. Het vergt dikwijls wel wat geduld, voordat een herstel of aanpassing wordt uitgevoerd.

Opmerkelijk is de grote aanspreekbaarheid van de directie van het Zorgbedrijf. Vaak kan in een goed gesprek met alle partijen verduidelijking worden gegeven en een constructieve oplossing uitgewerkt. Zo waren er wat discussies over de begeleiding van mensen met een handicap tijdens uitstappen door de dienstencentra. In samenwerking met het meldpunt discriminatie is een checklist uitgewerkt, waarin is bepaald dat het dienstencentrum zorgt voor een begeleider voor de klanten die daar behoefte aan hebben.



Doorverwijzingen door de ombudsvrouw

DOORVERWIJZINGEN

„ Ik weet niet zeker of het iets voor u is, maar misschien kan u mij helpen?

We leven in een informatiemaatschappij. Alles wat je wil weten is met een klik van de computermuis te vinden. Maar ook op andere manieren geraken we aan heel wat informatie. Die overvloed aan informatie zorgt er ook voor dat het niet altijd even duidelijk blijft wie het best geplaatst is om hulp te bieden wanneer die nodig is. Zo is niet elke klacht of melding er een om door de ombudsvrouw opgenomen te worden. Ze blijft voor heel wat Antwerpenaars wel een eerste aanspreekpunt om te weten te komen bij wie men moet zijn. Heel veel informatie is te vinden via de vernieuwde stedelijke website www.antwerpen.be, via de infolijn (03 22 11 333). Toch wordt de ombudsvrouw dagelijks gecontacteerd wanneer mensen niet zeker zijn bij wie ze terecht kunnen. We helpen ze graag op weg. Doorverwijzingen verschillen van eerstelijnsmeldingen en -klachten, omdat we ze als onmiddellijke dienstverlening beschouwen waarvoor geen opvolging meer nodig is.

DOORVERWEZEN NAAR	intake via mail	intake via telefoon of bezoek	totaal
stedelijke diensten en instanties waarvoor de ombudsvrouw bevoegd is	108	146	254
andere ombudsdiensten, bemiddelings- en geschillencommissies	25	58	83
beleid	15	6	21
Vlaamse overheid	36	19	55
federale overheid	9	30	39
juridische instanties	21	71	92
andere externe instanties*	224	195	419
totaal	438	525	963

* andere externe instanties: niet alle organisaties waar naar doorverwezen wordt, staan benoemd in het registratiesysteem.

DOORVERWIJZING NAAR STEDELIJKE DIENSTEN EN INSTANTIES WAARVOOR DE OMBUDSVROUW BEVOEGD IS

Bijna een derde van de vragen die via een doorverwijzing opgelost worden, gaat over stedelijke diensten of instanties waar de ombudsvrouw voor bevoegd is. Het verschil met een eerstelijnsmelding is dat voor deze categorie meldingen geen opvolging nodig is. We geven onmiddellijk de informatie die gevraagd wordt en vormen zo enkel een doorgeefluik van de informatie die mensen zoeken op dat moment. Er wordt vaak doorverwezen naar de infolijn van de stad en naar de Blauwe Lijn. Zeker wanneer het gaat om veiligheidsvragen is een doorverwijzing naar de Blauwe Lijn noodzakelijk om snel en gericht de melding op te kunnen laten volgen.

Een voorbeeld van een doorverwijzing naar de Blauwe Lijn: we worden gebeld door een vrouw die net een man aan de deur kreeg. Hij vertelt haar dat hij medewerker van Electrabel is. Mevrouw gaf wat gegevens. Op het moment dat hij weer vertrekt wordt ze wantrouwig. Ze weet immers niet zeker of het een medewerker van Electrabel is. We raden haar aan om de Blauwe Lijn te bellen.

Een voorbeeld van een doorverwijzing naar de infolijn:

Een vrouw woont sinds enkele maanden in Berchem met haar partner. Ze heeft gezondheidsproblemen en is moeilijker te been. Haar vriend sukkelde ook wat met zijn gezondheid. Ze hebben gehoord over "van die bonnekes die ge kunt krijgen om een taxi mee te betalen" (taxicheques nvdr.). Ze bellen de ombudsvrouw. Via de infolijn kan men alle informatie krijgen over het men kan inschrijven om van taxicheques gebruik te maken.

DOORVERWIJZING NAAR ANDERE OMBUDSDIENSTEN, BEMIDDELINGS- EN GESCHILLENCOMMISSIES

Het begrip 'ombudsdienst' is goed ingeburgerd. Het feit dat er heel wat verschillende ombudsdiensten bestaan maakt het niet voor iedereen duidelijk welke ombudsman of -vrouw bevoegd is om een bepaald probleem te onderzoeken. Wanneer we merken dat men op zoek is naar een andere ombudsman, verwijzen we door. Maar ook bemiddelings-of geschillencommissies krijgen via de ombudsvrouw klanten doorgestuurd.

Een voorbeeld van een doorverwijzing naar andere ombudsdiensten: de ombudsvrouw wordt opgebeld door een vrouw die haar pensioenberekening net heeft gekregen. Dit bedrag is lager dan de simulatie die de pensioendienst haar enkele jaren eerder bezorgde. Het is een streep door haar rekening. We brengen haar in contact met de ombudsman van de pensioenen.

DOORVERWIJZING NAAR BELEID

De ombudsvrouw is niet bevoegd voor klachten over het beleid. Toch krijgen we regelmatig opmerkingen over een beslissing die door de stedelijke beleidsmakers genomen werd. Gelukkig zijn de kabinetten van de schepenen en de burgemeester ook bereikbaar via telefoon en e-mail voor wie zijn ei rechtstreeks aan hen kwijt wil. In 2014 werd 21 keer aangeraden om rechtstreeks met de beleidsmakers contact op te nemen omdat het probleem dat men aankaartte inhoudelijk uitsluitend over een beleidskwestie ging. We verwijzen regelmatig door naar de kabinetten wanneer men wil reageren op een uitspraak van een politicus in de media.

DOORVERWIJZING NAAR DE VLAAMSE OVERHEID

De overheid kent een aantal niveaus waarvan het stedelijke wellicht het dichtst bij de burger staat. Voor de burger is het niet altijd duidelijk op welk niveau zijn vraag gesteld kan worden of waar een probleem aangekaart kan worden. De Vlaamse overheid kreeg via de ombudsvrouw een aantal meldingen doorgestuurd. Een ervan ging over het begeleid wonen van jongeren. Een Antwerpse grootvader vindt de begeleiding voor zijn kleinzoon onvoldoende. We brengen hem in contact met de Vlaamse ombudsdienst om te onderzoeken of de instelling alle regels goed gevolgd heeft.

DOORVERWIJZING NAAR DE FEDERALE OVERHEID

De federale ombudsdienst heeft een maandelijks spreekuur op het kantoor van de Antwerpse ombudsvrouw. Dat spreekuur is druk bezocht. We verwijzen ook telefonisch en via e-mail vaak door naar federale diensten, of de Federale ombudsman. De belastingaangifte vormt ook jaarlijks aanleiding om contact op te nemen met de ombudsdienst. Ook de federale overheidsdienst Economie (consumentenbescherming) geven we vaak door als nuttig contact, bijvoorbeeld wanneer mensen vragen hebben over het optreden van een firma of vragen hebben bij een volgens hen frauduleus optreden van een bedrijf.

DOORVERWIJZINGEN NAAR JURIDISCHE INSTANTIES

Nogal wat vragen hebben een antwoord dat door juridisch specialisten gegeven kan worden. Er bestaan heel wat instanties die juridische vragen behandelen. Denk maar aan de verschillende rechtbanken. Burenruzies waar de stad geen rol meer in kan spelen belanden bijvoorbeeld vaak op het bureau van een vrederechter. Het justitiehuis, maar ook het bureau voor juridische bijstand en de advocatenlijn zijn vaak adressen waar we mensen naar moeten doorverwijzen om antwoord te krijgen op hun vraag.

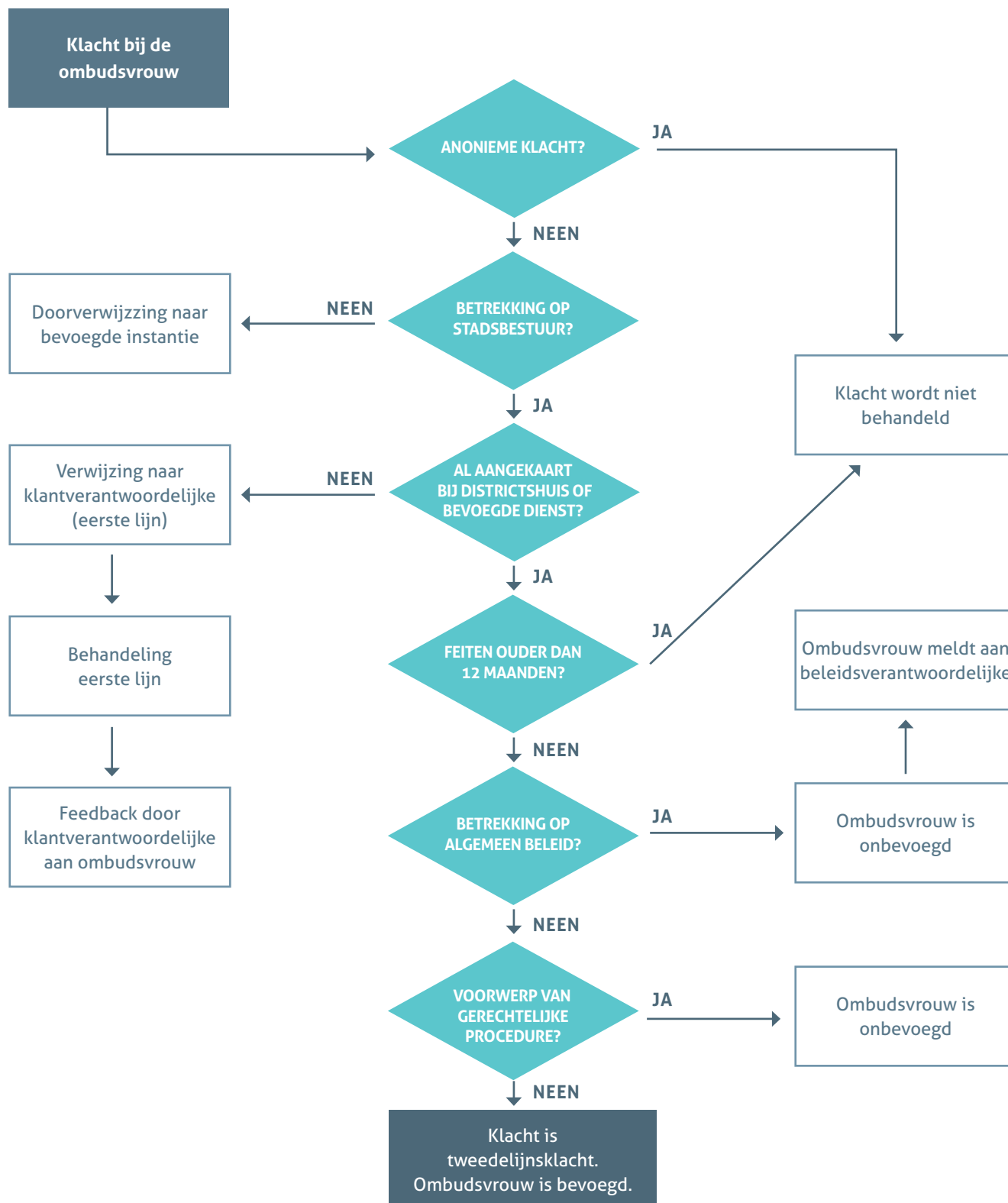
DOORVERWIJZINGEN NAAR ANDERE EXTERNE INSTANTIES

Uit het groot aantal doorverwijzingen die niet in een van de bovenstaande categorieën werden ondergebracht blijkt vooral de grote aanspreekbaarheid van de ombudsvrouw. Je kan ons alles vragen, maar we zullen niet altijd antwoord kunnen geven. Die toegankelijkheid, met een kleine drempel, willen we koesteren. Iedereen heeft recht op verduidelijking. Een correcte doorverwijzing kan een groot verschil betekenen voor iemand die het even niet meer weet. Denk maar aan de vele mensen die ons contacteerden omdat ze een probleem hebben met hun ziekenhuisrekening of met het ziekenhuispersoneel (ziekenhuizen hebben zelf een ombudsman of -vrouw die de vraag dan kan opnemen en behandelen). Maar ook vragen over provinciale bevoegdheden, ambassades, tot de contactgegevens van het Koninklijk Paleis.

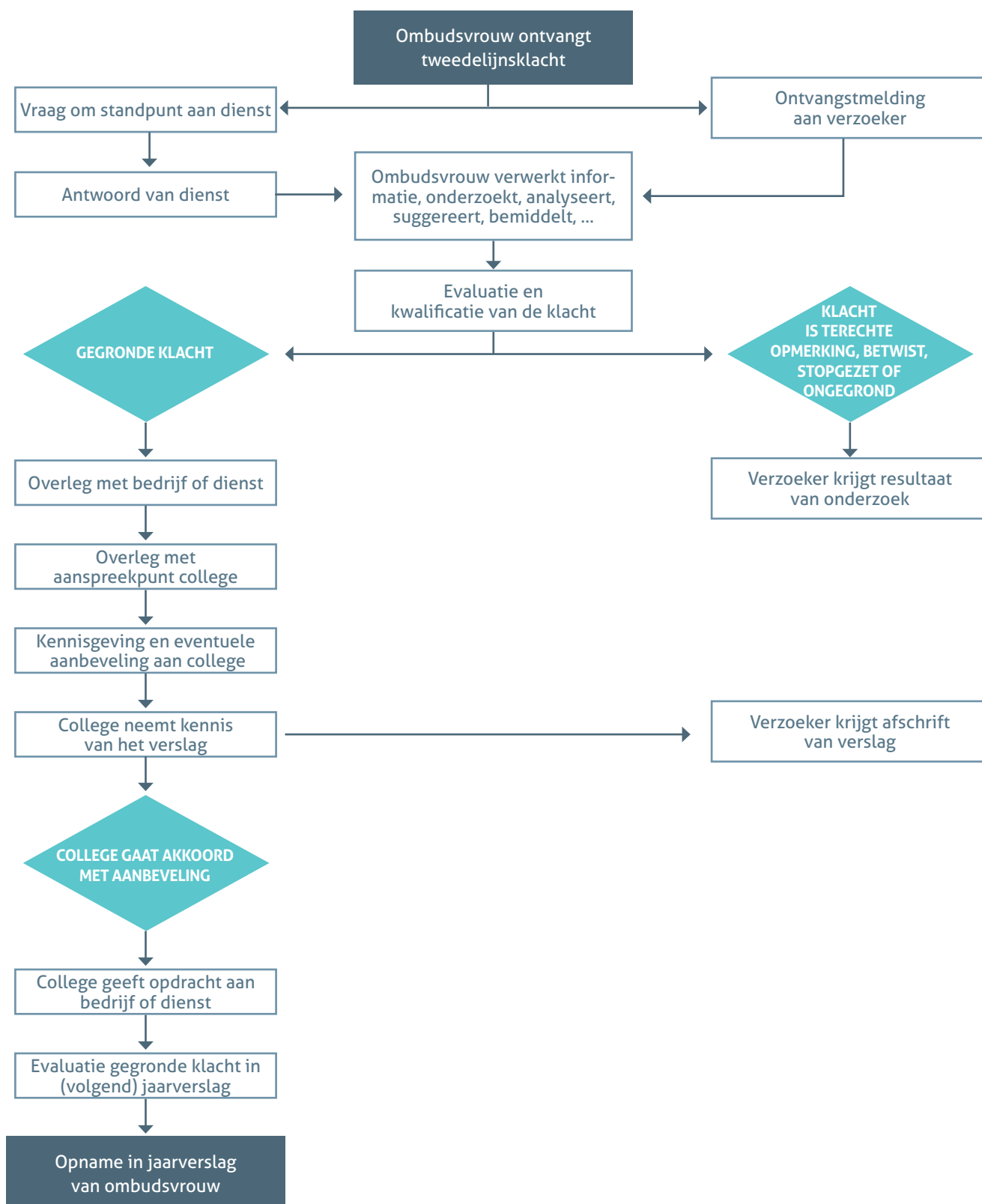


Bijlagen

WANNEER IS EEN KLACHT ONTVANKELIJK?



HOE WORDEN TWEEDELIJNS- KLACHTEN BEHANDELD?



GEGRONDE KLACHTEN

die in 2014 werden afgesloten

■ Districts- en loketwerking

■ Nieuwe werking stadsloketten – de eerste kinderziekten

dossiernummer	42 dossiers	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
datum college	4 april 2014	
jaarnummer	2014_CBS_03706	

PROBLEEM

De ombudsvrouw ontving in januari 2014 tweeënvijftig klachten over de vernieuwde werking van de stadsloketten.

De verzoekers klagen over het afsprakensysteem en de sluiting van enkele stadsloketten: een bundeling van de opmerkingen:

- de lange wachttijd ondanks dat er een afspraak om een bepaald uur is geboekt
- de lange wachttijden bij telefonisch contact
- lange keuzemenu bij de infolijn werkt verwarrend
- over de hoge telefoonkosten die burgers maken omdat zij lang aan de lijn hangen
- over gebrek aan informatie over digipunten (enkel digitaal te verkrijgen)
- oplossing voor kwetsbare groepen en burgers met een beperkte mobiliteit (aanvragers taxicheques)
- over de gesloten stadskantoren: niet akkoord, beperking van de dienstverlening
- over mogelijke staking op zaterdagen
- vernieuwde werking niet gekend: sluiting stadskantoren
- vernieuwde werking niet gekend: verandering openingsuren
- vernieuwde werking niet gekend: enkel op afspraak
- te weinig digipunten en hulp bij het online maken van afspraken of opvragen van e-formulieren
- online formulieren of afspraak aanvragen, wat als er geen computerkennis is

ONDERZOEK

De bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking bezorgde de ombudsvrouw volgende informatie:

Lange wachttijden ondanks afspraak

“We hebben snel gemerkt dat, ondanks de afspraken, er toch wachtrijen ontstonden. Sinds kort passen we dan ook een ‘wachtrijmanagement’ toe. Dit betekent dat de rijen wachtenden worden gescheiden in ‘afspraakklanten’ en ‘zonder-afspraak-klanten’. Dit zorgt voor een betere doorstroming naar de loketten en op die manier wordt de wachtrij sneller afgebouwd. De ‘niet-afspraak-klanten’

worden geïnformeerd over het afsprakensysteem, zo snel mogelijk geholpen (afhankelijk van de complexiteit van het product of mogelijkheid binnen de 'afsprakelijst') of er wordt ter plekke een afspraakmoment vastgelegd. De medewerkers krijgen opleiding om deze gewijzigde werkwijze zo snel mogelijk onder de knie te krijgen.

Verder wordt ook nog onderzocht of een aanpassing van de 'tijdsslots' per klant niet kan leiden tot een snellere dienstverlening. Een klant die een paar minuten later op de afspraak komt of een 'extra vraag' heeft, brengt al snel een verschuiving in de planning met zich mee."

Lange wachttijden bij telefonisch contact

"Het telefonisch afsprakenloket heeft de toevloed van telefoons de eerste dagen onvoldoende kunnen opvangen. Intussen werden collega's vrij gemaakt om versterking te bieden. Ook het district Antwerpen en de stedelijke tolk- en vertaaldienst hebben medewerkers ter beschikking gesteld om het call center te bemannen. De eerste week hadden we een gemiddelde responstijd van 6 min 19 sec, vorige week was dit nog maar 3 min 19 sec. We blijven dit vanzelfsprekend verder monitoren. Belangrijk blijft het stimuleren van digitaal afspraken maken. We streven ernaar deze efficiënte oplossing maximaal uit te dragen naar de bewoners voor wie dit haalbaar is. De telefonische afsprakenlijn willen we bij voorkeur reserveren voor mensen die niet in de mogelijkheid zijn digitaal een afspraak te maken.

Eind januari/begin februari is er een nieuwe versie van de afsprakenplanner voor lezen welke documenten ze moeten meenemen en een waarschuwing als het een locatie gebonden product is. Klanten kunnen dan ook zelf digitaal afspraken annuleren en herboeken. In verschillende stadskloketten plaatsten we ook computers waar de klanten zelf een afspraak kunnen inplannen en producten kunnen aanvragen. Dit blijkt een succes, zeker als er ook begeleiding voorzien is. We werken eraan dat er snel op alle locaties zulke publiekscomputers komen."

Taxicheques

"We ontvingen heel wat vragen over de taxicheques. De taxicheques blijven voorlopig nog een 'afpraakproduct'. Vanaf eind januari zal de klant taxicheques ook digitaal of via het telefonisch loket kunnen aanvragen. Het afhalen zou dan eventueel door een familielid of iemand anders kunnen gebeuren. Tegelijkertijd wordt onderzocht of taxicheques via post thuis bezorgd mogen worden. Verder willen we ook, samen met het Zorgbedrijf en de verschillende dienstencentra, bekijken of we een basisdienstverlening van het stadskloket kunnen organiseren op verschillende plekken in de stad en op verschillende momenten".

Klanten zonder afspraak

"Klanten die zonder afspraak naar het stadskloket komen worden, indien de afspraakplanning dit toelaat, geholpen en geïnformeerd over het afsprakensysteem. Als alle afspraakmomenten echter ingeboekt zijn, wordt een ander afspraakmoment of locatie voorgesteld."

Gesloten stadskantoren

"In elk stadskloket zijn flyers met informatie over het afsprakensysteem beschikbaar. Op de vroegere locaties Luchtbal en Permeke worden deze flyers verdeeld door het OCMW (Luchtbal) en de collega's van de bibliotheek (Permeke). Op de locaties Kiel en Paleis worden de klanten via een deuraffiche geïnformeerd over de nieuwe werkwijze".

Stakingen op donderdagavond en zaterdag

"Elke donderdag (ca. 16u) wordt op de website van de stad Antwerpen een nieuwsbericht geplaatst over een mogelijke staking bij de stadskloketten. In dit bericht wordt vermeld op welke plaatsen de dienstverlening zonder hinder verloopt en op welke plaatsen de dienstverlening mogelijk enige hinder kan ondervinden. Dit bericht wordt bij situatiewijzigingen regelmatig geüpdatet. De klanten worden geadviseerd eerst even contact op te nemen met het stadskloket om zeker te zijn dat zij die avond geholpen zullen worden. Ook voor een mogelijke hinder tijdens de zaterdagopening wordt een vergelijkbaar nieuwsbericht geplaatst (vrijdagnamiddag met update). De collega's van de infolijn zijn telkens ook op de hoogte van de situatie. De communicatieverantwoordelijken van de districten krijgen dit bericht ook en publiceren dit op de districtspagina's. Klanten die op een mogelijk 'stakingstijdstip' een afspraak hebben, worden verwittigd en kunnen een nieuw afspraakmoment boeken."

Communicatie

"Er is geen aparte communicatie voorzien voor alle burgers van de stad. Er werd geadverteerd in verschillende kranten, in de Antwerpenaar en op ATV en via allerlei digitale kanalen en briefwisseling naar alle (lokale) partners en in de kantoren zelf. De vraag om een individuele communicatie te doen werd (deze week opnieuw) besproken met de beleidsverantwoordelijke maar we kregen een negatief antwoord. De schepen opteert voor een nieuwe oplage van flyers die verdeeld zullen worden op een aantal strategische plekken. We voorzien wel – op dit ogenblik ad hoc – infosessies voor verschillende partners/intermediairs. Vanaf de startdatum van het nieuwe platform gaan we structureel de nieuwe werking van de stadsloketten toelichten en komt er een grote e-platform campagne."

Stadsloketten

De medewerkers van de ombudsdienst merken nu zelf op dat nog veel burgers verloren lopen aan het stadskantoor Permeke (vermoedelijk dus ook de andere stadskantoren). Er hangt wel informatie uit, maar de sluiting is zeker niet bekend bij vele burgers. "Klanten van het stadskloket die documenten moeten/moesten afhalen werden individueel gecontacteerd. We merken dit probleem vooral bij Permeke en met name via de bibliotheek omdat burgers daar binnenlopen. Binnenkort wordt de nieuwe loketwerking voorgesteld aan alle bibliothecarissen van de districten. Wij voorzien de medewerkers van Permeke (en bij uitbreiding ook de andere) van flyers die ze kunnen meegeven aan bezoekers/klanten die vragen naar een stadskloket.

Daarnaast zoeken we naar een oplossing voor de 'sociale' klanten. Zij hebben onvoldoende aan de affiches, flyers of brieven, een website of een telefoonnummer (anderstalige, niet digitaal, onvoldoende duidelijke vraagstelling). Deze klanten willen we opvangen via de sociale infopunten voor een intake/begeleidingsgesprek. Misschien gaat het over documenten voor mutualiteit, OCMW of andere vragen, misschien moet er een afspraak gemaakt worden met een loket. Dit laatste (de inzet van sociaal infopunt) moet nog besproken worden."

BEOORDELING

De ombudsvrouw is van oordeel dat de impact van het vernieuwde systeem van dienstverlening aan de loketten, onderschat werd. Samengevat wordt er geklaagd over de:

- achteruitgang van de dienstverlening
- bereikbaarheid van de dienstverlening
- communicatie over de veranderingen

De ombudsnormen toegankelijkheid en bereikbaarheid worden geschonden. Een extra inzet op het toegankelijker maken van de afspraaklijn is noodzakelijk.

De telefonische bereikbaarheid van de afspraaklijn was de eerste weken ondermaats. Verzoekers meldden wachttijden aan de telefoon tot een half uur en meer. De gemiddelde wachttijd zou intussen verminderd zijn tot 3 à 6 minuten. De ombudsvrouw krijgt nu nog meldingen binnen van burgers die veel langer aan de telefoon moeten wachten. 3 tot 6 minuten wachten (of langer), zonder boodschap hoelang de wachttijd zal duren, wordt door de burgers als zeer klantvriendelijk beschouwd. In een charter voor klantvriendelijkheid mee opgesteld door de federale overheidsdienst economie werd opgenomen dat consumenten bij telefonische oproepen binnen de 2,5 minuten, na de definitieve keuze via het keuzemenu, een fysiek persoon aan de lijn moeten krijgen. Dit charter is een aanvulling op het Handvest van 4 december 1992 op de gebruiker van de openbare diensten. De bedoeling van dit charter is om een aantal nieuwe principes van een goede openbare dienstverlening toe te voegen aan de principes die al in het genoemde Handvest vervat zijn.

Een extra inzet op het toegankelijker maken van de digitale dienstverlening is noodzakelijk. Nog veel burgers zijn niet vertrouwd met het online aanvragen van e-formulieren of het boeken van een afspraak. Een uitbreiding van het aantal digipunten met begeleiding over het hele stadsgebied is aangewezen.

Uit de klachten blijkt dat de communicatie over de nieuwe werking veel burgers nog niet bereikt heeft. Er komen nog veel burgers opdagen zonder afspraak. Zij staan voor een gesloten deur: verandering openingsuren en sluiting stadskantoren. Een extra communicatie campagne om de burger te informeren is aangewezen.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking maatregelen neemt, om de dienstverlening waarop de burgers van de stad beroep moeten doen toegankelijker te maken, hiervoor concrete plannen uit te tekenen, die uit te voeren en correct te communiceren.

OPVOLGING

Voor wat betreft afspraak maken :

- de capaciteit om een afspraak te boeken is ruim en uitgezonderd voor burgerlijke stand kan men voor alle producten in ieder stadsloket terecht.
- de stadsloketten garanderen dat binnen de 5 werkdagen een afspraak kan geboekt worden
- de wachttijden voor afspraakklanten zijn minder dan 10 minuten (en dus veel korter dan voor de invoering van het afspraksysteem)
- klanten zonder afspraak kunnen ter plekke een afspraak boeken en hebben dan de keuze tussen verschillende locaties of afspraakmomenten

Voor wat betreft het digitaal aanbod :

- alle digitale aanvragen kunnen eenvoudig via de nieuwe website.
- wie werkt met een A-account en E-id-koppeling krijgt snelle service.
- wie minder digitaal is kan terecht bij de zelfbedieningcomputer of in de webpunten of bibliotheken : hier krijgen burgers toegang tot digitale mogelijkheden, en voor de webpunten kunnen ze rekenen op begeleiding

Voor telefonisch contact :

- het telefonisch aanbod is dagelijks beschikbaar op weekdays tussen 8u30 en 17u30 en op zaterdag.
- klanten worden snel geholpen : wachttijd voor afsprakenlijn is beperkt tot maximum 30 seconden.
- klanten krijgen gratis per post de aangevraagde documenten (attesten en aktes) thuisbezorgd, voordien moest iedere klant hiervoor fysiek naar het loket.

Toegankelijkheid en openingsuren:

- het digitale aanbod is continu beschikbaar
- de nieuwe openingsuren bieden een ruim aanbod ook buiten de gewone kantooruren, zowel voor afspraakklanten als voor vrije-inloop
- het telefonisch aanbod is ruim want dagelijks tot 17u30 en ook iedere zaterdag beschikbaar. Klanten krijgen attesten en aktes gratis thuisbezorgd.

■ De kinderziekten van de nieuwe stadsloketten, episode twee

dossiernummer	34 dossiers	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
datum college	9 mei 2014	
jaarnummer	2014_CBS_09011	



PROBLEEM

De ombudsvrouw ontving tijdens de maand februari 2014 24 klachten en tijdens de maand maart 2014 22 klachten over de vernieuwde loketwerking.

De thema's die in deze klachten terugkomen zijn:

- de lange wachttijden aan de telefoon
- de wachttijden in het stadsloket ondanks een afspraak
- het gebrek aan communicatie over het vernieuwde systeem
- het gebrek aan hulp bij het maken van afspraken of aanvragen van documenten.

ONDERZOEK

Het telefonisch contact met de afsprakenlijn verloopt nog steeds moeizaam. Burgers bellen vooral 's morgens en in het begin van de week. Tijdens deze momenten kan het aantal wachtenden oplopen (tussen de 30 – 40 bellers) ondanks dat het callcenter (met 8 lijnen) voltallig bemand is. Er zijn dagen dat 43% van de oproepen beantwoord worden. 57% van de bellers heeft terug ingehaakt. De gemiddelde wachttijden die de stafdienst opgeeft, lijkt niet geheel relevant omdat veel bellers inhaken en dat dan de effectieve wachttijd aan de lijn zonder respons niet geteld wordt.

De digitale dienstverlening wordt geapprecieerd door de burgers die er mee overweg kunnen. De burgers die hier niet mee vertrouwd zijn, vinden dat zij in de kou komen te staan:

- telefoneren is geen optie omdat dit te duur is
- telefoneren is geen optie omdat men dit al geprobeerd heeft en niet binnen geraakt
- te weinig of geen hulp in de stadsloketten om digitaal aanvragen te doen
- zoektocht naar webpunten waar hulp geboden wordt
- beknotting van de zelfstandigheid omdat burgers die digitaal niet mee zijn, de dienstverlening niet verkrijgen van de stad, maar doorverwezen worden naar derden (welzijnsorganisaties, familie, vrienden, webpunten,...)

BEOORDELING

De ombudsvrouw blijft van het oordeel dat de impact van het vernieuwde systeem van dienstverlening aan de loketten, onderschat wordt. Samengevat wordt er geklaagd over de:

- achteruitgang van de dienstverlening
- bereikbaarheid van de dienstverlening
- communicatie over de veranderingen

De ombudsnormen toegankelijkheid en bereikbaarheid worden geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking maatregelen neemt, om de dienstverlening -waarop de burgers van de stad beroep moeten doen- toegankelijker te maken, hiervoor concrete plannen uit te tekenen, die uit te voeren en correct te communiceren.

OPVOLGING

Het bedrijf DL zet zich volop in om ook minder- en niet-digitale klanten verder te helpen. In alle stadsloketten werden zelfbedieningscomputers geïnstalleerd waar men op eenvoudige wijze een afspraak kan maken of een attest of akte kan aanvragen. Hiervoor hoeft de burger geen mailadres of A-account aan te maken. Op diverse locaties is hiervoor extra begeleiding voorzien (tijdelijke medewerkers of vrijwilligers).

Voor wat betreft het gebruik van computers worden klanten doorverwezen naar verschillende webpunten die door het bedrijf Samenleven georganiseerd worden in het kader van e-inclusie. In de webpunten kan de burger terecht voor begeleiding in computergebruik en voor computercursussen. In de bibliotheken zijn computers beschikbaar maar wordt geen begeleiding voorzien. Tussen de verschillende bedrijven is er overleg en informatie-uitwisseling zodat alle onthalen van de stadsloketten op de hoogte zijn van de mogelijkheden en openingsuren van de webpunten.

■ Nieuwe werking stadskolletten – er loopt wat mis met de informatie op de website

dossiernummer	5 dossiers	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending
datum college	13 juni 2014	
jaarnummer	2014_CBS_06252	

Enkele voorbeelden

{DOSSIER 29068}

PROBLEEM

Mevrouw M. mailt dat zij online niet het juiste formulier voor gezinssamenstelling kan aanvragen. Zij heeft een document 'gezinssamenstelling' nodig op datum van 1 januari 2013. Volgens de verzoeker kan zij dit niet aanduiden via de website.

ONDERZOEK

Naar aanleiding van de klacht werden de e-formulieren onmiddellijk aangepast zodat nu een opmerkingenveld zichtbaar is, waarin de datum kan aangepast worden.

{DOSSIER 29116}

PROBLEEM

De heer M. heeft een bewijs van woonst nodig. Het gaat over een bewijs van woonst voor één van zijn huurders. Hij belde voor een afspraak, maar krijgt te horen dat hij dit bewijs online moet aanvragen. Volgens verzoeker lukt dat niet.

ONDERZOEK

Tot op het moment van de aanvraag van de verzoeker is deze optie online niet beschikbaar. Hij kan dit enkel aan het loket verkrijgen en moet daarvoor een afspraak maken. De informatie op website wordt aangepast. Het is nu mogelijk om in enkele specifieke situaties een aanvraag in te dienen om gegevens over derden te bekomen (in overeenstemming met de privacy-wetgeving).

{DOSSIER 30397- 31475}

PROBLEEM

De heer W. is verhuisd van het district Antwerpen naar het district Borgerhout. Hij probeerde een online afspraak te maken, maar dat kan enkel wanneer je een mailadres ingeeft. Ook burgers die online een afspraak willen boeken, maar geen mailadres hebben, worden hierdoor verplicht om via een betalend nummer telefonisch een afspraak te maken.

ONDERZOEK

Intussen werden de verplichtte velden op de website aangepast. Het mailadres is niet langer een verplicht veld bij het boeken van een afspraak.

{DOSSIER 30461}

PROBLEEM

Mevrouw V. wilde een afspraak maken voor een nieuwe reispas voor haar en haar dochter. Ze kreeg te horen dat dit niet in één afspraak ging, zij moest daarvoor 2 afspraken maken. Ze kan haar kind niet alleen naar een ander loket laten gaan, dus kon ze geen 2 aaneensluitende afspraken maken (5min na elkaar). Ergens had ze gelezen dat er 20 minuten verwerkingstijd was. Dus boekte ze om 14u15 en om 14u35. Gelukkig heeft zij maar één dochter, stel u voor dat je zo met drie kinderen moet komen, dan ben je een halve dag zoet. Moeten de mensen bij het maken van hun afspraak trouwens zelf rekening houden met deze 20min verwerkingstijd, ze betwijfelt of iedereen dat doet.

ONDERZOEK

De website werd aangepast. De burger kan een aantal aanduiden bij het product dat hij nodig heeft. Het is nu mogelijk om hetzelfde product voor meerdere gezinsleden in één afspraak te boeken.

BEOORDELING

De klachten over de informatie die op de website stond, zijn gegrond, maar rechtgezet. De ombudsnormen zorgvuldigheid en adequate communicatie werden geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking er op toe ziet dat de informatie over de online producten op de website correct en volledig is en de aangeboden producten beschikbaar zijn.

■ Nieuwe werking stadskolletten – moeilijkheden in de afspraakprocedure

dossiernummer	4 dossiers	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	actieve dienstverlening	schending
datum college	5 september 2014	
jaarnummer	2014_CBS_09009	

{DOSSIER 31353}

PROBLEEM

De heer D. verloor zijn identiteitskaart en rijbewijs. Hij ging naar de politie en het districtshuis. De verzoeker werd niet meteen geholpen, maar moest een afspraak maken. Toen hij zelf online een afspraak wilde boeken bleek dat hij maar voor één product een aanvraag kon doen. Uiteindelijk slaagde de verzoeker er in om twee afspraken te boeken met een verschil van 10 minuten, voor zijn rijbewijs en zijn identiteitskaart.

Toen hij op 18 februari 2014 naar zijn afspraak ging moest hij ruim twintig minuten wachten. Bij de balie kreeg hij slechts één ticket ondanks zijn twee afspraken: de bediende zei dat het geen probleem was, dat het sowieso aan hetzelfde loket moest worden behandeld. Eens bij de loketbediende bleek dat er netwerkproblemen waren en dat de identiteitskaart van de verzoeker niet kon worden aangemaakt. De dame werd steeds onvriendelijker. Toen de verzoeker vroeg hoe lang het probleem mogelijk zou kunnen duren werd geantwoord: "ik heb geen glazen bol". Vervolgens vroeg de verzoeker of hij dan al de administratie voor zijn rijbewijs kon regelen. Hierop kreeg hij als reactie dat hij

hiervoor geen afspraak had, hij had immers maar één ticketnummer gekregen aan de balie ondanks zijn twee afspraken! Toen de verzoeker dit probeerde uit te leggen begon de bediende te lachen en zei ze brutaal dat de verzoeker maar moest gaan klagen bij de ombudsvrouw.

De verzoeker heeft dus ondanks zijn twee afspraken nog niets kunnen regelen, moet nu een nieuwe afspraak online boeken, opnieuw langs het loket gaan en weer wachten voor de aanvraag van zijn identiteitskaart en rijbewijs.

De verzoeker was zeer verbolgen over de wijze waarop hij behandeld werd. Het afsprakensysteem is niet klantvriendelijk. Hij kan begrijpen dat de situatie moeilijk is voor de bediende wanneer het computerprogramma niet mee wil werken, maar dat moest de medewerkster niet op hem uitwerken.

{DOSSIER 32234}

PROBLEEM

Mevrouw S. moet een nieuw rijbewijs en identiteitskaart aanvragen wegens een diefstal. Dat kan enkel op afspraak en dan nog voor elk product een aparte afspraak. Zij vindt deze situatie niet aanvaardbaar en vindt dat er een minimum aan onmiddellijke dienstverlening per district mogelijk moet zijn, omdat het gaat over papieren die zij wettelijk verplicht bij zich moet hebben.

{DOSSIER 32160}

PROBLEEM

De heer K. zijn portefeuille werd gestolen. Hij doet een aanvraag om nieuwe documenten te krijgen. Veertien dagen later wil hij ze ophalen in het stadsloket. De identiteitskaart krijgt hij niet mee omdat hij geen afspraak heeft geboekt. Voor het rijbewijs kan het wel zonder afspraak, maar dat krijgt hij niet mee omdat hij het bewijs van verlies niet op zak heeft. Het feit dat op zijn rijbewijs zijn handtekening staat en zijn foto als identificatie kan gebruikt worden, daar heeft men geen oren naar.

{DOSSIER 32400}

PROBLEEM

Na aangifte bij de politie van de diefstal van haar handtas, maakte de verzoekster een afspraak bij het stadsloket Antwerpen. Ter plaatste bleek dat zij voor haar rijbewijs apart een afspraak had moeten maken en er was geen manier om dat document ook ineens aan te vragen. Toen zij bericht ontving dat haar identiteitskaart klaar was, telefoneerde zij met de vraag of zij haar identiteitskaart nog dezelfde dag zou mogen komen ophalen. Volgens de verzoekster werd zij aan de telefoon afgesnauwd: dat het wel krokusvakantie was en de mensen voor vandaag al twee weken op voorhand een afspraak hadden moeten maken...en dat de online agenda dezelfde is. De daarop volgende week kan de verzoekster een afspraak boeken om haar identiteitskaart op te halen. Dan zou zij nog eens terug moeten om haar rijbewijs in orde te brengen.

ONDERZOEK

De informatie op de website over de aanvraag/afhalen van een identiteitskaart en een rijbewijs is verwarrend. De procedure voor beide producten is niet gelijk. Er is ook nog verschil in de procedure tussen een gewone aanvraag en een aanvraag met attest van verlies. Tevens kan men online slechts één product per afspraak boeken.

Ingevolge de klachten over deze procedure wordt de werkwijze aangepast en ook de informatie daarover op de website. Er staat nu duidelijk vermeld dat burgers met een attest van verlies dat is opgemaakt door de politie zonder afspraak terecht kunnen in het stadsloket.

Bij de afspraakproducten is het nu ook mogelijk om meerdere producten in één afspraak aan te vragen: vb. rijbewijs + identiteitskaart aanvragen of reispas + identiteitskaart aanvragen.

BEOORDELING

De klachten zijn gegrond, maar gecorrigeerd. De ombudsnormen adequate communicatie en actieve dienstverlening werden geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking er op toeziet dat de informatie op de website over de dienstverlening van de stadsloketten helder en duidelijk geformuleerd wordt.

OPVOLGING

De telefonische wachttijden zijn onder controle. "Wij hanteren de strenge kwaliteitsnorm om de oproepen binnen de 30 seconden te beantwoorden en een responsgraad van > 95%. Door de extra inspanningen (monitoring, dagelijks dashboard opvolgen, extra taskforce, uitbreiding personeel, inschakelen fallback systeem) worden deze normen gerespecteerd.

De gemiddelde wachttijden voor klanten met een afspraak voor het ganse jaar 2014 zijn steeds minder dan 10 minuten. Bij uitzonderlijke situaties (technische problemen of onverwachte afwezigheid van medewerkers) worden door de loketmanagers onmiddellijk acties ondernomen om lange wachttijden te vermijden.

De communicatie over de nieuwe loketwerking is verbeterd. Zowel via de nieuwe website als het A-blad en ATV wordt de loketdienstverlening frequent in beeld gebracht met aandacht voor 'afspraak maken'. De nieuwe website heeft met 'naar het loket in 123' een belangrijke inspanning geleverd om de juiste werkwijze te communiceren. In overleg met het bedrijf Samenleven werden ook de webpunten en het middenveld meer geïnformeerd over de werking van de stadsloketten."

■ Een nieuwe inventaris van de problemen bij de gewijzigde werking van de stadsloketten

dossiernummer	32 dossiers	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
datum college	19 september 2014	
jaarnummer	2014_CBS_09518	

PROBLEEM

Van januari tot juni 2014 ontving de ombudsvrouw in totaal 171 klachten over de dienstverlening sinds de invoering van het afsprakensysteem en de digitale werking. 59 klachten (of 34,50%) gaan over de moeilijkheden die burgers ondervinden om telefonisch contact te maken met de afsprakenlijn. Sinds mei en juni 2014 stijgt het aantal klachten over de telefonische bereikbaarheid en ook in juli is die tendens merkbaar. De toon in de klachten is dat mensen herhaaldelijk moeten bellen, een half uur of langer aan de lijn hangen.

Het zijn voornamelijk burgers die geen kennis hebben van digitale toepassingen die problemen ervaren. De telefoon is voor hen de enige mogelijkheid om zelfstandig contact op te nemen met de stad. De lange wachttijd aan de telefoon bezorgt hen hoge telefoonrekeningen. Meerdere burgers klagen ook dat zij eerst naar het stadsloket zijn geweest, dan geprobeerd hebben om telefonisch contact te krijgen met de afsprakenlijn, maar nog steeds geen afspraak hebben kunnen maken.

ONDERZOEK

De bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking laat weten dat de wachttijden aan de telefoon en het aantal oproepen per dag sterk kan schommelen. Het daggemiddelde van het aantal oproepen ligt tussen 944 en 1789 oproepen op weekdagen. Er zijn uitschieters tot 2528 oproepen per dag. Dit gegeven maakt het niet eenvoudig om een flexibele inzet te voorzien en op alle momenten een korte wachttijd te garanderen. De gemiddelde wachttijd is ondertussen gedaald tot minder dan 2 minuten. Men rekent er op om deze trend door te zetten en een gemiddelde wachttijd van minder

dan 1 minuut te kunnen garanderen.

De bedrijfsdirecteur meldt verder dat de capaciteit en bereikbaarheid ondertussen ernstig verbeterd werden. Het beschikbare team krijgt voor de maanden augustus en september een tijdelijke uitbreiding en voor het najaar wordt een definitieve en structurele capaciteitsuitbreiding voorbereid. De taskforce, samen met het bedrijf ondernemen en stadsmarketing en de loketverantwoordelijken, werken aan verbeterpunten zowel op vlak van kwaliteit en organisatie met het oog op een verbetering van het telefonisch loket.

BEOORDELING

- In het kader van de principebeslissing over de digitale dienstverlening werden de cijfers over digitaal gebruik in de stad Antwerpen nauwgezet bekeken. Meer dan 85% van de Antwerpenaars beschikt over internet thuis en heeft dus toegang tot digitale media. Op basis van de socio-demografische parameters blijkt dat mannen, hoger opgeleiden, jongeren en mensen met een hoger inkomen doorgaans meer gevorderde digitale gebruikers zijn. Economisch kwetsbare groepen, kortgeschoolden en andere maken minder gebruik van digitale toepassingen.
- In het collegebesluit (19 juni 2013) over "Klantgerichte individuele administratieve dienstverlening" wordt aangehaald dat werken op afspraak het uitgangspunt wordt in de loketwerking en wordt georganiseerd binnen de reguliere arbeidstijd. Loketdiensten die werken op afspraak verhogen het comfort van de klanten omdat er minder wachttijden zijn en de specialist ter zake is gegarandeerd aanwezig.
- In een charter voor klantvriendelijkheid mee opgesteld door de federale overheidsdienst economie werd opgenomen dat consumenten bij telefonische oproepen binnen de 2,5 minuten, na de definitieve keuze via het keuzemenu, een fysiek persoon aan de lijn moeten krijgen. Dit charter is een aanvulling op het Handvest van 4 december 1992 op de gebruiker van de openbare diensten. De bedoeling van dit charter is om een aantal nieuwe principes van een goede openbare dienstverlening toe te voegen aan de principes die al in het genoemde Handvest vervat zijn.

De ombudsvrouw is van oordeel dat er een verschuiving is van de wachttijden aan de loketten naar een wachttijd aan de telefoon. Het zijn voornamelijk de economisch kwetsbare groepen, de oudere bevolking en de burgers zonder kennis van de digitale toepassingen die via de telefoon contact opnemen. Hoe langer de wachttijd, hoe hoger de gesprekskosten voor de burger.

De ombudsvrouw is van oordeel dat de ombudsnormen toegankelijkheid en bereikbaarheid en redelijke behandeltermijn worden geschonden.

De ombudsvrouw is van oordeel dat elke telefonische oproep, ook op de piekmomenten binnen de 2,5 minuten moet beantwoord worden.

AANBEVELING

Gezien de duizenden oproepen die wekelijks op de afsprakenlijn toekomen, beveelt de ombudsvrouw aan dat verder wordt ingezet op de capaciteitsuitbreiding van het telefonisch loket.

Tevens beveelt de ombudsvrouw aan dat burgers die zonder afspraak naar een stadsloket gaan, worden geholpen om een afspraak te boeken, door meer personeel in te zetten in de onthaalfunctie van de stadsloketten.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht verneemt de ombudsvrouw van de bedrijfsdirecteur al een eerste opvolging en stand van zaken rond de telefonische bereikbaarheid: "Thema 'capaciteitsuitbreiding call center'.

Aantal oproepen: In augustus werden gemiddeld 1139 oproepen geregistreerd met een maximum van 1835 oproepen op 1 dag.

Onbeantwoord: Tijdens de maand augustus bleef 9% van de oproepen onbeantwoord.

Responstijd: De gemiddelde responstijd werd op 41 seconden gebracht.

Calls week 25 augustus: Gemiddeld 1379 oproepen met een maximum van 1798 calls op 1 dag, 2% van de calls bleef onbeantwoord en een gemiddelde responstijd van 12 seconden.

Calls september week 1: Gemiddeld 1142 oproepen per dag met een maximum van 1648 calls. 3% van de calls bleef onbeantwoord. De responstijd bedroeg 17 seconden.

Door een hogere inzet op capaciteit is het aantal onbeantwoorde calls sterk gedaald en werd de

responstijd sterk verminderd. Vanuit het ManTeam kreeg de bedrijfsdirecteur de goedkeuring tot uitbreiding van het call center. Op dit moment zijn er een aantal voorstellen in bespreking voor een fallbacksysteem om pieken op te vangen.”

OPVOLGING

maand	Augustus 2014	September 2014	Oktober 2014	November 2014	December 2014	Januari 2015
Gem. wachttijd	00:41	00:13	00:28	00:26	00:09	00:13
Gem. % niet beantwoord	9%	2,67%	6,7%	7,25%	2,09%	2,8%
Max. aantal oproepen per dag	1835	1883	998	1212	837	1118
Gem. aantal oproepen per dag	1139	1025	715	668	620	747

Capaciteitsuitbreiding infolijn:

In september 2014 werd de afsprakenlijn versterkt door een aantal jobstudenten. Eind september startte een verantwoordelijke om de telefonische bereikbaarheid nog beter te kunnen monitoren. In oktober waren er geen jobstudenten meer, maar volgde er geleidelijk een structurele uitbreiding van vaste en tijdelijke medewerkers. Half november was het kader volledig. Vanaf 1 november werd er een fall back systeem georganiseerd.

De helft van de medewerkers die deel uitmaken van het fall back systeem, werden in november en december 2014 opgeleid. De tweede helft werd in januari en februari 2015 opgeleid. Er wordt gewerkt aan een zo optimale inzet van het fall back systeem.

Vanaf 1 maart 2015 integreert de afsprakenlijn stadsloketten in het Stedelijk Contactcenter van Ondernemen en Stadsmarketing.

■ Wachttijden en knelpunten in de nieuwe werking van de stadsloketten

dossiernummer	62 dossiers	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending
datum college	24 oktober 2014	
jaarnummer	2014_CBS_10812	

PROBLEEM

In de periode januari tot juni 2014 ontving de ombudsvrouw verschillende klachten die te maken hebben met wachttijden.

Op een totaal van 170 klachten over de vernieuwde lokettenwerkingen gaan 19 klachten over het wachten ondanks dat men een afspraak heeft, 20 klachten gaan over de afspraakplanners die volzet zijn en dat de eerste volgende vrije afspraakdatum pas een week later is, 13 klachten gaan over het feit dat men weggestuurd is omdat men zonder afspraak in het stadsloket aankwam.

Sinds de invoering van het afsprakensysteem verwachtten burgers sterker dat zij op tijd verder geholpen worden.

ONDERZOEK

Wachten ondanks/zonder afspraak:

Het stadsloket heeft geen vat op het uitlopen van de wachttijden, wanneer dit het gevolg is van technische mankementen.

Een grote toeloop in de vrije inloop kan een invloed hebben op het afsprakenloket. Wanneer de vrije inloop te lang uitloopt qua wachttijd, zal een "afsprakenloket" even geen afspraken oproepen, maar het loket vrije inloop versterken. Hierdoor lopen de afspraken dan uiteraard uit.

Weggestuurd wegens geen afspraak:

In alle stadsloketten kan ter plekke een afspraak gemaakt worden. De onthaalmedewerkers kregen de richtlijn om de klanten zo veel mogelijk te begeleiden bij het boeken van een afspraak of de aanvraag voor een attest. Ze geven ook een folder mee, zodat klanten bij een volgend bezoek weten waar en hoe ze een afspraak kunnen maken. De verzoekers melden dat de wachtrij aan de self-service pc's in de stadsloketten te lang is. Een aantal onder hen keert dan maar huiswaarts en probeert telefonisch op de afsprakenlijn, maar geraakt dan niet vlot binnen. De meeste van deze burgers kunnen niet zelfstandig online een afspraak boeken.

De afspraakplanners zijn volzet:

Men tracht om de burger binnen de vijf werkdagen een afspraak te geven. Meestal wordt deze tijdsafpraak gerespecteerd. In periodes met verlengde weekends en een sluitingsdag op maandag lijkt het langer te duren vooraleer men een afspraak kan maken, doordat er 5 sluitingsdagen op rij kunnen voorkomen. In enkele stadsloketten is er tijdelijk een probleem geweest voor de aanvraag van bepaalde producten (aanvraag rijbewijs) en een tekort aan personeel.

BEOORDELING

In het collegebesluit (19 juni 2013) over "Klantgerichte individuele administratieve dienstverlening" wordt aangehaald dat werken op afspraak het uitgangspunt wordt in de loketwerking en wordt georganiseerd binnen de reguliere arbeidstijd. Loketdiensten die werken op afspraak verhogen het comfort van de klanten omdat er minder wachttijden zijn en de specialist ter zake is gegarandeerd aanwezig.

De ombudsvrouw is van oordeel dat de huidige werkwijze zorgt voor een verschuiving van de wachttijden. Burgers die een afspraak hebben gemaakt, moeten er kunnen op rekenen dat de afspraak op tijd doorgaat.

Burgers die op het stadsloket langskomen voor een product waarvoor geen afspraak gemaakt moet worden, moeten er op kunnen rekenen dat zij binnen een redelijke termijn verder geholpen worden.

Burgers die op het stadsloket langskomen zonder afspraak moeten binnen een redelijke termijn verder geholpen worden en mogen het stadsloket niet verlaten zonder afspraak.

De ombudsnormen toegankelijkheid en bereikbaarheid, actieve dienstverlening en het redelijkheidsbeginsel worden geschonden.

In de aanloop naar de agendering van de gegronde klacht krijgt de ombudsvrouw nog een aanvulling van de bedrijfsdirecteur:

De cijfers van zowel afspraakproducten, afspraakmogelijkheden, vrije inloop, opvolging van e-loket-aanvragen als telefonisch loket worden streng gecontroleerd.

Er werden 19 klachten genoteerd over het feit dat klanten ondanks een afspraak toch moesten wachten en 20 klachten dat de planners volzet zaten. Dit cijfer staat in verhouding tot een totaal van 211.250 afspraken geregistreerd tot 15 september 2014.

Ons afspraksysteem noteerde tijdens die periode een gemiddelde wachttijd van 3 min 49 seconden voor de afspraakproducten. Dagelijks worden acties ondernomen om te zorgen voor voldoende openstaande afspraakcapaciteit. Sedert begin april noteerden we 5 overschrijdingen van de norm van 5 werkdagen. Hiervan waren er 4 overschrijdingen voor het product rijbewijs – een product dat enkel in het district van de woonplaats kan aangevraagd worden en waarvoor dus geen alternatief mogelijk was. Voor de andere was er wel een alternatief binnen de normtijd voorhanden – klanten kunnen namelijk in de verschillende stadsloketten terecht. De laatste overschrijding dateert van 27 juni. Bij overschrijdingen wordt de loketmanager onmiddellijk gecontacteerd om actie te ondernemen. Om de afspraakcapaciteit vooral voor het product rijbewijzen te verbeteren werd een opleidingstraject uitgezet zodat de polyvalentiegraad verhoogt.

Op een totaal van 379.165 bezoekers (van begin januari tot 15 september) werden 13 klachten genoteerd omdat klanten werden weggestuurd die zonder afspraak naar het loket kwamen. Sedert mei worden de richtlijnen in verband met onze dienstverlening op afspraak strenger toegepast. Klanten krijgen de mogelijkheid om ter plekke een afspraak te maken aan de zelfbediening. Zij kunnen ook terecht in webpunten en bibliotheken voor toegang tot publieke computers en kunnen ook telefonisch een afspraak maken.

De opmerking in verband met technische mankementen doet vermoeden dat er vaak technische problemen zijn. Dit is niet zo, het afspraksysteem en de technische verbindingen werken naar behoren. De performantie wordt strak gevolgd door de ICT-verantwoordelijke bij Digipolis Antwerpen. Het klopt wel dat bij technische problemen van externe programma's (voorbeeld het rijbewijsprogramma Mercurius, of het rijksregister) er geen alternatief of noodscenario is. Dit probleem werd en wordt door de ICT-verantwoordelijken van Digipolis Antwerpen aangekaart bij de federale overheid. Het klopt ook dat de mogelijkheden via de nieuwe website van de stad Antwerpen nog niet stabiel zijn maar deze website is nog steeds een beta-versie waarvan duidelijk aangekondigd is dat deze nog niet volledig klaar is.

Wanneer klanten komen voor producten of diensten zonder afspraak (zogenaamde vrije inloop) bestaat de kans dat er bij een grote toeloop wachttijden zijn. Ons aanmeldsysteem geeft een gemiddelde wachttijd van 8 minuten 25 voor niet-afsprakproducten. Het klopt niet dat afspraakklanten moeten wachten en vrije inloop voorrang krijgt, integendeel. De richtlijn is dat afspraakklanten steeds voorrang krijgen en we streven er naar om de afspraaktijden te respecteren. Uit de cijfers blijkt dat de gemiddelde wachttijd voor afspraakklanten veel korter is dan voor klanten die zonder afspraak langskomen.

Het aanbod van zelfbedieningscomputers is op verschillende locaties uitgebreid zodat wachtrijen vermeden worden. Bovendien wordt ingezet op extra begeleiding: door het onthaalpersoneel wanneer dit mogelijk is, of door vrijwilligers of tijdelijk personeel.

Voor het telefonisch loket werden extra inspanningen gedaan via de inzet van jobstudenten en een uitbreiding van het personeelsteam is in voorbereiding. In juli bedroeg de gemiddelde wachttijd nog 2 min 10, in augustus 0 minuten 41, voor september zitten we op 0 minuten 19. Wat betreft onbeantwoorde oproepen daalt het cijfer van 27% in juli, naar 9% in augustus tot 2% in september.

De ombudsvrouw heeft begrip voor het feit dat de bezoekerscijfers worden afgezet tegenover het aantal klachten maar wenst op te merken dat niet iedereen de moeilijkheden uit op haar ombudsdienst. Heel wat mensen worden geholpen via het OCMW en andere sociale diensten en uiten daar hun problemen. Het blijft belangrijk om de signalen die gegeven worden ter harte te nemen. Richtlijnen die op papier worden vastgelegd, dienen ook te worden omgezet in de praktijk.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de wachttijd zowel voor burgers met een afspraak als zonder, voldoende opgevolgd wordt en er voldoende loketten open zijn om hen verder te helpen. Tevens beveelt de ombudsvrouw aan dat er voldoende personeel wordt ingezet in de stadsloketten om burgers te helpen met het boeken van een afspraak.

OPVOLGING

Er werd meer begeleiding voorzien aan de selfservicecomputers in de stadsloketten. De wachttijden worden streng gemonitord. Voor bezoekers (zowel afspraak als niet-afpraakklanten) van het stadsloket bedragen de wachttijden gemiddeld minder dan 8 minuten. Technische problemen zoals uitvallen van een federaal programma of een ICT-probleem kunnen soms langere wachttijden veroorzaken.

De capaciteit om een afspraak te maken is voldoende groot. De stadsloketten garanderen dat er een binnen de 5 werkdagen een afspraak kan geboekt worden. Sinds augustus 2014 is er geen overschrijding meer van deze norm. Er werden interne afspraken gemaakt over de inzet van personeel tijdens de klantvriendelijke uren (ochtend, namiddag, avond en zaterdag).

Voor het maken van een afspraak werden bijkomende inspanningen geleverd:

Op alle locaties is een zelfbedieningsloket waar op eenvoudige wijze een afspraak kan gemaakt worden. In de mate van het mogelijke zorgt het onthaalpersoneel voor begeleiding. Verschillende stadsloketten zetten extra personeel (tijdelijk of vrijwilligers) in om klanten te begeleiden bij het

maken van hun afspraak.

Het maken van een afspraak voor niet digitale-klanten kan telefonisch. De capaciteit van de infolijn/afsprakenlijn werd uitgebreid en er werd een fallback systeem uitgewerkt. Als kwaliteitsnorm hantieren wij dat de oproep binnen de 30 seconden beantwoord wordt.

■ Geen stempel – geen pensioen

dossiernummer	4 dossiers	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	adequate communicatie	schending
	redelijkheidsbeginsel	schending
datum college	24 oktober 2014	
jaarnummer	2014_CBS_10814	



PROBLEEM

Vier burgers melden problemen met het afstempelen van een attest voor een buitenlands pensioen. Jarenlang is dat geen probleem geweest. Men ging gewoon met het ingevuld document naar het districtshuis waar het gehandtekend en afgestempeld werd.

Nu weigert men dit te doen en wordt voorgesteld om een attest 'levensbewijs' aan te vragen.

Zowel het document van de Duitse en de Franse overheid heeft een barcode. Op het document staat uitdrukkelijk dat het afgestempeld, ingevuld en gehandtekend moet zijn door een officiële instantie. Dat is niet hetzelfde als een levensbewijs in het Nederlands aan het document toevoegen, zeker niet zonder officiële stempel.

ONDERZOEK

Blijkbaar wordt sinds de invoering van de digitale dienstverlening een nieuwe richtlijn gevolgd, want alle melders laten weten dat het voordien nooit een probleem was om een document te laten afstempelen.

De instructies naar de loketmedewerkers zou geluid hebben: "In het kader van een buitenlands pensioen wordt na een afspraak een levensbewijs afgeleverd aan het loket. Dit bewijs moet worden afgestempeld en ondertekend.

Het stadsloket levert officiële documenten af maar vult geen formulieren in. Dat is het basisprincipe."

Verder laat men weten dat een ambtenaar documenten, attesten, uittreksels aflevert met officieel geregistreerde gegevens. Veel voorkomende attesten die de stadsloketten afleveren zijn bijvoorbeeld levensbewijs of gezinssamenstelling. De ambtenaar kan wel handtekeningen wettigen op documenten.

Men verzekert daarbij de echtheid van de handtekening maar nooit de inhoud van het document zelf.

Ook laat men weten dat het probleem van deze formulieren is gekend. Het gaat om anderstalige formulieren, die de medewerkers aan het loket eigenlijk niet kunnen invullen. Het gewoon afleveren van een levensbewijs, dat de klant dan met dit formulier moet meesturen, wordt niet meer aanvaard in Frankrijk omdat dit in het Nederlands opgemaakt wordt. Deze documenten worden echter altijd in het Nederlands opgemaakt. Dit vormt dus een impasse voor de klant.

Men heeft dit probleem dan ook doorgegeven aan de expert bevolking zodat hij de procedure kan bekijken om te zien wat wel en niet kan bij het invullen en afstempelen van deze formulieren. Want er moet uiteraard een oplossing gevonden worden.

De ombudsman van de pensioenen geeft volgend advies:

"In Europese verordening 883/04 inzake sociale zekerheid is er voorzien dat de formulieren die dienen tot uitwisseling van gegevens tussen de lidstaten niet mogen afgewezen worden indien ze

opgesteld zijn in één van de officiële talen van de Europese Unie. Artikel 76 bepaalt immers: "De autoriteiten, organen en rechterlijke instanties van een lidstaat mogen verzoekschriften of andere documenten die hun toegezonden worden, niet afwijzen op grond van het feit dat zij zijn opgesteld in een officiële taal van een andere lidstaat, die als een officiële taal van de instellingen van de Gemeenschap is erkend overeenkomstig artikel 290 van het Verdrag". Zie: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:166:0001:0123:nl:PDF>

Ook al is deze verordening niet specifiek bedoeld voor levensbewijzen, kan je concluderen dat hieruit de wil van Europa blijkt om de communicatie tussen overheden zo soepel mogelijk te laten verlopen.

BEOORDELING

De klacht is gegrond. De vernoemde documenten kunnen door burgers zelf ingevuld worden. Men heeft enkel een officiële stempel nodig. Uiteindelijk zijn alle melders geholpen: men heeft de originele documenten toch afgestempeld of de melder werd verder geholpen bij een andere overheidsinstantie. De ombudsvrouw ziet geen redenen om, na de beslissing om de dienstverlening zoveel mogelijk via digitale weg aan de burger aan te bieden, het afstempelen van documenten van andere (buitenlandse) overheden niet langer toe te staan.

De ombudsnorm actieve dienstverlening, adequate communicatie en het redelijkheidsbeginsel worden geschonden.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht bezorgt de bedrijfsdirecteur nog een reactie waarin zij ook een oplossing voorstelt voor het probleem:

Er zijn verschillende vormen van formulieren rond buitenlandse pensioenen, onder te verdelen in 2 categorieën

- Belg woont in het buitenland en ontvangt daar een Belgisch pensioen. Jaarlijks moet het bewijs van leven, adres, burgerlijke staat/gezinstoestand bevestigd worden. Klant moet dit formulier door de gemeente van woonst laten invullen en afstempelen om de gegevens voor waar en echt te laten verklaren. Deze formulieren kunnen wij niet behandelen, aangezien wij deze gegevens niet kunnen verifiëren en dus ook niet voor waar en echt kunnen verklaren. Dit moet dus in het buitenland zelf gebeuren. Gemeente van woonst betekent hier effectieve woonst nu.
- Buitenlander of Belg woont hier en ontvangt een pensioen uit het buitenland. Ook hier moet jaarlijks in het buitenland een bewijs van leven, adres, burgerlijke staat/gezinstoestand bevestigd worden. Dit is dus eigenlijk de omgekeerde situatie zoals hierboven geschetst. De klant vult de gegevens in en onze collega's controleren de echtheid in rijksregister. Aangezien het hier om inwoners van Antwerpen gaat, kunnen wij deze controle doen. Indien alle gegevens kloppen, mogen wij deze formulieren afstempelen.

Het gaat dus niet om louter wettigen van een handtekening zoals dat door uw diensten werd geformuleerd, maar om een echtheidsverklaring door de gemeente van de door de klant ingevulde gegevens.

Welke acties zijn al ondernomen?

De instructie rond niet mogen afstempelen van formulieren betreft dus de eerste categorie. Niet de tweede categorie. Dit is blijkbaar op verschillende locaties (vooral Antwerpen, Linkeroever en Deurne) verkeerd toegepast, waarbij ook afstempelen van formulieren van de 2de categorie geweigerd werden. Een 'overcorrectie' dus. Dit is natuurlijk niet de bedoeling. De instructies op de wikipagina's werden nog eens verduidelijkt en opnieuw doorgegeven.

Verdere verwarring ontstaat ook vaak aan de telefoon omdat deze klanten vragen om een levensbewijs. Dit is in de nieuwe werking inderdaad een digitaal aan te vragen document. In deze specifieke gevallen gaat het echter niet om een levensbewijs op zich, maar om de echtheidsverklaring van een aantal rijksregistergegevens op een verplicht in te dienen formulier. Als dan niet voldoende doorgevraagd wordt of de beller is onduidelijk over wat er precies nodig is, leidt dit tot verwarring en verkeerde informatie.

Belangrijk is om vast te stellen of het om een louter levensbewijs gaat – digitaal aan te vragen en altijd afgeleverd in het Nederlands/ door klant indien nodig zelf te vertalen – dan wel om gegevenscontrole en echtheidsverklaring zoals vermeld onder de tweede situatie hierboven. Ook

hiervoor is aan de medewerkers van de afsprakenlijn doorgegeven plus melding dat deze controle en echtheidsbevestiging in vrije inloop behandeld wordt.

In geval van twijfel werd door de medewerkers ter oplossing in sommige gevallen een afspraak pensioen gegeven. Dit kan een noodoplossing zijn, maar een afspraak is eigenlijk niet nodig.

Wat kan nog ondernomen worden?

Herhaling via loketmanagers - Gepland op volgende vergadering

Aanvullen van de infopagina's pensioenen en levensbewijs met deze specifieke situaties

Op te nemen door expert bevolking en communicatie.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat snel een duidelijke beslissing wordt genomen welke documenten mogen afgestempeld worden door de loketmedewerkers en op welke wijze deze dienstverlening zal aangeboden worden (afspraak/geen afspraak/snelloket). De juiste werkwijze kan dan gecommuniceerd worden naar de medewerkers en opgenomen in de stedelijke website.

■ Onterechte betaling voor nationaliteitskeuze

dossiernummer	TL 14.04.34793	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending
	overeenstemming met de regelgeving	schending
datum college	21 november 2014	
jaarnummer	2014_CBS_11845	

PROBLEEM

Mevrouw M. gaat begin 2013 naar het stadsloket omdat ze een keuze heeft gemaakt over de nationaliteit van haar kinderen. De procedure voor een nationaliteitskeuze verloopt in eerste instantie via de stad. Aan verzoekster wordt gevraagd om twee keer 150 euro te betalen aan de federale overheid om de procedure te starten. Mevrouw M. doet dat en krijgt een betalingsbewijs.

Achteraf wordt ze door de medewerkers ingelicht dat deze betaling niet nodig is. Ze wenst de 150 euro terug te vorderen. Voor haar is 300 euro veel geld. De terugbetaling blijkt echter niet te lukken. Het is haar niet duidelijk wat er aan de hand is en waarom dit zo lang duurt en ze neemt dan ook contact op met de ombudsvrouw.

ONDERZOEK

Op 29 maart 2013 legde mevrouw inderdaad een verklaring af om de Belgische nationaliteit te verkrijgen voor haar twee kinderen. De verklaringen werden ingeschreven en beide kinderen zijn Belg sinds 3 mei 2013. Uit het onderzoek blijkt dat de moeder voor de verklaring door de stadsdiensten onterecht naar de federale overheidsdienst financiën werd verwezen om 150 euro registratierecht te betalen.

Het Wetboek van de Belgische nationaliteit van 4 december 2012 voerde een registratierecht in van 150 euro op de procedures tot verkrijging van de Belgische nationaliteit, die worden bepaald bij hoofdstuk III van het wetboek Verrijking van de Belgische nationaliteit.

Bij toepassing van de procedures die bij hoofdstuk II (Toekenning van de Belgische nationaliteit) van het wetboek bepaald worden is het registratierecht niet verschuldigd. Door een verkeerde lezing

van de wet en het Koninklijk besluit teneinde het verkrijgen van de Belgische nationaliteit migratie-neutraal te maken van 14 januari 2013, werd dus ten onrechte gevraagd om het registratierecht te betalen. Dat was zo sinds de inwerkingtreding van de wet bij alle inwoners die voor hun kind een verklaring wilden afleggen om de Belgische nationaliteit te verkrijgen (zoals bepaald bij hoofdstuk II, art.11§2 van het wetboek).

In april 2013 werd deze verkeerde informatie in de informatiebrochures verbeterd. Ondertussen had bovenstaande moeder al 150 euro registratierecht betaald per kind om de verklaringen af te leggen en diende zij een claim tot schadevergoeding in bij de stad. De verzekeraar van de stad, Ethias, vroeg of de federale overheidsdienst financiën het onterecht betaalde registratierecht kon terugbetalen.

In januari 2014 werd deze vraag aan de federale overheidsdienst financiën per brief gesteld door de betrokken stedelijke dienst. Er werd ook telefonisch contact opgenomen met de ontvanger van het tiende registratiekantoor van Antwerpen die bevestigde dat, als het registratierecht effectief onterecht betaald werd, men dit kan en zal terugbetalen. De ontvanger kreeg alle informatie, inclusief contactgegevens en bankrekeningnummer van de verzoekster op 25 maart 2014.

Daarna blijft het even stil, tot mevrouw opnieuw contact met de ombudsvrouw opneemt. Van een terugbetaling is eind september 2014 nog geen sprake. De federale diensten worden (samen met de federale ombudsman) gecontacteerd. Men blijkt het verkeerde adres (verkeerd huisnummer) van mevrouw gebruikt te hebben om meer gegevens op te vragen. Hoewel alle gegevens al bezorgd waren, staat dit opnieuw een terugbetaling in de weg.

De stad kiest er vervolgens voor om het bedrag van 300 euro voor te schieten en aan de federale overheid 300 euro te laten betalen aan de stadsontvanger. De oorzaak van de fout ligt immers bij de stad.

BEOORDELING

Het is onbehoorlijk dat mevrouw M., voor wie 300 euro een aanzienlijke som geld is in haar krappe gezinsbudget, zo lang moet wachten op een terugbetaling door ofwel de stedelijke of de federale overheid. De fout werd in maart 2013 gemaakt. In oktober 2014 bleek de terugbetaling nog niet rond. De overheid lijkt minder streng voor zichzelf wanneer ze geld terug moet betalen aan een burger. Het is een mooie geste dat de stad dit bedrag wil voorschieten, aangezien de fout door een stedelijk medewerker werd veroorzaakt. De ombudsnormen rechtszekerheid, redelijke behandelingstermijn en overeenstemming met de regelgeving werden geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat, bij wijzigingen in de wetgeving, alle medewerkers voldoende vorming krijgen om dit op stedelijk vlak correct toe te kunnen passen.

■ Geen busnummer – geen dienstverlening

dossiernummer	5 dossiers	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum college	28 november 2014	
jaarnummer	2014_CBS_12135	



PROBLEEM

{DOSSIER 42659}

De heer W. ondervindt moeilijkheden met de briefwisseling van officiële instanties, omdat in zijn adres geen busnummering is opgenomen. Intern in het gebouw gebruikt hij al lang het busnummer 22. Niet alle, maar veel bewoners in het gebouw hebben wel een busnummer.

Hij maakt telefonisch een afspraak voor het stadsloket Antwerpen, met de uitdrukkelijke vermelding dat hij langskomt om een busnummer aan zijn adres toe te voegen. Wanneer hij op 10 september 2014 ter plaatse komt, kan de loketbediende dit niet uitvoeren. Zij raadpleegt een collega. Uiteindelijk krijgt hij een kaartje van de dienst nummering en de raad om met deze dienst contact op te nemen.

Hij probeert een afspraak te maken met deze dienst, maar hij krijgt niemand aan de lijn. De verzoeker vindt dat hij van het kastje naar de muur gestuurd wordt. Hij heeft ook bij het maken van de afspraak via de afsprakenlijn heel duidelijk vermeld waarvoor hij de afspraak nodig had.

{DOSSIER 42680}

De heer B. heeft een appartement gekocht. Om een elektriciteitsmeter te kunnen gebruiken heeft hij voor Eandis een attest van busnummering nodig. Hij had hierover contact met de dienst nummering. De verzoeker kreeg een attest, maar dit volstaat niet voor Eandis. De ligging van het appartement moet aangeduid zijn op het attest (verdieping, links-rechts). De verzoeker probeert nu al enkele maanden de dienst nummering te contacteren via telefoon en mail, maar krijgt geen antwoord en geen reactie. Het probleem sleept al aan sinds februari 2014. Dit stelt hem voor zware problemen: hij moet nu al maanden elektriciteit van zijn buur gebruiken, omdat hij geen aparte meter heeft.

{DOSSIER 43819}

Mevrouw M. mailde over de dienstverlening van de dienst nummering.

Zij klaagt over:

- de lange wachttijd voor het toekennen van een busnummer
- geen respons op mails
- de klantvriendelijkheid tijdens een telefoongesprek: een medewerker van de dienst nummering liet haar weten dat hij niet kon verder werken, omdat hij al vijf minuten met haar aan het bellen was. Dit om te illustreren waarom ze op de dienst geen mails of telefoons beantwoorden.

{OOK DOSSIERS: 47057 EN 47306}

ONDERZOEK

De bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking bevestigt dat de dienst nummering moeilijk bereikbaar is. Dit is vooral te wijten aan het feit dat deze collega's vaak buitenhuis moeten zijn om hun taken te verrichten. Aan de klanten wordt daarom dan ook gevraagd om hun vragen zo veel mogelijk per mail te stellen.

Tijdens het directieteam werd beslist een 'centrale groep' op te richten voor alle districten. Deze collega's vormen dan samen de kern voor alle vragen rond huis- en busnummering. Door het clusteren van bepaalde regio's binnen de stad kan er dan gericht en sneller worden opgetreden, bovendien wordt de kennis ook meer gedeeld en de dienstverlening verbeterd. Ondertussen werden al de nodige stappen ondernomen (mogelijkheden invulling personeelsbestand, samenstelling competentieprofiel, administratieve voorbereidingen,...) en kunnen weldra de selecties starten. De centrale cel zou in januari 2015 operatief moeten zijn.

De bedrijfsdirecteur vult verder nog aan dat de inschrijvingen voor de kandidaten inmiddels zijn afgesloten. Acht kandidaten hebben zich gemeld, waaronder vijf medewerkers uit de diverse districten die inmiddels over de nodige kennis en expertise inzake adresbeheer/huisnummering beschikken.

De drie overige kandidaten hebben loketervaring. Er wordt gestreefd naar een centraal team van zes medewerkers die verdeeld zouden worden over een vijftal regionale clusters. De teamleden zullen opereren vanuit een toegewezen district (bij voorkeur in functie van hun actuele terreinkennis), zodat zij daar ook nog flexibel kunnen ingezet worden. Dit team zal aangestuurd worden door een centrale teamleider.

De selectiegesprekken zullen nog in november, mogelijks deels begin december plaatsvinden, zodat in de loop van december de nodige kennismakingsmomenten kunnen georganiseerd worden en praktische afspraken kunnen gemaakt worden. Bedoeling is dat het team begin januari 2015 operationeel is.

BEOORDELING

De klachten zijn gegrond. De ombudsnormen redelijke behandeltermijn, actieve dienstverlening en degelijke dossieropvolging worden geschonden. Een gelijkaardige gegronde klacht werd door het college op 31 mei 2013 (jaarnummer 14838) goedgekeurd.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking de optimalisatie van de dienst die de aanvragen voor huis- en busnummers behandelt, verder zet.

■ De digitale weg: uittreksel geboorteakte niet voor een advocaat

dossiernummer	TL 14.06.38651	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	overeenstemming met de regelgeving	schending
datum college	21 november 2014	
jaarnummer	2014_CBS_11846	

PROBLEEM

De heer S. vertegenwoordigt als advocaat een ouder van een persoon waarvoor een gerechtelijke procedure loopt om hem wettelijk als minderjarige te blijven beschouwen. Een afschrift van de geboorteakte maakt deel uit van de stukken die neergelegd moeten worden. Hij vult een aanvraag in via het e-loket en krijgt van het e-team van de stad een antwoord, waarin hij niet erkend wordt als rechtstreeks rechthebbende van de akte. De verzoeker wordt geïnformeerd dat hij een volmacht van de betrokkene nodig heeft of zich met een toestemming van de rechtbank naar het loket van de burgerlijke stand moet begeven in het districtshuis van het district waar de betrokkene is geboren. De advocaat, die duidelijk heeft aangegeven raadsman te zijn van een van de ouders, verklaart zich rechtstreeks rechthebbende. Toch wordt hem een afschrift geweigerd. Vroeger, toen dergelijke attesten nog via het loket konden opgevraagd worden, was het voldoende om als advocaat de vraag schriftelijk te stellen. Van enige schriftelijke volmacht was er geen sprake. De verzoeker stelt dat, wanneer hieromtrent een eigen beleid gehanteerd wordt door de stad, dit neerkomt op pure willekeur.

ONDERZOEK

De dienst bevolking onderzoekt in opdracht van de ombudsvrouw de aanvraag en de antwoorden die zij naar de advocaat verstuurden. De advocaat heeft gelijk. Hij heeft geen extra volmacht nodig. Die volmacht heeft hij sowieso als raadsman. Districts- en loketwerking stelt vast dat zij twee vergis-singen gemaakt hebben tijdens de afhandeling van dit dossier:

- De verzoeker kreeg de foute standaard e-mail. Uiteraard heeft een advocaat geen volmacht of toestemming nodig om een afschrift van een akte op te vragen.
 - Als een advocaat een aanvraag doet verifieert de stedelijk medewerker of de persoon die de aanvraag doet werkelijk een advocaat is. Op de website van de balie van Antwerpen van de rechtbank van eerste aanleg heeft men meester S. correct kunnen identificeren als advocaat.
- De aangevraagde akte is na de vaststelling van de gemaakte fouten snel bezorgd. Via de ombudsvrouw worden excuses overgemaakt aan de verzoeker.

BEOORDELING

De ombudsnormen adequate communicatie en overeenstemming met de regelgeving werden geschonden. Aanvragen die worden ingediend door een wettelijk vertegenwoordiger van een burger, moeten mogelijk zijn via het e-loket. De verwerking van aanvragen die digitaal worden ingediend, moet daarnaast ook van even hoge kwaliteit zijn als aanvragen die in persoon worden gedaan, aan een loket. De optie om bijvragen te stellen is er digitaal immers niet. Mocht er twijfel zijn over een onderdeel van de aanvraag, dan kan telefonisch door de medewerker van de stad extra informatie opgevraagd worden zodat de aanvraag verwerkt kan worden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat het verwerken van aanvragen die via het e-loket worden ingediend, correct en snel worden uitgevoerd, in overeenstemming met de wet.

■ Wat krijg je bij het stadskloket, wat krijg je bij de dienst vreemdelingenzaken?



dossiernummer	3 dossiers	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
datum college	9/5/2014	
jaarnummer	2014_CBS_09012	

PROBLEEM

{DOSSIER 35763}

De verzoeker heeft een A-kaart en wil een F-kaart aanvragen. Hij wil deze aanvragen in het district Wilrijk en wordt verwezen naar de dienst vreemdelingenzaken te Berchem. Nochtans vermeldt de website van de stad dat men dergelijke aanvragen in de districten kan doen. Bovendien zijn de wachttijden voor een afspraak in de districten korter. De verzoeker wenst de besluiten die de werkwijze omschrijven te kunnen inkijken.

{DOSSIER 36363}

Via de afsprakenlijn kreeg de zoon van de heer W. een afspraak in het stadskloket Antwerpen voor de vernieuwing van een identiteitskaart. Bij aankomst in het stadskloket zei men dat hij bij de dienst vreemdelingenzaken moest zijn. Volgens de vader mochten de gezinsleden in het verleden steeds langs het districtshuis gaan om hun identiteitskaart te vernieuwen. De vader boekte een afspraak bij de dienst vreemdelingenzaken, maar ontving het bericht dat hij pas binnen veertien dagen een antwoord zal krijgen. De heer W. vindt dit allemaal maar vreemd. De vorige keren hadden de familie geen problemen met de vernieuwing van identiteitskaarten. De moeder van het kind heeft immers een F-kaart.

{OOK DOSSIER 41477}

ONDERZOEK

Het loket vreemdelingenzaken is het aanspreekpunt is voor elke vreemdeling in het bezit van een A-kaart. Beide procedures zijn blijkbaar ook niet gekend bij alle loketmedewerkers.

De informatie over de organisatie van de dienst vreemdelingenzaken is te vinden op de website als men de zoekterm "Vreemdelingenzaken" of "F-kaart" ingeeft. Dan verschijnt een duidelijk overzicht wie voor welke documenten waar terecht kan. Het loket vreemdelingenzaken is het aanspreekpunt voor elke vreemdeling in het bezit van een A-kaart, zoals het geval is bij de verzoeker. (dossier 35763) Bij het stadsloket kan de klant een afspraak boeken voor de aanvraag van een F-kaart indien de klant reeds over een F-kaart beschikt. (dossier 36363) Op de webpagina kan de klant een afspraak bij de dienst vreemdelingenzaken aanvragen.

De bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking begrijpt dat er enige onduidelijkheid kan bestaan over de plaats waar de klant hiervoor terecht kan. Men zal bekijken of men dit kan verbeteren, zodat het voor elke inwoner zeer duidelijk is dat voor een eerste afgifte van elke soort verblijfsvergunning voor vreemdelingen men altijd bij de dienst vreemdelingenzaken moet zijn en dat enkel voor een verlenging van bepaalde verblijfsvergunningen het stadsloket bevoegd is.

BEOORDELING

De opmerking van de verzoekers over de onduidelijkheid van de locatie voor het boeken van een afspraak is gegrond. Vanuit de bedrijfseenheid districts-en loketwerking wordt intussen wel naar een oplossing gezocht om de informatie via de website te verduidelijken. Hopelijk komt dit snel in orde. De ombudsnorm adequate communicatie werd geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de informatie, procedures en regelgeving over bij welke dienst men moet zijn voor een afspraak (stadsloket/vreemdelingenzaken) duidelijk en ontegensprekelijk worden vermeld op de stedelijke website en dat het personeel van districts- en loketwerking deze informatie ook kent.

■ Hulp bij digitaal aanvragen documenten

dossiernummer	4 dossiers	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
datum college	9 mei 2014	
jaarnummer	2014_CBS_04893	

{DOSSIER 30466}

PROBLEEM

De heer G. heeft een attest gezinssamenstelling nodig. Hij bood zich aan in het stadsloket Antwerpen. De verzoeker heeft zelf geen computer en kan er niet mee omgaan. Hij heeft ook geen telefoon of GSM, dus ook aanvragen via de infolijn zou voor hem niet gaan. In het stadsloket Antwerpen liet men hem weten dat hij dit zelf kan opvragen en hij werd naar de bibliotheek Permeke doorgestuurd.

De medewerkster van de bibliotheek laat weten dat er sinds 11 februari 2014 burgers van het stadsloket Antwerpen naar de bib worden gestuurd om zelf hun documenten digitaal op te halen te regelen. De bib is hier niet op voorzien om plots een toestroom van klanten te krijgen die geholpen moeten worden. Ze stellen computers ter beschikking maar voorzien geen begeleiding. Zij kunnen ook niet de taken van de loketten overnemen.

ONDERZOEK

De eerste weken met de nieuwe werkwijze heeft het stadsloket Antwerpen zich vooral toegelegd op het onder controle houden van de wachttijden en het vlot laten verlopen van het afspraakstelsel. Om die reden kon men weinig extra klanten toelaten voor vrije inloop voor attesten. Men had al 3 à 4 extra personeelsleden ingezet om klanten te ondersteunen bij het afdrukken van tickets en om afspraken te boeken, maar stilaan ontstonden ook daar wachtrijen. Er was dus met andere woorden te weinig personeelscapaciteit voorhanden in het stadsloket Antwerpen om de maatregelen die voorzien waren in de overgangperiode ten volle uit te voeren.

Het stadsloket was zich ervan bewust dat het wegsturen van klanten om elders een elektronische (aan)vraag te doen een extra belasting geeft aan de organisatie waarnaar we verwijzen.

In de loop van februari merkte men dat de Digipunten dit niet aankonden, waarna zij besloten de extra ondersteuning voor klanten voor het E-loket nog even aan te houden en van de gelegenheid gebruik te maken om hen te informeren over interessante cursussen voor pc e.d. Maar dit is niet houdbaar op langere termijn: men kan door een inkrimpend personeelsbestand niet garanderen dat er permanent hulp zal zijn.

{DOSSIER 30710}

PROBLEEM

Medewerksters van een wijkgezondheidscentrum namen contact op met de ombudsdienst over de toegankelijkheid van het e-loket door hun doelgroep.

Sinds de invoering van het afsprakensysteem staan hun patiënten bij hen voor hulp om een afspraak te kunnen boeken. Op de digipunten kunnen de patiënten voorlopig ook niet terecht. De medewerkster maakt de opmerking dat het toch niet de bedoeling kan zijn dat zij de taak van de administratieve medewerkers en het onthaal van de stad overnemen.

ONDERZOEK

De bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking antwoordt:

"Een afspraak maken kan vrij eenvoudig digitaal of telefonisch. Bij de opstartfase merkten we een grote wachttijd voor de telefonische vragen maar ondertussen is dit al sterk verminderd. Het beste moment om een afspraak te boeken is donderdag, vrijdag of zaterdag. Maar de burger kan ook ter plekke in de stadsloketten zelf een afspraak maken. Zowat alle locaties hebben een afspraakcomputer waar de klant - al dan niet zelfstandig of met de hulp van de loketmedewerker - een afspraak kan maken. En als dit niet lukt, kan de burger de onthaalmedewerker vragen voor hem/haar een afspraak te maken.

Voor wat betreft het aanvragen van attesten kunnen we u meedelen dat dit zeer eenvoudig kan als u beschikt over een eID lezer. Ongetwijfeld zijn die op uw kantoor aanwezig, zo niet kunnen we die u zeker bezorgen. De attesten worden quasi onmiddellijk geleverd, uw klanten hoeven dan niet eens naar het loket te komen."

De verzoekers reageren hierop: "Ik beschouw het niet als mijn job om dit (aanvraag en afleveren van attesten) voor onze patiënten op te nemen."

{DOSSIER 33032 EN DOSSIER 35334}

PROBLEEM

Mevrouw X zegt dat de meeste van haar leerlingen (Nederlandse les) hun plan wel kunnen trekken, zeker wanneer er iemand voor hen staat en ze zo met hen spreken. Het wordt al veel moeilijker aan de telefoon en internet is vaak voor hen helemaal geen optie. Het nieuwe afsprakensysteem is een zeer moeilijke verplichting voor anderstaligen. Het komt erop neer dan mevrouw de afspraken voor haar leerlingen maakt. Ze is van mening dat zij nu de taak van de stad uitvoert.

Verzoekster vraagt welke oplossing de stad biedt aan de inwoners die niet zelf een afspraak kunnen maken.

ONDERZOEK

De bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking antwoordt:

“Wij hebben begrip voor de zorg van de klant die opkomt voor anderstaligen en wij appreciëren het dat zij leerlingen helpt bij het maken van een afspraak. Aangezien een afspraak maken tot basisvaardigheden hoort, niet alleen voor een afspraak bij het stadsloket, maar bijvoorbeeld ook voor het ziekenhuis of voor een sollicitatie, lijkt het ons aangewezen dat dit een onderdeel vormt van het lessenpakket.

De communicatie vanuit het stadsbestuur naar de klanten gebeurt steeds in Nederlands zoals wettelijk voorgeschreven voor een openbaar bestuur.

Een afspraak maken kan op verschillende manieren. Digitaal boeken heeft de voorkeur en kan vanop eender welke locatie. We werken er aan om dit zo eenvoudig mogelijk aan te bieden: het afspraakstelsel werd daarom vanaf maart sterk vereenvoudigd en ook via het nieuwe stedelijke platform wordt binnenkort een handige toegang aangeboden. Wie geen toegang heeft tot de computer kan terecht in openbare computerruimtes zoals de bibliotheken, of kan voor extra begeleiding terecht bij de digipunten. Ook ter plekke in het stadsloket zelf is een afspraakcomputer beschikbaar. Telefonisch een afspraak maken, blijft een alternatief voor wie (nog) niet computervaardig is. Bovendien zorgt het onthaalpersoneel ter plekke voor een afspraak. Enkel bij grote toeloop zoals bij aanvang van de loketuren is dit soms niet onmiddellijk mogelijk.”

BEOORDELING

De ombudsvrouw is van oordeel dat de stad de toegang tot haar dienstverlening zelf dient te faciliteren. Voor het boeken van afspraken en het opvragen van documenten via e-loket dienen voldoende computers ter beschikking moet worden gesteld, verspreid over het ganse grondgebied van de stad en met begeleiding voor burgers die niet vertrouwd zijn met de digitale wereld.

De ombudsnormen rechtszekerheid en toegankelijkheid en bereikbaarheid worden geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking voldoende personeel inzet voor de begeleiding van burgers aan de digipunten.

De ombudsvrouw beveelt ook aan om via niet-digitale weg voldoende communicatie te voorzien om de burgers op de hoogte te brengen waar en wanneer de digipunten geopend zijn en wanneer hier begeleiding voorzien is.

■ Rijbewijs zoek

dossiernummer	TL 14.03.32390	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	actieve dienstverlening	geen schending
datum college	21 november 2014	
jaarnummer	2014_CBS_11843	



PROBLEEM

Mevrouw V. contacteert de ombudsdienst in verband met het rijbewijs van de heer S. De man heeft de Japanse nationaliteit en werkt tijdelijk in België. Hij moet bij aankomst in België telkens zijn rijbewijs inleveren. Als hij terug naar Japan gaat, zoals in de voorbije kerstvakantie, heeft hij zijn Japans rijbewijs nodig. Op 18 december ging hij naar het stadsloket Antwerpen, maar het rijbewijs bleek onvindbaar. Door een waterlek in het districtshuis waren alle dossiers verplaatst, daardoor was blijkbaar het rijbewijs niet meer terug te vinden. Een medewerkster van het relocation bureau heeft

er al veel werk ingestoken en ook herhaaldelijk contact gehad met een medewerker van de dienst rijbewijzen.

Op 12 februari 2014 heeft het bedrijf een brief gestuurd aan het college, maar geen enkele reactie gekregen. Een nieuw rijbewijs kost ook geld, dus ze willen liefst dat het oude wordt teruggevonden.

ONDERZOEK

Eind november 2013 is de heer S. een duplicaat van zijn rijbewijs komen halen. De fiche werd niet onmiddellijk terug geklasseerd door de medewerker. Half december werd het districtshuis dan geconfronteerd met wateroverlast, waardoor de medewerkers andere prioriteiten hadden. De medewerker van het districtshuis heeft al haar documenten doorgenomen en het rijbewijs niet gevonden. De rijbewijsfiche zit ook niet op haar plaats in het klassement. De volledige letter "S" werd al doorzocht door twee personen, spijtig genoeg zonder gevolg. Sinds begin februari 2014 doorzoeken de medewerkers van het districtshuis nu systematisch het klassement, maar zonder resultaat.

De medewerker van de dienst rijbewijzen heeft in december aan het relocation bureau voorgesteld dat de man een duplicaat van zijn Japans rijbewijs zou aanvragen en dat de stad Antwerpen de kosten zou terugbetalen.

Het district Antwerpen begrijpt dat de heer S. teleurgesteld is in de dienstverlening. De dienst rijbewijzen doet er alles aan om dit Japanse rijbewijs te vinden en zodra dit gebeurt, zullen zij met hem contact opnemen.

Uiteindelijk vraagt de heer S. een nieuw rijbewijs aan en wordt de kost hiervoor vergoed door de verzekering van de stad.

BEOORDELING

De ombudsnorm zorgvuldigheid werd geschonden. Het is heel menselijk iets kwijt te geraken, maar het is niet zorgvuldig in een administratie en het bezorgde in dit geval de heer S., zijn werkgever en het relocation bureau een hoop extra werk en ongemak.

De gegronde klacht moet niet beschouwd worden als vingerwijzing naar de medewerker die het rijbewijs verloren maakte, maar als aandachtspunt, omdat een kleine onzorgvuldigheid vervelende gevolgen kan hebben voor een burger, waar er een veelvoud aan tijd moet geïnvesteerd worden in het rechtzetten van de fout. De klacht werd gelukkig wel hersteld, de medewerkers van het districtshuis hebben intensief gezocht naar het rijbewijs, maar uiteindelijk moest de heer S. toch een nieuw aanvragen dat dan via de verzekering vergoed werd. Dat zij actief zochten naar het rijbewijs en een schadevergoeding via de verzekering voorstelden, getuigt wel van actieve dienstverlening.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat dat er zorgvuldig met documenten wordt omgesprongen en dat in geval van fouten snel een oplossing wordt gezocht.

■ Waar blijft het huwelijksboekje?

dossiernummer	TL 14.06.38884	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	adequate communicatie	schending
	correcte bejegening	schending
datum college	21 november 2014	
jaarnummer	2014_CBS_11841	

PROBLEEM

De heer P. ondervindt problemen met de registratie van zijn buitenlands huwelijk. Op 9 april 2014 vulde verzoeker een intakeformulier huwelijksaangifte in. Enkele dagen later ging hij langs op het districtshuis met de nodige documenten, alles was in orde en men zou hem verwittigen. Omdat hij op 27 juni nog steeds geen nieuws had, ging hij opnieuw naar het districtshuis, waar men hem niet kon helpen en dat ook niet leek te willen, wegens "personeelstekort". Verzoeker stelt zich hier vragen bij.

ONDERZOEK

De bedrijfsdirecteur districts- en loketwerking geeft toe dat ze sinds april alles op alles zetten om prioritaire zaken (met vastgelegde termijnen door de wetgever of de stad) op tijd afgehandeld te krijgen. Hierdoor zijn minder dringende zaken naar de achtergrond geschoven. Uiteraard nemen zij deze klacht ernstig. De directeur neemt maatregelen om te vermijden dat dit in de toekomst nog voorvalt. Ondertussen werd het huwelijk van de verzoeker in de registers overgeschreven en werd het huwelijksboekje gemaakt. Zij hebben verzoeker ook telefonisch gecontacteerd. Ze hebben hun verontschuldiging aangeboden en een afspraak gemaakt om het trouwboekje op te halen.

BEOORDELING

De ombudsnorm redelijke behandeltermijn werd geschonden. Ook in de ombudsnorm degelijke communicatie is tekort geschoten. Als er organisatorische problemen zijn die dergelijke vertraging veroorzaken, zou het wel zo klantvriendelijk zijn de benadeelden hiervan op de hoogte te brengen. Waarschijnlijk werd ook de ombudsnorm correcte bejegening geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat, als er vertraging optreedt in de normale dienstverlening, de klant hiervan op de hoogte wordt gebracht, zodat hij niet in het ongewisse blijft. Uiteraard blijft correcte bejegening in alle omstandigheden een aandachtspunt. De klacht werd wel gecorrigeerd, het huwelijk werd ingeschreven en verontschuldiging werden aangeboden in persoonlijk contact met de verzoeker.

■ Toestemming om kind mee op reis te nemen

dossiernummer	TL 14.02.31418	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	overeenstemming met de regelgeving	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum college	13 juni 2014	
jaarnummer	2014_CBS_06249	

PROBLEEM

De verzoeker is gescheiden en de kinderen zijn ingeschreven bij zijn echtgenote. De zoon gaat skiën met de school en heeft een document nodig dat de ouders en de stad, toelating geven aan de zoon om naar het buitenland te gaan. De verzoeker krijgt dit document niet mee, er wordt hem gezegd dat enkel de moeder dit document kan afhalen. De man is verontwaardigd dat hij als vader dit document niet meekrijgt. Hij vindt dat het verkrijgen van dit document een gedeelde last is voor de ouders.

ONDERZOEK

De bestuurscoördinator van het district bevestigt dat het document ouderlijke toestemming door één van beide ouders kan opgevraagd worden, indien zij beiden het ouderlijk gezag hebben. Het is dus niet noodzakelijk dat de ouder bij wie het kind is ingeschreven dit document ophaalt.

De verzoeker mocht dus wel het formulier opvragen en ondertekenen. De medewerkers worden opnieuw op de hoogte gebracht van deze regel.

BEOORDELING

De klacht is gegrond. Er werd foute informatie gegeven aan de verzoeker. Dit was een onaangename ervaring omdat de verzoeker niet erkend werd in zijn ouderlijk gezag. Een scheiding is reeds gevoelige materie dus extra zorgvuldigheid is opportuun. De ombudsnorm overeenstemming met de regelgeving werd geschonden omdat er foute informatie gegeven werd en niet gehandeld naar de regelgeving die geldt.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan om regelmatig een opfrissing van de regelgeving te organiseren zodat de medewerkers de wetgeving goed kennen en correct en consequent kunnen toepassen.

■ Bewijs van woonst, zonder geschiedenis

dossiernummer	TL 14.06.37442	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	correcte bejegening	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum college	21 november 2014	
jaarnummer	2014_CBS_11842	



PROBLEEM

De heer B. is op zoek naar een nieuw appartement. Daarvoor moet hij bij het immobiliënkantoor een bewijs van woonst inleveren. Hij heeft dit opgevraagd zonder historiek, omdat hij niet wil dat het immobiliënkantoor zijn vroegere ambtelijke schrapping zou zien. Nu heeft hij er één gekregen MET historiek. De verzoeker nam op 4 juni verlof en ging naar het stadsloket. Daar was men onvriendelijk en zei "u hebt het verkeerd aangevraagd, er zijn veel mensen die het verkeerd invullen, doe het maar opnieuw via internet".

Verzoeker is het hier helemaal niet mee eens:

- hij heeft het juist aangevraagd, dus de fout ligt bij hen en hij zou graag hebben dat ze dit vlot rechtzetten
- waarom moeten ze zo denigrerend doen?

ONDERZOEK

Omdat het voor de heer B. dringend is, doet hij toch alvast zelf een nieuwe aanvraag via internet. Het district legde deze klacht over een bewijs van woonst voor aan het hoofd van de dienst bevolking. Een bewijs van woonst bestaat inderdaad in twee modellen: mét en zonder historiek. Bij de dienst opzoeken werd nagevraagd of zij mogelijk steeds een bewijs van woonst afdrukken mét historiek (vanuit de bekommernis om een zo volledig mogelijk attest af te leveren), maar dit wordt niet gedaan.

De medewerkers nemen duidelijk stelling en zeggen dat het model steeds wordt bepaald door de vraagstelling van de betrokkene en dat enkel het attest wordt gegeven dat betrokkene vraagt.

Het hoofd van de dienst bevolking is ervan overtuigd dat verzoeker bij zijn nieuwe vraag het juiste formulier zal ontvangen. Omdat hij verder niet meer reageert, gaat de ombudsvrouw ervan uit dat dit inderdaad zo is.

Het district vult nog aan dat het niet klantvriendelijk was om de heer B. een foute vraagstelling te verwijten op het moment dat hij zich op het districtshuis aanbood. Zij wensen zich hiervoor te verontschuldigen.

BEOORDELING

De ombudsnorm correcte bejegening werd geschonden. Een administratieve vergissing was in dit geval geen groot drama en de fout werd rechtgezet, maar het heeft verzoeker wel een dag verlof gekost en ook tijdverlies bij het huren van zijn nieuwe appartement. Het zal waarschijnlijk vaak voorkomen dat de oorzaak voor een fout afgeleverd attest bij de klant ligt, maar het is niet klantvriendelijk om daar al meteen van uit te gaan en de bal onmiddellijk (onterecht) terug te kaatsen naar de klager. Het was klantvriendelijker geweest dit te onderzoeken en bij voorkeur de heer B. op hetzelfde moment in het districtshuis verder te helpen. De klacht werd uiteindelijk wel rechtgezet, de fout werd erkend, excuses aangeboden en een correct attest bezorgd. De klacht wordt daarom beschouwd als gegrond, gecorrigeerd.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat zorgvuldig wordt omgegaan met aanvragen, zodat van meet af aan het juiste attest wordt bezorgd. Bij vergissingen is het niet de bedoeling automatisch uit te gaan van de fout van de klant, dit wordt best eerst onderzocht.

■ Pasgeboren dochtertje heeft geen rijksregisternummer

dossiernummer	TL 14.05.35640	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	adequate communicatie	schending
datum college	9 mei 2014	
jaarnummer	2014_CBS_09013	

PROBLEEM

Op 7 maart 2014 doet mevrouw aangifte van de geboorte van haar dochtertje. Er wordt haar meege-deeld dat het kinderpasje naar het thuisadres wordt gestuurd, maar dat dat wel even kan duren.

Op 22 april 2014 maakt de verzoekster een afspraak in het stadsloket omdat zij nog steeds geen bevestiging heeft van de aangifte van de geboorte en om een reispas en een Kids-ID aan te vragen. Er blijkt een fout gebeurd te zijn met het doorgeven van het rijksregisternummer en verzoekster krijgt de informatie dat geen kinderpasje meer worden uitgereikt sinds 1 april 2014. Zij vindt het spijtig dat deze informatie haar niet eerder werd meegedeeld.

De verzoekster bestelt een Kids-ID en reispas in spoedprocedure. Zij ontvangt ook een document van gezinssamenstelling met vermelding van het rijksregisternummer van haar dochtertje.

Op 28 april 2014 blijkt bij een apotheek dat het rijksregisternummer van het dochtertje niet terug te vinden is. De verzoekster neemt telefonisch contact op met het stadsloket. Men gaat nakijken wat er misloopt met het rijksregisternummer. Op 29 april 2014 ontvangt de verzoekster het bericht dat de reispas mag afgehaald worden en de apotheker laat weten dat het rijksregisternummer in orde blijkt te zijn.

Op 30 april 2014 heeft de verzoekster nog geen pin- en pukcode ontvangen voor de Kids-ID. Zij belt naar het stadsloket, maar daar is niemand te bereiken wegens een staking. De verzoekster kon toch op reis vertrekken omdat zij in het bezit was van een reispas, maar dat had ook anders kunnen lopen. Zij besluit: "Mijn vertrouwen in deze stadsdienst is dan ook ver zoek, ik heb meerdere keren telefo-nisch contact gehad waar ik steeds de indruk kreeg dat niemand correct op de hoogte was. Door de gemaakte fouten, gebrek aan juiste informatie, gebrek aan eenzelfde contactpersoon ben ik veel tijd en energie kwijtgespeeld door overal achteraan te lopen, met het risico op het moeten annuleren van een reis. Ik neem het dan ook niet dat ik geld betaal voor een spoedprocedure die niet correct is verlopen, graag had ik dit dan ook terug gekregen."

ONDERZOEK

De bestuurscoördinator van het stadsloket Antwerpen bevestigt dat zich inderdaad moeilijkheden hebben voorgedaan:

- Bij het ingeven van de gegevens van het dochtertje is een probleem opgetreden in het rijksregister. Pas na een manueel uitgevoerde correctie, bleek het mogelijk om een rijksregisternummer toe te kennen.
- Het klopt dat een identiteitsstuk sinds 1 april 2014 inderdaad niet meer wordt uitgereikt.
- Bij de aangevraagde spoed-identiteitskaart is de communicatie misgelopen. De verzoekster herinnert zich dat haar was gezegd om te wachten op de codes, terwijl de codes bij de bevolkingsdienst aankomen. Het is echter achteraf moeilijk te achterhalen hoe dit misverstand is ontstaan. Er werd beslist om een teruggave te doen van het geld dat voor de spoed-identiteitskaart werd aangerekend.

BEOORDELING

De klacht is gegrond. De ombudsnorm adequate communicatie werd geschonden. Er zijn verschillende problemen opgetreden na de aangifte van de geboorte van het dochtertje. De loketmedewerkers hadden een actievere rol kunnen spelen om de moeilijkheden sneller op te lossen en de burger hierover te informeren. Door een actievere communicatie en dienstverlening hadden de problemen sneller gedetecteerd en opgelost kunnen worden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat het personeel van de stadskolletten actief problemen signaleert, de burger hierover informeert en een oplossing zoekt.

■ Bezoek om identiteitskaart te vernieuwen laat op zich wachten

dossiernummer	TL 14.01.29726	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	redelijke behandelingstermijn	geen schending
datum college	24 oktober 2014	
jaarnummer	2014_CBS_10816	

PROBLEEM

Op 11 december 2013 gaat de dochter van mevrouw M een nieuwe e-ID kaart aanvragen voor haar moeder. Mevrouw haar e-ID kaart was kwijtgeraakt tijdens een hospitalisatie. De dame woont in een rusthuis en kan zich niet meer vlot verplaatsen. Op het stadskantoor wordt aan haar dochter gezegd dat men de moeder zal bezoeken in het rusthuis, omdat een handtekening nodig is om de e-ID kaart te kunnen laten aanmaken. Het feit dat het stadskantoor zal sluiten op het einde van de maand, zou geen probleem zijn. De betaling wordt alvast in orde gebracht.

Na enkele weken belt zij terug om te horen of er al een datum bekend is om de afspraak in het rusthuis plaats te laten vinden. Blijkbaar is men op dat moment met de verhuis bezig, dus kan men het niet nakijken. Men raadt haar aan om later terug te bellen. De dochter schakelt op 29 januari 2014 de hulp in van de ombudsvrouw om dit zo snel mogelijk in orde te kunnen krijgen. De redelijke behandelingstermijn lijkt hier immers in het gedrang te komen, misschien door een mank lopende opvolging na de sluiting van het stadskantoor.

ONDERZOEK

De dienst bevolking onderzoekt waar het is fout gelopen. Blijkbaar was een medewerker van de dienst bevolking al eens in het rusthuis langs geweest in de loop van januari, maar bleek mevrouw M. op dat moment niet aanwezig. De betrokken medewerker heeft noch de moeder, noch haar dochter daar over ingelicht, waardoor beiden de indruk kregen dat er niets gebeurde met de aanvraag. Ook de verantwoordelijke van de afdeling waar de moeder verblijft werd niet op de hoogte gebracht.

Door de slechte communicatie bleef men lange tijd in het ongewisse over de opvolging van de aanvraag. Een medewerker van het district Antwerpen gaat na het signaal dat via de ombudsvrouw werd doorgegeven opnieuw langs om de nodige documenten in orde te brengen.

BEOORDELING

Deze klacht is gegrond wat betreft de communicatie tussen de districtsmedewerker en de burger. Als men de service levert om in een rust-en verzorgingstehuis langs te gaan om documenten te laten tekenen, kan dat best gebeuren door de komst aan te kondigen aan het rusthuis. Dat zou zowel voor de districtsmedewerker als de betrokkene efficiënter geweest zijn.

De opvolging van het dossier zelf verliep echter normaal. De extra service om met een huisbezoek documenten te laten ondertekenen duurt nu eenmaal een tijdje. Het beschikbare personeel volgde de melding wel goed op, maar had hier beter over moeten communiceren.

De ombudsnorm adequate communicatie is geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat bij het leveren van gelijkaardige dienstverlening, contact wordt opgenomen met het rusthuis om de komst aan te kondigen. Op die manier wordt vermeden dat de stedelijke medewerker meerdere keren moet langsgaan. Indien niemand wordt aangetroffen, is het aangewezen om dat te laten weten aan de betrokkene. Dat kan ook via het onthaal van het rusthuis aan de familie gemeld worden.

■ Gebrek aan personeel leidt tot uitblijven verzenden document

dossiernummer	TL 14.05.36967	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
datum college	24 oktober 2014	
jaarnummer	2014_CBS_10815	

PROBLEEM

Mevrouw S. vraagt op 10 mei 2014 een kopie van haar geboorteakte aan. Op 24 mei 2014 heeft zij die nog steeds niet ontvangen.

ONDERZOEK

De klantverantwoordelijke van het district laat weten dat de dienst burgerlijke stand te kampen heeft met een onderbezetting van personeel. Men maakte een stappenplan op om deze onderbezetting aan te pakken, maar ook dit plan kent moeilijkheden. Een deel van de oplossing bestaat erin intern medewerkers op te leiden, daar is men dan ook volop mee bezig. Eén medewerker die al een deel van de opleiding volgde, heeft echter intussen ook mobiliteit gevraagd en gekregen. Daarenboven heeft de dienst burgerlijke stand te kampen met afwezigheden: een personeelslid is langdurig ziek en een ander personeelslid is een tijdje buiten strijd door een familiegebeurtenis.

Men probeert een snelle oplossing voor dit structureel probleem te vinden. De achterstand in de aanvragen van documenten tracht men zoveel mogelijk chronologisch weg te werken. De geboorteakte wordt op 5 juni 2014 naar de verzoekster verzonden.

De bestuurscoördinator van het district laat nog weten dat de personeelssituatie sinds begin juni 2014 nog steeds ongewijzigd is. De leidinggevenden (onder meer loketmanager, teamcoördinatoren, stadsloketmanager en de bestuurscoördinator) zochten sindsdien naar een snelle oplossing. Dat mondde uit in volgende initiatieven:

De interne werkafspraken rond de opvolging van digitale aanvragen werden verfijnd en kenbaar gemaakt. De leidinggevenden bewaken dit meer en beter.

Een groot aantal medewerkers zijn ingepland om opleiding burgerlijke stand te volgen of hebben intussen hun opleiding afgerond, waardoor de polyvalentie verhoogt. Er werden afspraken gemaakt met de stadsloketmanager om bij eventuele tijdelijke personeelstekorten ondersteuning te krijgen van de vliegende ploeg of van een andere locatie. De bestuurscoördinator gaat ervan uit dat deze initiatieven op termijn gunstige resultaten zullen opleveren.

BEOORDELING

De klacht is gegrond, gecorrigeerd. De personeelsproblematiek is een verklaring, maar zeker geen rechtvaardiging om burgers niet binnen een redelijke termijn gevraagde documenten te bezorgen.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking voldoende personeel voorziet zodat ook de digitaal aangevraagde documenten binnen een redelijke termijn kunnen worden afgeleverd.

■ Gebrek aan personeel leidt tot uitstel huwelijk

dossiernummer	TL 14.03.32861	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	actieve dienstverlening	schending
	vertrouwensbeginsel	schending
datum college	13 juni 2014	
jaarnummer	2014_CBS_06253	

PROBLEEM

Mevrouw C. mailde herhaalde malen en trachtte contact te hebben met de dienst bevolking om een huwelijksdatum vast te leggen op 31 maart 2014. Ondanks haar pogingen ontving zij geen reactie. Het eerste contact had de verzoekster op vrijdag 22 februari 2014. Zij vroeg toen informatie op over de planning van haar huwelijk. De eerste medewerkster die zij aan de lijn had, gaf haar foute informatie: volgens haar kon huwen op maandag niet, want dan zijn de loketten gesloten. Vervolgens werd zij doorverbonden met een uiterst behulpzame dame die de verzoekster aanraade de aanvraag per mail te doen. De verzoekster deed de aanvraag op 24 februari 2014. De verzoekster verstuurde daar nog enkele mails waarin zij telkens vroeg om gecontacteerd te worden of een antwoord te geven op haar aanvraag voor de huwelijksdatum.

Uiteindelijk belde de verzoekster op 13 maart 2014 zelf opnieuw naar de afsprakenlijn. De medewerker van de afsprakenlijn probeerde tevergeefs om haar door te verbinden met het district. Deze medewerker heeft dan voorgesteld om een mail te sturen naar de dienst bevolking met de vraag om de verzoekster nog dezelfde dag te contacteren. Ook hier werd niet op gereageerd.

Op 14 maart heeft verzoekster uiteindelijk, omdat zij zelf opnieuw belde, contact gehad met een

medewerker van de dienst bevolking. Zij kreeg het antwoord dat men de aanvraag nog niet had kunnen behandelen en dat ze dat in de loop van volgende week waarschijnlijk zouden doen. De door verzoekster aangevraagde datum om te huwen zou niet kunnen doorgaan, aangezien men op dat moment op minder dan veertien dagen voor de huwelijksdatum datum zit.

ONDERZOEK

Nadat de klantverantwoordelijke van het district de klacht van verzoekster via de ombudsvrouw ontving, gaf zij de medewerkers van de burgerlijke stand de opdracht om dringend een afspraak te maken met verzoekster en alles nog te regelen zodat het huwelijk kon plaatsvinden.

Op vrijdag 14 maart 2014 bracht een medewerkster alle papieren in orde voor het aanstaande bruidspaar. Op maandag 17 maart 2014 nodigde een andere loketmedewerkster mevrouw uit om langs te komen. De trouwdatum zou dan niet in het gedrang komen. Er werd haar ook voorgesteld om "verkorting van termijn" aan te vragen. Dat wil eigenlijk zeggen dat de 14 dagen wachttijd na het eerste bezoek aan de burgerlijke stand kan ingekort worden.

Mevrouw ging niet in op het voorstel om "verkorting van termijn" aan te vragen. Zij had intussen alle afspraken en reservaties rond het huwelijksfeest geannuleerd en deelde mee dat haar huwelijk niet meer doorging op 31 maart. Haar huwelijksreis bleef wel gepland. Ze boekte een afspraak op 17 april, na haar thuiskomst.

De loketmedewerkers geven toe dat zij in de fout zijn gegaan en dat zoiets niet had mogen gebeuren. Zij hebben zich verontschuldigd naar verzoekster toe. De gang van zaken wordt uiteraard niet goedgekeurd door de verantwoordelijken, maar de medewerkers vragen toch een klein beetje begrip voor de situatie waarin zij moeten werken: de vernieuwde werking aan de loketten en vooral het personeelstekort bij de dienst burgerlijke stand.

De bestuurscoördinator van het district vroeg de bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking dringend om ondersteuning. Sinds kort kan de dienst bevolking een beroep doen op een (tijdelijke) extra medewerker die vooral backoffice taken uitvoert. De loketmanager, teamcoördinatoren, de districtssecretaris en de afdelingschef blijven de situatie opvolgen en sturen bij waar nodig.

BEOORDELING

De klacht van verzoekster is gegrond. Het niet tijdig behandelen van inkomende mails door de dienst bevolking schaadt de ombudsnormen rechtszekerheid en het vertrouwensbeginsel. Hoewel de ombudsvrouw begrip heeft voor de lastige omstandigheden waarin de medewerkers soms dienen te werken mag de burger geen slachtoffer zijn van interne problemen of het tekort aan personeel.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking voldoende personeel voorziet in de stadsloketten, zodat de medewerkers op een correcte manier hun taken kunnen uitvoeren.

■ Discussie over de terugbetaling van een nieuwe identiteitskaart

dossiernummer	TL 14.09.42366	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
	adequate communicatie	schending
datum college	21 november 2014	
jaarnummer	2014_CBS_11840	



PROBLEEM

De heer S. neemt begin september 2014 contact op met de ombudsvrouw omdat hij sinds juni 2014 wacht op een terugbetaling van zijn identiteitskaart. Toen hij een nieuwe identiteitskaart ging aanvragen in het stadsloket betaalde hij het gevraagde aankoopbedrag van 20 euro. Bij het afhalen van de nieuwe identiteitskaart, gaf hij zijn oude identiteitskaart af en merkten de medewerkers op dat de chip er uit gevallen was. Omwille van deze reden moet hij de identiteitskaart niet betalen en stelt men hem voor om het bedrag terug te betalen. De verzoeker beschikte op dat moment niet over een bankrekening en men zou een andere manier zoeken om hem terug te betalen. Sinds juni 2014 is hij herhaaldelijk gaan informeren, maar men zei telkens dat hij nog even moest wachten.

ONDERZOEK

De verzoeker pleegde inderdaad een aantal telefoontjes naar medewerkers en bezocht ook minstens twee maal de loketten, waarbij hij zich volgens de loketmedewerkers zeer onbeleefd en dreigend opstelde. De kaart met losse chip werd overgemaakt aan de leverancier van de elektronische identiteitskaarten. De leverancier betaalde de kosten terug aan de stad. De opdracht tot terugbetaling aan de verzoeker werd in juni doorgegeven. Normaal had dit met de maandafrekening van juli moeten doorgegeven zijn, maar het gebeurde pas met de maandafrekening van augustus omwille van de vakantieperiode en de onduidelijkheid over het feit dat de man al dan niet over een bankrekening beschikte. Intussen werd alles in het werk gesteld om de uitbetaling te regelen en werd een circulaire cheque opgestuurd.

Naar aanleiding van de klacht bij de ombudsvrouw wordt een nieuw onderzoek gestart. Dan blijkt dat de oude identiteitskaart sinds 16 februari 2011 geannuleerd was, na een ambtelijke schrapping. Het feit dat de chip uit de kaart gevallen was deed eigenlijk niet meer ter zake. Een geannuleerde kaart geeft geen recht op terugbetaling.

De ombudsvrouw laat aan de bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking weten dat zij van mening is dat, door de fouten die gemaakt zijn, en omwille van het feit dat de kosten door de leverancier al terugbetaald werden aan de stad, niet opnieuw aan verzoeker kan gevraagd worden om de betaling die hij intussen heeft ontvangen, terug te storten. De bedrijfsdirecteur antwoordt:

"Hartelijk dank voor uw reactie bij het dossier van de heer S. over de terugbetaling van zijn e-ID. We moeten u echter melden dat we niet kunnen ingaan op uw verzoek. We lichten dit graag even toe. De heer S. heeft oorspronkelijk zonder enig probleem wel betaald voor zijn nieuwe identiteitskaart. Dit was ook terecht omwille van een herinschrijving na een ambtelijke afschrijving bij collegiale beslissing (AACB). Bij het afhalen begreep de heer S. dat hij een gratis kaart had kunnen bekomen met als argument de losgekomen chip. Zijn vorige identiteitskaart was echter niet meer geldig en een terugbetaling had dus niet mogen gebeuren. Het is inderdaad zo dat er daarna onvoldoende opmerkzaamheid was bij de collega's en dat de kosten werden terugbetaald door de leverancier, die ook niet verder heeft nagekeken of de gratis vervanging terecht was. Het argument dat de leverancier de kosten aan de stad terugbetaalde en er bijgevolg geen kosten voor de stad zijn, is echter geen reden om de heer S. niet te laten betalen. Onze collega's van het stadsloket Merksem zullen alsnog de heer S. melden dat hij ten onrechte werd terugbetaald."

BEOORDELING

De ombudsvrouw blijft bij haar oordeel dat door de fouten die gemaakt zijn:

- het niet opmerken dat de identiteitskaart vervallen was
- het uitblijven van de terugbetaling
- het feit dat de stad de kosten van de nieuwe identiteitskaart teruggekregen heeft van de leverancier

het niet redelijk is om aan de heer S. te vragen om het bedrag van de identiteitskaart opnieuw terug te betalen. De ombudsnormen degelijke dossieropvolging en adequate communicatie werden geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan om geen terugvordering van de kost van een identiteitskaart te eisen van de verzoeker, omwille van de fouten die eerder in het dossier werden gemaakt.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht verneemt de ombudsvrouw dat de bedrijfsdirecteur heeft beslist om de verzoeker niet te laten betalen voor de nieuwe e-ID, omdat het dossier een dergelijk lange tijd heeft gelopen. De klacht is dus gegrond, gecorrigeerd.

■ Vieze vlag blijft hangen district Wilrijk

dossiernummer	TL 14.02.30236	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum college	13 juni 2014	
jaarnummer	2014_CBS_06250	

PROBLEEM

De verzoeker vertelt de ombudsvrouw dat aan het Berkenveldplein in Wilrijk sinds vorig jaar de vlaggen van de stad stuk en vuil hangen te wapperen. Ofwel worden ze best weggehaald, ofwel vervangen door mooie nieuwe exemplaren, zo is het echt geen zicht. Hij meldde dit reeds in februari 2013 bij verschillende diensten, maar er werd nog altijd geen antwoord gegeven of oplossing geboden. De verzoeker hoopt dat de vlaggen hersteld of vervangen worden.

ONDERZOEK

De bestuurscoördinator van het district laat op 13 februari 2014 aan de ombudsvrouw weten dat de vlaggen de week daarop verwijderd zullen worden. Men was helaas de melding uit het oog verloren. Hij biedt hiervoor zijn excuses aan.

Op 3 maart 2014 contacteert de verzoeker de ombudsvrouw en het district opnieuw. De vlaggen hangen er nog steeds. De bestuurscoördinator meldt dat het katrolsysteem geklemd zit, waardoor ze de vlag voorlopig niet kunnen laten zakken. Aangezien de bordstructuur ook te zwaar is om deze even neer te halen, dient hij beroep te doen op externe hulp van een bevoegde dienst. Hij zal er werk van maken om dit zo snel mogelijk te laten herstellen.

De vlaggen worden op 13 maart 2014 verwijderd.

BEOORDELING

De ombudsvrouw besluit dat de klacht gegrond, gecorrigeerd is. De vlaggen die stuk zijn zorgen voor een minderwaardig beeld van de stad en haar werking. De ombudsnorm redelijke behandelingstermijn werd geschonden omdat men de vlaggen reeds had kunnen herstellen of verwijderen. Het zorgvuldigheidbeginsel werd geschonden omdat men het probleem niet onmiddellijk oploste met imagoschade als gevolg.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat klachten rond straatbeeld en de uitstraling van de stad efficiënt en snel worden opgevolgd en dat zorgvuldig wordt gecommuniceerd met de melder van een probleem.

■ Parkeerbedrijf

■ Parkeerretributie tweemaal betaald – terugbetaling laat op zich wachten



dossiernummer	TL 14.03.32090	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	actieve dienstverlening	schending
datum college	9 mei 2014	
jaarnummer	2014_CBS_04894	

PROBLEEM

Mevrouw M. betaalde een retributie van 23 euro voor het Parkeerbedrijf per ongeluk tweemaal. Sinds 28 december 2013 wacht zij op de terugbetaling. Zij nam hierover herhaaldelijk contact op met het Parkeerbedrijf en telkens opnieuw wordt haar gevraagd om nog even geduld te hebben. Op 3 maart 2014 dient zij daarom klacht in bij de ombudsdienst.

ONDERZOEK

De klantverantwoordelijke van het Parkeerbedrijf bevestigt dat de verzoekster in december 2013 een dubbele betaling uitvoerde op de rekening van de concessionaris Parkeerbeheer. Helaas is het voor Parkeerbeheer al een tijdlang niet mogelijk om stortingen uit te voeren. De afgevaardigd bestuurder van het Parkeerbedrijf nam in januari 2014 ontslag bij het Parkeerbedrijf. Als vertegenwoordiger van het Parkeerbedrijf binnen het bestuur van Parkeerbeheer diende hij zijn (digitale) handtekening te zetten onder de stortingen vanaf de bovengenoemde rekening. Als gevolg van zijn vertrek, diende er een nieuw bestuurslid aangewezen te worden. Pas nadat dit gebeurd was, kon een procedure bij de bank opgestart worden, om die persoon de nodige machtigingen te verschaffen. Jammer genoeg gaat er relatief veel tijd over om al deze stappen te doorlopen.

Midden maart 2014 wordt nog gewacht op een nieuwe 'secure signing card', waarmee de stortingen van Parkeerbeheer digitaal kunnen worden goedgekeurd. Het Parkeerbedrijf verwacht deze kaart binnen de twee weken te ontvangen. Zodra zij daarover beschikken, zullen te veel gestorte bedragen onmiddellijk worden terug gestort.

De verzoekster laat op 14 april 2014 weten dat zij informeerde naar een stand van zaken bij het Parkeerbedrijf. De handtekening om een nieuw bestuurslid de machtiging te geven om betalingen uit te voeren is nog steeds niet in orde.

BEOORDELING

De ombudsvrouw is van oordeel dat de ombudsnormen redelijke behandeltermijn en actieve dienstverlening geschonden worden. De burger mag geen slachtoffer zijn van interne administratieve moeilijkheden tussen het Parkeerbedrijf en een concessionaris.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Parkeerbedrijf in afwachting van de administratieve afhandeling van de betalingsprocedure met de concessionaris van Parkeerbeheer Vijfhoek, de terugbetaling aan burgers voor haar rekening neemt en de interne afhandeling met Parkeerbeheer later intern oplost.

OPVOLGING

De operationele manager van het Parkeerbedrijf vermeldt dat de nieuwe 'secure signing card', die het mogelijk maakt om door te storten, in de tweede helft van april 2014 werd bezorgd aan de concessiehouder (Parkeerbeheer). Vanaf dat moment werden nieuwe terugbetalingen door de bank uitgevoerd, maar bleven de verlopen bestanden hangen, wanneer zij langer dan een maand tevoren opgesteld waren. De verzoekster laat weten dat het Parkeerbedrijf de 23 euro terugbetaalde op 16 mei 2014.

■ Gemeenschappelijke preventiedienst

■ Ondanks afspraak blijven zitten in de wachtzaal

dossiernummer	TL 14.02.30646	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum college	23 mei 2014	
jaarnummer	2014_CBS_05506	

PROBLEEM

De verzoeker wordt, naar jaarlijkse gewoonte, op 12 februari 2014 uitgenodigd voor een controle bij de dienst medisch toezicht. Hij heeft een afspraak op de dienst om 14u45. De verzoeker meldt zich om 14u30 bij de balie aan en er wordt hem gevraagd om in de wachtzaal te wachten tot het zijn beurt is. Als de verzoeker om 15u50 nog steeds niet aan de beurt is, wendt hij zich opnieuw tot de dame aan de balie. De bediende vraagt op dat moment: "wanneer heb jij je dan aangemeld?".

De verzoeker is verbaasd over deze reactie: hij kent immers de procedure van het onderzoek, omdat hij al achttien jaar in dienst is van de stad Antwerpen en hij weet dat hij zich vooraf moet aanmelden, wat hij ook deed. Om 16 uur vertrekt de bediende.

De arts die het gesprek heeft opgevangen heeft de verzoeker uiteindelijk nog geholpen.

De verzoeker meent dat hij onheus werd behandeld en niet op een correcte manier werd geholpen. Hij meent dat hij van een medewerker van de stad Antwerpen, als collega, enig respect mag verwachten.

ONDERZOEK

Onderzoek wijst uit dat de medewerker, die een afspraak had volgend op die van de verzoeker, zich aanmeldde om 14u28. De administratieve medewerkster van de dienst maakte voor deze collega een nieuw medisch contact, waardoor de afspraak van de verzoeker onzichtbaar werd in het afsprakenoverzicht van het computerprogramma.

Om 14u33 meldde de verzoeker zich aan. Pas om 16u02 werd door de administratieve medewerker de afspraak van de verzoeker nagekeken, nadat hierover door de verzoeker zelf een opmerking werd gemaakt.

Onmiddellijk daarna startte de verpleegkundige met het medisch onderzoek van de verzoeker.

Een ICT-verantwoordelijke werd er bij gehaald en deze kon de 'verborgen' afspraak van de verzoeker opnieuw 'zichtbaar' maken.

Als medewerkers te lang in de wachtruimte blijven zitten, doet de onthaalbediende normaal navraag hiernaar. De verzoeker zat echter niet in het zicht van de onthaalbediende, waardoor deze aan de aandacht ontsnapte.

Er wordt gesteld dat de oorzaak van het gebeuren een technisch probleem is en dat gelijkaardige situaties zich in de toekomst nog kunnen voordoen als er manueel medische contacten worden aangemaakt die qua tijdstip overlappen met een eerder aangemaakte afspraak. De leverancier van het computerprogramma onderzoekt hoe het probleem kan worden voorkomen.

Over de houding van de onthaalbediende wordt geen uitspraak gedaan.

BEOORDELING

De verzoeker meldde zich correct en op tijd aan voor zijn jaarlijkse controle. Als de afspraak van de verzoeker 'onzichtbaar' was op de afsprakenlijst, had men bij zijn aanmelding al kunnen nagaan of hier iets was fout gelopen. Hiervoor diende geen anderhalf uur te worden gewacht.

Ook de bezetting van de wachtruimte had de onthaalbediende beter kunnen opvolgen, ook al zat de verzoeker niet in het 'zicht'.

De klacht is gegrond. De ombudsnormen actieve dienstverlening, degelijke dossieropvolging en redelijke behandelingstermijn werden geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan om klanten binnen een redelijke termijn verder te helpen en de gegevens en afspraken correct op te volgen. Hiervoor is mogelijk een aanpassing van de technische applicatie noodzakelijk.

Lokale politie

Lauwe reactie politie na inbraak

dossiernummer	TL 14.04.35092	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	rechtszekerheidsbeginsel	schending
datum college	5 september 2014	
jaarnummer	2014_CBS_09010	



PROBLEEM

Op 5 april 2014 wordt ingebroken in alle appartementen van een appartementsgebouw. Om de appartementen terug te beveiligen gaat de eigenares de deuren verstevigen en een nieuw slot steken. Zij stelt dan vast dat in het appartement op het gelijkvloers een televisie staat die volgens haar van een buurvrouw van een hogere verdieping is. Zij meldt dit samen met de buurvrouw, die nog het serienummer van het televisietoestel heeft, bij de politie op 22 april 2014.

Hier krijgen ze te horen dat het onderzoek nog weken kan duren. Verzoekster begrijpt niet dat de politie niet onmiddellijk een controle uitvoert bij de huurster van het gelijkvloers appartement voordat het televisietoestel terug verdwenen is.

ONDERZOEK

De klantenmanager van de lokale politie laat weten dat diefstallen in woningen behoren tot de prioriteiten van het zonaal veiligheidsplan. Hij stelde tekortkomingen vast in het onderzoek van de politie en is van mening dat de klacht gegrond is. Omdat deze klacht betrekking heeft op de uitoefening van gerechtelijke taken, kunnen er geen verdere mededelingen worden gedaan over de inhoud van het gerechtelijk dossier.

Er wordt contact opgenomen met het parket van de procureur des Konings om het dossier alsnog gepast te kunnen finaliseren. De klantenmanager laat nog weten dat de nodige maatregelen worden genomen om herhaling van dergelijke tekortkomingen in de toekomst te vermijden.

BEOORDELING

De klacht is gegrond. De ombudsvrouw is van mening dat een burger die strafbare feiten meldt, er op moet kunnen rekenen dat zijn melding correct genoteerd wordt en dat de nodige gevolgen hieraan gegeven worden. De ombudsnorm rechtszekerheid werd geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de korpschef van de lokale politie er op toeziet dat het gepaste gevolg wordt gegeven aan meldingen, in het kader van het gerechtelijk onderzoek.

■ Auto verdwenen en plots terecht

dossiernummer	TL 14.02.31348	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
	vertrouwensbeginsel	schending
datum college	5 september 2014	
jaarnummer	2014_CBS_09014	

PROBLEEM

Op 17 december 2013 stelt de dochter van de heer D. 's ochtends vast dat de auto, die op naam staat van de vader, niet meer op de plaats staat waar zij hem parkeerde. Zij belt naar de takeldienst die bevestigen dat de wagen niet werd getakeld. De dochter gaat naar het politiekantoor en op het bureau wordt nog eens gebeld naar het takelbedrijf om te vragen of de wagen getakeld werd. Weer ontkende men.

Verzoekster mocht meerijden met een patrouillewagen om het voertuig eventueel terug te vinden, zonder resultaat. Daarop werd de wagen als gestolen geseind en werd de nummerplaat geschrapt. De aangifte van de diefstal bracht een hele administratieve rompslomp met zich mee.

Twee weken later bestelt de verzoeker een nieuwe auto, vermits hij niets meer gehoord heeft over de gestolen auto. Dit alles kostte hem 14000 euro.

Op 17 februari 2014, twee maanden na het verdwijnen van het voertuig, krijgt hij een proces verbaal van takeling in de bus. De auto stond blijkbaar geparkeerd waar een tijdelijk bord E3 stond. De verzoeker begrijpt niet dat het twee maanden duurt totdat hij op de hoogte gebracht werd van de takeling.

ONDERZOEK

Uit het onderzoek door de dienst intern toezicht blijkt dat het spijtig voorval waarvan mijnheer en zijn dochter het slachtoffer waren, voortvloeide uit een ongelukkige samenloop van omstandigheden.

Indien een voertuig wordt getakeld moet de ploeg die dit uitvoert er onmiddellijk melding van maken in het hoofdkantoor van de afdeling op welk grondgebied de takeling is uitgevoerd. In het geval van de verzoeker was dit niet mogelijk omdat de ploeg verschillende opdrachten na elkaar kreeg. Toen zij uiteindelijk de kans hadden het nodige te doen op het kantoor in de Oudaan was de dochter reeds langs geweest op het kantoor om informatie te vragen en had ze ondertussen ook aangifte gedaan van diefstal van het voertuig. De onthaalmedewerker beschikte toen niet over de juiste informatie. Door een dubbele registratie zijn er ook een aantal fouten geslopen in het systeem waardoor het proces-verbaal pas na twee maanden aan betrokkene werd gezonden.

Het resultaat van het onderzoek werd medegedeeld aan de korpschef die besloten heeft het dossier aan te geven bij de verzekering van de politie. Het dossier werd opgemaakt door de juridische dienst en overgemaakt aan de verzekeringsmaatschappij.

BEOORDELING

De klacht is gegrond. De takeling van een voertuig moet snel terug te vinden zijn in een registratiesysteem. Het zal wel vaker voorvallen dat een burger, kort nadat een takeling werd uitgevoerd, op zoek gaat via de politie naar zijn/haar voertuig. De ombudsnormen degelijke dossieropvolging en het vertrouwensbeginsel werden geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat na de takeling van een wagen de administratieve afhandeling snel wordt opgestart zodat de eigenaar van de wagen correct geïnformeerd kan worden. Ook wordt de procedure voor tijdige toezending van een PV best onder de loep genomen, om te bekijken waar bijsturing nodig is.

OPVOLGING

Dit betrof geen structurele tekortkoming maar een individuele disfunctie. Dit werd ook in die zin bijgestuurd.

De bestaande onderrichtingen en controlemechanismen in verband met de afhandeling van proces-verbaal volstaan. Individuele tekortkomingen worden ad hoc bijgestuurd.

■ Woonstcontrole niet zorgvuldig uitgevoerd

dossiernummer	TL 14.02.30740	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
datum college	13 juni 2014	
jaarnummer	2014_CBS_06251	

PROBLEEM

Mevrouw S. neemt in februari 2014 contact op met de ombudsvrouw over een negatieve woonstcontrole. De verzoekster verhuisde in oktober 2013 naar haar nieuwe adres en vroeg een adreswijziging aan. De wijkagent zou de inschrijving echter weigeren. Aanvankelijk was de reden van weigering dat er geen bel aan de deur hing. Later was de reden van de weigering dat er geen aanwezigheid van de verzoekster als bewoner kon worden vastgesteld. De woonstcontroles vonden overdag plaats. De verzoekster had bij haar vraag tot inschrijving gemeld dat zij overdag werkte, wat als gevolg had dat de controles overdag dus niet zinvol waren. Mevrouw hoopt dat de ombudsvrouw de situatie kan onderzoeken. De verzoekster laat even later weten dat zij intussen ambtelijk geschrapt is en nieuwe elektronische identiteitskaarten moet laten aanmaken. Zij hoopt dat deze kosten worden terugbetaald.

ONDERZOEK

De bestuurscoördinator van het district bevestigt dat reeds twee negatieve woonstcontroles geregistreerd staan. De data en uren van de bezoeken zijn op één na allemaal zinloos aangezien deze gebeurden op momenten dat de verzoekster aan het werk was. De klantenmanager van de lokale politie meldt aan de ombudsvrouw dat de wijkagent niet op de hoogte was van de werkuren van mevrouw en daarom dus ook geen fouten heeft begaan.

De ombudsvrouw vraagt aan de bestuurscoördinator om een nieuwe woonstcontrole te starten en of, na een positieve woonstcontrole de verzoekster wordt ingeschreven op datum van haar aanvraag in november 2013, omwille van de tevergeefse woonstcontroles die reeds gebeurden.

Op 25 februari 2014 wordt een positieve woonstcontrole afgerond, de klantenmanager biedt excuses aan. De bestuurscoördinator van het district bevestigt dat mevrouw met terugwerkende kracht is ingeschreven. De verzoekster mag haar nieuwe elektronische identiteitskaart gratis afhalen.

BEOORDELING

De ombudsvrouw besluit dat de klacht gegrond, gecorrigeerd is. De lokale politie had heel wat zinloze woonstcontroles kunnen vermijden door rekening te houden met de werkuren van de verzoekster. Het is niet duidelijk waarom zij niet over deze informatie beschikten. De ombudsnorm actieve dienstverlening werd geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de wijkagenten de woonstcontroles verspreiden over voldoende diverse tijdstippen: overdag, 's avonds en tijdens het weekend.

OCMW

Door digitalisering niet meer op de hoogte van het personeelsnieuws



dossiernummer	TL 14.06.38542	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
datum college	21 november 2014	
jaarnummer	2014_CBS_11844	

PROBLEEM

De verzoekster is sinds eind 2013 gepensioneerd personeelslid van het Zorgbedrijf. Zij was steeds lid van Sodico. Ook begin 2014 betaalde ze haar jaarbijdrage van dertig euro voor haar lidmaatschap bij de personeelsvereniging. De verzoekster kreeg wel haar lidkaart toegestuurd maar krijgt verder geen mailing of informatie over activiteiten, kortingen, aanbiedingen, nieuwsbrief en dergelijke. Zij meldde dit al minstens drie maal telefonisch aan Sodico, maar na een half jaar krijgt ze nog steeds geen informatie toegestuurd. Ze vraagt zich dan ook af waartoe haar bijdrage dient.

ONDERZOEK

Als gepensioneerd medewerkster van Zorgbedrijf Antwerpen kan de verzoekster blijven genieten van alle voordelen die de SodiCard biedt zoals kortingen in meer dan 80 winkel(keten)s, tickets aan reductieprijs, aankoopacties en wedstrijden evenals sociale dienstverlening. Eind 2012 werd de publicatie van het Sodico-tijdschrift stopgezet.

Deze beslissing werd genomen na een grondige evaluatie en het afwegen van alle voor- en nadelen. Belangrijke redenen waren de kostprijs en ecologische overwegingen (papierbesparing), maar vooral het feit dat de postbedeling zeer dikwijls mank liep, waardoor een heleboel mensen hun tijdschrift laattijdig of zelfs helemaal niet ontvingen, was bepalend.

Sinds 2013 communiceert men vanuit Sodico elektronisch. Dat gaat sneller en directer, waardoor men de leden beter en correcter kan informeren. De Sodico-website www.sodico.be is de centrale vindplaats voor alle informatie. Een maandelijks elektronische nieuwsbrief "iMail" brengt nieuwtjes, acties, activiteiten en nog veel meer.

BEOORDELING

Ondanks het feit dat de verzoekster haar mailadres meerdere keren doorgaf via het secretariaat van de personeelsvereniging, kreeg ze geen nieuwsbrief toegestuurd. Pas nadat het adres van de verzoekster door tussenkomst van de ombudsvrouw nogmaals werd doorgegeven kreeg de verzoekster

in augustus, dus na acht maanden, haar eerste nieuwsbrief doorgemaid. Bovendien worden er vragen gesteld bij de digitalisering van de nieuwsbrief: niet alle personeelsleden of gepensioneerde medewerkers beschikken immers over een mailadres, waarop ze de nieuwsbrief met kortingen en activiteiten kunnen raadplegen. Voor deze medewerkers blijft de betaling van het lidmaatschap dan ook een 'lege doos'. De ombudsnorm toegankelijkheid en bereikbaarheid wordt hier geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan om personeel en gepensioneerde medewerkers correct te informeren en dit op een manier die voor iedereen toegankelijk is. Aanpassingen aan mailadressen dienen onmiddellijk te worden doorgevoerd in de adressenlijst.

OPVOLGING

Mevrouw werd - net zoals heel veel andere gepensioneerde medewerkers - al in de mailinglist opgenomen. Dat dit niet onmiddellijk gebeurde maar blijkbaar slechts na een vierde vraag via de ombudsvrouw, is een spijtig maar alleenstaand voorval. In de brief die elke gepensioneerde jaarlijks ontvangt met de vraag of zij lid wensen te blijven, wordt telkens verwezen naar het overzicht van alle voordelen op de website. Een aparte - opnieuw papieren - publicatie voorzien is kosten- en tijdsintensief en zal opnieuw met de gekende problemen (gedateerde informatie, laattijdige bezorging, foutieve adressen...) te maken hebben. Mensen die minder of niet bekend zijn met elektronische communicatie, wordt telefonisch toelichting gegeven. Ze krijgen uitleg waar ze informatie kunnen vinden. Met wie niet zelf over een computer beschikt, zoekt het OCMW/Zorgbedrijf samen met deze mensen een alternatief voor internettoegang - kinderen, kleinkinderen, bibliotheek, dienstencentrum... - eventueel in combinatie met een papieren afdruk die daar gemaakt kan worden.

■ De toon van de beslissingsbrief klinkt bedreigend

dossiernummer	TL 14.02.30369	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum college	5 september 2014	
jaarnummer	2014_CBS_09008	

PROBLEEM

De verzoekster kreeg begeleiding vanuit de dienst budgetbeheer. Omdat de schulden volledig zijn afbetaald vraagt zij op 15 oktober 2013 de stopzetting van de begeleiding. Ze wordt verplicht de begeleiding nog gedurende drie maanden verder te zetten. Op 15 januari 2014 ondertekent ze bij haar begeleidster de stopzetting van het budgetbeheer.

Op 31 januari 2014 krijgt de verzoekster een beslissingsbrief over de stopzetting van de hulpverlening. De brief is voor de verzoekster allerminst duidelijk en doet haar behoorlijk schrikken. Zo vermeldt de brief onder meer:

“Waarom? U voldoet niet meer aan de voorwaarden, dus kunnen we u financieel niet helpen.

Opgelet! Voor de financiële hulp die u moet terugbetalen vindt u als bijlage een factuur en een overzicht van alle bedragen die u nog moet betalen. Kan u deze facturen niet betalen? Heeft u nog geen afbetalingsplan?”

In het sociaal centrum meldt men aan de verzoekster dat dit een gewone standaardbrief is. De verzoekster meent dat de brief zeker niet klantvriendelijk is en niet duidelijk weergeeft welke beslissing is genomen. Vooral de vermelding over de factuur vindt de verzoeker niet gepast.

ONDERZOEK

Van elke beslissing die het OCMW neemt in een dossier wordt de klant op de hoogte gebracht door middel van een beslissingsbrief. Deze brief wordt automatisch verzonden via het specifieke computerprogramma dat het OCMW gebruikt.

Naar aanleiding van de melding van de verzoekster heeft men vastgesteld dat de beslissingsbrieven, bij de oplevering van een nieuwe versie van het gebruikte computerprogramma, foutief worden weergegeven.

Vanuit het OCMW bevestigt men dat de opmerking van de verzoekster terecht is. Men verontschuldigt zich voor de onduidelijke en afschrikkende brief die de verzoekster kreeg. Om gelijkaardige problemen in de toekomst te vermijden heeft men de werkwijze aangepast.

BEOORDELING

De opmerking van de verzoekster is gegrond. Uiteraard dienen cliënten te worden ingelicht over de beslissingen die in hun dossier worden genomen, maar de inhoud dient wel correct, duidelijk en enigszins klantvriendelijk te zijn. De klacht is gegrond maar gecorrigeerd.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan om te zorgen voor een duidelijke en transparante communicatie en briefwisseling.

Stadsbeheer

Radeloos onderweg met kapotte afvalcontainer

dossiernummer	4 dossiers	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	correcte bejegening	schending
	rechtszekerheidsbeginsel	schending
datum college	24 oktober 2014	
jaarnummer	2014_CBS_10813	



PROBLEEM

{DOSSIER 33866}

Op 3 april 2014 merkte de verzoeker dat na de huisvuilophaling de bodem van zijn GFT container was gescheurd. De verzoeker ging hierop met zijn kapotte container naar het recyclagepark, in de hoop hier een nieuw exemplaar te kunnen krijgen. Een medewerker van het recyclagepark meldde dat het een veel voorkomend probleem is, dat de verzoeker recht heeft op een nieuwe container maar dat hij hiervoor de nodige documenten moet halen bij de diensten in de Valkstraat. De verzoeker trekt vervolgens met zijn container naar de Valkstraat. Opnieuw kreeg hij te horen dat het een veelvoorkomend probleem is maar hij moet zich melden op het districtshuis. De verzoeker ging terug op pad met zijn afvalbak.

Op het districtshuis waren de loketbedienden verbaasd dat men de verzoeker met zijn afvalcontainer naar hen had verwezen. Men wilde wel helpen maar de verantwoordelijke was niet aanwezig. Men stelde voor dat de verzoeker zijn container op de binnenplaats zou achterlaten zodat deze op 4 april door de verantwoordelijke kon worden bekeken. Ondanks de vele doorverwijzingen stelt de verzoeker dat alle medewerkers met de grootste vriendelijkheid en bezorgdheid reageerden.

Op 4 april werd de echtgenote van de verzoeker gebeld door een medewerkster van het

districtshuis: de vuilbak moest onmiddellijk worden opgehaald en de verzoeker werd verwezen voor het invullen van een schadeclaimformulier. Bij het invullen van het formulier 'aangifte schade' moet men verklaren of de procedure werd uitgelegd en of men een informatiekaart kreeg. Omdat dit niet het geval was informeerde de verzoeker hiernaar bij de loketmedewerkers van het district. Het schadeclaimformulier bleek niet meer geldig te zijn maar meer informatie kon men niet geven. Voor de verzoeker is de chaos nu compleet. Hij wil enkel zijn kapotte GFT container vervangen en wordt van hot naar her gestuurd.

ONDERZOEK

Indien een container beschadigd wordt dan kan men contact opnemen met de infolijn. De medewerkers van de infolijn verbinden dan door met de dienst schadegevallen van stadsbeheer of noteren de gegevens en maken deze over per mail.

De dienst schadegevallen zal dan vervolgens schadeformulieren bezorgen, die ingevuld dienen te worden terugbezorgd. De medewerkers zorgen voor de samenstelling van een dossier en maken het over aan de verzekering Ethias. Ethias berekent het percentage voor de terugbetaling van de schade. Een beschadigde container kan men aanbieden via een grofvuilafpraak of op één van de containerparken. De stad Antwerpen beschikt niet over een ruilsysteem of hersteldienst. Men kan op de containerparken wel een nieuwe container aankopen. De verantwoordelijke van de containerparken beloofde de medewerkers op de containerparken en de medewerkers van de dienst in de Valkstraat nogmaals in te lichten over deze procedure.

Op 14 april 2014 heeft men de verzoeker ook een schadeformulier opgestuurd om de procedure voor een schadeclaim te starten.

{DOSSIER 33208}

De heer V. laat weten dat bij het ophalen van het huisvuil zijn groencontainer werd beschadigd. Hij mailde de situatie naar de stad Antwerpen en kreeg de bevestiging dat dit aan de bevoegde dienst zou worden doorgegeven. Men liet de verzoeker weten dat het voorval aan de verzekeringsmaatschappij zou doorgegeven worden. De verzoeker is niet akkoord met het bedrag van de vergoeding aangezien hij een goed werkende groencontainer had. De verzekeringsmaatschappij wil 20 euro storten, terwijl een nieuwe container 70 euro kost. Verzoeker wil een nieuwe of oude goed werkende groencontainer. De verzoeker is bereid om de vervangcontainer op te halen en de oude aan het containerpark in te leveren.

ONDERZOEK

De stad Antwerpen werkte een drietal jaar geleden een volledig nieuwe procedure uit rond de behandeling van schadegevallen.

De procedure ziet er zo uit: het bedrijf Stadsbeheer (o.a. de groendienst) betaalt zelf geen schadevergoeding meer uit. De stad betaalt jaarlijks een verzekeringspremie. De verzekering betaalt bij schade. Het voordeel is dat de groendienst zelf geen rechter en partij meer moet spelen, wat juridisch ook correcter is. De groendienst dient het dossier in, de verzekering bepaalt de waarde van het goed en of de eis gerechtvaardigd is. Het is boekhoudkundig moeilijk en zelfs niet correct om zomaar een container te geven. De verzoeker kan dus enkel beroep doen op de vergoeding die de verzekeringsmaatschappij hem aanbiedt. Een nieuwe container kost 57,50 euro en kan aangekocht worden op het containerpark. De oude container mag men aanbieden via een grofvuilafpraak.

{DOSSIER 35416}

PROBLEEM

Op 11 maart 2014 stelt de verzoeker vast dat zijn afvalcontainer van 240 liter beschadigd is.

Enige weken geleden was na de huisvuilophaling het handvat op het deksel afgebroken en nu is het deksel volledig weg. Hij mailt aan de infolijn met het verzoek deze schade zo snel mogelijk te herstellen. Op 28 april heeft de verzoeker nog altijd geen reactie van de stad en klopt hij aan bij de ombudsvrouw.

ONDERZOEK

De werkleider zal de medewerkers aanspreken op hun manier van ophalen. Ze dienen de containers met respect te behandelen. Dit om zo min mogelijk schade aan de containers te veroorzaken. Aan de dienst schadegevallen wordt gevraagd om de schadeformulieren te bezorgen aan de verzoeker. Hij mag deze formulieren invullen en terug bezorgen aan de dienst. De medewerkers zorgen dan voor de samenstelling van zijn dossier en maken het over aan de verzekering.

{DOSSIER 38303}

PROBLEEM

Toen verzoeker op 6 juni 2014 's morgens buitenkwam, stelde hij vast dat één van zijn GFT-containers verdwenen was. Het eerste waar hij aan dacht was: vóór het werk een proces-verbaal laten opmaken voor mogelijke diefstal. Zijn buurman bracht echter het nieuws dat de container niet werd gestolen maar werd meegenomen door stadsreiniging. De medewerkers hadden de container door een verkeerde handeling in de vuilniswagen laten vallen. De louter verbale communicatie van de chauffeur gebeurde via de buurman. Een attest of verslag van het gebeuren was er niet. Volgens de buurman moest verzoeker naar 't stad bellen om een formulier te bekomen en alles verder af te handelen voor de verzekering. Verzoeker werkt zelf voor de stad en vraagt raad via de infolijn. Hij werd verbonden met een collega van stadsreiniging. Met schorre stem kreeg hij een heel pleidooi naar mijn hoofd dat zoiets altijd kan gebeuren, wat verzoeker niet ontkent, dat de toezichter waar hij mee belde er niet persoonlijk bij was en hij dus geen mening kon geven, én dat de container de dag nadien in de toestand waarin hij zich bevond, aan hem zou worden terugbezorgd samen met het bewuste attest van verlies om in te vullen voor de verzekering.

Omdat verzoeker geen GFT-container voor de deur vindt of een attest belt hij opnieuw naar de infolijn, die hem deze keer doorverbond met de klantendienst. Dat was volgens verzoeker een hele verademing en binnen de kortste keer zat er een schadeformulier in zijn mailbox.

Op 18 juni 2014 neemt verzoeker contact op met de ombudsvrouw, omdat hij verder in het ongewisse blijft. Krijgt hij nu een nieuwe container? Komt de oude nog terug?

ONDERZOEK

De klantendienst van stadsbeheer bevestigt dat de buurman van verzoeker getuige was van de feiten en door de medewerkers is aangesproken. De buurman ging de eigenaar melden dat hij contact moest opnemen met de stad Antwerpen. De ploegleider heeft zelf contact opgenomen met de verzoeker op zijn werkplek bij de stad. Na afsluit van dit gesprek ging de verzoeker zelf een mail sturen naar de infolijn om de nodige documenten op te vragen. Aangezien hij de schadeformulieren zelf intern zou opvragen werden er geen formulieren meer door de klantendienst bezorgd.

Containers die volledig beschadigd zijn worden niet door de medewerkers teruggeplaatst, enkel indien het om barsten of andere kleine beschadigingen gaat worden containers teruggeplaatst. De stad Antwerpen beschikt niet over wisselstukken of een hersteldienst. Deze werkwijze is al jaren van toepassing. Verzoeker laat hierop aan de ombudsvrouw weten dat men hem inderdaad op zijn werkplek pas heeft gecontacteerd na de vraagstelling door de ombudsvrouw.

BEOORDELING

De procedure die klanten dienen te doorlopen is allerminst duidelijk. Het getuigt van weinig klantgerichtheid dat burgers in het ongewisse blijven over wat hen te doen staat als om één of andere reden een container stuk gaat. Burgers moeten echter kunnen rekenen op een correcte dienstverlening met juiste informatie. De ombudsnormen rechtszekerheid en correcte bejegening zijn hier geschonden.

In aanloop naar de agendering van de gegrunde klacht verneemt de ombudsvrouw van de bedrijfsdirecteur dat stadsbeheer betreurt dat niet alle burgers correct werden geïnformeerd. De communicatiedienst heeft gezorgd dat de informatie up-to-date is en beschikbaar op www.antwerpen.be.

De directeur bekijkt het advies om onze medewerkers te voorzien van een infodocument, zodat dit kan worden achtergelaten, indien de container wordt beschadigd. Zij heeft nogmaals bij de medewerkers op het hart gedrukt om de burgers correct te informeren.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan om klanten correct te informeren. Zij begrijpt dat van de karladers niet mag worden verwacht dat zij aan burgers de volledige procedure uitleggen. Het lijkt haar wel gepast om hen een document te bezorgen dat zij kunnen bussen bij de gedupeerde, zodat die weet wat er aan de hand is en welke procedure gevolgd moet worden. Informatie via de website is nuttig, maar niet voor iedereen beschikbaar en niet elke inwoner zal de reflex hebben om dit op te zoeken. Het getuigt van een klantvriendelijke houding om meteen te communiceren bij beschadigingen.

■ Containers staan in de weg na huisvuilophaling

dossiernummer	TL 14.07.39495	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	correcte bejegening	schending
datum college	5 december 2014	
jaarnummer	2014_CBS_12371	



PROBLEEM

Mevrouw D. liet in mei 2014 al een klacht noteren over de manier waarop de medewerkers van stadsreiniging de groencontainers terugplaatsen na de ophaling. Ze staan kriskras op het voetpad in de weg, en belemmeren de doorgang voor kinderwagens, rolstoelen en rollators. De klacht werd eerstelijns overgemaakt aan de betrokken dienst. Er zou aandacht aan geschonken worden. Verzoekster meldt begin juli dat het probleem helaas nog blijft bestaan: de containers worden nog steeds halfweg het voetpad geplaatst, zodat de voorbijgangers moeten slalommen en mensen met een rolstoel of kinderwagen niet door kunnen.

ONDERZOEK

De werkleider van stadsbeheer zal de medewerkers hierop nogmaals aanspreken. Hij zal ook extra controles inplannen op de taken van deze medewerkers. Als zij hun taken niet correct uitvoeren worden sancties opgelegd. De werkleider blijft de situatie opvolgen. Mevrouw D. meldt daarop een incident van eind juli. Verzoekster ging om 10u wandelen met haar honden. Toen ze buiten kwam, was er juist iemand van de huisvuilophaling in haar voortuin, zij vermoedt om op de bel haar naam te komen lezen. De persoon sprak haar aan en vroeg of zij degene was die altijd foto's maakte. Hij suggereerde dat ze ineens de sleutel zou geven, dan konden ze de container ineens terug in de garage zetten. Mevrouw legde uit dat haar vraag er alleen om ging om de containers terug te zetten waar ze genomen waren, zodat er geen hinder is voor de doorgang. Er zijn serviceflats in de buurt en mensen met rollators, die moeten soms op straat omdat ze niet door kunnen. De medewerker zei "ik hoop dat gij nooit niks verkeerd in uwe gft-zak steekt, want dan gaat ge wat meemaken". Verzoeker omschrijft zijn houding als niet echt grof, maar wel duidelijk gepikeerd en geagiteerd. De blauwe bakken kunnen wel netjes terug gezet worden, dan moet dat met de groene toch ook kunnen? Bij de ophaling van deze week werden de containers alvast weer slecht teruggezet.

ONDERZOEK

De ombudsvrouw stelt opnieuw een onderzoek in. De werkleider zal de medewerkers hierop nogmaals aanspreken, ook op hun klantvriendelijkheid. Dit is immers een belangrijk punt voor werknemers van de stad. Zij plannen opnieuw controle in bij de volgende ophalingen en ze hopen ten eerste dat in de toekomst alles vlot mag verlopen.

BEOORDELING

Deze klacht is gegrond, gecorrigeerd. De ombudsnorm zorgvuldigheid werd geschonden, omdat verzoekster herhaaldelijk hetzelfde probleem moest melden en er telkens opnieuw beloofd werd dat er op gelet zou worden. Daarnaast werd ook de ombudsnorm correcte bejegening geschonden. Een burger moet van stadspersoneel geen semi-dreigende opmerkingen krijgen omdat hij of zij een probleem aankaart. De klacht werd wel hersteld, verzoekster meldt dat de containers daarna wel correct werden teruggeplaatst, zij is zeer tevreden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de medewerkers van de huisvuilophaling attent zijn voor het niet hinderlijk terugplaatsen van afvalcontainers, ook zonder dat hier eerst over moet geklaagd worden. Verder is het uit den boze om iemand die een probleem aankaart, hierover dreigend aan te spreken.

■ Nieuwjaarsfooiën

dossiernummer	121 dossiers	
kwalificatie	gegrond, naar analogie	
ombudsnormen	gelijkheidsbeginsel	schending
	deontologie	schending
datum college	22 september 2014	
jaarnummer	2014_GR_00704	



PROBLEEM

Net zoals de voorgaande jaren ontving de ombudsvrouw ook nu weer meldingen over de nieuwjaarsfooiën. Het aantal mensen dat hiervan melding maakte bij haar diensten steeg dit jaar spectaculair omwille van een krantenartikel, waarbij werd opgeroepen om de rondgang van de personeelsleden door te geven aan de stad.

ONDERZOEK

Bijna de helft van de melders zegt uitdrukkelijk tegen de nieuwjaarsfooiën te zijn. De overige 40% wenst dat het stopt. 8,5 % heeft geen bezwaar tegen de nieuwjaarsfooiën.

BEOORDELING

De ombudsvrouw blijft het moreel niet correct vinden en het is een schending van het gelijkheidsbeginsel onder het personeel: wat als personeelsleden uit andere stedelijke diensten voortaan ook Nieuwjaar gaan wensen?

AANBEVELING

In de lijn van de aanbeveling van de vorige gegronde klachten is de ombudsvrouw van mening dat de stad beter komaf maakt met het huidige gedoogbeleid. Het is aangewezen dat het college voor de bedrijfseenheid stadsbeheer een consequente beleidslijn opmaakt. Het is voor de bedrijfseenheid op zich, in casu de bedrijfsdirecteur, onmogelijk om hier eigenhandig paal en perk aan te stellen, aan een gebruik dat al tientallen jaren bestaat, zolang hiervoor niet de nodige ondersteuning bestaat. Het college ging akkoord met deze aanbeveling.

De ombudsvrouw blijft aanbevelen dat die praktijk ophoudt. Ze merkt dat verzoekers soms verwijzen naar krantenartikelen waarin over het nieuwjaarwensen geschreven wordt. Communicatie hierover heeft dus duidelijk nut, kan burgers bewustmaken dat zij niets hoeven te geven en dat de stad deze praktijk helemaal niet ondersteunt. De ombudsvrouw doet daarom opnieuw de suggestie

om hierover op het gepaste moment communicatie te voeren, zowel naar het personeel toe als naar de inwoners van Antwerpen. Als de inkomsten van het nieuwjaarwensen verminderen, wordt de praktijk ook minder aantrekkelijk.

OPVOLGING

Uit het collegebesluit van 23 januari 2015 (jaarnummer 2015_CBS_00590)

Op 22 september 2014 keurde de gemeenteraad de wijzigingen aan de rechtspositieregeling goed. De regel, dat het vragen naar en het aanvaarden van geld als geschenk nooit is toegelaten, werd aan de gedragscode die geldt voor alle medewerkers toegevoegd.

Met deze beslissing nam de stad Antwerpen een duidelijk standpunt in, onder meer met als doel de praktijk van de nieuwjaarsfooien een halt toe te roepen.

Voorafgaand aan de voorbije Nieuwjaars periode 2014-2015 werden alle medewerkers van stadsreïning op de hoogte gebracht van de nieuwe regel in de gedragscode. Zowel het vragen naar als het aanvaarden van geld als geschenk is niet toegelaten. De leidinggevenden kregen de opdracht toe te zien op het volgen van deze regel. Ook de burgers en de middenstand werden geïnformeerd via de bestaande kanalen.

De voorbije Nieuwjaars periode (2014-2015) kregen we 6 meldingen van burgers, waarin nog aangebeld werd voor nieuwjaarsfooien:

- 2 meldingen via de ombudsdienst uit zone 2170 en 2050;
- 3 meldingen via de infolijn uit zone 2018 en 2000;
- 1 melding via informele weg uit de zone 2000.

De meldingen hebben allen betrekking op het feit dat er aangebeld werd voor nieuwjaarsfooien.

Meldingen van personen die zich geïntimideerd voelden werden, in tegenstelling tot vorige jaren, niet ontvangen. Die medewerkers schonden de gedragscode. De gepaste maatregelen werden ondertussen genomen. Uit het aantal meldingen kunnen we concluderen dat, in de voorbije Nieuwjaars periode, de overlast en bijgevolg de ontevredenheid bij de burgers, is afgenomen ten opzichte van de Nieuwjaars periode 2013-2014.

Deze evaluatie vond plaats door:

- de dienstleiding van de bedrijfseenheid stadsbeheer;
- de ombudsvrouw;
- een afvaardiging van het bureau voor integriteit;
- een afvaardiging van het kabinet van Philip Heylen, schepen voor cultuur, economie, stads- en buurtonderhoud, patrimonium en erediensten.

Het bureau voor integriteit ontving tijdens de eindejaarsperiode geen enkele vraag of melding over nieuwjaarsfooien. Zowel het bureau voor integriteit als de ombudsvrouw staan achter deze rapportage.

■ Stadsontwikkeling

■ Verwarring over brief van de stad bij aanvraag bouwvergunning

dossiernummer	TL 14.02.30143	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	vertrouwensbeginsel	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum college	9/19/2014	
jaarnummer	2014_CBS_09521	



PROBLEEM

Mevrouw H. verhuurt een pand. Een achterbuur heeft verbouwwerken uitgevoerd. Door de verbouwing valt er minder licht in de woning. De buur bouwde ook een terras, waardoor er inkijk is ontstaan in de huurwoning. De verzoekster werd schriftelijk op de hoogte gebracht door de stad dat er een bouwaanvraag werd ingediend door haar achterbuur. Zij diende een bezwaar in tegen de bouwaanvraag, maar werd daar nadien niet verder over ingelicht. Ze vermoedt dat het bezwaar niet goed werd opgevolgd. Ze richt zich dan ook tot de ombudsvrouw.

ONDERZOEK

Het bezwaar van mevrouw werd correct geregistreerd. De aanvraag voor die bouwvergunning werd door de eigenaar echter geannuleerd. Het bezwaar verviel dan ook. Daar wordt geen correspondentie over gevoerd.

Een aanvraag tot stedenbouwkundige vergunning waarbij de scheidingsmuren gewijzigd worden, is onderhevig aan een openbaar onderzoek. De eigenaars van de aanpalende percelen aan de kant waaraan de werken worden uitgevoerd, moeten in kennis worden gesteld. Aangezien de eigendom van mevrouw H. achteraan grenst aan het perceel en niet aan de te wijzigen scheidingsmuren, had zij niet aangeschreven moeten worden. In de eerste aanvraag is dit per vergissing wel gebeurd. De achterbuur diende een nieuwe bouwaanvraag in. Bij het opstarten van het tweede openbaar onderzoek is de verzoekster niet meer aangeschreven. De betrokken dienst geeft toe dat ze in de fout gingen door mevrouw aan te schrijven bij de eerste aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning. Dat was wettelijk niet nodig geweest. Tegen de nieuwe bouwaanvraag heeft mevrouw geen bezwaar ingediend. Ze werd dan ook niet op de hoogte gehouden.

Er volgde een openbaar onderzoek na de tweede aanvraag. Tegen de nieuwe bouwaanvraag heeft mevrouw geen bezwaar ingediend. Ze werd dan ook niet verder op de hoogte gehouden.

Een pandtoezichter nam contact op met de verzoekster en plande een plaatsbezoek in om na te kijken of de betrokken bouwheer de bouwvergunning correct heeft opgevolgd. De toezichter bezocht het pand op 27 maart 2014. Hij kon geen stedenbouwkundige overtredingen vaststellen. De constructieve werken zijn voltooid en de ruwbouw is af. De brandweervoorwaarden zijn nog niet volledig afgewerkt. De eigenaar heeft nog tot 13 januari 2015 om te voldoen aan de stedenbouwkundige vergunning. Volgens de toezichter is er geen verminderde lichtinval. Het terras is een gewafeld opstapplatform voor de brandladder. Er is inkijk bij de burens, maar de afstand tot het buurhuis overtreft ruim de wettelijke 1.90 meter.

Het plaatsen van lichtdoorlatende glastegels in de scheidingsmuur zoals die als oplossing werden gevraagd door mevrouw H., is niet volgens de stedenbouwkundige normen. De eigenaar kan en mag op dit voorstel dus niet ingaan.

BEOORDELING

De dienst stedenbouwkundige vergunningen creëerde verwarring door bij de eerst aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning de verzoekster wél aan te schrijven, en dat niet te doen bij de hernieuwde aanvraag. Het was alleszins correcter geweest om ook bij de nieuwe aanvraag de eigenaar van het perceel dat aan dat van de aanvrager van de vergunning grenst aan te schrijven. Dat gebeurde helaas niet, waardoor mevrouw zich niet bewust was van een nieuwe aanvraag. Deze klacht is gegrond.

Het vertrouwensbeginsel, het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm degelijke dossieropvolging werden geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat burgers die in het kader van een openbaar onderzoek na een aanvraag tot stedenbouwkundige vergunning, volgens de wettelijk bepaalde procedure worden aangeschreven en ingelicht over de aanvraag. Wanneer per vergissing meer mensen worden aangeschreven dan strikt wettelijk noodzakelijk, dient de stedelijke overheid dezelfde perceeleigenaars aan te schrijven wanneer de aanvraag wordt ingetrokken en een nieuwe wordt ingediend.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht bezorgt de bedrijfsdirecteur stadsontwikkeling nog volgende aanvulling:

"Bij uw aanbeveling volgen wij uw redenering dat mevrouw H. bij de eerste aanvraag van een stedenbouwkundige vergunning niet diende aangeschreven te worden. Overeenkomstig art. 6, § 3, 13° juncto art. 7. § 4 van het Besluit van de Vlaamse Regering van 5 mei 2000 betreffende de openbare onderzoeken over aanvragen tot stedenbouwkundige vergunning, verkavelingsaanvragen en aanvragen tot verkavelingswijziging moeten immers enkel de eigenaars van de aanpalende percelen in kwestie in kennis worden gesteld. De Raad voor Vergunningsbetwistingen oordeelde in arrest nr. A/2013/0302 van 11 juni 2013 het volgende: "De Raad oordeelt dat de verzoekende partijen niet beschouwd kunnen worden als eigenaars van de aanpalende percelen in kwestie, omdat de aanvraag, waarvoor de verwerende partij de bestreden vergunning verleent, geen betrekking heeft op het oprichten, uitbreiden of afbreken van een aan hun perceel palende scheimuur. De verzoekende partijen moesten dan ook niet betrokken worden bij het openbaar onderzoek, omdat dit krachtens voormelde bepaling beperkt blijft tot de eigenaars van de aanpalende percelen "in kwestie".

Wij kunnen niet akkoord gaan met deel 2 van de aanbeveling om volgende redenen: Binnen het wettelijk kader van een openbaar onderzoek twee keer een persoon aanschrijven die niet moest worden aangeschreven is juridisch niet correct en zou het gelijkheidsbeginsel in het gedrang brengen voor de andere niet-aangeschreven eigenaars. Bovendien valt een fout die door de overheid opzettelijk wordt begaan moeilijk te rijmen met het zorgvuldigheidsbeginsel.

We stellen echter voor dat we de in de toekomst foutief aangeschreven eigenaars meedelen dat zij per vergissing werden aangeschreven en dat zij de vorige brief als onbestaand moeten beschouwen. Op die manier zijn zij ingelicht over het feit dat zij geenszins in de betreffende of in een toekomstige gelijkaardige procedure betrokken moeten worden.

De ombudsvrouw sluit zich aan bij dit voorstel.

Zorgbedrijf

Geen terugbetaling poetshulp want prestatiestaat ontbreekt

dossiernummer	TL 14.05.36898	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
	interne klachtenbehandeling	schending
datum college	28 november 2014	
jaarnummer	2014_CBS_12137	

PROBLEEM

De zoon van mevrouw V. neemt contact op met de ombudsdienst. Zijn moeder is klant van het Zorgbedrijf. Voor de betaling van de poetshulp van het Zorgbedrijf met dienstencheques, krijgt mevrouw een overzichtsblad waarop de geleverde diensten vermeld staan. Normaal gezien wordt dat blad maandelijks verstuurd.

Mevrouw D. is meer dan 90 jaar oud. Ze maakt gebruik van het Zorgbedrijf (thuiszorg Noord). Een poetsvrouw komt wekelijks langs. Zij gebruikt dienstencheques die maandelijks geregistreerd worden op een activiteitenblad van het Zorgbedrijf. Dit prestatieblad dient zij maandelijks binnen te sturen bij de NMBS voor terugbetaling. Vroeger was het steeds zo dat dit document te laat werd bezorgd door het Zorgbedrijf. Na veel kwade telefoons kwam er verbetering.

Jammer genoeg herhaalt het probleem zich nu: het overzichtsblad van de maand april 2014 werd wél toegezonden, maar de maand maart 2014 ontbreekt nog steeds. Mevrouw is mindervalide, maar trok met de tram naar het kantoor van het Zorgbedrijf. Uiteindelijk is zij terug thuis gekomen met de belofte dat men zou bellen wanneer het document klaar zou zijn. Jammer genoeg kwam er na die belofte nog geen reactie.

Daarnaast meldt de zoon ook nog een onzorgvuldigheid in de communicatie door het Zorgbedrijf. Zijn moeder ontving op 19 mei 2014 een schrijven van het Zorgbedrijf (op de post afgestempeld op 13 mei) om hulp te bieden bij het invullen van de belastingbrief. Op de brief staat als postdatum 30 april 2013 (een jaar geleden). De zittingen voor het district Deurne waar zijn moeder woont vonden plaats op 8 mei en 9 mei. De brief kwam dus helaas te laat.

ONDERZOEK

Na de klacht bij de ombudsvrouw wordt de ontbrekende prestatiestaat door het Zorgbedrijf aan verzoekster bezorgd. Men kon niet verklaren waarom dit niet bij mevrouw terecht kwam. De directeur biedt zijn excuses aan voor de misgelopen administratieve opvolging. Hij meldt de ombudsvrouw wel dat jaarlijks 1 miljoen van deze prestaties verwerkt worden. Uiteraard is elke fout er één teveel, maar hij kan niet uitsluiten dat dit niet opnieuw kan gebeuren. Dit neemt niet weg dat een snellere reactie op een klacht hierover essentieel is.

Wat de verzending van de zittingen voor het invullen van de belastingaangifte in het district Deurne betreft, werd inderdaad een beschamende vergissing gemaakt. De andere data en locaties in de brief waren weliswaar correct, maar hier had mevrouw natuurlijk weinig aan. Ook daarvoor biedt de directeur zijn excuses aan.

BEOORDELING

De klacht is gegrond. De administratieve opvolging van prestaties is een kerntaak van het Zorgbedrijf. Klanten rekenen op een correcte weergave. In dit geval hing er ook een financiële consequentie vast aan de slechte administratieve opvolging, de verzoekster kon immers niet tijdig de aangifte doen bij de NMBS. De normen adequate communicatie, degelijke dossieropvolging en interne klachtenbehandeling werden geschonden. De klacht werd hersteld door de nodige excuses aan te bieden en het gevraagde toch nog in orde brengen.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat, bij signalen van klanten die een administratief probleem melden, de nodige stappen worden genomen om een degelijke controle te doen. Ook inhoudelijk dienen de documenten beter gekeken worden voor ze naar de klanten vertrekken.

GEGRONDE KLACHTEN VAN 2014

waarbij ook andere bedrijfs-
eenheden betrokken zijn

■ Districts-en loketwerking

■ Afvalsticker betaald, maar nog niet toegekomen

bedrijf 2	Stadsbeheer	
dossiernummer	TL 14.10.44265	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
datum college	28 november 2014	
jaarnummer	2014_CBS_12136	

PROBLEEM

Mevrouw V. neemt contact op met de ombudsvrouw nadat ze op 3 oktober 2014 een afvalsticker bestelde via het e-loket. Het moment van de bestelling en niet het moment van de afhaling, is bepalend voor de prijs. Ze heeft een sticker nodig voor de laatste drie maanden van het jaar en kon dus pas begin oktober de sticker bestellen wilde ze vermijden een extra dure sticker te kopen die ze toch maar drie maanden zou kunnen gebruiken. Tien dagen na de overschrijving van de vereiste som is de sticker nog niet aangekomen. Ze belt naar het stadskantoor, waar het kleinood geleverd moet worden. De sticker blijkt al enkele dagen klaar te liggen. Mevrouw vindt dit ongehoord. Het afval stapelt zich op, terwijl ze het recht heeft aangekocht om het afval aan te bieden. Door de trage werking van de diensten loopt het mis. Op 15 oktober haalt ze de sticker op. Ze kan bij een volgende afvalophaling haar opgestapelde afval gelukkig wegwerken.

ONDERZOEK

De sticker lag effectief al enkele dagen klaar alvorens mevrouw naar het stadskantoor Linkeroever belde. De districten zijn zelf verantwoordelijk voor de procedure van de aankoop, betaling en bezorging van afvalsticker en hanteren daarbij een maximumtermijn van 10 dagen, omdat er moet worden gewacht op een betalingsbevestiging en op een bevestiging van de levering bij het stadsloket. Omdat de stickers moesten overgebracht worden van stadsloket Antwerpen naar stadsloket Linkeroever, nam dit volgens de dienst districts-en loketwerking meer tijd in beslag dan normaal. Toen mevrouw belde was zij echter nog niet door het stadskantoor gecontacteerd. Het is dus nog de vraag wanneer dat wel gebeurd zou zijn.

Naar aanleiding van de klacht werd de procedure geanalyseerd. Er werden enkele aanpassingen gedaan, waardoor klanten in stadskantoor Linkeroever in de toekomst sneller op de hoogte gebracht kunnen worden dat de afvalsticker klaarligt.

BEOORDELING

De klacht is een gegronde klacht. De ombudsnorm degelijke dossieropvolging werd overschreden. Men had mevrouw kunnen verwittigen zodra de sticker in het stadskantoor beschikbaar lag. Het duurde langer dan nodig om mevrouw haar product te bezorgen en het initiatief moest van de klant komen vooraleer er werd gereageerd. De procedure werd weliswaar aangepast op basis van haar melding, zodat vergelijkbare fouten vermeden worden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de medewerkers de nodige zorgvuldigheid aan de dag leggen bij het tijdig afleveren van door de burger gevraagde producten.

■ Onterecht ingeschreven op een adres, lastig voor de effectieve bewoner



bedrijf 2	Bestuurszaken	
dossiernummer	TL 14.04.34476	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum college	24 oktober 2014	
jaarnummer	2014_CBS_10817	

PROBLEEM

De verzoeker merkt dat een zeker heer P. werd ingeschreven op zijn eigen adres. Omdat dit zeker niet het geval is, laat hij dit weten aan de wijkagent. Die raadt aan om naar de dienst bevolking te gaan en dit te signaleren en ook klacht in te dienen tegen de man die zich liet inschrijven op zijn adres. De verzoeker moet daar vakantie voor opofferen en spendeert heel wat tijd aan de telefoon om zijn melding bij de juiste ambtenaar te kunnen signaleren. Door een onterechte inschrijving van een persoon op zijn adres maakte hij onnodige kosten. De foutieve inschrijving werd wellicht gemaakt door een medewerker van de stad. Om de gemaakte kosten te recupereren diende hij een aanvraag tot schadevergoeding in op 7 mei 2014 bij de juridische dienst van de stad. Meer dan twee maanden later, kreeg hij naar eigen zeggen nog geen reactie.

ONDERZOEK

De bestuurscoördinator van het stadsloket bevestigt dat een fout werd gemaakt bij de inschrijving. De man die op een verkeerd adres werd ingeschreven vroeg op 21 augustus 2012 een adreswijziging aan van Brussel naar een straat in Borgerhout. In zijn dossier bij het loket vreemdelingzaken zit een huurovereenkomst voor een gelijkvloers appartement op dat adres. Er is ook een politiecontrole in hetzelfde dossier terug te vinden waaruit blijkt dat de wijkagent de betrokkene op 30 augustus 2012 aantrof op dit adres.

Het is dan ook een raadsel waarom de man op een ander adres werd ingeschreven in plaats van op het adres waar een positieve woonstcontrole gebeurde en waarvan ook een huurcontract werd afgeleverd. Het is volgens de bestuurscoördinator moeilijk te achterhalen hoe dit gebeurde. Ofwel is er technisch iets mislopen, ofwel heeft een medewerker een fout gemaakt.

De man staat nu sinds 22 februari 2014 geregistreerd met een 'voorstel afvoering van ambtswege' en zal in augustus 2014 definitief van het adres van verzoeker geschrapt worden zodat de fout hersteld is.

Op het eerste zicht gaat het hier om een kleine fout, maar met mogelijk verstrekkende gevolgen. De klacht is dan ook gegrond. Een inschrijving waarbij een huurcontract wordt afgeleverd foutief registreren is een ernstige fout, zowel voor de betrokkene die niet ingeschreven wordt op het correcte adres, als ook voor de bewoner die wél op het adres woont. Een kerntaak van de stedelijke dienst bevolking is hier niet goed opgenomen.

Helaas loopt het nadien ook nog eens mis met de opvolging van de aanvraag tot schadevergoeding. De dienst bestuurszaken, die aanvragen tot schadevergoeding onderzoekt en verder afstemt met

de verzekeraar van de stad, heeft de aanvraag van de verzoeker goed ontvangen. Zij contacteren de lokale politie om na te gaan of er door de wijkagent een fout werd begaan, maar vergeten echter een ontvangstmelding te sturen naar de klant. Ook de politie stuurt geen bericht naar de klant, waardoor die de indruk krijgt dat er niets gebeurt.

BEOORDELING

De klacht is een gegrond op basis van slechte dossieropvolging en slechte communicatie. Bovendien wordt daarna een schadedossier ingediend, maar werd ook de communicatie over dat dossier slecht gevoerd. De ombudsnormen adequate communicatie, degelijke dossieropvolging en het zorgvuldigheidsbeginsel werden geschonden.

Het valt nu af te wachten hoe de verzekeringsmaatschappij de schade die verzoeker opliep beoordeelt.

AANBEVELING

De ombudsvrouw doet de aanbeveling om zorgvuldig te waken over een correcte inschrijving van burgers in het bevolkingsregister. Fouten daarin kunnen verstrekken gevolgen hebben voor zowel de persoon die verhuist, als de effectieve bewoner van een adres.

OPVOLGING

Eind november 2014 verneemt de ombudsvrouw van de directeur bestuurszaken dat de verzekeringsmaatschappij het dossier in orde brengt.

■ Aangetekende zending niet ontvangen - gezinshereniging niet mogelijk

dossiernummer	TL 14.04.33817	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum college	28 november 2014	
jaarnummer	2014_CBS_12134	

PROBLEEM

Mevrouw D. wil haar moeder, mevrouw K., in België laten verblijven via gezinshereniging. In juli 2013 hebben ze alle papieren aangetekend opgestuurd naar postbus 593. Zij hebben deze zending niet teruggekregen en uit navraag bij de post blijkt dat ze is afgehaald. Op 18 februari 2014 had het gezin een afspraak in Berchem, daar kregen ze te horen dat er niets van de documenten terug te vinden was. De dienst bezorgt mevrouw D. het formulier schadevergoeding. Zij zegt echter dat geld voor haar niet het belangrijkste is, het gaat om de tijd die verloren is. Wie heeft de fout gemaakt? De verzoekster heeft nu extra werk en kosten om opnieuw de nodige documenten te verzamelen en in te dienen. Er is natuurlijk ook al heel wat tijd verloren. Ze wendt zich tot de ombudsvrouw met het verzoek te bemiddelen.

ONDERZOEK

Uit het onderzoek blijkt dat mevrouw D. zich inderdaad heeft aangemeld bij het centraal loket inschrijvingen met een vraag rond het dossier van haar moeder, dat aangetekend opgestuurd zou zijn in juli 2013. De aanwezige teamcoördinator stelde vast dat zij nooit een aanvraag voor mevrouw K. ontvingen. De medewerker heeft daarom informatie ingewonnen bij de postdienst van de stad. Op 24 februari ontving de dienst inschrijvingen bericht van de postdienst van de stad met de mededeling dat de aangetekende zending weliswaar door hun diensten werd opgehaald, maar niet

verwerkt werd. De conclusie is dat het poststuk verloren raakte op het traject postkantoor – postcel, bij het sorteren van poststukken of in de scanstudio.

Op 27 februari heeft een medewerkster van het centraal loket opnieuw per mail met de postdienst contact opgenomen, met de dringende vraag om een zoekactie te organiseren aangezien het waarschijnlijk om belangrijke, originele stukken gaat.

Een bijlage 19ter kan enkel worden verstrekt mits voorlegging van het bewijs van verwantschap. Indien het een aanvraag betreft in functie van de echtgenoot van de dochter is dit de geboorteakte van de dochter en de huwelijksakte van de dochter en schoonzoen.

Uiteindelijk is de zending helaas niet gevonden en heeft mevrouw D. het formulier schadevergoeding ontvangen. De medewerkster van het centraal loket heeft dit aan mevrouw uitgelegd en het formulier meegegeven. Zij zou advies inwinnen bij een advocaat.

Later is er nog telefonisch contact geweest, waarbij verzekerd werd dat een aanvraag nog steeds mogelijk was, maar dit mits voorlegging van de nodige documenten. De medewerkers van de dienst vreemdelingenzaken hebben geen enkel document of aanvraag ontvangen, en kunnen dus jammer genoeg niets teruggeven. Dit is allemaal bijzonder pijnlijk en de ombudsvrouw begrijpt dat dit voor veel hinder zorgt. De verloren documenten werden niet teruggevonden, de kans is klein dat dit nog gaat gebeuren, en verloren tijd komt helaas ook nooit meer terug.

De ombudsvrouw raadt de verzoekster aan om zo snel mogelijk nieuwe documenten aan te vragen, zodat zij de aanvraag gezinshereniging zo snel mogelijk opnieuw kan doen. Uiteraard kan zij een vraag tot schadevergoeding indienen voor de extra kosten die zij hiervoor heeft moeten maken. In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht bevestigt de directeur van bestuurszaken dat er helaas iets is misgelopen.

De meest logische conclusie is inderdaad dat de aangetekende zending verloren raakte bij de verwerking van de inkomende post. Het is de eerste keer dat de dienst weet heeft van zo'n voorval en het heeft spijtig genoeg verstrekken gevolgen. De directeur benadrukt dat er geen enkele indicatie is dat dit met opzet gebeurde. Momenteel is de dienst in bespreking met het Centraal Loket om te bekijken of zij hun briefwisseling niet via het algemene postadres Grote Markt 1 kunnen ontvangen, in plaats van via postbus 593. Dit zou de kans op verloren geraakte zendingen verkleinen omdat het heel wat tussenschakels uitschakelt.

Het lijkt de directeur correct dat er een schadevergoeding komt voor de extra kosten die de klant heeft moeten maken ten gevolge van onze onzorgvuldigheid. Of er effectief een verzoek tot schadevergoeding werd ingediend, heeft de juridische dienst niet kunnen nagaan.

De ombudsvrouw stelt voor de aanvraagformulieren voor een schadevergoeding aan de verzoekster te bezorgen na de goedkeuring van de klacht door het college.

BEOORDELING

De ombudsnorm zorgvuldigheid is geschonden. De stad heeft een VIP14 systeem voor opvolging en verwerking van inkomende post, documenten zouden niet mogen "verdwijnen". Deze documenten zijn echter verdwenen nog vóór ze in het briefopvolgingssysteem VIP14 terecht kwamen. Mevrouw D. had ze aangetekend opgestuurd, juist om zekerheid te hebben over het juist terechtkomen ervan. Het poststuk werd afgehaald, en vanaf dan is het spoor bijster. Dit heeft voor verzoekster ernstige gevolgen. Zij moet nieuwe originele stukken bemachtigen, en in de procedure gezinshereniging met haar moeder is hier behoorlijk tijd verloren. Een menselijke fout kan altijd voorkomen, maar er moet alles aan gedaan worden ze te vermijden. Jammer genoeg kan deze klacht niet hersteld worden, kwijt is kwijt en de verloren tijd komt ook niet terug.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat met alle poststukken en de aangetekende brieven in het bijzonder, zorgvuldig wordt omgesprongen. De gevolgen bij verlies kunnen verstrekkend zijn. Verder beveelt ze aan dat de directeur van bestuurszaken de afhandeling van de aanvraag schadevergoeding, zodra die door de verzoekster is ingediend, verder opvolgt.

OPVOLGING

De verzoekster ziet uiteindelijk af van een schadevergoeding.

■ Behandeling aanvraag samenwoning niet digitaal

bedrijf 2	Lokale politie	
dossiernummer	TL 14.01.28014	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum college	28 maart 2014	
jaarnummer	2014_CBS_03326	

PROBLEEM

In september 2013 vraagt de echtgenote van één van de medewerkers in het bedrijf van verzoeker de vernieuwing aan van haar verblijfskaart en die van haar zoon, op basis van een gezinshereniging. Zij leven al een jaar in België, samen met de medewerker. De werkgever neemt verschillende keren contact op met de dienst vreemdelingenzaken voor de stand van zaken. Elke keer krijgt hij een ander verhaal, waarbij zelfs twee keer gezegd wordt dat mevrouw kan langskomen om haar kaart aan te vragen. Als ze ter plaatse gaat, blijkt telkens dat er nog geen instructies van Brussel zijn. Uiteindelijk krijgt de werkgever eind november 2013, na veel aandringen, te horen dat een woonstcontrole nodig is. De woonstcontrole wordt uitgevoerd en vanaf dan krijgt de werkgever om de twee dagen te horen dat alles in orde is en dat ze wachten op instructies van Brussel.

Einde december 2013 informeert de werkgever opnieuw en hij krijgt hetzelfde verhaal: "Wij dienen te wachten op de instructies." Ten einde raad contacteert hij de ombudsvrouw, omdat het uitblijven van de verlenging gevolgen heeft voor het sociaal statuut van zijn werknemer.

ONDERZOEK

Uit het onderzoek blijkt dat op 13 september 2013 de aanvraag tot verlenging overgemaakt werd aan het bevoegde bureau van de federale overheidsdienst vreemdelingenzaken te Brussel. Ook is op dat moment een aanvraag tot samenwoningstcontrole naar de politie gestuurd. Dit gebeurt nog op papier.

Uit de beschikbare gegevens in het dossier kan men opmaken dat een nieuwe aanvraag samenwoningstcontrole is verstuurd naar de wijkagent op 29 november 2013, maar ditmaal via mail. Deze samenwoningstcontrole hebben de medewerkers positief teruggekregen op 8 december 2013. Deze gegevens werden op 11 december naar de dienst vreemdelingenzaken te Brussel gestuurd. Op 7 januari 2014 hebben de medewerkers de instructies ontvangen en op 8 januari 2014 is de nieuwe kaart voor de verzoekster aangemaakt.

BEOORDELING

De ombudsvrouw is van oordeel dat de ombudsnormen redelijke behandeltermijn en degelijke dossieropvolging werden geschonden. Naar de verzoekers toe is de klacht gecorrigeerd.

De samenwoningstcontroles zijn tot op heden nog niet digitaal. Deze aanvragen worden nog steeds 'op papier' verzonden naar het bevoegde politiekantoor en worden dan aan de dienst vreemdelingenzaken na controle digitaal terug gestuurd door de politiediensten. Zij scannen de formulieren in. De bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking laat weten dat momenteel onderzocht wordt of ook deze controles kunnen worden gedigitaliseerd.

AANBEVELING

De ombudsvrouw raadt aan dat de betrokken bedrijven (districts- en loketwerking en de lokale politie) in het belang van de burger werk maken van de digitalisering van documenten die deze bedrijven aan elkaar moeten bezorgen.

OPVOLGING

Informatie lokale politie:

De samenwoningcontroles verlopen al sinds 2013 digitaal. Geen enkele samenwoningcontrole wordt sindsdien nog op papier verzonden. Concreet worden de dossiers door het vreemdelingenloket per mail aan het wijkinformatiekruispunt van desbetreffende politieregio bezorgd. Het wijkinformatiekruispunt brengt deze vervolgens in het programma van het wijkteammanagement en bedeeft het dossier toe aan de respectieve wijkagent. Van zodra de wijkagent zijn onderzoek heeft afgerond, wordt het resultaat door het wijkinformatiekruispunt per mail teruggestuurd naar het vreemdelingenloket.

De reguliere aanvragen tot woonstcontrole verlopen van bij verzending tot ontvangst via dit registratiesysteem. Het was destijds voor het vreemdelingenloket omwille van technische redenen (koppelingen tussen verschillende systemen bij het vreemdelingenloket en de dienst bevolking) niet mogelijk om hierin ook te voorzien voor de samenwoningcontroles. Om deze reden werd de alternatieve oplossing uitgewerkt om de verzending van deze specifieke groep van dossiers per mail te laten verlopen en vervolgens door politie zelf te laten inbrengen in het programma van het wijkteammanagement. Recent werd het vreemdelingenloket verzocht om dit opnieuw eens te bekijken. Dit heeft echter geen enkele impact op de doorlooptijd.

■ Onterechte ambtelijke schrapping

bedrijf 2	District Deurne	
bedrijf 3	Lokale politie	
afsluitverzoek	41934	
dossiernummer	TL 14.04.34792	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	vertrouwensbeginsel	schending
datum college	19 september 2014	
jaarnummer	2014_CBS_09520	

PROBLEEM

De verzoeker woont samen met zijn broer in diens eigendom. Eind maart 2014 ontdekt hij via een loonbeslag door de federale overheidsdienst financiën dat hij ambtelijk is afgeschreven. Bij zijn bezoek aan het districtshuis krijgt hij te horen dat ook zijn broer ambtelijk is geschrapt. De verzoeker krijgt een kopie van de melding van de wijkagent met een voorstel ambtelijke schrapping op 7 juni 2013. Intussen werd er door de bevolkingsdienst een nieuwe woonstcontrole gevraagd bij de wijkagent. De wijkagent werd eveneens gecontacteerd door de verzoeker. De inspecteur verklaarde: "ik ben in de wijk begonnen en merkte dat veel mensen niet wonen waar ze zijn ingeschreven - vermits er geen naam op jullie bel stond ging ik er van uit dat jullie er niet woonden." Er zijn zeven bellen en zeven brievenbussen aan het gebouw. Het voorstel ambtelijke schrapping volgde volgens de verzoeker na één bezoek door de wijkagent.

Hij vroeg in februari 2014 nog een bewonerskaart op het districtshuis en kreeg die ook mee. Toen werd hem niets gezegd over zijn ambtelijke afschrijving.

ONDERZOEK

De bedrijfsdirecteur districts- en loketwerking bevestigt dat de verzoeker op het moment van de aanvraag van een bewonersvergunning niet geïnformeerd is over zijn ambtelijke afschrijving, omdat de loketmedewerkster zijn dossier in het rijksregister niet heeft gecontroleerd. In principe moet de loketmedewerker bij elke verwerking de gegevens van de betrokkene controleren. Dit is echter niet

noodzakelijk voor het afhandelen van bewonersvergunningen.

Hierbij komt dan spijtig genoeg nog dat de loketmedewerkster de bewonersvergunning op het juiste adres, maar met een verkeerd huisnummer heeft aangevraagd. Zij gebruikte het huisnummer van de eigenaar van de wagen in plaats van dat van de gebruiker. Deze fout werd intussen rechtgezet. Het risico om beboet te worden was nihil, omdat eigenaar en gebruiker in dezelfde straat wonen, dus ook in dezelfde zone.

De dienst bevolking contacteerde na de klacht bij de ombudsvrouw de betrokken wijkagent. Het klopt dat hij bij de tweede controle ambtelijke schrapping maar één keer bij de verzoeker is langs geweest. Zij ondernemen meteen stappen om de ambtelijke afschrijving te annuleren via een collegebesluit.

De klantenmanager van de lokale politie is, samen met de betrokken afdelingschef, van mening dat de betrokken kwartierinspecteur inderdaad te snel heeft besloten tot een ambtshalve voorstel tot afschrijving van verzoekers. Het gaat hier om een zeer fraudegevoelige materie, waardoor de onderrichtingen strikt moeten worden nageleefd om mogelijke misbruiken (domiciliefraude) te voorkomen. In dit dossier zijn toch te weinig controles gebeurd en was op zijn minst het voorstel tot ambtelijke schrapping onvoldoende gemotiveerd.

BEOORDELING

De ombudsvrouw begrijpt dat zorgvuldig dient gehandeld bij woonstcontroles die voorafgaan aan een mogelijke ambtelijke schrapping, maar dit werkt uiteraard in twee richtingen. De wijkagent was hier te snel in zijn beoordeling. De ombudsnormen rechtszekerheid en het vertrouwensbeginsel zijn geschonden. De dienst bevolking nam hier gelukkig meteen actie om de ambtelijke schrapping ongedaan te maken. De klacht is aldus gegrond, gecorrigeerd.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat een zorgvuldig onderzoek wordt gevoerd bij de procedure tot ambtelijke schrapping.

■ Onterechte ambtelijke schrapping

bedrijf 2	Lokale politie	
dossiernummer	TL 14.05.36053	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	vertrouwensbeginsel	schending
datum college	19 september 2014	
jaarnummer	2014_CBS_09519	



PROBLEEM

De heer P. en mevrouw W. komen tot de vaststelling dat zij ambtelijk werden geschrapt. Op 6 mei 2014 komen zij dit toevallig te weten. Zij schrikken dat zij niet meer woonachtig zijn in hun eigen huis, waar zij al 16 jaar wonen.

Volgens de verzoekers is er iets misgelopen toen zij tijdelijk (van 1 juni 2012 tot 31 oktober 2012) hun post lieten doorsturen naar een ander adres. Het doorsturen van de post heeft nooit betekend dat zij niet meer op hun adres woonden, alleen dat zij er voor een periode minder aanwezig gingen zijn. Zij hebben alle postverzendingen goed ontvangen. De twee burens hadden het gsm-nummer en mailadres van het koppel en konden hen op elk ogenblik bereiken, indien nodig. De verzoekers vragen de annulering van hun ambtelijke schrapping.

ONDERZOEK

Volgens de dienst bevolking werd de procedure voor de ambtelijke schrapping gestart wegens het niet kunnen bestellen per post en terugzenden van de oproepingsbrieven voor de verkiezingen op 4 oktober 2012. Bpost laat weten dat hier een fout werd gemaakt. Gezien het doorzendingscontract hadden ook de kiesbrieven doorgestuurd moeten worden.

De klantenmanager doet een onderzoek naar de woonstcontroles. Uit het onderzoek blijkt dat deze niet correct werden uitgevoerd:

- 4 oktober 2012: eerste aanvraag tot woonstcontrole, niet ontvangen door de politie
- 10 december 2012: eerste herinnering, aanvraag woonstcontrole
- 19 februari 2012: tweede herinnering, aanvraag woonstcontrole

Er konden geen registraties terug gevonden worden van de woonstcontroles. Men vermoedt dat de wijkagent enkele malen ter plaatse ging, maar betrokkenen niet kon aantreffen. De betrokken wijkagent is reeds geruime tijd ziek en kan ter zake niet gecontacteerd worden. Hij zou ook kortelings op pensioen gaan.

In totaal heeft de dienst bevolking zes herinneringen gestuurd met betrekking tot de aanvraag tot woonstcontrole.

Er is enkel een registratie van een woonstcontrole door de wijkagent op 27 juli 2013. Hij gaf toen een negatief advies.

Ook een tweede aanvraag tot woonstcontrole voor het voorstel tot ambtelijke schrapping van 19 november 2013 resulteerde in een negatief advies op 27 november 2013. Op basis hiervan werd het echtpaar geschrapt op 13 december 2013.

De klantenmanager van de politie laat weten dat de werkwijze van de betrokken wijkagent volkomen gedateerd is en alles behalve klantvriendelijk. Formeel kan hij enkel stellen dat deze woonstcontrole niet correct werd afgehandeld en de klacht in die zin dan ook gegrond is.

De herinschrijving van het echtpaar werd intussen in orde gebracht, maar de ambtelijke schrapping blijft wel geregistreerd.

BEOORDELING

De woonstcontroles die leidden tot de ambtelijke schrapping werden niet correct uitgevoerd. Er werd geen registratie genoteerd van de woonstcontroles, waardoor men niet zeker kan zijn dat ze ook werden uitgevoerd.

De klacht is gegrond. De ombudsnormen degelijke dossieropvolging, rechtszekerheid en het vertrouwensbeginsel werden geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan, omwille van de gemaakte fouten, de ambtelijke schrapping van het echtpaar te annuleren. De schrapping heeft immers gevolgen voor verschillende administratieve zaken zoals de continuïteit van de aansluiting bij het ziekenfonds.

Verder blijft het aangewezen dat de korpschef van de lokale politie er op toeziet dat de procedures die moeten gevolgd worden bij een voorstel tot ambtelijke afschrijving correct worden uitgevoerd.

OPVOLGING

Info lokale politie: Dit betrof geen structurele tekortkoming maar een individuele disfunctie. Dit werd ook in die zin bijgestuurd. De bestaande onderrichtingen in verband met de afhandeling van woonstcontroles door politie volstaan. Individuele tekortkomingen worden ad hoc bijgestuurd.

Met het collegebesluit van 3 oktober 2014 (jaarnummer 10057) wordt tot intrekking van de ambtelijke schrapping overgegaan.

GEGRONDE KLACHTEN VAN 2013

afgesloten in 2014

■ Bestuurszaken

■ Wie betaalt de schade?

dossiernummer	TL 13.05.17519	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending
datum college	14 maart 2014	
jaarnummer	2014_CBS_02703	

PROBLEEM

In februari 2011 werd het voertuig van de heer E. beschadigd door een verzakking in de straat. De verzakking werd veroorzaakt door een probleem aan de hoofdriolering. De dienst wegen en verkeer Vlaanderen, Water-link en de stad blijven de verantwoordelijkheid voor deze riolering naar elkaar schuiven. De verzoeker wendt zich in mei 2013 tot de ombudsvrouw in de hoop uitsluitel te kunnen krijgen over de eigenaar van de riool.

ONDERZOEK

De bestuurscoördinator van bestuurszaken onderzoekt deze klacht. Blijkbaar is er een misverstand gerezen met betrekking tot de exacte plaats van het ongeval. Er werd in eerste instantie gemeld dat rioolleidingen onder gewestwegen, eigendom zijn van het Agentschap voor Wegen en Verkeer (AWV). Daarom wees de verzekeraar van de stad het schadegeval af en verwees de betrokkene door naar AWV. Nu blijkt, na verder onderzoek van de plaats van het ongeval, dat het zou gaan om een zeer oude riool waar de stad Antwerpen eigenaar van is. Sinds 2004 is de riolering in beheer bij Rio-link. Volgens de beheersovereenkomst die de stad afsloot met AWV/Rio-link moet de stad deze laatste vrijwaren voor aanspraken van derden, wegens schade die veroorzaakt wordt door de bestaande infrastructuur, de zogenaamde 'historische schade'. De stad heeft dan ook gevraagd aan de verzekeraar om dit dossier alsnog te heropenen.

BEOORDELING

De klacht wordt afgesloten als gegrond, gecorrigeerd. De vraag werd in eerste instantie niet voldoende zorgvuldig onderzocht, dit gebeurde pas na de klacht bij de ombudsvrouw. De ombudsnorm zorgvuldigheid werd geschonden en daardoor ook de redelijke behandeltermijn. De klacht werd wel hersteld.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat klachten en vragen van meet af aan behoorlijk worden onderzocht, en dat diensten vermijden om burgers van het spreekwoordelijke kastje naar de muur te sturen.

OPVOLGING

In maart 2014 is met de stadsverzekeraar besproken om steeds eerst met bestuurszaken (juridische dienst) te overleggen, vooraleer burgers op eigen initiatief door te verwijzen naar andere instanties. Sinds dit gesprek is dit steeds zo gelopen. Bestuurszaken blijft erover waken dat deze procedure correct gevolgd wordt.

■ Districts- en loketwerking

■ Arbeidskaart en verblijfskaart, problemen met tijdige verlenging

dossiernummer	TL 13.11.26097	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
datum college	28 maart 2014	
jaarnummer	2014_CBS_03324	

PROBLEEM

De verzoeker ontving op 19 juli 2013 zijn arbeidskaart via de dienst vreemdelingenzaken in Antwerpen. Zijn verblijfskaart was nog geldig tot 30 augustus 2013. Zoals gebruikelijk vroeg hij aan de dienst om zijn arbeidskaart door te sturen naar de dienst in Brussel, zodat zijn verblijfskaart tijdig zou worden verlengd. De verzoeker wachtte tot 30 augustus en vroeg toen aan de dienst vreemdelingenzaken een stand van zaken. De dienst in Brussel zou nog niets laten weten hebben. De man krijgt een tijdelijk attest, om zijn verblijf in België te dekken. Met een dergelijk attest mag hij België niet verlaten, terwijl hij voor het uitoefenen van zijn beroep veel dient te reizen. Het probleem zou bij de dienst vreemdelingenzaken in Brussel liggen. Verzoeker belde in de periode tussen 30 augustus en 15 oktober 2014 wekelijks naar de dienst vreemdelingenzaken in Antwerpen met vraag naar stand van zaken. Iedere keer is het antwoord: wachten op een reactie vanuit Brussel.

Op 14 oktober 2013 deelt een medewerkster hem mee dat zij geen volledige kopie hebben genomen van zijn arbeidskaart en deze niet hebben opgestuurd naar Brussel. Verzoeker moet dringend terugkeren naar de dienst vreemdelingenzaken in Antwerpen om opnieuw een kopie te maken van zijn arbeidskaart en om een nieuw tijdelijk attest voor zijn verblijf te ontvangen. Tijdens de afspraak wordt een nieuw attest bijlage 15 afgeleverd, maar de medewerker weigert om een nieuwe kopie van de arbeidskaart te nemen en deze naar Brussel op te sturen. Na veel aandringen neemt de medewerker contact op met de dienst vreemdelingenzaken in Brussel. Verzoeker heeft gelijk, zijn dossier dient met een nieuwe kopie vervolledigd te worden.

Op 18 oktober 2013 zendt de dienst vreemdelingenzaken Brussel instructies op. De medewerkers in Antwerpen stellen dat ze nog geen antwoord ontvangen. Op 21 oktober 2013 krijgt verzoeker opnieuw het antwoord dat hij moet wachten. Ten einde raad gaat verzoeker op 4 november persoonlijk naar de dienst vreemdelingenzaken. Omdat hij stelt niet te vertrekken als men geen opzoeking wenst te doen, laat men verzoeker toe tot het loket, waar men vaststelt dat zij inderdaad op 18 oktober instructies hebben ontvangen om het verblijf te verlengen.

Dan blijkt dat bij de uiteindelijke opstelling van de verblijfskaart een foute geldigheidsperiode is vermeld en dat die nog gecorrigeerd moet worden. Verzoeker heeft om dit alles te kunnen regelen meerdere dagen verlof moeten nemen, veel uren moeten telefoneren met verschillende diensten en kosten gemaakt voor het verkrijgen van een dringende verblijfskaart omdat hij moest reizen naar het buitenland.

ONDERZOEK

De bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking stelt een onderzoek in. De heer S. heeft inderdaad schade geleden door een nalatigheid van één van de medewerkers van het loket vreemdelingenzaken. Zij wenst zich hiervoor uitdrukkelijk te excuseren. De 141 euro kosten die de verzoeker maakte voor de aanvraag van de identiteitskaart met spoed, worden terugbetaald.

BEOORDELING

De ombudsvrouw is van mening dat de ombudsnorm degelijke dossieropvolging werd geschonden. De klacht is gedeeltelijk hersteld omdat verzoeker vergoed wordt voor de aankoop van zijn verblijfsattest in spoedprocedure.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking erop toeziet dat haar medewerkers zorgvuldig waken over de correcte opvolging van dossiers.

■ Geen woonstcontrole na nieuwe aanvraag verblijfskaart

dossiernummer	TL 13.10.24221	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum college	9 mei 2014	
jaarnummer	2014_CBS_04900	

PROBLEEM

De heer S. is in het bezit van een attest van afneming sinds maart 2013. Hij was voorheen in het bezit van een B-kaart. Nu zou dienst vreemdelingenzaken Brussel moeten beslissen over de verlenging van zijn verblijfskaart. De verzoeker moet wachten op een bezoek van de wijkagent, maar we zijn nu oktober 2013 en hij heeft heel die tijd nog niemand gezien. Volgens de dienst vreemdelingenzaken van Antwerpen moet de dienst vreemdelingenzaken van Brussel dit bij de wijkagent aanvragen. De wijkagent heeft nog geen woonstcontrole ontvangen. Niemand lijkt iets te kunnen doen.

ONDERZOEK

De bedrijfsdirecteur districts- en loketwerking stelt vast dat er een vergissing is gebeurd. Op het moment dat de kaart van verzoeker werd afgenomen, had de medewerker een woonstcontrole moeten aanvragen. Dit is echter niet gebeurd. De directeur biedt haar excuses aan aan de klant. Na de vraag van de ombudsvrouw wordt een verzoek voor een woonstcontrole naar de wijkagent gestuurd. Zodra de heer S. in het bezit is van het document van de wijkagent, kan hij zich aanbieden met twee recente pasfoto's en 20 euro. De verzoeker hoeft hiervoor geen afspraak te maken. Na ontvangst van de positieve woonstcontrole door de wijkagent zullen de medewerkers hem een nieuwe B-kaart afleveren.

BEOORDELING

De ombudsvrouw stelt vast dat de klacht van de heer S. veel eerder had kunnen onderzocht worden. Hij gaf op de dienst en bij de wijkagent meermaals aan dat hij zich ongerust maakte om zijn dossier. Het is jammer dat er niemand heeft ingezien dat de ongerustheid terecht was. Er ging hierdoor waardevolle tijd verloren. De klacht is bijgevolg gegrond, maar gecorrigeerd. De ombudsnormen zorgvuldigheid en actieve dienstverlening werden geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan de bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking aan om erop toe te zien dat haar medewerkers een signaal van een klant oppikken en zorgvuldig waken over een correcte opvolging van de dossiers.

■ Ambtelijke schrapping ex blijft uit

dossiernummer	TL 13.10.24311	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	coördinatie	schending
datum college	9 mei 2014	
jaarnummer	2014_CBS_04899	

PROBLEEM

Mevrouw I. verzocht begin 2012 om een ambtelijke afschrijving van haar ex-partner. De eerste woonstcontrole werd uitgevoerd in augustus 2012. Op een bewijs van samenstelling gezin van 22 oktober 2013 staat de man nog steeds ingeschreven op het adres van verzoekster.

ONDERZOEK

Op 14 november 2011 kwam de man naar het loket bij de dienst asielzoekers. Hij wilde zijn adres wijzigen. Op 1 januari 2012 ontving de dienst asielzoekers een administratieve akte van de politie om betrokkene op voorstel ambtelijke schrapping te zetten op het adres waar hij tot dan woonde. De medewerkers hadden op dat ogenblik het resultaat van de woonstcontrole voor de nieuwe woonst nog niet ontvangen.

Op 11 januari 2012 is de man in voorstel ambtelijke schrapping gezet. Op 14 maart 2012 werd naar de politie een herinnering voor woonstcontrole op het door de man aangevraagde nieuwe adres gestuurd.

Op 27 april 2012 ontvingen de medewerkers een negatief en duidelijk gemotiveerd resultaat. De man bleef dan op voorstel ambtelijke schrapping staan. De wettelijke bepalingen stellen dat men 6 maanden moeten wachten om iemand ambtelijk af te schrijven.

In augustus 2012 bezocht de verzoekster het loket vreemdelingenzaken. Ze stelde de vraag wanneer betrokkene geschrapt zou worden. Het loket vreemdelingenzaken verstuurd een nieuwe woonstcontrole. Jammer genoeg brachten zij de collega's van de dienst asielzoekers hier niet van op de hoogte. De oorspronkelijke datum van het voorstel ambtelijke schrapping is hierdoor verplaatst naar 3 augustus 2012. De reden hiervan is echter onduidelijk en ook moeilijk te achterhalen.

Op 24 april 2013 werd door het loket vreemdelingenzaken een tweede woonstcontrole aangevraagd. De dienst kreeg hierover geen reactie van de lokale politie.

Aangezien er in dit dossier door 2 verschillende diensten werd gewerkt (vreemdelingenzaken en cel asielzoekers) is het overzicht verloren. De interne werkafpraak stelt duidelijk dat een dossier van een klant, ingeschreven in het wachtregister, wordt verwerkt door de dienst asielzoekers, net om dergelijke problemen te vermijden.

Na de melding door de ombudsdienst heeft de dienst asielzoekers dit dossier verwerkt en hebben zij betrokkene ambtelijk afgeschreven met als ingangsdatum 22 maart 2013.

De bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking betreurt het feit dat de verzoekster schade heeft geleden door een intern communicatieprobleem. Zij laat weten dat zij dan ook alles in het werk zal stellen om dergelijke problemen in de toekomst te vermijden.

BEOORDELING

De klacht is gegrond, maar rechtgezet. Door een intern probleem werd het dossier van de ambtelijke schrapping van de ex-partner van verzoekster niet correct opgevolgd. De ombudsnormen coördinatie en actieve dienstverlening werden geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat er duidelijk afspraken worden gemaakt tussen de verschillende afdelingen van de dienst vreemdelingenzaken, zodat een dossier correct wordt opgevolgd.

■ Bewijs volgen cursus Nederlands wordt niet aanvaard

dossiernummer	TL 13.09.23109	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	vertrouwensbeginsel	schending
datum college	9 mei 2014	
jaarnummer	2014_CBS_04897	

PROBLEEM

De verzoeker had einde september een afspraak bij de dienst vreemdelingenzaken om zijn documenten binnen te brengen, voornamelijk de bewijzen in verband met tewerkstelling. De bewijzen van de cursus Nederlands die hij had gevolgd werden niet aanvaard als bewijzen dat hij stappen zet om een tewerkstelling mogelijk te maken. Deze attesten werden dan ook niet aangenomen en aan zijn dossier toegevoegd. De vriendin van verzoeker nam contact op met de dienst lang verblijf in Brussel. De medewerker van deze dienst bevestigde dat het volgen van een cursus Nederlands en inburgeringscursussen wel worden aanvaard als bewijs dat de aanvrager zijn kansen op een tewerkstelling wil bevorderen. De medewerker maakte een nota bij het dossier van de heer M. Hij mag alle bewijzen die aantonen dat hij werkt zoekt, gewerkt heeft en cursussen heeft gevolgd die een tewerkstelling kunnen bespoedigen aan zijn dossier toevoegen.

ONDERZOEK

De bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking laat weten dat het een foute inschatting was van een van de medewerkers om de bewijzen van de cursus Nederlands en integratie niet te aanvaarden. Het is niet zeker dat de bewijzen aanvaard zullen worden door het bureau Europese Unie (EU) maar die beslissing moet genomen worden door de medewerker van de federale overheidsdienst vreemdelingenzaken in Brussel en niet door een van de medewerkers van de dienst vreemdelingenzaken in Antwerpen. Verzoeker mag de documenten bezorgen. Verder meldt de bedrijfsdirecteur dat over het al dan niet aannemen van bewijsstukken momenteel nog wat onduidelijkheid heerst. De expertencel buigt zich over het probleem en zal daar een dienstnota over verspreiden, zodat het in de toekomst voor alle medewerkers duidelijk is welke documenten aanvaard kunnen worden.

BEOORDELING

De klacht is gegrond. Het rechtszekerheidsbeginsel en het vertrouwensbeginsel wordt geschonden. Burgers moeten de zekerheid hebben dat hun dossier op een correcte manier wordt behandeld en dat de dienst vreemdelingenzaken geen documenten weigert die beslissend kunnen zijn voor de verdere afhandeling van hun dossier bij de dienst in Brussel.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking er voor zorgt dat haar medewerkers de dossiers correct behandelen en dat er geen discussie kan ontstaan over de te aanvaarden documenten.

■ Geen inschrijving omwille van foutieve notatie huis- en busnummer

dossiernummer	TL 13.12.26771	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
datum college	9 mei 2014	
jaarnummer	2014_CBS_04892	

PROBLEEM

De heer B. verhuist vanuit Nederland naar Antwerpen en meldt zich aan op 9 augustus 2013. Hij krijgt een uitnodiging om zijn dossier binnen te brengen op 19 september. Een vervolgspraak wordt ingeboekt op 6 december 2013. Er moet eerst een woonstcontrole uitgevoerd worden. Nochtans was die aanvraag al gebeurd. Na telefonisch contact met de dienst vreemdelingenzaken blijkt dat door de wijkagent op 1 oktober een negatieve controle van woonst werd doorgegeven aan de betrokken dienst. De adresgegevens worden nagekeken en een nieuwe woonstcontrole wordt aangevraagd. Opnieuw blijkt een negatieve woonstcontrole het resultaat, hoewel betrokkene alle nodige zaken in orde bracht (naam op brievenbus en deurbel, hij is regelmatig aanwezig). Op 18 november maakt betrokkene een afspraak met de wijkagent om na te vragen hoe het komt dat er steeds een negatief verslag volgt. Hij werd daar nooit actief over ingelicht. Tijdens het gesprek blijkt dat de huisnummering de oorzaak is van de negatieve controle: het gaat om huisnummer 1 (bus) 7 terwijl men dit als 1 7 (zeventien) had genoteerd en geïnterpreteerd. Het computerprogramma laat geen andere manier van noteren toe. De wijkagent ziet dit in en legt daarna een positieve woonstcontrole af zodat de verzoeker ingeschreven is in Antwerpen. Hij gaat vervolgens naar de dienst vreemdelingenzaken met zijn bewijs van de positieve woonstcontrole. De dienst vreemdelingenzaken beschouwt de verzoeker al als uitgeschreven na een negatieve woonstcontrole en stelt voor de procedure opnieuw op te starten. Daar gaat de heer B. niet mee akkoord aangezien er een fout werd gemaakt door de stad, en niet door hem.

ONDERZOEK

De wijkagent bevestigt aan de ombudsvrouw het verhaal van de heer B. De verwarrende manier waarop huisnummers in combinatie met busnummers worden genoteerd door de stadsloketten is de oorzaak van de negatieve woonstcontrole. In de behandeling van zijn aanvraag tot inschrijving zou daar rekening mee gehouden moeten worden. Na bemiddeling door de ombudsvrouw is de dienst vreemdelingenzaken bereid om de oorspronkelijke aanvraagdatum van de heer B. als startdatum van zijn dossier te nemen.

Verder wordt het computerprogramma aangepast, zodat bij de aanvraag van een woonstcontrole het onderscheid tussen huis- en busnummer duidelijker wordt.

BEOORDELING

De ombudsvrouw stelt vast dat de manier waarop gegevens ingevoerd kunnen worden, meer bepaald de notering van de huisnummers, verbeterd kan worden. De klacht is gegrond maar gecorrigeerd. De ombudsnorm degelijke dossieropvolging werd geschonden.

AANBEVELING

Naar aanleiding van deze klacht werd spontaan het initiatief genomen om de fout naar de verzoeker toe te herstellen en het computerprogramma aan te passen. Het blijft belangrijk toe te zien op het correct noteren van de adresgegevens.

■ Recht op een F+ kaart

dossiernummer	TL 13.03.15094	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	overeenstemming met de regelgeving	schending
datum college	17 januari 2014	
jaarnummer	2014_CBS_00387	

PROBLEEM

Mevrouw C. is getrouwd in België met een Belg en woont sinds 28 januari 2010 samen met haar partner. Zij diende een aanvraag in om over de verblijfsvergunning te kunnen beschikken waar zij na drie jaar recht op heeft. Dat is een verblijfskaart F+, geldig voor vijf jaar. Bij een eerste vraag begin januari 2013, verneemt ze van de medewerkers bij de dienst vreemdelingenzaken dat de datum vanaf wanneer zij over een verblijfsvergunning van 5 jaar mag beschikken, 12 februari 2015 zou zijn. Bij een tweede vraag wordt dat 23 juli 2015. De verzoekster gaat hiermee niet akkoord.

ONDERZOEK

Mevrouw is getrouwd in België met een Belg en woont legaal en ononderbroken samen sedert 28 januari 2010. Volgens de wet heeft zij 3 jaar na de aflevering van het document bijlage 19ter het recht om ingeschreven te worden in het bevolkingsregister.

Districts-en loketwerking onderzoekt de klacht, waarna geconcludeerd wordt dat de informatie die aan mevrouw werd gegeven niet correct is. De verzoekster komt inderdaad na 3 jaar wettelijk verblijf in aanmerking voor een F+kaart. De periode begint te tellen vanaf de aflevering van het document bijlage 19ter.

Mevrouw mag zich zo snel mogelijk aanmelden bij de dienst vreemdelingenzaken zonder afspraak en wordt onmiddellijk verder geholpen.

BEOORDELING

De ombudsnormen regelgeving en adequate communicatie werden geschonden. Gelukkig werden na de klacht met de ombudsvrouw meteen stappen gezet om de verblijfssituatie voor verzoekster in orde te brengen. De klacht is dus gegrond, gecorrigeerd.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan om er via regelmatige opleidingssessies voor te zorgen dat de loketmedewerkers de wetgeving goed kennen en correct en consequent toepassen. Ook de communicatie naar klanten toe dient correct te zijn. De leidinggevenden zien hierop toe en corrigeren dit wanneer nodig.

■ Recht op bijlage 15 wordt geweigerd

dossiernummer	TL 13.12.26182	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	overeenstemming met de regelgeving	schending
datum college	28 november 2014	
jaarnummer	2014_CBS_12133	

PROBLEEM

De heer P. heeft zich op 28 november, de dag van aankomst van zijn schoonvader (de heer V.) in België, samen met hem aangemeld om hem in te schrijven. Wettelijk gezien dient de schoonvader een bijlage 15 overhandigd te krijgen, als hij niet onmiddellijk kan ingeschreven worden. Het centraal loket weigert om deze bijlage af te leveren. In deze omstandigheden kan de schoonvader zich niet aansluiten bij een mutualiteit, wat zijn plicht is maar ook zijn recht. Een privé-verzekering om de periode te overbruggen is voor de heer V. ook geen oplossing, omdat het wel 14 dagen kan duren eer men de polis opmaakt. Daarnaast kost dit behoorlijk wat geld, wat niet nodig zou zijn als de stad haar verplichtingen nakwam.

ONDERZOEK

Het centraal loket vreemdelingenzaken levert bijlagen 15 niet onmiddellijk af bij de aanmelding, omdat deze enkel afgeleverd kunnen worden in persoon en al hun klantencontacten lopen via een afspraak. Op het moment dat de aanvraag van mijnheer verwerkt werd op 29 november, was de eerste afspraakmogelijkheid 7 januari 2014. De verzoeker werd hierover ook telefonisch op de hoogte gebracht. De heer V. heeft later nogmaals telefonisch contact met het centraal loket opgenomen met de vraag een vroegere afspraak te krijgen. De afspraak kon toen vervroegd worden (wegens annulering van andere afspraken) naar 11 december 2013. Op 11 december werd de heer V. ingeschreven en heeft hij een bijlage 15 gekregen, in afwachting van de productie van de elektronische vreemdelingenkaart.

Deze kaart is dan enkele dagen later aangekomen en de heer V. kon die komen afhalen vanaf het moment dat hij de pin/puk codes ontving via post.

Voor de verzoeker is de inschrijving dus redelijk snel in orde geraakt, maar toch moest hij nog een periode van bijna twee weken overbruggen zonder enig verblijfsdocument. Dit is niet in overeenstemming met de wetgeving, die in artikel 119 van het KB van 8 oktober 1981 zegt dat:

“Telkens wanneer het gemeentebestuur zich in de onmogelijkheid bevindt om onmiddellijk over te gaan hetzij tot inschrijving van de vreemdeling die zich aanmeldt, hetzij tot afgifte van de verblijfs- of vestigingsvergunning of van om het even welk verblijfsdocument, dient het een document overeenkomstig het model van bijlage 15, af te geven.

Dit document levert het bewijs dat de vreemdeling zich bij het gemeentebestuur heeft aangemeld en dekt voorlopig zijn verblijf; de geldigheidsduur ervan mag de (vijfenvestig dagen) niet overschrijden. <KB 2007-04-27/56, art. 74, 030; Inwerkingtreding : 01-06-2007>”

De schoonzoon meldt nadien nog dat de bijlage 15 die hij op 11 december kreeg, fout was opgesteld: het verkeerde hokje was aangeduid. Hij is toen met zijn schoonvader naar het centraal loket gegaan. Binnen de vijf minuten kon hij een correcte bijlage 15 ontvangen. Dit gebeurde direct aan het onthaal, zonder afspraak en zonder verdere wachttijd. De verzoeker concludeert hieruit dat het toch niet zo moeilijk kan zijn om ervoor te zorgen dat degenen die een bijlage 15 moeten krijgen, ze ook krijgen op het moment dat dit wettelijk de bedoeling is.

Districts- en loketwerking vult aan dat het afleveren van een bijlage 15 aan een nieuwkomer moet voorafgegaan worden door een controle van het identiteitsdocument en de afgeleverde verblijfsmachtiging. Daarna moet een dossier aangemaakt worden in de bevolkingstoepassing om een bijlage 15 te kunnen opmaken. Het afleveren van een duplicaat van een bijlage 15 (of een verbetering) kan veel sneller aangezien betrokkene dan al in het systeem geregistreerd werd.

BEOORDELING

De ombudsnorm overeenstemming met de regelgeving is geschonden. Er is wettelijk bepaald dat een bijlage 15 moet overhandigd worden in afwachting van de inschrijving. De stad houdt zich hier niet aan, omwille van de keuze om alleen op afspraak te werken. Op een afspraak moet men soms weken wachten (zoals oorspronkelijk het geval was voor de heer V.), zodat men toch een behoorlijke tijd zonder geldig document zit, wat problemen van allerlei aard kan opleveren.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat het afleveren van een bijlage 15 op het moment dat iemand zich komt aanmelden voor een inschrijving, uit de afsprakenregeling wordt gehaald. Op die manier kan de wettelijke verplichting om de bijlage 15 te overhandigen worden nagekomen.

■ Werking dienst vreemdelingenzaken loopt niet soepel



dossiernummer	TL 13.07.19824	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	actieve dienstverlening	schending
	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
datum college	5 december 2014	
jaarnummer	2014_CBS_12370	

PROBLEEM

De ombudsvrouw sloot in de loop van 2014 zesenvestig klachten over de dienst vreemdelingenzaken als gegrond af. De klachten zijn onder te brengen in drie categorieën:

1. Klachten die het gevolg zijn van fouten gemaakt door de medewerkers van de dienst vreemdelingenzaken, vaak met ingrijpende gevolgen (gevolgen voor de werkvergunning, gevolgen voor het verblijfsrecht, recht op medische bijstand komt in het gedrang omdat de inschrijving niet tijdig in orde raakt, ...).
2. Klachten over de bereikbaarheid van de dienst vreemdelingenzaken:
 - de telefoon wordt niet opgenomen, of wanneer de telefoon wel wordt opgenomen wordt die onmiddellijk ingelegd;
 - e-mails blijven maanden onbeantwoord, terwijl in de ontvangstmelding wordt vermeld dat binnen de twee weken een antwoord zal volgen;
 - bezoekers aan het loket worden weggestuurd terwijl men telefonisch heeft gevraagd om langs te komen.
3. Klachten over de wachttijden om een afspraak te krijgen: tussen een aanvraag om een afspraak en de effectieve afspraak aan het loket zit in de meeste gevallen enkele maanden. Ook wanneer beslissingen van de federale dienst vreemdelingenzaken betekend moeten worden aan de klant, duurt het soms maanden voor men die beslissing aan het loket kan komen ophalen en aftekenen voor ontvangst.

ONDERZOEK

Hoge werkdruk

Van de vijfenveertig gegronde klachten zijn er vier een gevolg van de hoge werkdruk waarmee de medewerkers van de dienst vreemdelingenzaken geconfronteerd worden. Door het hoge aantal te verwerken dossiers en de relatief geringe personeelsbezetting worden fouten gemaakt.

Bereikbaarheid van de dienst

Vijftien gegronde klachten zijn meldingen over de bereikbaarheid van de dienst vreemdelingenzaken (centraal loket). De telefoon wordt erg vaak niet opgenomen tijdens de openingsuren. De ombudsvrouw kreeg ook verschillende meldingen dat de telefoon na lange tijd werd opgenomen en onmiddellijk werd ingelegd. Daarnaast gebeurt de verwerking van de e-mails en aanvragen die via het e-loket bij de dienst vreemdelingenzaken binnen komen, niet snel genoeg, waardoor mensen opnieuw contact zoeken, en de mails en e-loket aanvragen zich opstapelen.

Wachttijd voor afspraak

Het grootste deel van de klachten gaat over de lange wachttijd om een afspraak te krijgen: zeventwintig klachten worden als gegrond beschouwd omwille van de lange tijd eer verzoekers een afspraak kunnen krijgen.

Samen met de federale ombudsman werd onderzocht of deze manier van werken in Antwerpen in overeenstemming is met de geldende wetgeving. Er blijkt geen uitdrukkelijke bepaling opgenomen in de vreemdelingenwet die een afspraksysteem (via het centraal loket) verbiedt, maar de wet van 15 december 1980 en zijn uitvoeringsbesluit voorziet dat de vreemdeling onmiddellijk toegang

heeft tot de gemeentelijke administratie om zijn aanvraag in te dienen. Een systeem van afspraken is dan ook slechts verenigbaar met de vreemdelingenwetgeving als er bij het maken van deze afspraken rekening wordt gehouden met de aard van de in te dienen aanvraag en als er op korte termijn een datum kan worden verkregen waarop men de aanvraag kan indienen. Het beoordelen van de hoogdringendheid om een aanvraag te kunnen indienen is afhankelijk van wie deze vraag uitgaat, namelijk van een Unieburger, een derdelander of familie van een Belg, Unieburger of derdelander en welke aanvraag deze persoon wenst in te dienen.

Uit de gegronde klachten blijkt dat men in de gevallen waar een termijn wordt opgelegd door de wetgeving, men door de wachttijden bij de dienst vreemdelingenzaken er niet altijd in slaagt om de wet te respecteren.

Voorbeeld 1: het afleveren van een arbeidskaart op basis waarvan een verzoeker een verlening van zijn verblijfstitel kan aanvragen. Een aanvraag moet gebeuren tussen de 45ste en de 30ste dag voor het verstrijken van de geldigheidsduur van een verblijfsvergunning. Voorbeelden tonen aan dat de aanvragen correct gebeurden, maar de afspraak valt buiten de termijn. Na (herhaaldelijk) aandringen wordt pas een snellere afspraak gegeven.

Voorbeeld 2: aanvragen voor gezinshereniging moeten binnen drie maanden na aankomst in België worden ingediend wanneer het gaat om een Unieburger. Uit klachten blijkt dat die termijn niet gehaald wordt.

Voorbeeld 3: verplichte aanmeldingen na aankomst in België voor een verblijf van minder dan 3 maanden (derdelander binnen drie werkdagen (bijlage 3), Unieburger of familie van Unieburger (bijlage 3ter) worden niet altijd binnen de opgelegde termijn behandeld.

Door de lange wachttijden stellen zich verschillende problemen. Om enigszins tegemoet te komen aan hoogdringende vragen werkte de dienst vreemdelingenzaken enkele uitzonderingsmaatregelen uit. Een afspraak kan vervroegd toegestaan worden:

- Omwille van medische redenen
- Omwille van werkredenen (men dreigt de arbeidskaart te verliezen)
- Wanneer men naar het buitenland moet kunnen reizen (reis is gepland)

Hoewel men daarmee tegemoet tracht te komen aan een categorie aanvragers, worden deze uitzonderingsmaatregelen niet (voldoende) gecommuniceerd. Omdat verzoekers niet op de hoogte zijn van de uitzonderingsmaatregelen, blijft een deel van de aanvragers wachten op een afspraak. komt men in de problemen terwijl men van de uitzonderingsmaatregel gebruik had kunnen maken. Anticipatief optreden door de dienst vreemdelingenzaken zou er voor kunnen zorgen dat deze categorie verzoekers sneller geholpen wordt.

BEOORDELING

Het relatief hoge aantal gegronde klachten vertegenwoordigt wellicht slechts een klein deel van de effectieve problemen die zich stellen: de personen die beroep doen op de dienst vreemdelingenzaken zijn immers vaak niet vertrouwd met de werking van een ombudsdienst in het algemeen en meer specifiek een stedelijke ombudsdienst.

In haar antwoorden verwijst districts- en loketwerking vaak naar de populariteit van de stad, en de toestroom van klanten die daarvan het gevolg is bij de dienst vreemdelingenzaken.

De populariteit is dan ook een goede reden om er voor te zorgen dat voldoende personeel wordt ingezet om deze toestroom Antwerpenaars op te vangen zodat:

- de wettelijke termijnen gehaald worden
- de klant in haar eerste contact met de stedelijke administratie goed geholpen wordt
- de imago schade die de stad oploopt bij buitenlandse werknemers vermeden wordt
- mensen die in Antwerpen hun toekomst willen uitbouwen, zich zo snel mogelijk kunnen inschakelen in en actief deelnemen aan onze stadsgemeenschap en hun competenties optimaal kunnen gebruiken om deze mee vorm te geven.

Niet alle Antwerpenaren beschikken door de huidige werking van de dienst vreemdelingenzaken over gelijke kansen om deel te nemen aan de stadsgemeenschap en deze actief mee vorm te geven.

De ombudsvrouw heeft begrip voor de medewerkers die bij de dienst vreemdelingenzaken hun uiterste best doen om de grote hoeveelheid klanten te helpen. Het is echter niet aanvaardbaar dat de huidige wachttijden de norm worden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat districts- en loketwerking:

- een interne organisatieoefening uitvoert op de dienst vreemdelingenzaken om de kritieke knelpunten in de werking te detecteren en te verbeteren.
- aan de hand van de resultaten van de interne organisatieoefening de nodige verbeteracties uitvoert rekening houdend met het voorziene personeelskader en het huidig federaal wettelijk kader
- de communicatie over de mogelijkheid om een snellere afspraak te krijgen in enkele uitzonderlijke omstandigheden (werk, medische redenen, reis naar buitenland) actief communiceert.

OPVOLGING

Eind november 2014 werd gestart met een reorganisatie van de dienst vreemdelingenzaken. Op korte termijn werden al een aantal optimalisaties in de werkorganisatie doorgevoerd, waardoor de responstijden aanzienlijk verbeterd werden:

- Wegwerken van mail achterstanden: mails worden binnen de vijf werkdagen beantwoord.
- Wegwerken van afspraakachterstanden: gelijktijdig met het wegwerken van de mails, loopt een inhaaloperatie in het bijwerken van de afsprakenagenda's.

Tegelijkertijd worden alle procedures en processtappen bekeken, waarbij de vraag van de klant als vertrekpunt genomen wordt en ook een grondige toets met het wettelijk kader gemaakt wordt. Deze nieuw uitgetekende processen worden in een nieuw kennismanagementsysteem vastgelegd, zodat medewerkers aan loket met de juiste informatie werken en foutenlast tot een minimum beperkt blijft.

■ Geen Belgische nationaliteit door uitblijven reactie stad – District Antwerpen

dossiernummer	TL 13.09.22396	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	actieve dienstverlening	schending
	vertrouwensbeginsel	schending
datum college	25 april 2014	
jaarnummer	2014_CBS_04895	

PROBLEEM

Op 18 oktober 2012 diende mevrouw S. een aanvraag in om de Belgische nationaliteit te verkrijgen. De stad Antwerpen ontvangt een brief van het parket met de vraag naar verduidelijking over de voornaam en familienaam van de verzoekster. De dienst bevolking reageerde niet op de vraag van het parket en mevrouw S. werd hiervan ook niet op de hoogte gesteld. Het gevolg is dat zij nu, volgens de intussen nieuwe wetgeving, niet onder dezelfde voorwaarden Belg kan worden. Zij vindt het niet rechtvaardig dat dit gebeurt door een nalatigheid van de stad.

ONDERZOEK

De bestuurscoördinator van district Antwerpen laat aan de ombudsvrouw weten dat, op het moment dat de dienst burgerlijke stand de vraag voor verzoekster van het parket had ontvangen, de start werd gemaakt van de aanloop naar de nieuwe nationaliteitswetgeving. Er was op dat ogenblik nog zeer veel onduidelijkheid over de inhoud van deze wetgeving, waardoor de behandeling van de dossiers in deze periode trager verlopen is. Het dossier van de verzoekster kreeg daardoor helaas niet de aandacht dat het verdiende. Hij verontschuldigt zich daarvoor, maar omwille van de wijzigingen in de wetgeving die ingingen vanaf 1 januari 2013 kan dit helaas niet meer rechtgezet worden.

BEOORDELING

Doordat de verzoekster niet op de hoogte werd gebracht van het feit dat haar aanvraag onontvankelijk was, kon zij op dezelfde basis geen nieuwe aanvraag indienen.

De ombudsvrouw begrijpt dat de dienst overspoeld werd met nieuwe nationaliteitsaanvragen, maar vindt dit geen excuus om de betrokkenen van lopende aanvragen niet op de hoogte te brengen van de beslissing van de procureur des Konings. Indien de verzoekster op de hoogte was geweest dat zij een nieuwe aanvraag met een nieuwe geboorteakte moest binnenbrengen, dan had zij dit mogelijk nog tijdig kunnen doen. Deze klacht is gelijkaardig aan de gegronde klacht in het collegebesluit van 28 juni 2013 jaarnummer 0661. De ombudsnormen redelijke behandeltermijn, actieve dienstverlening en het vertrouwensbeginsel werden geschonden. De klacht is gegrond.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat, wanneer zich een extra stroom van aanvragen voor een bepaald product voordoet, voldoende personeel wordt ingezet om de lopende dossiers te verwerken en de communicatie met de burger hierover te verzorgen.

■ Registratie wettelijke samenwoning niet doorgestuurd – District Berchem

dossiernummer	TL 13.05.17070	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum college	9 mei 2014	
jaarnummer	2014_CBS_04896	

PROBLEEM

De heer A. probeert al sinds begin 2011 in België samen te wonen met zijn Braziliaanse vriendin. Dit heeft hen al veel moeite gekost, en telkens was er wel iets waardoor het niet kon doorgaan en de mist in ging. In maart 2013 werd mevrouw 21 jaar. Zij verhuist binnenkort definitief naar België, in plaats van telkens maar voor drie maanden te kunnen blijven en dan terug naar Brazilië te moeten. Verzoeker was wel zeer blij dat hij uiteindelijk wel een "verklaring wettelijke samenwoning" heeft kunnen afleggen.

Om de komst van zijn vriendin voor te bereiden wilde hij een verbintenis tot tenlasteneming invullen. Bij de dienst vreemdelingenzaken liet men verzoeker weten dat mevrouw niet meer aan zijn dossier was gelinkt en dat de verklaring wettelijke samenwoning zou niet bestaan. Verzoeker ging met zijn verklaring wettelijke samenwoning naar de dienst bevolking van het district. Daar wist men te vertellen dat deze verklaring niet geregistreerd was en dat de persoon die ze heeft opgesteld daar niet meer werkte. Verzoeker wenst dat de verklaring onmiddellijk geregistreerd wordt, zodat de procedure gezinshereniging zo snel mogelijk kan opgestart worden bij het centraal loket. Hij wil vermijden dat hij de procedure tot bewijs van samenwoning opnieuw moet doorlopen en daardoor weer tijd verliest.

ONDERZOEK

Het district Berchem bevestigt de ombudsvrouw dat inderdaad een vergissing is gebeurd en dat de registratie van de wettelijke samenwoning door hun diensten niet doorgestuurd werd naar het rijksregister. De dienst bevolking van het district heeft naar aanleiding van de klacht contact opgenomen met de dienst van het rijksregister en hun fout laten rechtzetten. De wettelijke samenwoning werd retroactief geregistreerd.

BEOORDELING

De klacht wordt afgesloten als gegrond, gecorrigeerd. De ombudsnorm zorgvuldigheid werd geschonden, eerst door de verklaring niet te registreren en daarna door het dossier pas na vraag van de ombudsvrouw terdege te onderzoeken. Dergelijke (menselijke) vergissingen kunnen heel vervelende gevolgen hebben voor de betrokkenen. De klacht werd wel hersteld.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat klachten van burgers van meet af aan ernstig worden onderzocht en dat eventuele fouten indien mogelijk meteen worden rechtgezet.

■ Niet op reis want identiteitskaart niet meer geldig – District Deurne

dossiernummer	TL 13.08.21285	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	overeenstemming met de regelgeving	schending
datum college	16 mei 2014	
jaarnummer	2014_CBS_05194	

PROBLEEM

Mevrouw H. wou op een donderdag in augustus 2013 online inchecken om vliegtuigtickets af te drukken. Zij stelde vast dat haar identiteitskaart reeds een half jaar vervallen was. Het gezin vertrok de maandag daarop met vakantie. Zij had geen uitnodiging ontvangen om een nieuwe identiteitskaart te gaan afhalen en geen enkele herinnering. Zij moest met spoed nieuwe identiteitsdocumenten aanvragen en vraagt hiervoor de terugbetaling. De verzoekster diende een schadeformulier in.

ONDERZOEK

De elektronische identiteitskaart van de verzoekster was vervallen sinds 25 februari 2013. De verzoekster merkte dit pas in augustus 2013. De bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking is van oordeel dat van personen die naar het buitenland wensen te reizen wordt verwacht dat zij zich vooraf informeren over de benodigde reisdocumenten. Ook het standpunt van de federale overheidsdienst binnenlandse zaken is dat de burger de geldigheidsduur van zijn elektronische identiteitskaart in het oog moet houden. In het geval van de verzoekster bevestigt zij wel dat er geen oproepingskaart is verstuurd. Dit werd mogelijk veroorzaakt door een hapering in de software of databank.

De verzekeringsmaatschappij heeft aan de verzoekster laten weten dat zij geen tussenkomst verlenen omdat iedereen die op reis vertrekt zelf dient na te kijken of alle noodzakelijke en officiële reisdocumenten tijdig in orde zijn.

BEOORDELING

De ombudsvrouw is van oordeel dat de klacht gegrond is. Zij begrijpt dat appel wordt gedaan op de burger om zelf te controleren of de identiteitskaart nog voldoende lang geldig is om te reizen, maar in dit geval is zelfs geen oproepingskaart verstuurd. Men kon ook niet precies achterhalen waarom er naar de verzoekster geen oproepingskaart werd verstuurd.

De ombudsnorm overeenstemming met de regelgeving werd geschonden. In de richtlijnen van de federale overheid staat dat elke gemeente zijn burgers uitnodigt wanneer de vervaldatum van de identiteitskaart nadert en dat de gemeente hiervoor ook herinneringen verstuurt wanneer de burger niet reageert. Hier had het versturen van een herinnering mogelijk de extra kosten voor de verzoekster kunnen besparen.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking er zorgvuldig over waakt dat elke burger uitgenodigd wordt om zijn identiteitskaart te laten vernieuwen en hiervoor een controlesysteem uit te werken.

■ Reispas in spoedprocedure blijkt niet nodig – District Deurne

dossiernummer	TL 13.06.18814	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum college	28 februari 2014	
jaarnummer	2014_CBS_02151	

PROBLEEM

De verzoeker merkt de ochtend van 10 juni 2013 op dat zijn identiteitskaart niet in zijn portefeuille zit. Hij zal diezelfde middag vertrekken op vakantie naar Kroatië. De heer H. brengt onmiddellijk een bezoek aan het districtshuis en vraagt naar de mogelijkheden om snel een nieuwe identiteitskaart te krijgen, maar er zou geen enkele manier zijn om hem nog tijdig van een identiteitskaart te voorzien. De verzoeker treft later op de dag regelingen met het reisbureau en kan zijn vertrek uitstellen tot zondag 16 juni.

Op dinsdag 11 juni 2013 keert verzoeker terug naar het districtshuis met de informatie van het reisbureau, volgens de loketbediende kan hij enkel een reispas in spoedprocedure aanvragen. Verzoeker laat deze vraag doorgaan en ontvangt één dag later een reispas. Later verneemt hij van een andere medewerker dat hij bij het provinciebestuur eventueel een tijdelijke identiteitskaart kon halen.

ONDERZOEK

De bestuurscoördinator van het district stelt een onderzoek in. Uit dat onderzoek blijkt dat het aanvragen van een voorlopige identiteitskaart via de regionale afvaardiging van de federale overheidsdienst binnenlandse zaken de beste procedure zou geweest zijn. Mogelijk alternatief was een spoedprocedure voor een identiteitskaart. Wat juist is misgelopen aan het loket is moeilijk te achterhalen. De betrokken loketmedewerker, die in deze materie zeer ervaren is, herinnert zich de verzoeker nog wel. Waarom een reispas in spoed is aangevraagd valt niet meer te achterhalen. De mogelijkheden zijn de volgende:

- In het gesprek heeft de verzoeker mogelijk het woord "pas" (reispas) gebruikt om een identiteitskaart te duiden. Nochtans zijn de medewerkers er zich van bewust dat vele burgers hieromtrent een verkeerd woord gebruiken en stellen zij bijkomende vragen.

- De loketmedewerker was van oordeel dat een identiteitskaart niet voldoende was om naar Kroatië te reizen, omdat op het moment van de vraag dit land nog geen EU-lidstaat was. Dit kan worden weerlegd omdat het voor een Belg, net als voor alle Europeanen, op dat ogenblik mogelijk was om alleen met een identiteitskaart naar Kroatië te reizen.
- Dit voorval kan ook het gevolg zijn geweest van een spraakverwarring tussen de verzoeker en de loketmedewerker over de 'echte' (hoog)dringendheid van het identiteitsbewijs.
- De medewerker dacht dat de diensten die de aanvraag van een voorlopige identiteitskaart behandelen (provinciebestuur) gesloten waren wegens verhuis.

Mogelijk heeft door tijdsdruk – de verzoeker vertrok binnen zeer korte termijn op reis – de medewerker een beslissing genomen, die achteraf bekeken niet de beste was. De bestuurscoördinator zal de aandacht van het personeel er op vestigen om in de toekomst altijd alle mogelijke opties te overwegen, te bespreken met de klant en eventueel het advies van collega's in te roepen. De klant kan dan zelf bepalen welke optie hij verkiest.

BEOORDELING

De ombudsvrouw meent dat de klacht gegrond is. Er werd voor de verzoeker de duurste optie besteld, een reispass, die niet nodig was, want hij kon gratis geholpen worden. De ombudsnorm zorgvuldigheid werd geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de loketmedewerkers erop toezien steeds alle opties af te wegen bij het zoeken naar een oplossing voor een bepaald probleem, zeker in gevallen waarbij de kostprijs heel erg verschilt.

Zij beveelt verder aan om te onderzoeken of een schadevergoeding kan worden uitbetaald.

■ Pingpongspel voor een vuilbak – District Ekeren

dossiernummer	TL 13.06.18418	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum college	28 maart 2014	
jaarnummer	2014_CBS_03325	

PROBLEEM

Mevrouw D. heeft begin 2012 gemeld dat een vuilnisbak ontbreekt aan de bushalte ter hoogte van het Sint-Michielscollege in Ekeren, op de Kapelsesteenweg richting Merksem. Er staat nu een losse witte vuilbak, maar dat is een aanfluiting van het straatbeeld en men moet het deksel opendoen om er iets in te gooien. Dit gebeurt vaak niet waardoor het vuil er alsnog naast ligt. Verzoekster zag recent een bestelwagen rijden met vuilbakken, ze dacht dat er eindelijk een geplaatst ging worden, zoals aangekondigd, maar dit bleek niet het geval.

ONDERZOEK

In eerste instantie antwoordt de bestuurscoördinator van het district dat de bedoelde plaats tot het grondgebied van Brasschaat behoort, zoals uit de klacht van een jaar geleden al zou gebleken zijn. De ombudsvrouw kijkt dit na en blijkt dat er toen in eerste instantie ook van werd uitgegaan dat de bushalte zich op het grondgebied van Brasschaat bevond, maar dat toen aan het licht kwam dat dit een vergissing was, en dat het toch grondgebied Ekeren was.

Daarna volgde een discussie of het plaatsen van een vuilbak gebonden was aan de aanwezigheid van een bushokje. Dit bleek niet zo te zijn en er werd dan een jaar geleden een procedure opgestart voor de plaatsing van een vaste papiermand. Ondertussen werd door de stad een tijdelijke geplaatst (de witte container).

Uit dit alles blijkt dat de papiermand zich toch op het grondgebied van de stad bevindt. De ombudsvrouw legt de kwestie opnieuw voor aan het district. Daar geeft men toe dat het eerdere antwoord berustte op een misverstand. Het plaatsen van een vuilbak werd ondertussen, volgens het district, aangevraagd bij stads- en buurtonderhoud. Uit de reactie van het district blijkt dat de papiermanden worden geplaatst via een raamcontract en dat de planning en uitvoering van de plaatsing dus buiten de macht van de stad ligt, hoewel de stad instaat voor de opvolging.

Eind oktober 2013 verneemt de ombudsvrouw dat de aanvraag voor de plaatsing van deze papiermand al geruime tijd geleden door stads- en buurtonderhoud werd ingediend bij het aangestelde bedrijf. Zij sturen nog een herinnering. De planning en de uitvoering ligt dus niet in handen van de stad, vandaar dat het moeilijk is een exacte datum van plaatsing te geven.

De stedelijke diensten (meestal stadsontwikkeling) organiseren wel de opvolging van leveranciers, aannemers of onderaannemers. Zelfs actieve opvolging geeft op het terrein niet altijd het juiste effect. Voor het district is het dan niet altijd onmiddellijk duidelijk of het probleem bij de externe firma ligt of bij de opvolging door de stedelijke diensten.

De ombudsvrouw vraagt verzoekster haar op de hoogte te brengen als de plaatsing toch niet snel zou gebeuren. De plaatsing van de vuilbak wordt uiteindelijk in januari 2014 uitgevoerd.

BEOORDELING

De klacht wordt afgesloten als gegrond, gecorrigeerd. De ombudsnormen redelijke behandeltermijn en degelijke dossieropvolging werden geschonden. De ombudsvrouw vindt het vooral moeilijk te begrijpen dat er al in 2012 onduidelijkheid was over de locatie van de papiermand, dat dit toen werd uitgeklaard en dat een jaar later opnieuw dezelfde vergissing wordt gemaakt, door te verwijzen naar het dossier van het jaar voordien.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat, stadsbreed, bij klachtdossiers die verder bouwen op een eerdere klacht, het oude dossier voldoende grondig wordt bekeken om dubbel werk en irritatie te vermijden. Verder lijkt het haar aangewezen om deze procedure, waarbij een externe leverancier is betrokken, onder het licht te houden in functie van kortere doorlooptijden.

■ Proefproject nieuwe stadsloketten – dienstverlening geweigerd wegens geen afspraak – District Wilrijk

dossiernummer	TL 13.12.27672	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	soepelheid	schending
	adequate communicatie	schending
datum college	4 april 2014	
jaarnummer	2014_CBS_03707	

PROBLEEM

De verzoeker kreeg een oproep voor de vernieuwing van zijn identiteitskaart. Op de oproepkaart staat vermeld dat men tot 1 januari 2014 nog zonder afspraak terecht kan. Toen de verzoeker zich op 27 december 2013 meldde op het districtshuis van Wilrijk, weigerde men echter om hem verder te helpen: hij moest eerst een afspraak maken. Als excuus meldde men dat de vermelding op de oproepkaart een drukfout is en dat de verzoeker op de website had kunnen zien dat er enkel op afspraak wordt gewerkt. De verzoeker meent dat hij niet de dienstverlening kreeg zoals deze vermeldt wordt.

ONDERZOEK

In het stadskloket Wilrijk ging de afspraakservice in een pilootproject als eerste van start op 1 juli 2013. In januari 2014 volgden de andere districten.

De informatie op de oproepingsbrieven voor identiteitskaarten is algemeen, want een inwoner kan zich in elk stadskloket aanbieden voor de aanvraag, dus niet noodzakelijk in het district van de eigen woonplaats.

Met de uitzonderingssituatie van de pilootlocatie Wilrijk werd geen rekening gehouden bij de vermelding van de openingsuren op de oproepingskaarten, omwille van de beperkte ruimte. Om een drukfout gaat het zeker niet.

Vermits er tijdens de overgangsfase een zeer soepele aanpak wordt gehanteerd, begrijpt de loketmanager niet waarom de verzoeker niet tot de dienstverlening werd toegelaten, zelfs zonder afspraak. Vrije inlooptanten kunnen volgens haar immers nog wel tussendoor terecht, maar afspraakklanten hebben altijd voorrang. Hierdoor moeten bezoekers zonder afspraak soms een tijdje (nooit langer dan half uur) wachten.

De verzoeker antwoordt hierop dat er wel een afspraak werd aangeboden, maar pas drie uur na zijn aanmelding. Er werd niet voorgesteld dat hij kon wachten om tussen de afspraakklanten geholpen te worden. De aangeboden afspraak paste niet voor de verzoeker. De verzoeker werd dus niet geholpen en is wel degelijk doorgestuurd ondanks de overgangsregeling en de richtlijn dat de bezoekers zonder afspraak worden geholpen en nooit langer dan een half uur moeten wachten.

BEOORDELING

De klacht is gegrond.

Ondanks de richtlijnen om een overgangsperiode te hanteren voor de nieuwe afspraakregeling voor de loketwerking, blijkt dat de verzoeker niet werd geholpen en dat er evenmin werd voorgesteld om te wachten om alsnog tussen de afspraakklanten geholpen te worden. De ombudsnormen soepelheid en actieve dienstverlening zijn geschonden.

Vermits er op de oproepkaart voor de nieuwe identiteitskaart geen afspraakregeling wordt vermeld en er bovendien een overgangsregeling werd afgesproken had de verzoeker er op moeten kunnen rekenen om binnen een redelijke termijn, zonder afspraak, te worden geholpen. De ombudsnorm adequate communicatie is dus eveneens geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan om de richtlijnen inzake de nieuwe afspraakregeling correct, maar ook zoals door de bevoegde schepen gecommuniceerd in de media, met soepelheid te hanteren om een klantvriendelijke dienstverlening te verzekeren. Een correcte en eenduidige informatieverstrekking is daarbij aangewezen.

dienstverlening heeft recht op kwaliteitsvolle klachtenbehandeling.

■ Gemeentelijk autonoom Parkeerbedrijf

■ Geen verkeersbord en toch retributie

dossiernummer	TL 13.12.27298	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	interne klachtenbehandeling	schending
datum college	28 maart 2014	
jaarnummer	2014_CBS_03322	

PROBLEEM

De heer P. ontvangt een retributie op het Groot Hagelkruis te Ekeren omdat hij geen parkeerschijf legde. De verzoeker kijkt welk verkeersbord hij gemist zou hebben maar vindt er geen. Hij heeft hierover verschillende keren contact met het Parkeerbedrijf. De verzoeker meldt ook dat de verkeerssituatie in Ekeren een tijd geleden veranderde. Hij krijgt het standaardantwoord dat een blauwe zone wordt aangeduid met behulp van zoneborden. Er wordt ter plaatse geen controle uitgevoerd.

ONDERZOEK

De signalisatie wordt naar aanleiding van de klacht van de heer P. ter plaatse nagekeken. Uit dat nazicht blijkt dat er inderdaad een zonebord ontbreekt op de hoek van de Frans Lenaertsstraat en het Groot Hagelkruis. De opdracht wordt gegeven om de signalisatie zo snel mogelijk in orde te brengen. De retributie van de verzoeker wordt geannuleerd.

BEOORDELING

De verzoeker heeft in zijn bezwaar al herhaalde keren aangegeven dat er een zonebord ontbrak. Het is jammer dat niet bij zijn eerste bezwaar een plaatsbezoek werd uitgevoerd. De ombudsvrouw is van oordeel dat de ombudsnorm interne klachtenbehandeling werd geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van het Parkeerbedrijf er op toe ziet dat de bezwaren van burgers zorgvuldig worden beoordeeld en dat ter plaatse een controle wordt uitgevoerd in geval van betwisting over signalisatie.

■ Lokale politie

■ Woonstcontrole negatief na buurtonderzoek

dossiernummer	TL 13.08.20903	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijkheidsbeginsel	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum college	7 februari 2014	
jaarnummer	2014_CBS_01275	

PROBLEEM

De heer M. is bij het stadskantoor zijn inschrijving gaan aanvragen, maar kreeg al snel het bericht dat die werd geweigerd. Dit zou gebeurd zijn op basis van de vaststelling door de wijkagent dat er geen naam stond op de bel of brievenbus en omdat informeren bij de burens ook niets opleverde. Op het moment van de vaststelling waren de verzoeker en zijn vriendin gaan werken. De heer M. had verwacht dat de wijkagent op verschillende tijdstippen zou langskomen en hij is niet te spreken over de last die hij nu ondervindt, om nogmaals te proberen ingeschreven te geraken. Hij vindt het buurtonderzoek ook van weinig waarde, omdat de burens hem niet kennen, en zij zich sowieso weinig met anderen bemoeien. Zijn vriendin heeft om privacy- en veiligheidsredenen nooit haar naam op de bel gezet. Het huis heeft maar één bel en één brievenbus.

ONDERZOEK

Op 26 juli 2013 vroeg de dienst bevolking aan de wijkagent om een woonstcontrole uit te voeren op het adres van verzoeker. De dienst bevolking ontving zijn negatief advies op 29 juli 2013. De wijkagent maakte, buiten het feit dat er geen naam op de brievenbus of bel stond, melding van een negatief buurtonderzoek. Volgens dat buurtonderzoek zou er een vrouw alleen op dit adres wonen. Daarom werd de woonstcontrole negatief terug gestuurd na slechts één controle.

De heer M. laat in de loop van het onderzoek door de klantendienst weten dat hij op 23 augustus 2013 de wijkagent op straat tegenkwam, de situatie heeft uitgelegd en hem vertelde dat hij een nieuwe aanvraag ging doen. De verzoeker meldde ook dat hij kort daarna op reis zou vertrekken. Om de heer M. toch verder te kunnen helpen, heeft de wijkagent op 24 augustus 2013, op een zaterdag, zonder dat hij al in het bezit was van een nieuwe aanvraag tot woonstcontrole, een woonstcontrole gedaan. De wijkagent heeft de verzoeker dan ook aangetroffen. Hij deelde aan verzoeker mee dat, zodra de nieuwe aanvraag tot woonstcontrole zou binnenkomen, deze positief zou worden afgesloten.

Verzoeker deed op 26 augustus 2013 een nieuwe aanvraag via het stadskantoor. Deze aanvraag is, om een onduidelijke reden, pas op 13 september 2013 bij de politieafdeling binnengekomen. Op 14 september 2013, na zijn vakantie, heeft de heer M. de nodige documenten gekregen.

Bij de eerste negatieve woonstcontrole heeft de wijkagent volgens de lokale politie gehandeld volgens de korpsonderrichting terzake. Deze onderrichting is blijkbaar een vertrouwelijk document, de politie wilt dit niet laten lezen door de ombudsvrouw. Deze korpsnota laat toe dat bij negatief buurtonderzoek een negatief advies kan gegeven worden na slechts één controle. Strikt genomen werd, naar de letter, de onderrichting gevolgd. Deze enge interpretatie heeft volgens de politie ook te maken met de zeer hoge werkdruk, die woonstcontroles met zich meebrengen.

In dit geval was volgens de politie een zeer strikte interpretatie van de onderrichting inderdaad niet op zijn plaats. Rekening houdend met de uiterlijke staat van de woning, de omgeving en het aanwezig zijn van één bel en brievenbus, was één controle hier te weinig. Met een negatieve woonstcontrole op basis van een buurtonderzoek moet steeds voorzichtig worden omgesprongen. Het is immers niet abnormaal dat iemand die pas verhuisd is nog niet gekend is bij de burens. Ondanks de zeer hoge werkdruk, kan zowel volgens de politie als volgens de ombudsvrouw niet dat er te snel conclusies worden getrokken, die voor de betrokkenen soms verregaande gevolgen kennen.

De klantverantwoordelijke van de politie heeft aan de korpsleiding aanbevolen om de korpsnota te verfijnen zodat in dergelijke gevallen een meer uitvoerige motivering aan de orde is en een te strikte interpretatie kan vermeden worden. De wijkagent in kwestie heeft zich ook persoonlijk verontschuldigd bij de heer M.

BEOORDELING

De ombudsnorm zorgvuldigheid en het redelijkheidsbeginsel werden geschonden. Een negatieve woonstcontrole kan voor betrokkene erg vervelende gevolgen hebben. Er moet daarom zorgvuldig gecontroleerd worden. Een buurtonderzoek kan daar deel van uitmaken. Een negatief resultaat van een woonstcontrole hoofdzakelijk op basis van een buurtonderzoek, na één plaatsbezoek, mag dan wel toegelaten zijn volgens de korpsnota, maar de ombudsvrouw is van mening dat hier toch zuinig mee moet omgesprongen worden. Het gezond verstand moet mee oordelen of dat negatief verslag op die grond wel op zijn plaats is. Dat bleek in dit geval niet zo. De klantverantwoordelijke van de politie oordeelde hier ook zo over en nam maatregelen om de korpsnota aan te passen. Terwijl het

onderzoek van de ombudsvrouw liep, hebben de lokale politieafdeling en de wijkagent wel al de nodige inspanningen gedaan om de fout recht te zetten. De klacht is daarom ook gecorrigeerd.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de onderrichtingen met gezond verstand gevolgd worden. Als blijkt dat de onderrichtingen te veel aanleiding geven tot fouten of onterechte negatieve controles, moeten de richtlijnen geherformuleerd worden, zoals in dit geval ook gebeurd is. Het zou fijn zijn mocht de ombudsvrouw ook in het bezit worden gesteld van de nieuwe richtlijnen. In haar mandaatopdracht is immers bepaald dat zij inzage kan vragen in alle documenten die nodig zijn om een correct onderzoek uit te voeren.

■ Stalking wordt door politie niet ernstig genomen

dossiernummer	TL 13.10.23643	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
datum college	13 juni 2014	
jaarnummer	2014_CBS_06248	

PROBLEEM

De verzoeker is verwickeld in een ruzie met de familie van zijn echtgenote. Zijn echtgenote wordt bedreigd door haar familie. Mevrouw heeft een klacht neergelegd bij de politie en de verzoeker werd ook verhoord. Op 14 september 2013 ontving de man een dreigtelefoon. Nadien wou hij hierover klacht neerleggen bij de lokale politie. Er werden notities gemaakt en er werd hem gezegd dat het bij het dossier gevoegd zou worden. De verzoeker ontving echter geen kopie of een bewijs. Enkele dagen later werd zijn auto vol met krassen gezet. Weer ging de man aangifte doen. Hij ontving een attest waarop vermeld staat 'schade aan voertuig – krassen rondom rond'. Ook bij deze aangifte vraagt hij zich af of die bij het oorspronkelijke dossier gevoegd werd. Verzoeker en zijn echtgenote voelen zich niet veilig en vragen zich af of alle verklaringen in één dossier worden opgevolgd. Zij krijgen tegenstrijdige informatie van de politie.

ONDERZOEK

Op 8 september 2013 werden twee processen-verbaal opgesteld inzake slagen en verwondingen. Ook op 25 september 2013 werd proces-verbaal opgesteld inzake de beschadiging aan het voertuig. Dit betreft een GAS-PV, waarin uitdrukkelijk een link werd gemaakt naar de processen-verbaal van 8 september 2013.

Wat de interventie op 14 september 2013 betreft naar aanleiding van de dreigtelefoon, blijkt uit het onderzoek dat er sprake was van een misverstand, waardoor de dienstverlening niet correct was. De klantenmanager vernam dat de inspecteurs die na de oproep ter plaatse gestuurd werden, een verslag opstelden waarin zij vermeldden dat zij de verzoeker naar het politiekantoor verwezen om klacht neer te leggen tegenover zijn schoonfamilie. Het betrof immers geen dringende tussenkomst, waarbij een interventieploeg langer dan nodig bezet kan blijven, maar feiten waarvoor aangifte moet gedaan worden op een commissariaat naar keuze.

Wanneer de verzoeker zich die avond ook daadwerkelijk naar het politiekantoor begeeft, wordt daar echter opnieuw een verslag (geen proces-verbaal) opgesteld, omdat de medewerker klachten en aangiften – ten onrechte - vermoedde dat de patrouille die ter plaatse was geweest alles reeds genoteerd had, maar het proces-verbaal nog moest opstellen.

Door dit interne misverstand was de dienstverlening naar klager toe niet klantgericht en

professioneel. In die zin is de klacht gegrond. De leiding van de twee betrokken afdelingen heeft de nodige maatregelen genomen. Gelet op de woonplaats van de verzoeker zal de lokale politieafdeling hem uitnodigen om zijn klacht over de dreigtelefoon alsnog te noteren. Men zal daarbij ook uitdrukkelijk naar alle vorige feiten verwijzen.

BEOORDELING

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

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de korpschef de nodige maatregelen neemt om dit soort misverstanden te vermijden.

■ Samen leven

■ Gemeenschapscentrum houdt zich niet aan vergunning

dossiernummer	TL 13.07.19547	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	overeenstemming met de regelgeving	schending
	respect voor de persoonlijke levenssfeer	schending
datum college	21 maart 2014	
jaarnummer	2014_CBS_03027	

PROBLEEM

De verzoeker neemt contact op met de ombudsdienst omdat er onvoldoende gevolg wordt gegeven aan zijn klachten over het oneigenlijk gebruik van het gemeenschapscentrum Den TIR en de overlast die hieruit voortvloeit.

Sinds de opening van het gemeenschapscentrum ondervindt de verzoeker geluidsoverlast, veroorzaakt door gebruikers. Het gebouw is onvoldoende geïsoleerd. Bij de constructie van het gebouw werd er te weinig rekening mee gehouden dat zich op de bovenverdiepingen appartementen bevinden en dat deze permanent bewoond worden. De verzoeker zijn appartement bevindt zich vlak boven het gemeenschapscentrum. De geluidsoverlast die hij in zijn woning ondervindt, is behoorlijk heftiger, dan wanneer hij een naaste buur van het gemeenschapscentrum zou zijn. Voornamelijk het gebruik van de muzikinstallatie en andere muziekbronnen geven overlast. Herhaaldelijk heeft de man zijn klachten geuit. Niet alle gebruikers houden zich aan het huishoudelijk reglement. Hij vindt dat hij vooral last heeft wanneer er privéfeestjes georganiseerd worden.

Omdat de problemen zich blijven voordoen en de heer S. vindt dat er onvoldoende geanticipeerd wordt op zijn klachten is, blijft hij bij zijn standpunt dat de beslissing om ook privéfeestjes toe te laten in het gemeenschapscentrum juridisch in strijd is met de basisakte van het gebouw. Deze beslissing kon niet eenzijdig door de stad genomen worden.

ONDERZOEK

De verantwoordelijken van het gemeenschapscentrum trachten zoveel mogelijk rekening te houden met de opmerkingen van de verzoeker. Het reglement werd aangepast. Er werd onder

andere uitdrukkelijk in opgenomen dat een activiteit kan stopgezet worden indien de gebruiker het reglement niet naleeft.

Op 18 november 2013 heeft een bemiddelingsgesprek plaats op de ombudsdienst. De verzoeker en zijn partner formuleren nogmaals hun klachten en vragen naar de beloofde geluidsisolatie. De verzoeker heeft het gevoel in de kou te staan omdat hij herhaaldelijk verwezen werd naar de politie om geluidsoverlast te melden. De verantwoordelijke van het gemeenschapscentrum laten weten dat de beslissing om de geluidsisolatie aan te brengen genomen werd. Op 18 maart 2013 werden er akoestische metingen uitgevoerd in het centrum. Een extern bedrijf voerde voor de stad een akoestisch onderzoek uit. De stad kreeg het verslag hiervan op 5 juni 2013.

In de loop van december 2013 zal de externe firma de nodige geluidsisolatie aanbrengen. Op vraag van de verzoekers zal er nog extra aandacht gaan naar het remmingssysteem op de deuren. Wanneer tientallen bezoekers in het centrum over en weer lopen en naar toilet gaan, horen de verzoekers honderde keren deuren dichtvallen.

Tijdens het bemiddelingsgesprek wordt afgesproken dat de heer S. de plaatsing van de geluidsisolatie afwacht en dan laat weten of er een verbetering is opgetreden. Na de plaatsing van de geluidsisolatie vraagt de ombudsvrouw aan de verzoeker of er verbetering merkbaar is. Hij reageert daarop als volgt: "Ik vraag me af hoeveel van deze mails we nog gaan moeten uitwisselen voor jullie zich beginnen afvragen hoe opportuun het eigenlijk is om feestjes te organiseren in een woongebouw? Ondanks alle screenings die jullie doen worden de regels om de haverklap niet gevolgd. Ik zie twee mogelijkheden, of jullie verhuizen de feestjes naar een andere zaal waar geen mensen wonen of jullie zorgen voor permanent toezicht tijdens de (risico)activiteiten zodat jullie meteen kunnen ingrijpen als de regels niet nageleefd worden. Wat ook zou helpen is indien jullie de basisakte van het gebouw zouden volgen, dat zal dan in elk geval al het aantal feestjes beperken."

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht verneemt de ombudsvrouw van de directeur samen leven dat de dienst zaalzoeker maatregelen nam: zaalzoeker past het gebruikersreglement aan zodat de stad zich aan de basisakte houdt van het gebouw. Het gemeenschapscentrum wordt uitsluitend verhuurd aan wijk- en culturele verenigingen. Sinds 1 maart 2014 aanvaardt Zaalzoeker voor de zaal TIR geen verhuuraanvragen meer van privé-huurders. De verhuuraanvragen die vóór 1 maart 2014 werden ingeboekt, zullen plaats vinden volgens de toen geldende afspraken.

BEOORDELING

De klacht van de verzoeker is gegrond. Ondanks alle inspanningen blijft de overlast voortduren. Het rechtszekerheidsbeginsel en vertrouwenwbeginsel zijn geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de stad zich voortaan houdt aan de basisakte van het gebouw, omschreven in artikel 11,a: "De polyvalente ruimte op het gelijkvloers mag gebruikt worden als wijk-cultureel centrum voor vergaderingen, bijeenkomsten en feesten van wijk- en culturele verenigingen, met uitdrukkelijk beding dat er zeker geen fuiven noch muziekevenementen mogen plaatsvinden." De dienst zaalzoeker heeft hiervoor intussen actie ondernomen.

■ Bezwaar tegen een GASboete wordt niet behandeld, hoe komt dat?

dossiernummer	TL 13.11.25011	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
	rechtszekerheidsbeginsel	schending
datum college	20 juni 2014	
jaarnummer	2014_CBS_06529	

PROBLEEM

{DOSSIER 24819}

De heer M. diende een verweer in naar aanleiding van een GAS-boete, maar neemt nu contact op met de ombudsvrouw omdat hij vaststelt dat het niet werd geregistreerd. De beslissing werd genomen zonder rekening te houden met zijn bezwaar.

{DOSSIER 25011}

Op 23 oktober 2013 werd mevrouw M. op de hoogte gebracht van een beslissing die genomen werd over een GAS-boete. In de beslissing staat: "overwegende dat er geen verweer werd ingediend bij een ter post aangetekende brief". Mevrouw M. kan bewijzen dat zij op 9 september 2013 een aangetekend schrijven verstuurde met haar verweer.

ONDERZOEK

De sanctionerend ambtenaar keek naar aanleiding van de vragen aan de ombudsvrouw de dossiers opnieuw grondig na. Hij stelde vast dat het verweer van de verzoekers wel toekwam bij de dienst bestuurlijke handhaving.

Door een administratieve vergissing werd het verweer niet tijdig aan het correcte dossier gekoppeld. De dienst excuseert zich hiervoor. Beide GAS-boetes worden geseponeerd.

BEOORDELING

De ombudsvrouw is van oordeel dat de ombudsnorm degelijke dossieropvolging en het rechtszekerheidsbeginsel werden geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de interne afhandeling van post en aangetekende zendingen wordt herbekeken om dergelijke fouten in de toekomst te vermijden.

OPVOLGING

De dienst neemt de aanbeveling mee in haar optimalisatietraject voor de behandeling van GAS-boetes. Verschillende mensen verwerken nu de binnenkomende verweren. Hierdoor gebeurt de koppeling van het verweer aan het dossier sneller. Men herbekijkt ook de mappenstructuur zodanig dat de documenten zeker in het juiste dossier terecht komen.

Met het oog op klantgerichtere communicatie werkt men aan een e-formulier op de website van de stad als bijkomende optie om verweer in te dienen. Bedoeling is om dit nog in 2015 online te krijgen. Mensen die hun verweer nu via gewone post of per e-mail naar de dienst sturen, krijgen een ontvangstmelding. Mensen die hun verweer aangetekend per post versturen, hebben het bewijs van hun aangetekende zending.

■ Fietsen in beslag genomen

dossiernummer	TL 12.11.11320	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	redelijkheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending
datum college	28 februari 2014	
jaarnummer	2014_CBS_02153	

PROBLEEM

{DOSSIER 11352}

De fiets van de heer D. werd in beslag genomen aan het centraal station. Hij belde naar het nummer 03 203 06 73, maar kreeg daar te horen dat hij zijn fiets enkel terug kon krijgen op de eerste en de derde vrijdag van de maand, tussen 15uur en 16uur. Dit zou zo bepaald zijn "in opdracht van de stad". Verzoeker vindt dit te lang wachten, hij heeft zijn fiets dagelijks nodig.

Als je auto getakeld wordt, kan je hem meestal dezelfde dag terug ophalen, maar op zijn fiets zou zij bijna drie weken moeten wachten. Verzoeker vindt dit absurd, in een stad die zich "fietsvriendelijk" wil noemen. Er zouden meerdere momenten zouden moeten zijn, waarop hij zijn fiets kan afhalen. Twee uur per maand is te weinig en om op een vrijdag tussen 15uur en 16uur daar te geraken moet hij verlof nemen. Hij beseft dat hij een fout heeft gemaakt, maar vindt ruim twee weken zonder fiets en een dag verplicht verlof nemen een "sanctie" buiten proportie. Ten slotte kon verzoeker geen zekerheid krijgen of zijn fiets effectief werd verwijderd omdat hij verkeerd geparkeerd stond, of hij gestolen werd. Daar zal hij pas op 7 december zekerheid hebben, zodat er tijd verloren gaat, waarin hij aangifte had kunnen doen bij de politie.

{DOSSIER 11320}

De fiets van mevrouw C. werd in beslag genomen aan het centraal station. Zij wilde hem terug ophalen, maar kreeg te horen dat dit enkel kon op de eerste en de derde vrijdag van de maand, tussen 15u en 16u. Verzoekster vindt dat er meerdere momenten zouden moeten zijn waarop zij haar fiets kan afhalen. Twee uur per maand is te weinig, en zij kan niet op een vrijdag tussen 15uur en 16uur.

Daarnaast begrijpt zij dat er maatregelen genomen moeten worden, maar ze wil haar fiets sneller kunnen terug hebben, omdat zij hem alle dagen nodig heeft.

ONDERZOEK

De ombudsvrouw raadt verzoekers aan om rechtstreeks met Levanto contact op te nemen om te horen of zij hun fiets niet sneller kunnen terugkrijgen. Dit blijkt niet te lukken. Levanto verwijst naar de stad, die hiervoor verantwoordelijk is.

De fietsregisseur van de stad antwoordt dat er al enkele jaren een probleem is aan het centraal station van foutief stallen van de fietsen. De politiecodex stelt dat het verboden is om fietsen rond het centraal station te stallen, alle fietsen moeten in de ondergrondse stalling geplaatst worden. Deze regel is er niet zomaar gekomen. Stadsreiniging kan de plekken rond het station niet reinigen, blinden kunnen de blindengeleide paden niet volgen en de rommelig geparkeerde fietsen ontsieren het prachtige station. Er hangen in totaal een 70-tal borden om dit verbod kenbaar te maken.

In overleg met de NMBS en Levanto werd een aantal jaar geleden besloten om een aantal keer per jaar het plein fietsvrij te maken: alle foutief gestalde fietsen worden verwijderd en achter slot en grendel bewaard onder het station. Het probleem hierbij is dat dit slechts een tijdelijke oplossing biedt: een week nadat fietsen weggehaald worden, staat alles al terug vol met fietsen.

Er werd dan besloten om op dagelijkse basis de mensen te sensibiliseren en eventueel gestalde fietsen alsnog te verwijderen: in de voormiddag 1 uur sensibiliseren, 1 uur verwijderen van de fietsen en 1 uur registreren van de fietsen. Ook in de namiddag wordt dit opnieuw gedaan. Dit sinds 1 juli 2012. Mensen kunnen via Fietshaven hun fiets terug vragen. Er werd besloten niet repressief op te treden dus er wordt geen boete aangerekend.

Wat bleek: een aantal mensen dat dit systeem begon te kennen zette toch hun fiets boven en zegde doodleuk: «Bringen jullie hem maar naar beneden, ik weet waar ik hem straks moet komen halen, ik ga rustig mijn trein nemen.» Uiteraard kan dit niet de bedoeling zijn. Vandaar dat werd besloten de fietsen op 2 vaste momenten terug te geven: de eerste en derde vrijdag van de maand. Bovendien moet Fietshaven het ook praktisch geregeld krijgen om de teruggave te verwerken. Er komt immers ook wat administratie bij kijken en zij beschikken niet over een groot aantal werknemers.

In april 2013 werd alles geëvalueerd en kunnen er eventueel wijzigingen in de procedures aangebracht worden.

Verzoekers laten weten dat zij dit begrijpen, maar dat ze nog liever een boete zouden betalen dan hun fiets drie weken te moeten missen. Mevrouw C. vindt de maatregel niet correct en te streng.

De keuze om “niet repressief op te treden” vinden verzoekers twijfelachtig, omdat er de facto wel een sanctie wordt opgelegd. Ten slotte stellen zij zich vragen over de wettelijkheid van de regeling: mag men zomaar een voertuig twee weken inhouden? De heer D. suggereert ook om de namen te noteren van wie zijn fiets komt ophalen en een aparte procedure te voorzien voor de recidivisten. De ombudsvrouw begrijpt de redenering en de noodzaak van een maatregel om het wild parkeren tegen te gaan. De politiecodex vermeldt inderdaad dat fietsen die in een “zone met geconcentreerde fietsenstalling” buiten de fietsenstalling geplaatst zijn, worden beschouwd als hinderlijke en gevaarlijk gestalde fietsen en dus verwijderd worden. De fietsen worden gedurende een termijn van zes maanden vanaf de datum van verwijdering bewaard en ter beschikking gehouden van de eigenaar.

Er staat echter nergens vermeld dat de fiets enkel op zeer beperkte tijdstippen terug op te halen is, ook niet op de borden die rond het station hangen. Tot enkele maanden voordien kon men zijn fiets eenvoudig nog dezelfde dag of de dag nadien ophalen.

De ombudsvrouw informeert wanneer en door wie werd beslist dat men de fietsen enkel op twee vrijdagen per maand gedurende een uurtje zou teruggeven. De facto betekent dit dat de fiets in het slechtste geval, twee weken in beslag wordt genomen, wat voor veel fietsers een hoop praktische problemen met zich meebrengt. Werden de fietsers ingelicht over deze veranderde procedure? De ombudsvrouw trekt niet in twijfel dat de foutparkeerders de politiecodex overtreden hebben, maar het lijkt haar logisch dat een overtreder weet (of kan weten) welke sanctie er aan de overtredding vasthangt.

De bedrijfseenheid samen leven herhaalt dat het beleid ervoor koos om geen geldelijke boetes uit te schrijven. Voor de stedelijke organisatie is het bovendien praktisch niet haalbaar om dagelijks toezichters in te zetten om te verbaliseren. De medewerkers van Fietshaven zijn namelijk niet bevoegd om boetes uit te schrijven.

De fietsambtenaar zal met Fietshaven bespreken of de teruggeeftermijn tot een minimum kan herleid worden. Dit is geen evidente zaak omdat zij een beperkte bezetting hebben. Het ophalen van één fiets en de administratie die daarmee gepaard gaat, neemt al snel een half uur van een werknemer in beslag. Vandaar dat de teruggave gegroepeerd en op afspraak gebeurt. De medewerkers hebben nog vele andere taken op te nemen. De stad hanteert een gelijkaardige procedure voor het teruggeven van herkende achtergelaten of gestolen fietsen. Daar is slechts één afhaalmoment per maand voorzien.

Naar aanleiding van de klachten zijn wel enkele maatregelen genomen. Momenteel houdt de administratie alle namen van overtredders bij, om zo recidivisten te kunnen herkennen. In de eerste fase werd dit nog niet gedaan.

Voordien konden mensen hun fiets op dinsdag, woensdag of donderdag tussen bepaalde uren terughalen. Dus: drie dagen van de zeven en dus niet elke dag. Deze informatie stond op de veertig borden die er hangen. Er werden veertig nieuwe borden aangemaakt, met de vermelding dat de fiets enkel op afspraak kan teruggehaald worden. De verandering wordt dus wel gecommuniceerd.

De fietsambtenaar stelt dat de huidige procedure wel werkt. Het Astridplein is fietsvrij waardoor stadsreiniging het goed kan proper houden en waarbij slechtienden zonder ongelukken hun weg vinden naar de ingang van het station.

De medewerkers van Fietshaven worden voor deze opdracht betaald door de NMBS. In formele zin is de NMBS dus verantwoordelijk voor deze procedure. De fietsambtenaar kan wel de gesprekken om deze procedure verder te bespreken mee voeren.

Aanvullend werd door samen leven nog juridisch advies gevraagd of het wettelijk wel toegelaten is de fiets tot twee weken achter te houden. In de politiecodex wordt verwezen naar de wet van 30 december 1975. Ook in deze wet is in concreto geen regeling voorzien wanneer de fiets terug kan worden afgehaald. Blijkbaar verliep dit in het verleden zeer vlot en kon dit elke dag. Het is niet duidelijk wie beslist heeft de teruggevremomenten in te perken.

Wie hierover kan beslissen en de verantwoordelijkheid draagt is, volgens de juriste bij samen leven, zonder twijfel de stad zelf, aangezien op haar de bewaarplicht rust. Ze is dan ook de enige instantie die deze tijdstippen waarop de bewaarde fiets kan afgehaald worden kan bepalen. Deze tijdstippen moeten volgens haar ruim genoeg zijn. Naar analogie met gewone bewaargeving moet het bewaarde goed worden teruggegeven wanneer het terug wordt opgevorderd. De zeer beperkte teruggevremomenten lijken hier niet mee in overeenstemming te zijn.

BEOORDELING

De ombudsvrouw is het er niet mee eens dat de vermelding, "u kunt uw fiets terugkrijgen na afspraak", op de plakaten kan gelden als voldoende communicatie over de veranderde regeling. De "afsprakenmogelijkheden" blijken erg beperkt, en plaatsen sommige mensen voor praktische moeilijkheden om hun fiets terug op te halen, naast het feit dat ze hem onverwacht tot twee weken moeten missen. Los van het feit of de stad de fietsen zo lang mag inhouden, moet een overtreder (kunnen) weten waar hij zich aan kan verwachten. Dit is hier niet zo. Het rechtszekerheidsbeginsel wordt geschonden.

Daarnaast blijkt uit de juridische achtergrond die werd bezorgd dat niet vast bepaald is, wanneer de in bewaring genomen fietsen moeten worden teruggegeven, maar dat naar analogie met de gewone bewaargeving de momenten in elk geval voldoende ruim voorzien moeten zijn. Dit betekent, als men de analogie met de gewone bewaargeving aanhoudt, niet pas na twee weken. Het redelijkheidsbeginsel wordt geschonden.

De ombudsvrouw contacteerde in aanloop naar de agendering van de gegronde klacht de fietsregisseur om te informeren naar de huidige manier van werken. Tot juli 2013 werden er intensief fietsen verwijderd en dit had blijkbaar het gewenste gevolg: er wordt door fietsers nog maar zelden foutgeparkeerd in de zone rond het centraal station. De fietsregisseur verzekert de ombudsvrouw dat, mocht de zone waarin niet mag worden geparkeerd worden uitgebreid, daar eerst een uitgebreide communicatie aan vooraf zal gaan. Er is overleg geweest met de mensen van Werkhaven om te bekijken of de afhaalmomenten voor de verwijderde fietsen ruimer of flexibeler konden, maar dit bleek niet mogelijk omwille van de bijkomende werkdruk die dit voor hen met zich mee zou brengen. De beperkte afhaaluren blijven dus gelden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat er duidelijk wordt gecommuniceerd wat de afhaalmomenten voor verwijderde fietsen zijn, zodat eventuele overtreders gewaarschuwd zijn dat zij hun fiets mogelijk tot twee weken zullen moeten missen. Daarnaast lijkt het haar zinvol om, in overleg met Werkhaven, te onderzoeken of extra ophaalmomenten kunnen voorzien worden, zodat mensen hun fiets binnen een meer redelijke termijn kunnen ophalen.

■ Sociale huisvestingsmaatschappijen

■ Bewoners sociale huisvesting gegijzeld door kapotte lift

dossiernummer	TL 13.08.20766	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending
datum college	28 februari 2014	
jaarnummer	2014_CBS_02152	

PROBLEEM

De verzoekster laat weten dat de lift in het complex waar ze woont al ruim een week stuk is. Ze meldde het probleem aan de huisvestingsmaatschappij en kreeg te horen dat de herstelling nog ruim een week zal duren. Ook in het verleden lieten de herstellingen aan de lift steeds lang op zich wachten. Verzoekster is nog maar net uit het ziekenhuis ontslagen en kan haar appartement nu niet verlaten omwille van de defecte lift. Ook andere, vooral bejaarde bewoners, zitten aan huis gekluisterd.

Nadat de lift in augustus 2013 en begin september 2013 defect was en werd hersteld, meldde de verzoekster nieuwe defecten op 11 september, 7 oktober, 27 oktober en 29 oktober 2013.

ONDERZOEK

De lift werd op 3 augustus buiten dienst gezet door de onderhoudsfirma wegens een niet onmiddellijk oplosbare storing. De bewoners werden hierover geïnformeerd.

Het feit dat de lift door een andere firma werd geplaatst bemoeilijkte een snelle herstelling. Vrijdag 9 augustus kon de lift terug in werking worden gesteld. De bewoners werden hierover geïnformeerd door de medewerkers van de huisvestingsmaatschappij en men verontschuldigde zich voor de hinder. De storing op 6 september 2013 werd veroorzaakt door een defecte communicatieprint, een ander onderdeel dan het defect begin augustus. De onderhoudsfirma contacteerde ook nu de liftinstallateur die ter plaatse kwam en vaststelde, na een zeer tijdelijke inwerkingstelling op vrijdag 6 september, dat een onderdeel moest worden vervangen.

De problemen met de lift werden dagelijks opgevolgd door de technische afgevaardigde van de huisvestingsmaatschappij. Op 29 oktober 2013 werd de laatste panne genoteerd. De onderhoudsfirma kan geen garantie geven van blijvend functioneren zonder haperingen. Ze beloven er wel voor te zorgen dat eventuele storingen zo spoedig als mogelijk worden opgevolgd.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht verneem de ombudsvrouw van Woonhaven dat met de onderhoudsfirma bijkomende afspraken zijn gemaakt met betrekking tot leverings- en hersteltermijnen.

BEOORDELING

De verzoekster contacteerde meermaals, ook in het verleden, de huisvestingsmaatschappij om het liftprobleem aan te kaarten. Dat bewoners, soms langer dan een week, gegijzeld worden in hun woning omdat ze niet mobiel genoeg zijn voor het gebruik van de trap is niet aanvaardbaar.

De ombudsvrouw stelt vast dat de huisvestingsmaatschappij de defecten wel doorgeeft aan de onderhoudsfirma maar meent toch dat de dienstverlening aan de bewoners in gebreke bleef, vooral door het frequent uitvallen van de lift.

De klacht is gegrond maar gecorrigeerd. De normen actieve dienstverlening en redelijke behandelingstermijn werden geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directie van Woonhaven maatregelen neemt om problemen binnen een redelijke termijn aan te pakken en structurele oplossingen te zoeken.

■ Stadsontwikkeling

■ Ellende met de badges om de verdwijnpalen te bedienen

dossiernummer	TL 13.08.21269	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
datum college	10 januari 2014	
jaarnummer	232	

PROBLEEM

{DOSSIER 19402}

De heer C. wilt een nieuwe badge afhalen voor de bediening van de verdwijnpalen in de Leguit. Een badge heeft maar een beperkte geldigheidsduur. Hij had een badge gekregen in het verleden, dus dat hij er recht op had, stond niet meer ter discussie. Aan het loket kan men de vorige vergunning terugvinden in het dossier, dus de heer C. denkt dat een verlenging mogelijk zou zijn, maar dan wel met de vermelding van zijn nieuwe nummerplaat. Het oude kaartje werkt immers niet meer.

Dat blijkt niet zo te zijn: men vraagt naar de aankoopakte van zijn woning om te verantwoorden dat hij toegang zou krijgen. De verzoeker maakt de opmerking dat hij niet rondloopt met aankoopaktes van woningen en dat er reeds een dossier bestaat op zijn naam, maar dan op zijn vorige nummerplaat. De medewerker stelt dat zijn voorganger het werk dan niet goed gedaan heeft en dat verzoeker moet terugkomen met de akte.

De man gaat terug naar huis, haalt de akte op en gaat terug naar het loket. Om 15:03 uur komt hij aan, maar het loket is al gesloten dus moet hij op andere dag terug proberen langs te gaan. Wanneer hij opnieuw ter plaatse gaat, wordt hij te woord gestaan door de verantwoordelijke van de dienst, met de spijtige mededeling dat de dame die de badges kan maken niet aanwezig is en dat hij nog maar eens moet terugkomen. Verzoeker vindt dit niet professioneel, noch klantvriendelijk en vindt dat de werkwijze verbeterd kan worden.

{DOSSIER 21269}

Mevrouw M. is eigenares van een huis met een garage in de Vleminckstraat. Zij gaat naar het districtshuis om toegang te vragen om de verdwijnpalen te bedienen. Een medewerker van het district zegt dat zij enkel een badge kan krijgen als verzoekster zelf op het adres gedomicilieerd is. Dat is echter niet waar. Wanneer mevrouw M. een tweede keer naar het districtshuis gaat, zijn er geen medewerkers aanwezig die zulke badge kunnen aanmaken. Zij moet nog een keer terug gaan.

ONDERZOEK

{DOSSIER 19402}

Naar aanleiding van de klacht van de heer V. zal men verder onderzoeken of de eigenaarsgegevens aan het loket opgezocht kunnen worden, zodat een klant die niet moet meebrengen bij een aanvraag of hernieuwing van de badge. De toepassing die gebruikt wordt in de procedure voor het uitreiken van toelatingen voor de verdwijnpalen blijkt bovendien verouderd en niet gebruiksvriendelijk. Dit voorval helpt de onthaalmedewerkers om aan te tonen dat een vernieuwing van het systeem wellicht aan de orde is.

{DOSSIER 21269}

Om een toegangsbadge te bekommen voor een zone met verdwijnpalen vragen de onthaalmedewerkers aan de burgers dat zij een huurcontract of een eigendomsakte kunnen voorleggen. Aangezien mevrouw M. eigenaar is van een pand in de Vleminckstraat, moet zij wel degelijk over een toegangsbadge voor verdwijnpalen kunnen beschikken. De coördinator van het onthaal betreurt het dat mevrouw M. hierover verkeerde informatie heeft meegekregen.

ALGEMEEN

Omdat er weinig aanvragen zijn om badges aan te leveren, is dit een handeling die niet door alle onthaalmedewerkers gekend is. In het districtshuis van Antwerpen kennen drie medewerkers de procedure om de badge uit te reiken. Helaas was op het moment dat de verzoekers naar het districtshuis gingen, geen van de drie medewerkers aanwezig. Het district verontschuldigt zich uitdrukkelijk voor de overlast die de verzoekers hierdoor ondervonden hebben. De verantwoordelijke van het onthaal zal dit voorval aangrijpen om er voor te zorgen dat, dankzij een interne handleiding, te allen tijde een badge uitgereikt zal kunnen worden in de toekomst.

BEOORDELING

De klacht is gegrond en gedeeltelijk gecorrigeerd. Beide burgers hebben de badges ontvangen, maar moesten meerdere keren terugkeren naar het districtshuis. De ombudsnorm toegankelijkheid en bereikbaarheid werd geschonden. Een burger mag niet afhankelijk zijn van de aanwezigheid van bepaalde medewerkers om verder geholpen te worden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat voldoende medewerkers op de hoogte zijn over de werkwijze van het aanvragen van producten die niet zo courant worden aangevraagd, zodat een burger niet onverrichterzaken naar huis gestuurd moet worden.

■ Hinderlijke bushalte beloofd om te verplaatsen, maar geduld wordt niet beloond

dossiernummer	TL 13.06.18742	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
datum college	17 januari 2014	
jaarnummer	2014_CBS_00384	

PROBLEEM

Er is een halte van De Lijn voor de deur van de woning van mevrouw R. Deze halte bestaat uit enkel een paal, geen wachthokje of vuilnisbak. De wachtenden aan deze halte gebruiken haar drempel om op te zitten en zetten kinderen op haar vensterbank, zij wenst dit niet.

Op 4 mei 2012 heeft zij daarover geklaagd bij de stad en op 21 mei 2012 een antwoord gekregen: het zou besproken worden op de toezichtvergadering en doorgegeven aan de lokale politie. Op 18 april 2013 meldt ze haar klacht telefonisch bij De Lijn en krijgt een antwoord dat naast de kwestie is, over het plaatsen van een vuilbakje.

De grond van haar probleem is dat deze plaats niet logisch is voor een halte. Vroeger was de halte op een plein, dat is veel logischer. Iets verder is bovendien een halte voor twee andere bussen. Ze heeft al twee keer met een stadswacht gesproken, die vonden het ook niet logisch. Bovendien is op en afstappen aan deze halte moeilijk omwille van een auto die vaak geparkeerd staat voor een garage. Mevrouw meldt dit op 6 juni 2013 ook op het districtshuis.

ONDERZOEK

Stadsontwikkeling laat in eerste instantie weten dat het verplaatsen van wachthuisjes een bevoegdheid van de Lijn is. Voor de overlast verwijzen zij naar samen leven.

Samen leven laat weten dat hun toezichters bij hun controle geen "dorpelzitters" hebben aangetroffen. Volgens informatie die zij van de Lijn kregen, is de halte definitief. Zij suggereren pictogrammen om aan te duiden dat sluikestort en dergelijke verboden is, en zo de overlast te beperken.

De Lijn antwoordt dat het probleem van de locatie van deze halte hen bekend is. In januari 2013 stelde een medewerker van de stad (consulent mobiliteit) een verplaatsing van de halte naar het plein voor. De mensen van de Lijn gingen ter plaatse en lieten weten –mits enkele aanpassingen-akkoord te gaan met het voorstel van de stad. Zij vroegen bevestiging dat ze deze verhuis mochten doorvoeren. Daarna kwam er geen reactie meer van de stad, ondanks verschillende herinneringen. De ombudsvrouw brengt stadsontwikkeling hiervan op de hoogte en vraagt of De Lijn al een beslissing van de stad mocht ontvangen. Op het moment dat zij een antwoord bezorgen aan de ombudsvrouw, heeft stadsontwikkeling ondertussen aan de Lijn geantwoord. De huidige halteplaatsen van de Lijn zorgen enerzijds voor hinder voor bewoners, anderzijds voor weinig comfortabele wachtruimte voor reizigers. De oplossing die de dienst mobiliteit voorstelde, vereist enkele infrastructurele ingrepen. Dit zou de meest ideale oplossing zijn, maar wel enige tijd vergen. Daarom werd beslist het voorstel van de Lijn voor nieuwe haltelocaties over te nemen. Dit werd zo gecommuniceerd aan de Lijn. Het nodige wordt gedaan om de nieuwe haltelocaties zo snel mogelijk in gebruik te nemen. De verdere opvolging wordt geagendeerd op het maandelijks overleg tussen de stad en De Lijn. Mevrouw R. laat weten heel blij te zijn met dit goede nieuws.

BEOORDELING

De ombudsvrouw besluit dat deze klacht gegrond, gecorrigeerd is. De dossieropvolging bij stadsontwikkeling schoot te kort. De Lijn vroeg vanaf januari 2013 herhaaldelijk naar een antwoord van de stad, maar zij kregen toen geen enkele reactie. Pas na de klacht van mevrouw R. en de tussenkomst van de ombudsvrouw, kwam het dossier in juli 2013 weer op gang. De klacht over de overlast die verzoekster ondervond door de wachtende reizigers voor haar deur was een terechte opmerking, maar die zal door de verhuis van de halte naar het plein vanzelf oplossen.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat dossiers zorgvuldig worden opgevolgd. Als er mails met vragen en herinneringen worden gestuurd, is het nodig hier zo snel mogelijk op te antwoorden. Als een definitief antwoord even op zich moet laten wachten, helpen een ontvangstbevestiging of een stand van zaken de indruk vermijden dat de mail vergeten wordt.

Zorgbedrijf

Vragen aan het Zorgbedrijf, antwoorden laten op zich wachten

dossiernummer	TL 12.09.7974	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	adequate communicatie	schending
datum college	31 januari 2014	
jaarnummer	2014_CBS_00953	

PROBLEEM

In het dossier 7974 werd de correspondentie aan een resident onderzocht, meer bepaald briefwisseling van de federale overheidsdienst financiën. Op 6 februari 2013 werd aan het Zorgbedrijf gevraagd om de verzoekster nog telefonisch te contacteren naar aanleiding van een overleg dat had plaatsgevonden en daarover feedback te bezorgen aan de ombudsvrouw.

In het dossier 23108 klaagt de verzoeker over de dienstverlening in het woonzorgcentrum Melgeshof. Er zou onvoldoende toezicht zijn bij de bejaarden die op de gesloten afdeling verblijven, de hygiëne van de bewoners zou te wensen overlaten en de verzoeker is niet tevreden over de reactie van de directeur van het woonzorgcentrum.

In het dossier 23560 heeft de verzoekster vragen bij de reservatie van gelden voor begrafeniskosten van een resident.

ONDERZOEK

In de drie dossiers wordt de directie van het Zorgbedrijf aangeschreven. Er werden vervolgens drie herinneringsbrieven gestuurd door de ombudsvrouw:

- In het dossier 17974 werd geschreven op 30 september, 4 november, 18 november en 2 december 2013.
- Voor dossier 23108 op 1 oktober, 4 november, 18 november en 2 december 2013.
- Tot slot in het dossier 23560 werd geschreven op 8 oktober, 12 november, 2 december en 16 december 2013.

Enkel in dossier 23560 werd uiteindelijk op 26 december 2013 een antwoord bezorgd.

BEOORDELING

Inhoudelijk kan de ombudsvrouw geen standpunt innemen in deze dossiers. Qua redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie zijn de ombudsnormen wel geschonden, waardoor de klachten als gegrond worden beoordeeld. De klacht 23560 is gegrond, gecorrigeerd voor wat de communicatie betreft.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan om dossiers binnen een redelijke termijn te behandelen en correspondentie te beantwoorden, zodat het vertrouwen van de burger zowel in de werking van de stedelijke organisaties als in haar dienst gewaarborgd blijft.

■ Vraag aan het Zorgbedrijf, antwoord blijft uit

dossiernummer	TL 13.07.20488	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
datum college	17 januari 2014	
jaarnummer	2014_CBS_00385	

PROBLEEM

Al sinds maart 2013 vraagt de verzoeker om de facturen voor zijn personenalarmsysteem via domiciliëring te betalen. Hij telefoneerde hierover meermaals en op 1 juli 2013 stelde hij de vraag via een aangetekend schrijven. Einde juli is er nog steeds geen reactie van het Zorgbedrijf.

Een medewerkster van het Zorgbedrijf zou de verzoeker in april wel hebben gemeld dat alle documenten in orde zijn maar dat de opdracht voor de domiciliëring nog moet worden uitgevoerd. Verzoeker wil na al die maanden eindelijk een afhandeling van zijn vraag.

ONDERZOEK

De directeur van het Zorgbedrijf stelt vast dat de opmerkingen van de verzoeker terecht zijn en wenst zich te verontschuldigen.

Door het overschakelen naar de Europese domicilieringen was er een grote toestroom van opdrachten en dit heeft tot enige vertraging geleid. Bovendien is er in het dossier ook een menselijke fout gemaakt door een medewerker, waardoor de vertraging in het dossier van de verzoeker extreem is uitgelopen. Vanaf augustus 2013 zou men de facturen via domiciliëring innen.

In oktober 2013 laat de verzoeker weten dat het probleem nog steeds niet is opgelost en dat er nog steeds facturen worden gestuurd. Begin november 2013 laat het Zorgbedrijf aan de verzoeker weten dat vanaf dan de facturen via domiciliëring worden geïnd.

BEOORDELING

Ondanks de herhaalde vraag van de verzoeker aan het Zorgbedrijf om de betalingen van zijn factuur via domiciliëring te verrichten duurde het meer dan een half jaar om dit te realiseren. De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. De redelijke behandelingstermijn is overschreden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat dossiers binnen een redelijke termijn worden behandeld en verwerkt.

■ Broer overleden, terugbetaling huurwaarborg laat op zich wachten

dossiernummer	TL 13.02.14074	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum college	17 januari 2014	
jaarnummer	2014_CBS_00381	

PROBLEEM

De broer van de verzoeker overleed op 25 maart 2012. De man huurde een serviceflat in Berchem. De nalatenschap wordt geregeld via een notaris. De terugbetaling van de huurwaarborg laat echter tot nu toe nog op zich wachten, waardoor het dossier bij de notaris niet kan worden afgesloten en de aangifte van de nalatenschap niet kan gebeuren bij de betreffende belastingdienst.

ONDERZOEK

De terugbetaling liet op zich wachten omwille van een aantal verschillende factoren.

De broer van de verzoeker huurde vanaf 1 maart 2008 een serviceflat via het OCMW Antwerpen. Door de oprichting van het Zorgbedrijf in 2009 nam het Zorgbedrijf het huurcontract over. Op 12 september 2011 werd hiervoor ook een huurwaarborg vastgelegd bij de bank. De broer van de verzoeker legde deze waarborg vast tussen hemzelf en het OCMW Antwerpen, in plaats van het Zorgbedrijf. Deze fout werd toen niet opgemerkt.

De vrijgave van de borg werd initieel gevraagd aan het OCMW, op 9 januari 2013 vroeg de bank aan het Zorgbedrijf de vrijgave van de borg. Op 6 februari 2013 schrijft het Zorgbedrijf de bankinstelling aan met de mededeling dat de borg mag worden vrijgegeven.

Op 26 februari 2013 laat de notaris, die door de verzoeker werd aangesteld, weten dat het bankkantoor intussen verhuisde: de eerder verstuurd briefwisseling ging dan ook meer dan waarschijnlijk verloren. Dankzij de bijkomende informatie van de notaris werden de gevraagde attesten uiteindelijk elektronisch overgemaakt aan de bank en de notaris. Intussen werd de waarborg terugbetaald.

BEOORDELING

De huurwaarborg werd pas ruim een jaar na het overlijden van de bewoner terugbetaald. Ook al gaat het hier om een 'gedeelde' schuld, dan blijft het feit dat dossiers van overleden bewoners beter dienen te worden opgevolgd met betrekking tot de afhandeling van kosten en tegoeden. Het Zorgbedrijf had hier van na het overlijden van de bewoner een meer actieve rol in kunnen opnemen. De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. De ombudsnormen degelijke dossieropvolging en redelijke behandeltermijn zijn geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan om terugbetalingen van huurwaarborgen binnen een redelijke termijn af te handelen en de dossiers nauwkeuriger op te volgen.

■ Pijnlijke afhandeling laatste wilsbeschikking

dossiernummer	TL 13.02.14352	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
	respect voor de persoonlijke levenssfeer	geen uitspraak
datum college	17 januari 2014	
jaarnummer	2014_CBS_00383	

PROBLEEM

De verzoekster wordt op donderdag 17 januari 2013 gecontacteerd door een administratief medewerkster van het woonzorgcentrum met de melding dat het niet goed gaat met de gezondheid van haar grootmoeder. Er wordt gevraagd naar haar contactgegevens, omdat deze niet in het dossier staan vermeld. Normaliter is de vader van de verzoekster contactpersoon maar deze verblijft op dat ogenblik in het buitenland.

Verzoekster geeft haar mobiel telefoonnummer door evenals de stappen die gezet mogen worden mocht de grootmoeder overlijden.

Op maandagmorgen 21 januari 2013 laat de verpleging aan de verzoekster weten dat de grootmoeder op zaterdag 19 januari is overleden. De verzoekster vraagt verbaasd waarom ze hierover niet eerder werd ingelicht. Hierop wordt geantwoord dat men het weekend heeft getracht om haar te bellen: verzoekster registreerde nochtans geen enkele gemiste oproep.

De verzoekster bespreekt die maandag onmiddellijk de regeling voor de begrafenis van haar grootmoeder met de begrafenisondernemer, zoals dit eerder werd vastgelegd en afgesproken met haar vader.

Op dinsdag 22 januari verneemt de verzoekster via de juriste van het Zorgbedrijf dat er via het woonzorgcentrum problemen worden gemaakt omtrent de begrafenisregeling. Blijkbaar heeft haar grootmoeder in 2011 een levenstestament opgemaakt, dat afwijkt van wat eerder door haar werd afgesproken met haar zoon, en waarover de familie niet werd geïnformeerd. Later die avond verneemt de verzoekster dat de verantwoordelijke van het woonzorgcentrum de opdracht gaf aan de begrafenisondernemer om de geplande begrafenis te verhinderen. Aangezien de verantwoordelijke van het woonzorgcentrum hierover geen bevoegdheid heeft laat de begrafenisondernemer de begrafenis doorgaan zoals gepland, weliswaar mits enkele aanpassingen om te voldoen aan de wensen van de overledene.

Na de plechtigheid wordt de verzoekster gecontacteerd door een journaliste. Deze laatste meldt dat zij door iemand van het woonzorgcentrum werd geïnformeerd over de situatie rond het overlijden van grootmoeder en vooral het respecteren van haar laatste wilsbeschikking. De verzoekster verwijst

de journaliste naar de directie van het Zorgbedrijf, maar is boos dat haar telefoonnummer vanuit het wooncentrum wordt doorgegeven aan de pers.

Tot slot blijkt bij de ontruiming van de kamer van de grootmoeder dat er twee kristallen vazen en een fruitschaal van Val-Saint-Lambert zijn verdwenen. Volgens de hoofdverpleegkundige schonk de grootmoeder deze stukken aan een dame die wel eens op bezoek kwam: de familie zag het kristal echter nog op de kamer bij het laatste bezoek op 10 januari, dus ruim een week voor haar overlijden, en stelt zich vragen bij deze zogenaamde schenking.

ONDERZOEK

De directeur van het Zorgbedrijf laat weten dat een extern auditbureau wordt aangesteld om de situatie door te lichten. Dit bureau bezorgt haar eindconclusie aan de directeur en de ombudsvrouw.

We citeren uit het verslag: " Uit gesprekken met alle betrokken partijen kon worden vastgesteld dat zo goed mogelijk werd voldaan aan de wens van de overledene. Onderstaande factoren hebben er namelijk voor gezorgd dat het niet mogelijk was volledig aan de wilsbeschikking te voldoen:

- Door het ontbreken van het gsm-nummer van de kleindochter in het dossier werd deze pas drie dagen na het overlijden van haar grootmoeder verwittigd door het woonzorgcentrum. Dit komt doordat het eerder doorgegeven gsm-nummer door de administratief medewerker niet werd genoteerd in het dossier van de resident. Hierdoor moest de begrafenis in een paar dagen geregeld worden.
- Door de laattijdige bezorging van de wilsbeschikking aan de nabestaanden werd, na overleg met de begrafenisondernemer en de regiodirecteur van het Zorgbedrijf alles in het werk gesteld om alsnog een kort kerkelijk moment te laten voorafgaan aan de ter aarde bestelling, hoewel dit initieel niet voorzien was. De uiteindelijke kerkelijke dienst zou dan plaatsvinden als de schoonzoon terug was uit het buitenland.
- Na kennisname van de wilsbeschikking van de overleden resident werd geprobeerd om het kort kerkelijk moment te laten voorgaan door de pastor die werd vernoemd in de wilsbeschikking. Door de korte tijdsspanne tussen de verwittiging van de pastor en de ten aarde bestelling bleek dit echter niet mogelijk.

Het audit-bureau stelt dat een aantal processen dienen verduidelijkt te worden met extra aandacht voor een betere communicatie in dergelijke gevallen:

- Contactgegevens van nabestaanden, die moeten verwittigd worden in het geval van het overlijden van een resident, dienen beschikbaar te zijn zowel in het dossier bij de administratie als op de afdeling waar de resident verblijft. Er dient steeds zowel een gsm als een vast nummer genoteerd te worden.
- Vanuit het Zorgbedrijf dienen richtlijnen te worden opgesteld met betrekking tot de opstelling, bewaring en opvolging/naleving van wilsverklaringen/levenstestamenten. Daarnaast dient er nagegaan te worden of het mogelijk is het woonzorgdossier zodanig aan te passen zodat het bestaan van een wilsverklaring kan aangevinkt worden in het dossier van residenten.
- Schenkingen van aanzienlijke monetaire waarde (nader te bepalen) van residenten (bij leven) verblijvende in de woonzorgcentra dienen geregistreerd te worden in het woonzorgdossier. Daarnaast dienen schenkingen gecommuniceerd te worden aan de vertrouwenspersoon of bewindvoerder van de resident, indien het personeel hiervan op de hoogte is.
- Telefoonnummers van residenten of nabestaanden dienen niet gecommuniceerd te worden aan externe partijen en derden zonder toestemming van de persoon in kwestie.

BEOORDELING

De ombudsvrouw sluit zich aan bij de conclusie van het auditkantoor en beoordeelt de klacht als gegrond, deels gecorrigeerd. De ombudsnormen adequate communicatie, degelijke dossieropvolging en respect voor de persoonlijke levenssfeer werden geschonden.

AANBEVELING

1. Het Zorgbedrijf dient er op toe te zien dat de dossiers van de residenten volledig zijn en de nodige contactgegevens van nabestaanden bevatten. Ook het bestaan van wilsbeschikkingen dient zorgvuldig te worden genoteerd en de nabestaanden dienen hier tijdig over te worden geïnformeerd.

2. Schenkingen van waarde dienen te worden gemeld aan de vertrouwenspersoon en/of bewindvoerder indien het personeel hiervan op de hoogte is.

3. Het doorgeven van contactgegevens van residenten en de familieleden aan externe partijen is niet toegestaan zonder uitdrukkelijk toelating.

Besluit: Het college geeft opdracht aan de directeur van het Zorgbedrijf om de aanbevelingen van het auditbureau, die bevestigd worden door de ombudsvrouw, op te volgen en uit te voeren.

■ Waar blijft het fiscaal attest voor de aangekochte dienstencheques?

dossiernummer	TL 13.06.18827	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
datum college	17 januari 2014	
jaarnummer	382	

PROBLEEM

In beide dossiers bestelden de verzoekers in 2012 elektronische dienstencheques. Bij het invullen van de belastingaangifte bleek dat het fiscaal attest voor deze cheques ontbrak. In beide dossiers werd contact opgenomen met Sodexo, de leverancier van de dienstencheques. In beide gevallen antwoordde Sodexo dat ze geen bestelling van cheques in 2012 kon terugvinden en dat er bijgevolg ook geen fiscaal attest kan worden afgeleverd.

Beide verzoekers betaalden echter via het Zorgbedrijf hun elektronische dienstencheques voor 2012.

ONDERZOEK

Het Zorgbedrijf meldt dat men te maken had met een achterstand om de geleverde prestaties van 2012 in hetzelfde jaar te valideren. Pas na de validatie konden de elektronische dienstencheques op naam van de klanten worden aangevraagd via het Sodexo-portaal. Het gevolg is dat het fiscaal attest voor de prestaties van 2012 maar in 2014 kan worden afgeleverd en pas zal verrekenend worden in het aanslagbiljet dat men in 2015 krijgt toegestuurd. Voor de bejaarde verzoekers is dit ver in de toekomst en heeft dat uiteraard financiële consequenties.

BEOORDELING

Ondanks het feit dat de verzoekers hun facturen voor de dienstencheques voor 2012 betaalden zullen ze meer dan een jaar moeten wachten voor de aflevering van het fiscaal attest. Een verrekening via hun belastingaangifte schuift hiermee ook een jaar op. De klachten zijn gegrond. De redelijke behandelingstermijn is overschreden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat dossiers binnen een redelijke termijn worden behandeld en verwerkt, zeker wanneer dit financiële consequenties heeft voor de burger.

■ Lang wachten op vrijgave huurwaarborg en afrekening kosten serviceflat

dossiernummer	TL 13.10.24678	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	adequate communicatie	schending
datum college	4 april 2014	
jaarnummer	2014_CBS_03703	

PROBLEEM

De moeder van de verzoeker huurde een serviceflat. Zij overleed op 14 december 2012. In oktober 2013, meer dan 10 maanden later, wacht de verzoeker, ondanks herhaald aandringen, nog steeds op de vrijgave van de huurwaarborg en de onkostenafrekening. Op de laatste mail van de verzoeker aan het Zorgbedrijf op 3 oktober 2013 werd niet meer geantwoord.

ONDERZOEK

De directie van het Zorgbedrijf wordt door de ombudsvrouw in dit dossier aangeschreven op 31 oktober 2013. Er werden vervolgens drie herinneringsbrieven gestuurd: op 2 december, 16 december en 30 december 2013. Op 10 januari 2014 krijgt zij een reactie vanuit het Zorgbedrijf.

De moeder van de verzoeker overleed op 14 december 2012. Het huurcontract voor haar flatje werd verlengd tot en met 30 april 2013, met inbegrip van een maand huuropzeg, omdat er geschillen waren tussen de kinderen onderling, waardoor het appartement niet tijdig kon worden ontruimd. Bij de plaatsbeschrijving van de woning die werd opgemaakt op 25 april 2013 werd een schadefactuur opgemaakt voor een bedrag van 261,08 euro.

Op 22 juli 2013 werd aan de bank de opdracht gegeven om de huurwaarborg vrij te geven, met als instructie een betaling van 261,08 euro aan het Zorgbedrijf en het resterende bedrag aan de erfgenamen van de overleden moeder. Het Zorgbedrijf heeft het bedrag van de schadeclaim ook nog niet ontvangen. De directie van het Zorgbedrijf meent dat men het dossier van de moeder van de verzoeker op een correcte manier opvolgde en dat de verzoeker zich voor meer informatie het beste tot de bank wendt.

BEOORDELING

Inhoudelijk is de opmerking van de verzoeker ongegrond. Qua redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie zijn de ombudsnormen echter wel geschonden, waardoor de klacht als gegrond, maar gecorrigeerd wordt beoordeeld.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan om vragen van klanten binnen een redelijke termijn te behandelen en er ook voor te zorgen dat zij binnen een redelijke termijn een antwoord ontvangen op hun vragen.

GEGRONDE KLACHTEN VAN 2013

waarbij meerdere bedrijven
betrokken zijn, afgesloten in 2014

■ Districts- en loketwerking

■ Geen hinderattest

bedrijf 2	Ondernemen en stadsmarketing (Actieve stad)	
dossiernummer	TL 13.07.19603	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum college	31 januari 2014	
jaarnummer	2014_CBS_00952	

PROBLEEM

Mevrouw V. heeft een zaak in Borgerhout. Omdat er werken in haar straat plaats vinden, vraagt ze via e-mail aan het bedrijvenloket een hinderattest aan op 19 april 2013 en op 13 juni 2013. Het bedrijvenloket stuurt twee keer een bevestiging dat er binnen de 7 kalenderdagen een antwoord zal volgen. Op 3 juli 2013 heeft het bedrijvenloket nog steeds niet geantwoord. De ondernemer wil het bedrijvenloket verantwoordelijk stellen voor het eventueel mislopen van financiële compensaties, waar het attest voor nodig is.

ONDERZOEK

De eerste aanvraag van verzoekster op 19 april 2013 is niet tot bij het bedrijvenloket geraakt omdat er een technisch probleem was met het eFormulier. Dit werd gesignaleerd aan de projectleider van het e-loket. Die bevestigde dat het formulier is blijven hangen, waardoor het niet bij de behandelende dienst in casu het bedrijvenloket is toegekomen. Het technisch probleem dat aan de basis van dit probleem lag, werd verholpen.

Nadat mevrouw V. een eerste keer telefonisch contact met het bedrijvenloket opnam, werd haar aangeraden de aanvraag opnieuw in te dienen, deze tweede aanvraag bereikte het bedrijvenloket wel en werd binnen de termijn van 7 kalenderdagen behandeld. De attesten zijn per post opgestuurd naar de klant. Het is niet duidelijk waarom ze niet bij haar zijn geraakt.

Na de mail van de klant werden de attesten opnieuw opgemaakt en werden die op vrijdag 5 juli 2013 naar haar opgestuurd, samen met een brief waarin werd bevestigd dat de reden voor het laat-tijdig afleveren van het attest bij de stad lag en niet bij de aanvrager. Dit is in principe voldoende informatie voor de instellingen die de hinderattesten nodig hebben. Er werd toen ook onmiddellijk telefonisch contact met de klant opgenomen om de situatie uit te klaren en verontschuldigingen aan te bieden.

Er is sprake van een ongelukkige samenloop van omstandigheden met een technisch probleem als oorzaak.

BEOORDELING

De klacht is gegrond, gecorrigeerd. De ombudsnorm zorgvuldigheidsbeginsel werd geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan om het e-loket te laten controleren op stabiliteit en te onderzoeken of het falen van het e-formulier nog beter uitgesloten kan worden.

■ Identiteitskaart teruggevonden en toch vernietigd

bedrijf 2	District Borgerhout	
bedrijf 3	Lokale politie	
dossiernummer	TL 13.10.24308	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
datum college	28 november 2014	
jaarnummer	2014_CBS_12132	

PROBLEEM

Mevrouw R. krijgt haar identiteitskaart enkele uren na een diefstal terug in haar bezit en verwittigt diezelfde dag nog de politie. Zij ontvangt een mail van een inspecteur, waarin staat dat zij haar oude identiteitskaart kan behouden. Toch krijgt zij tien dagen later een oproep om een nieuwe identiteitskaart te gaan halen. Zij heeft dit gedaan, maar er worden door het district geen kosten aangerekend, omdat zij duidelijk kan aantonen dat haar geen schuld treft. Een medewerker van het districtshuis zei haar dat er de voorbije weken zo al meer gevallen waren geweest. Verzoekster vindt het jammer dat iedereen zo veel werk had, wat had kunnen vermeden worden als de politie de kaart terug had geactiveerd met één simpele muisklik.

ONDERZOEK

De betrokken inspecteur stelde inderdaad een proces-verbaal op omdat de identiteitskaart werd teruggevonden. Hij bevestigt dat hij opnieuw gecontacteerd werd door mevrouw R., dat hij haar per e-mail liet weten dat zij haar identiteitskaart alsnog mocht behouden want dat hij hiervoor het nodige zou doen. Dit is meer dan één simpele muisklik, zoals verzoekster veronderstelde. De inspecteur heeft een document 'dringende afsignalering' aangemaakt en dit document meteen digitaal overgemaakt aan de cartotheek, die ervoor instaat in te brengen dat de identiteitskaart niet meer als 'gestolen' gesignaleerd staat. Voor het heractiveren van de identiteitskaart had de inspecteur een bericht moeten faxen aan de diensten van het rijksregister. Doordat op dat moment een dringende interventieopdracht binnen kwam, kon hiervoor niet onmiddellijk tijd gemaakt worden en werd dit nadien uit het oog verloren. Bij de afwerking van het proces-verbaal werd de fax alsnog overgemaakt aan de dienst van het rijksregister, maar dit was twee weken later. Omdat de heractivering van de identiteitskaart binnen de week diende te gebeuren, was het kwaad al geschied. De inspecteur werd hierop aangesproken en biedt hiervoor zijn verontschuldigingen aan.

Het district laat in aanloop naar de agendering van de gegronde klacht weten dat er gemiddeld één à twee keer per maand een klacht voorkomt over het terugvinden van een identiteitskaart, waarbij ook binnen het district al eens iets kan mis lopen. Er is momenteel geen abnormale piek. Afspraak is dat de burger in dat geval steeds kosteloos een nieuwe identiteitskaart krijgt.

BEOORDELING

De ombudsnorm degelijke dossieropvolging is geschonden. Een fout in deze is niet alleen hinderlijk voor de burger, maar levert ook imagoschade op voor de politie. De klacht is wel gecorrigeerd naar de verzoekster toe, zij diende enkel te zorgen voor nieuwe pasfoto's en kreeg kosteloos haar nieuwe identiteitskaart.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat er voldoende zorgvuldig wordt omgesprongen met de afhandeling van teruggevonden identiteitskaarten, zodat lastige rechtzettingen achteraf kunnen vermeden worden.

■ Ten onrechte ambtelijk geschrapt – gevolgen voor naturalisatieaanvraag

bedrijf 2	Lokale politie	
dossiernummer	TL 13.11.24905	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum college	28 maart 2014	
jaarnummer	2014_CBS_03323	

PROBLEEM

De heer M. verhuisde op 7 december 2012 naar het adres waar hij nu nog steeds woont. De verzoeker mailde zijn adreswijziging aan het district op 12 december 2012. Op 17 december 2012 meldde verzoeker zijn adreswijziging aan de RVA en zijn werkloosheidsuitkeringsinstantie.

Op 4 april 2013 ontving verzoeker een attest van afneming van zijn verblijfsvergunning ondanks dat hij reeds op 12 december 2012 een adreswijziging had doorgegeven en er een woonstcontrole werd uitgevoerd door de politie op 31 januari 2013.

De verzoeker kan aantonen dat hij in de periode van zijn ambtelijke schrapping een opleiding volgde bij de RVA en heeft hiervan aanwezigheidsattesten. De RVA aanvaardde de bewijzen van de verzoeker dat hij ten onrechte als ambtelijk geschrapt werd genoteerd. Uit de mails blijkt dat op 13 december 2012 het district Antwerpen de adreswijziging van de verzoeker overmaakte aan de dienst vreemdelingenzaken.

De inschrijving van verzoeker is sinds 15 mei 2013 opnieuw in orde. Hij heeft nu al drie jaar een verblijfskaart van onbepaalde duur. Hij kan bewijzen dat hij sinds 7 december 2012 op dat adres woonde aan de hand van zijn huurcontract en de gevolgde opleiding. Nu komt mogelijk zijn aanvraag om Belg te worden in het gedrang. Verzoeker treft hier geen fout, maar men kan hem niet zeggen of de ambtelijke schrapping ongedaan gemaakt wordt.

ONDERZOEK

De bedrijfsdirecteur districts- en loketwerking bevestigt dat verzoeker ambtelijk geschrapt was van 7 december 2012 tot 15 mei 2013. Een ambtelijke schrapping heeft wel degelijk invloed op de aanvraag tot naturalisatie.

Op verzoek van de ombudsvrouw wordt een onderzoek ingesteld bij de dienst vreemdelingenzaken. Dat wijst uit dat betrokkene zijn adreswijziging tijdig heeft doorgegeven. De mail die de verzoeker verstuurd werd opgepikt door het district Antwerpen en de verzoeker ontving op 15 januari 2013 een bericht waarin vermeld stond dat zijn adreswijziging werd overgemaakt aan de dienst vreemdelingenzaken. Dit gebeurde ook al eerder op 13 december 2012. Hoe het komt dat de mail die door

het district Antwerpen werd doorgestuurd naar de dienst vreemdelingenzaken niet werd opgemerkt, kon helaas niet achterhaald worden.

Er wordt een toelating tot intrekking ambtelijke schrapping opgesteld en doorgestuurd naar de verantwoordelijke van de regionale afdeling van het rijksregister. De verzoeker krijgt dan na twee tot drie weken een bevestiging van de intrekking.

BEOORDELING

De klacht is gegrond, maar rechtgezet. Een ambtelijke schrapping heeft vergaande gevolgen voor een burger. De ombudsnormen degelijke dossier opvolging en het rechtszekerheidsbeginsel werden geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking erop toeziet dat haar medewerkers zorgvuldig waken over de correcte opvolging van dossiers.

■ Woonstcontrole – communicatie over stand van zaken

bedrijf 2	Lokale politie	
dossiernummer	TL 13.08.21872	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending
datum college	4 april 2014	
jaarnummer	2014_CBS_03705	

PROBLEEM

Mevrouw M. haalt aan dat zij in juni 2012 een aanvraag heeft gedaan voor de verlenging van haar identiteitskaart en dat dit in augustus 2013 nog steeds niet in orde is. Blijkbaar zijn er al verschillende woonstcontroles geweest. De laatste woonstcontrole voor samenwonen dateert van 28 juni 2013. Op 19 juli 2013 belde verzoekster naar de dienst vreemdelingenzaken om te informeren of de documenten van de wijkagent waren aangekomen, maar dit bleek niet zo te zijn. De wijkagent van zijn kant zegt dat hij de mail met de documenten heeft verzonden op 28 juni 2013, de dag van de controle. Op het moment van de afspraak van verzoekster bij de dienst vreemdelingenzaken op 27 augustus 2013 vertelden de medewerkers dat ze nog steeds niets ontvangen hadden. Op 22 augustus 2013 werd opnieuw een instructie gestuurd voor woonstcontrole. De medewerker van de dienst vreemdelingenzaken raadde verzoekster aan gewoon te wachten, maar ze vindt dat ze al veel te lang moet wachten. Om te informeren naar de stand van zaken mailt mevrouw M. naar de dienst vreemdelingenzaken. Dan krijgt ze als reactie dat ze binnen de 14 dagen een antwoord zal krijgen, maar volgens verzoekster duurt het meestal wel drie weken en de laatste keer kreeg ze helemaal geen antwoord.

ONDERZOEK

De ombudsvrouw doet navraag bij de lokale politie en bij de dienst vreemdelingenzaken. Volgens districts- en loketwerking waren de problemen te wijten aan de eerste woonstcontrole door de politie, waarin vermeld stond dat het kind van verzoekster niet aanwezig was, maar dat uit alles bleek dat het daar woonde. De dienst vreemdelingenzaken in Brussel kon dit niet aanvaarden als positieve samenwonencontrole. Daarom moest een extra controle worden aangevraagd.

De dienst in Antwerpen heeft op 15 oktober 2013 eindelijk de instructies van de dienst vreemdelingenzaken in Brussel ontvangen, om een verlenging toe te staan tot 22 juni 2014. Zij hebben

mevrouw M. daarvoor een uitnodiging gestuurd.

De lokale politie vult aan en uit hun antwoord blijkt dat er nog een ander probleem was. De wijkagent had twee keer een aanvraag samenwoningstcontrole ontvangen van de dienst vreemdelingenzaken (op 24 juni 2013 en op 30 augustus 2013). Hij heeft ook digitaal twee keer een positief verslag overgemaakt aan de dienst vreemdelingenzaken (op 28 juni 2013 en op 8 september 2013). Blijkbaar zijn deze twee positieve verslagen niet aangekomen bij de dienst vreemdelingenzaken. Op 9 oktober 2013 kreeg de teamleider van de wijkagenten telefonisch de vraag van de dienst vreemdelingenzaken om het samenwoningstonderzoek via fax te bezorgen. Hij heeft dit dan via scan en e-mail overgemaakt, zodat het dossier verder normaal kon afgehandeld worden.

Er werd uiteraard nader onderzoek gedaan naar de oorzaak. Daaruit bleek dat gedurende enkele maanden een foutief mailadres in de toepassing werd gebruikt, waardoor de verslagen niet aankwamen bij de dienst vreemdelingenzaken. Vanzelfsprekend heeft dit klachten gegenereerd. De programmatiefout werd onmiddellijk rechtgezet, waarbij ook met terugwerkende kracht alle betrokken dossiers door de informaticaleverancier getraceerd en alsnog (op 9 oktober 2013) bezorgd werden aan districts- en loketwerking. Er was dus inderdaad nog een bijkomend probleem waardoor het dossier vertraging opliep.

BEOORDELING

De ombudsnorm adequate communicatie en de redelijke behandeltermijn werd geschonden. Van juni tot oktober wachten op een positieve woonstcontrole is te lang, zelfs naar Antwerpse normen. Het is dank zij de initiatieven van verzoekster en de klacht bij de ombudsdienst dat het probleem aan het licht is gekomen. Een fout e-mailadres in de toepassing was één van de oorzaken van de vertraging, dit is uiteraard geen communicatie zoals het hoort. Over het niet-aanvaarden van eerdere positieve woonstcontroles door Brussel is duidelijk ook niet (voldoende) gecommuniceerd met verzoekster, hoewel dit bij haar enig begrip had kunnen genereren voor het lange wachten. Zijdellings wordt hier ook de slechte bereikbaarheid per mail van de dienst vreemdelingenzaken aangehaald. Daar werden eerder al gegronde klachten over gemaakt.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat er over het verloop van woonstcontroles, waar mogelijk en wenselijk, voldoende en correcte communicatie is met de betrokkene. Zo kunnen ook vertragingen, veroorzaakt door één of andere fout, sneller opgemerkt worden.

■ Gerechtsdeurwaarder wacht op uitvoering ambtelijke schrapping

bedrijf 2	Lokale politie	
dossiernummer	TL 13.03.15189	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijke behandelingsstermijn	schending
datum college	17 januari 2014	
jaarnummer	2014_CBS_00386	

PROBLEEM

Een gerechtsdeurwaarder meldt de ombudsvrouw dat een voorstel ambtelijke schrapping van 18 april 2012 begin maart 2013 nog steeds niet werd uitgevoerd. De normale termijn voor een ambtelijke schrapping is zes maanden. De gerechtsdeurwaarder moet wachten op de ambtelijke schrapping vooraleer hij zijn opdracht verder kan zetten. Hij contacteerde al meerdere keren de loketdiensten, maar dat leverde helaas geen resultaat op. Verzoeker contacteert daarom de ombudsvrouw.

ONDERZOEK

Het dossier is effectief langer dan nodig bij de stedelijke diensten blijven liggen. De centralisatie van de diensten vreemdelingenzaken en de nieuwe afspraken en onderverdelingen met de dienst bevolking lagen aan de basis van deze fout. Voor de ambtelijke schrappingen van E- en F-kaarten bestond er een gedeeltelijke overlapping tussen het loket vreemdelingenzaken en de verschillende bevolkingsdiensten op de districten. De meeste dossiers waren nog bij het loket vreemdelingenzaken opgestart.

Om een goed overzicht te kunnen blijven houden, werd beslist de ambtelijke schrappingen toch uit te voeren bij het loket vreemdelingenzaken.

Hoewel er bij de dienst vreemdelingenzaken voor ondersteuning werd gezorgd door medewerkers van de stafdienst, volstond dit niet om alle dossiers tijdig te verwerken.

Intussen is de ambtelijke schrapping effectief uitgevoerd en kan de gerechtsdeurwaarder zijn dossier opnieuw activeren.

BEOORDELING

De klacht is gegrond, gecorrigeerd. De ombudsnorm redelijke behandelingstermijn is geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat, wanneer een bepaalde opdracht verschuift van de ene naar de andere stedelijke dienst, voldoende mensen en middelen vrijgemaakt worden, zodat personeel tijdelijk ingezet kan worden op de nieuwe taak en de verwerking van de dossiers op een professionele manier blijft gebeuren.

■ Woonstcontrole voor moeder ok, voor mee verhuisde zoon niet

bedrijf 2	Lokale politie	
dossiernummer	TL 13.06.19059	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	coördinatie	schending
datum college	5 september 2014	
jaarnummer	2014_CBS_04898	

PROBLEEM

Een moeder en haar zoon melden op 15 april 2013 hun adresverandering op het districtshuis te Berchem. De moeder verhuist vanuit Mechelen naar Antwerpen, de zoon vanuit Kemzeke.

Binnen de veertien dagen wordt de woonstcontrole voor de moeder uitgevoerd. De wijkagent heeft echter de papieren van de zoon niet bij. Sindsdien hebben moeder en zoon al verschillende keren via het district en op het wijkkantoor van de politie navraag gedaan waarom de controle voor de zoon nog steeds niet is uitgevoerd. Op het politie-wijkkantoor zegt men dat de wijkagent in verlof is en zijn vervanger ook. Ze moeten nog maar wat geduld hebben.

ONDERZOEK

Volgens het onderzoek door de klantendienst van de politie zou de wijkagent de eerste aanvraag van de zoon nooit ontvangen hebben. De aanvragen van mevrouw E. en haar zoon B. stonden niet

op één formulier, vermits zij niet vanuit hetzelfde adres verhuisden.

Het is niet duidelijk wat er misliep met de eerste aanvraag, maar de dienst bevolking stuurt na de klacht bij de ombudsvrouw een nieuwe aanvraag naar de wijkagent, die wordt ontvangen op 5 juli 2013. Op 6 juli 2013 voert de wijkagent de woonstcontrole uit en treft de zoon aan. Hij staat nu ingeschreven op datum van de eerste aanvraag.

Volgens de dienst bevolking in het district stuurden zij een eerste herinnering op 29 mei 2013. Toen hierop geen reactie kwam verstuurde zij een tweede herinnering begin juli 2013. De tweede keer werd de aanvraag digitaal verstuurd. Kort daarna werd de woonstcontrole uitgevoerd.

BEOORDELING

De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. Het valt niet te achterhalen wat er fout liep bij de eerste twee aanvragen tot woonstcontrole. De ombudsnormen coördinatie en actieve dienstverlening werden geschonden. Vaststelling is wel dat er minder fouten gebeuren vanaf het moment dat de aanvragen digitaal verstuurd worden naar de lokale politie. In principe dient een woonstcontrole ook te worden uitgevoerd binnen de acht dagen. De ombudsvrouw begrijpt dat dit in een grote stad met veel verhuisbewegingen niet altijd mogelijk is, maar meer dan twee maanden wachten is te lang.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de loketmedewerkers in de districten en de wijkinspecteurs bij de lokale politie zorgvuldig omgaan met de woonstonderzoeken, waarbij zoveel mogelijk gebruik gemaakt wordt van de digitale registratietool voor gegevensuitwisseling en dossieropvolging.

■ Samen leven

■ Vergunning voor werken of niet, wanneer komt er toezicht?

bedrijf 2 bedrijf 3	Stadsontwikkeling Lokale politie	
dossiernummer	TL 13.05.17357	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	rechtszekerheidsbeginsel	schending
datum college	7 februari 2014	
jaarnummer	2014_CBS_01276	

PROBLEEM

De verzoeker woont naast een pand dat wordt afgebroken en waar een tijdelijke apotheek zal gevestigd worden. De apotheek zou een ongunstig advies voor een bouwvergunning gekregen hebben. Er zou niets hebben uitgehangen, maar de eigenaar is toch bezig met de afbraak. De apotheek zou komen in een bocht van de straat, waar de zichtbaarheid voor het verkeer al niet zo gemakkelijk is. Hij startte als onmiddellijke buur al een juridische procedure, maar wenst graag vaststellingen te laten doen door de stad omdat hij er van overtuigd is dat één en ander niet volgens de regels verloopt. Zijn contacten met de dienst stedenbouwkundige vergunningen en bouwtoezicht leiden niet tot enig resultaat.

ONDERZOEK

De dienst stedenbouwkundige vergunningen bevestigt dat op 21 december 2009 een aanvraag is ingediend voor het bouwen van een apotheek met woonst na afbraak van de bestaande woning. Stadsontwikkeling vroeg advies aan de brandweer op 23 december 2009, deze brachten een ongunstig advies uit op 26 januari 2010. Een ongunstig advies van de brandweer resulteert altijd in een weigering. Wanneer de dienst stedenbouwkundige vergunningen een ongunstig advies ontvangt contacteren zij doorgaans de aanvrager met de vraag om de aanvraag tot stedenbouwkundige vergunning in te trekken, zodat de aanvrager met de opmerkingen van de brandweer rekening kan houden bij het samenstellen van een nieuwe aanvraag. In dit dossier werd de aanvraag ingetrokken op 4 februari 2010.

Er werd echter geen nieuwe aanvraag ingediend en bijgevolg ook geen vergunning of weigering afgeleverd. Indien de klant het vermoeden heeft dat er een bouwovertreiding aan de gang is kan hij dit altijd melden.

Veertien dagen na het eerste contact met de ombudsvrouw meldt de verzoeker haar dat de woning intussen is afgebroken. Op dezelfde plek staat sinds 2 mei 2013 een tijdelijke container die wordt uitgebaat als apotheek. Volgens de lokale politie zou deze container daar drie maanden mogen staan zonder vergunning. De woning zou dus volgens de eerste informatie van stadsontwikkeling afgebroken zijn zonder vergunning. De ombudsvrouw contacteert opnieuw de dienst stedenbouwkundige vergunningen.

Bij een tweede nazicht van de dossiers door de dienst stedenbouwkundige vergunningen blijkt dat er een vergissing is begaan in het vorige antwoord aan de ombudsvrouw. Er werd toch een tweede aanvraag ingediend op 18 maart 2010 voor het bouwen van een apotheek, na afbraak van de bestaande woning. In dit dossier werd een openbaar onderzoek gevoerd van 25 maart 2010 tot 24 april 2010, er werden twee bezwaarschriften ingediend. Op 11 juni 2010 besliste het college om een vergunning af te leveren. Tegen deze beslissing werd beroep aangetekend. Op 16 september 2010 werd dit beroep verworpen door de deputatie van de Provincie Antwerpen. Dit dossier is momenteel in hoger beroep bij de raad voor vergunningenbetwistingen, hierover is nog geen uitspraak. Een procedure bij de raad van vergunningenbetwistingen kan wel twee jaar duren.

De enige brief die de dienst stedenbouwkundige vergunningen kan terugvinden van de verzoeker is van 10 januari 2010, een bezwaar in het kader van het openbaar onderzoek van de eerste aanvraag, die ingetrokken werd op 4 februari 2010 en bijgevolg zonder voorwerp. Op bezwaarschriften wordt per definitie niet geantwoord, ze maken deel uit van de procedure voor het afleveren van de stedenbouwkundige vergunningen. Er wordt een proces-verbaal van sluiting van het openbaar onderzoek opgemaakt en de bezwaren worden behandeld in de vergunning.

Van de toen nog bedrijfseenheid actieve stad verneemt de ombudsvrouw dat voor een apotheek geen uitbatingsvergunning vereist is.

De (apotheek) container die er negentig dagen mocht staan, staat er einde augustus 2013 nog steeds, ook nu de termijn verlopen is. Verzoeker nam contact op met de bouwpolitie, kreeg daar te horen dat het parket deze feiten niet ernstig genoeg zal vinden en dit zal seponeren. De stadsdiensten zullen hier ook niets aan doen. Op zijn mail met als vraag of dan eenieder zomaar onvergund zo een container mag plaatsen en men eventueel de wetgeving daaromtrent kon doormailen heeft hij geen antwoord gekregen.

Om een burgerlijke procedure kracht bij te zetten is het voor de verzoeker belangrijk om officiële vaststellingen te bezitten. Aangezien de container naar de mening van de ombudsvrouw niet langer vergund is, vermoedt zij dat de stad toch wel bij machte is om vaststellingen te doen. De ombudsvrouw schrijft hierop naar de bedrijfseenheid samen leven. Zij verneemt van de bedrijfsdirecteur dat de stad de dienst pandtoezicht inzet om de goede ruimtelijke ordening te vrijwaren. Deze inzet dient niet als middel bij persoonlijke geschillen tussen burgers. Het is niet de bedoeling dat de stad processen-verbaal opstelt zodat melders iets in handen hebben om te gebruiken op de rechtbank.

De container is een tijdelijke constructie en dus geen vaste constructie. Deze container staat er weliswaar langer dan 90 dagen. De handhaving op dergelijke zaken is geen prioriteit voor het parket

en voor de stad. Wil de melder een attest om deze overtreding te staven voor de rechtbank, dan kan hij daarvoor een onafhankelijk expertisebureau inschakelen. In een rechtszaak wordt een verslag van de stad niet als onafhankelijk ervaren.

De ombudsvrouw is het niet eens met deze verklaring en blijft van mening dat het vaststellen van een overtreding hier wel kan. Mogelijk seponeert de rechtbank dergelijke overtreding wel, maar dan is er wel de vaststelling op papier dat de container er langer dan 90 dagen staat. Bij haar weten is dat een 'neutrale' vaststelling.

De juristen van de dienst bestuurlijke handhaving blijven bij het standpunt dat dit dossier geen prioriteit is voor het parket en dus ook niet voor de stad. Het gaat hier om een tijdelijke constructie die langer blijft staan dan vergund. Deze overtreding behoort niet tot de vervolgingsprioriteiten. Een proces-verbaal opmaken voor dit feit heeft weinig zin omdat het zal geseponeerd worden door het parket. Het biedt geen oplossing voor dit probleem.

De melder kan ook een beroep doen op een deurwaarder om vast te stellen dat de container er al langer staat dan vergund. Het verslag van de deurwaarder kan ook gebruikt worden in een rechtszaak.

In de aanloop naar de agendering van de gegronde klacht bezorgt de bedrijfsdirecteur samen leven volgende aanvulling:

"De dienst bouwtoezicht stelt geen verslag op bij de vaststelling van een stedenbouwkundige overtreding maar wel een proces-verbaal. Een proces-verbaal heeft altijd tot doel een overtreding te melden bij de lokale politie of het parket, met het oog op een mogelijke correctionele vervolging. De melder van een mogelijke stedenbouwkundige overtreding krijgt geen inzage in dit proces-verbaal omdat het vooronderzoek bij de lokale politie of parket geheim is. Pas wanneer dit vooronderzoek afgerond is, kan de melder een kopie van het PV bekomen als het parket hiermee toestemt. De melder zal dit PV dan ook niet kunnen gebruiken in een burgerlijke procedure.

Omdat in dit concrete dossier de container van tijdelijke aard is, is het ook niet aangewezen dat de stad hier een herstellenvordering formuleert. Momenteel buigt het kabinet van de burgemeester zich over een aantal mogelijke scenario's waarbij gezocht wordt naar een manier om meer meldingen van stedenbouwkundige overtredingen te kunnen behandelen.

Daarnaast werkt de stad aan een herziening van de bouwcode."

BEOORDELING

Het gebeurt meermaals dat de stad geen vaststellingen wenst te doen van bouwovertradingen, onder het mom dat de vaststellingen toch door de procureur zullen geseponeerd worden.

De ombudsvrouw meent dat er een verschil is tussen een vaststelling (proces-verbaal) en een vervolging. Het is inderdaad niet aan de stad om verder te vervolgen na een vaststelling, wanneer de openbare veiligheid niet in het gedrag komt. Wel stelt de ombudsvrouw dat het een taak is van de stad om overtredingen vast te stellen. De stad is wel degelijk een neutrale waarnemer van de feiten. De vergelijking kan worden gemaakt met een verzoeker die bij de lokale politie een verslag krijgt over de vaststelling van een schade.

De klacht is gegrond, het rechtszekerheidsbeginsel is geschonden.

AANBEVELING

De ombudsvrouw beveelt aan dat de stad Antwerpen in casu de dienst bouwtoezicht, als neutrale waarnemer bij de vaststelling van stedenbouwkundige overtredingen een proces-verbaal opstelt.

■ Brandweer

■ Ambulance vindt straat niet: waar is het straatnaambord?

bedrijf 2	Stadsontwikkeling	
dossiernummer	TL 13.07.20092	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum college	4 april 2014	
jaarnummer	2014_CBS_03704	

PROBLEEM

De heer V. woont in de nieuwe Regatta wijk. De wijk is sinds 2009 door het stadsbestuur gepland. In de loop van 2013 kwamen meer en meer bewoners de nieuwe wijk bewonen. De echtgenote van de heer V. werd onwel. Een ziekenwagen van de brandweer werd ter plaatse gevraagd. Die kon de straat niet vinden en bleef rondrijden in de wijk. Door het ontbreken van straatnaamborden konden de ambulanciers pas bij de zieke vrouw geraken nadat de heer V. naar buiten liep en de ziekenwagen tegenhield.

ONDERZOEK

Het plaatsen van straatnaamborden is de verantwoordelijkheid van zowel het bedrijf stadsontwikkeling als de Antwerpse brandweer. In 2009 keurde de gemeenteraad de straatnamen goed voor de Regattawijk op Linkeroever. In 2010 zou de stad de officiële straatnamen verspreiden, maar de brandweer ontving hierover geen nieuws meer van de dienst stadsontwikkeling. Als gevolg van de gemeenteraadsbeslissing van 2009 nam de tekenkamer van de brandweer de nieuwe Regattawijk wel op in de digitale kaartbestanden. Op basis van deze digitale data maken de brandweerposten aanrijroutekaarten aan voor elke straat binnen hun sector. Enerzijds liep de aanmaak van de nieuwe aanrijroutekaarten op de brandweerpost Linkeroever vertraging op. Anderzijds zijn alle interventieploegen en ambulanciers verantwoordelijk om de stratenkennis binnen hun sector regelmatig in te oefenen en bijvoorbeeld via verkenning vertrouwd te raken met nieuwe wijken.

Uit bestandsdata blijkt dat de opdracht van de dienst stadsontwikkeling aan de brandweer mogelijk dateert van 21 juni 2013. Op 22 augustus 2013 verzond de brandweerpost Zuid (verantwoordelijk voor de aanmaak van straatnaamborden) het inmiddels door hen gemaakte straatnaambord naar Post Linkeroever om het op te hangen in de straat waar de verzoeker woont. Het bewuste bord werd daarna geplaatst.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht verneemt de ombudsvrouw nog een aanvulling van zowel stadsontwikkeling als de brandweer.

Stadsontwikkeling laat weten dat er wel degelijk een goede dossieropvolging voor het plaatsen van de straatnaamborden bestaat. Bepaalde borden worden door de brandweer opgehangen.

Stadsontwikkeling bezorgt de opdrachten aan de brandweer. De brandweer kan echter geen uitvoeringstermijn geven, gezien dit voor hen geen prioritaire opdracht is. Dit bemoeilijkt ook een klantgerichte afhandeling van meldingen en klachten.

Van de brandweer verneemt de ombudsvrouw dat naar aanleiding van dit incident de opvolging van de data-uitwisseling tussen de brandweer en stadsontwikkeling werd verscherpt, met enerzijds een duidelijke en gedateerde opdracht door stadsontwikkeling en anderzijds communicatie van brandweer naar stadsontwikkeling van de datum van plaatsing van elk straatnaambord. Het is belangrijk

aan te geven dat in de overeenkomst met de brandweer staat dat de brandweer geen strikte timing kan hanteren voor het hangen van straatnaamborden, maar dat zij pogen alles af te werken in een redelijke termijn.

Wanneer er in nieuwe straten nog gebouwen in aanbouw zijn, worden de straatnaamborden, bij ontstentenis van een lantaarnpaal of andere verkeerspaal, systematisch bevestigd aan een straatnaambordpaal. Het plaatsen van een dergelijke straatnaambordpaal valt echter onder de taken van stadsontwikkeling en gebeurt dus niet door de brandweer. Voor de Regattawijk ontving de brandweer van stadsontwikkeling enkel opdrachten voor de plaatsing op een muur. In dit geval werd helaas gewacht op de afwerking van de hoekwoning om een straatnaambord op de muur te plaatsen. Daarom zou het volgens de brandweer logisch zijn dat de stad in de overeenkomst met de aannemer/wegeninrichter opneemt dat het plaatsen van zulke palen tot zijn takenpakket behoort. De moeilijkheid is echter dat bij de plaatsing van een straatnaambordpaal op het trottoir ook rekening dient gehouden met de doorgang voor bijvoorbeeld rolstoelgebruikers.

BEOORDELING

De ombudsvrouw concludeert dat de huidige werkwijze om straatnaamborden op te hangen niet efficiënt is en dus aangepast dient te worden om vergelijkbare fouten in de toekomst te kunnen vermijden. De ombudsnormen degelijke dossieropvolging en het zorgvuldigheidsbeginsel zijn geschonden.

AANBEVELING

Zodra de gemeenteraad een beslissing heeft genomen over een (nieuwe) straatnaam, kunnen de betrokken diensten het nodige doen om het straatnaambord te plaatsen. Zelfs indien nog niet alle gebouwen in de (nieuwe) straat er staan, is een straatnaambord nodig voor hulpdiensten en bezoekers. Zodra één bewoner de straat officieel bewoont, is een straatnaambord nodig, zoals blijkt uit bovenvermelde situatie, waarbij een vrouw dringende medische bijstand nodig had. De ombudsvrouw beveelt aan dat de brandweer en het bedrijf stadsontwikkeling een degelijke dossieropvolging opzetten voor de plaatsing van straatnaamborden. Eventueel kan worden bekeken of een opdracht kan worden toevertrouwd aan de aannemer.

OPVOLGING

Brandweer, nu hulpverleningszone Antwerpen, heeft zoals in het collegebesluit aangehaald, al een duidelijke aanzet gegeven tot oplossingen, vooral voor nieuwe wijken. Als belangrijkste conclusie zou je hier kunnen stellen dat brandweer conform de afspraken heeft gehandeld en dat voor nieuwe wijken beter bij de wegenis aanleg dergelijke bebording mee door de aannemer wordt voorzien. Stadsontwikkeling zal hierin de acties moeten voorstellen en hun contracten moeten bijstellen of zelf consequenter borden op palen gaan plaatsen in afwachting van gebouwen. In de praktijk wil men dit echter niet want daarna komen weerom klachten van een ontoegankelijk voetpad wegens teveel palen.

Aanvullend meldt stadsontwikkeling dat de procedure van de straatnamencommissie licht is aangepast zodat nieuwe straatnamen automatisch gemeld worden aan de verkeerstechnische dienst. Dit voorkomt dat er nieuwe straatnamen worden beslist zonder dat de uitvoerende diensten van de verkeerstechnische dienst hiervan op de hoogte zijn.

De verantwoordelijkheid voor de plaatsing van de straatnaamborden ligt bij stadsontwikkeling. Stadsontwikkeling bezorgt de opdrachten aan de brandweer. Daarnaast kunnen districten gebruik maken van het raamcontract dat stadsontwikkeling heeft opgesteld voor het plaatsen van straatnaamborden. Heel wat districten voorzien budget om de historische achterstand weg te werken:

- De districten Borgerhout, Wilrijk (gedeeltelijk), Berendrecht/Zandvliet/Lillo en Ekeren hebben hiervoor budget voorzien en is de uitvoering voltooid.
- In Wilrijk (gedeeltelijk), Berchem en Merksem is budget voorzien en is de uitvoering bezig.
- Voor Deurne wordt momenteel een raming opgemaakt.
- Enkel het district Antwerpen en Hoboken hebben nog geen budget voorzien.



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

GRAFISCHE VORMGEVING: www.natalielycops.com

VERANTWOORDELIJK UITGEVER: Karla Blomme, De Coninckplein 25, 2060 Antwerpen

D/2015/0306/53