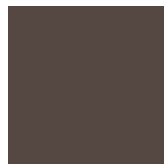
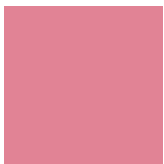


Uitgepraat met 't stad?

# De ombudsvrouw luistert.



JAARVERSLAG 2015



” Wanneer je praat,  
herhaal je enkel  
wat je al weet.

Maar als je luistert,  
dan leer je iets  
nieuw.

- Dalai Lama

Vrij vertaald van: "When you talk, you are only repeating what you already know. But if you listen, you may learn something new"

# INHOUD

4	<b>Inleiding</b>
5	<b>Hoe werkt de ombudsvrouw</b>
6	Vraag, melding of klacht
9	Verloop van de klachtenbehandeling bij de ombudsvrouw
15	Ombudsnormen
39	<b>Dossierbehandeling in cijfers</b>
51	<b>Samenvattend beeld per organisatie</b>
52	Stedelijke bedrijfseenheden
77	Autonome gemeentebedrijven
84	Andere organisaties
95	<b>Opvolging aanbevelingen</b>
109	<b>Doorverwijzingen door de ombudsvrouw</b>
116	<b>Bijlagen</b>
117	Bijlage 1: Wanneer is een klacht ontvankelijk?
118	Bijlage 2: Hoe worden tweedelijnsklachten behandeld?
119	Bijlage 3: Gegronde klachten die in 2015 werden afgesloten.

# INLEIDING

---

Uit het jaarverslag van de Nationale ombudsman in Nederland, Reinier Van Zutphen: "Wetgeving, beleidswijzigingen en veranderingen in de uitvoering kunnen onbedoeld grote consequenties hebben voor burgers. De ombudsman bepleit dat de overheid vroegtijdig en meer oog heeft voor het perspectief van de burger 'de overheid is er voor de burger en niet andersom'. Op het moment dat de overheid zich onvoldoende verplaatst in de burger, dan gaat het mis. Dat is met name bij burgers die niet zelfredzaam zijn en juist afhankelijk zijn van de overheid om hun problemen op te lossen."

Ook in Antwerpen gaat het snel. De overheid verandert in alle geledingen en digitaal werken wordt de norm. Daar is niets op tegen, als dit nauwkeurig wordt uitgewerkt, de kans krijgt op proefdraaien en men erover waakt dat ieders recht op basisdienstverlening gegarandeerd blijft.

In ons verslag focussen we net als vorig jaar op enkele representatieve klachten. De ombudsnormen vormen opnieuw de ruggengraat waaraan we enkele aanbevelingen koppelen voor een behoorlijke dienstverlening. 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 uiteraard. En we komen graag naar u toe als u een persoonlijke toelichting wenst.

Als u dit verslag leest bestaat de ombudsdienst 25 jaar. Dat betekent 25 jaar vertrouwen van burger, beleid en stedelijke diensten in Antwerpen. Het betekent ook dat nog altijd geloofd wordt in de meerwaarde van een ombudsdienst voor de stad, een dienst die als neutrale waarnemer de vinger aan de pols houdt bij de uitvoering van het beleid. En dat is een fijn gevoel voor de medewerkers van de ombudsdienst, het luisterend oor van de stad als u niet meer weet waar naartoe.

Op naar de volgende 25 jaar.



**Karla Blomme**

Annemie Van Roey – Dominique Van Koll - Elke Swift – Kristof Vancraybex -  
Linda Smout - Marleen De Moudt - Martine Le Bruyn - Nancy Simons - Rachida  
Johri - Sim Declercq.



# Hoe werkt de ombudsvrouw

## **1 VRAAG, MELDING OF KLACHT?**

### **1 ■ KLACHTEN VOORKOMEN DOOR KLANTGERICHTE DIENSTVERLENING**

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

Er is in Antwerpen hard gewerkt aan een klantgerichte dienstverlening. Voor steeds meer aspecten van de algemene dienstverlening kunnen klanten terecht bij een centraal aanspreekpunt zoals de infolijn en het telefonische loket om documenten aan te vragen.

Daarnaast zet de stad sterk in op digitale dienstverlening, met de website en een elektronisch loket. De restyling van de loketruimten en het werken op afspraak dragen er toe bij dat bezoekers sneller en efficiënter worden geholpen.

### **2 ■ EERSTELIJS KLACHTENBEHANDELING**

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

In de eerste plaats is er de interne en gedecentraliseerde klachtenbehandeling door de diensten zelf, wat we in vakjargon de eerstelijnsklachtenbehandeling noemen. 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 straatbeeld, het openbaar domein en wegen, verkeer, huisvesting en vormen van hinder.

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

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

### **3 ■ DE OMBUDSVROUW ALS SLUITSTUK VAN DE KLACHTENBEHANDELING**

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

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

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

In haar mandaatopdracht staat ook dat zij een constructieve rol kan vervullen bij de implementatie van de aanbevelingen in de klachten, zonder daarbij in de plaats van het management te treden.

### 4 ■ EERSTE OF TWEDE 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.



## 2 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?

### 1 ■ ONTHAAL EN INSCHATTING ONTVANKELIJKHEID

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

Klacht of onmiddellijke dienstverlening?

We stellen bij het intakegesprek twee vragen:

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

#### **Onmiddellijke dienstverlening**

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

Soms is er geen sprake van een echte klacht, maar van een vraag om

informatie. De verzoeker krijgt dan uitleg en wordt zo goed mogelijk doorverwezen. Ook deze contacten vallen onder de categorie “onmiddellijke dienstverlening”. In deel 4 geven we een overzicht van de instanties waarnaar we doorverwijzen.

### **Eerstelijnsklacht**

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

### **Tweedelijnsklacht**

Is het antwoord op beide vragen ja en blijkt na een eerste screening 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.

## 2 ■ ONDERZOEK VAN EEN KLACHT

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

### **Begrijpen**

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

### **Bemiddelen**

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

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

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

De ombudsvrouw vertrekt steeds van het verhaal van de verzoeker. Dit verhaal is gekleurd en kan bij de stadsdiensten frustraties

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

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

### 3 ■ BEOORDELEN, AANBEVELEN EN OPVOLGEN

#### **Beoordelen**

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

- **Gegronde klacht**

Een klacht is gegrond als uit het onderzoek duidelijk blijkt dat er sprake was van manifest onbehoorlijke of onzorgvuldige dienstverlening. In sommige gevallen wordt de klacht in de loop van het onderzoek hersteld, dan spreken we van een gegronde, gecorrigeerde klacht. Een overzicht van alle klachten die in 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 in punt 1.3)

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

- **Betwist/geen oordeel**

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

- **Ongegrond**

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

- **Stopgezet**

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

- **Extern**

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

- **Onbevoegd**

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

### **Aanbevelen**

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

### **Opvolgen**

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

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

### **3 BEOORDELINGSCRITERIA: OMBUDSPRINCIPES EN NORMEN**

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

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

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 over de betrokken klacht door te klikken op de hyperlink. Een volledig pakket met alle gegronde klachten die in 2015 door het college van burgemeester en schepenen werden behandeld, vindt u in bijlage 3. Daarin staan ook de aanbevelingen om er voor te zorgen dat de klacht in de toekomst niet meer voorkomt.

- \* Eén ombudsnorm komt niet terug in klachtdossiers van 2015 of in klachten die in 2015 aan het college werden voorgelegd. Bij deze ombudsnorm vindt u geen voorbeeld: openbaarheid van bestuur.

Welke ombudsnormen werden aangeduid?				
OMBUDSNORMEN	schending	geen schending	geen uitspraak	aantal
<b>wet en regelgeving</b>	<b>42</b>	<b>286</b>	<b>22</b>	<b>350</b>
overeenstemming met de regelgeving	13	207	8	228
gelijkheidsbeginsel	10	8	1	19
motiveringsplicht	1	4		5
deontologie	2	4	5	11
interne klachtenbehandeling	10	54	5	69
respect voor de persoonlijke levenssfeer	6	8	3	17
<b>algemene beginselen van behoorlijk bestuur</b>	<b>152</b>	<b>107</b>	<b>27</b>	<b>286</b>
rechtszekerheidsbeginsel	20	24	3	47
vertrouwensbeginsel	19	6	2	27
redelijkheidsbeginsel	5	16	4	25
zorgvuldigheidsbeginsel	55	33	12	100
fair-playbeginsel	4	5	1	10
redelijke behandelingstermijn	49	17	5	71
hoorplicht		1		1
zuinigheidsbeginsel		3		3
onpartijdigheidsbeginsel		4		4
<b>dienstverleningsnormen</b>	<b>216</b>	<b>367</b>	<b>81</b>	<b>664</b>
correcte bejegening	19	60	18	97
soepelheid	11	18		29
actieve dienstverlening	55	170	28	253
coördinatie	6	3	1	10
toegankelijkheid en bereikbaarheid	17	7	3	27
adequate communicatie	76	49	25	150
degelijke dossieropvolging	32	56	5	93
consequent gedrag		2	1	3
duurzaamheid		1		1
<b>billijkheid</b>	<b>5</b>	<b>3</b>		<b>8</b>



### 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.

#### **Voltrekking huwelijk geweigerd op het bordes van het stadhuis**

Verzoekster neemt in paniek contact op met de ombudsdienst. Zij staat met haar partner en familie aan het stadhuis en kreeg zonet te horen dat het huwelijk niet doorgaat. De onthaalbediende in het stadhuis meldde dat de ambtenaar van de burgerlijke stand het huwelijk niet wenst te voltrekken omdat er twijfels gerezen zijn. Mevrouw kreeg nochtans een bevestigingsbrief.

[Lees hier meer](#)

#### **Ambtelijk geschrapd omdat naam ontbreekt op bel of brievenbus**

Mevrouw M. stelt vast dat zij ambtelijk is geschrapd. In het kader van haar aanvraag tot naturalisatie moest er een woonstcontrole worden uitgevoerd. De verzoekster gaat gewoon naar school en verblijft bij haar moeder in een gezin van totaal vijf personen. De moeder is zeer ziek en verlaat het thuis omzeggens nooit. De familie is er zeker van dat er tijdens de woonstcontroles niet werd aangebeld.

[Lees hier meer](#)

### **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.

#### **Studentenkamers getest op brandveiligheid: retributie of niet?**

Mevrouw G. is eigenaar van een studentenhuus. Ze vraagt een controle door de stad aan om na te kijken in welke mate haar pand voldoet aan de kwaliteitseisen en veiligheidsvoorwaarden die de stad oplegt. In de communicatie die de stad voert wordt niet vermeld dat die controle betalend is. Integendeel, een eerste controle (en opvolgende hercontrole) zouden gratis zijn. Ze is dan ook verbaasd een factuur te krijgen van de brandweer voor de controle. De brandweer heeft voor zover zij weet geen controle uitgevoerd, die is uitgevoerd door medewerkers van de stad. Ze dient een bezwaar in tegen de retributie, maar de brandweer laat weten de retributie niet te laten vallen.

[Lees hier meer](#)

### **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.

### Hoe wordt de kostprijs berekend voor het deponeren van grofvuil?

De verzoeker neemt contact op met de infolijn om de kostprijs te vragen van het deponeren van grofvuil in een containerpark. Het gaat om een oude matras. Volgens de infolijn zou er in het containerpark 0,10 euro per kilo betaald moeten worden, voor het laten ophalen van een matras zou hij 0,30 euro per kilo moeten betalen. Volgens zijn rekensom kwam het hem dan goedkoper uit de matras naar het containerpark te brengen, maar daar aangekomen rekende men hem tien euro aan: twintig euro per kubieke meter met een minimum van tien euro per kubieke meter. De verzoeker vindt het bovendien verwarrend dat er zowel in kilo's als in kubieke meter wordt gesproken.

De reden waarom er bij de ophaling van grofvuil in kilogram wordt gerekend is omdat de wagens hiervoor speciaal met een geijkt weegtoestel werden uitgerust.

In containerparken werden er geen weegbruggen geïnstalleerd om twee redenen:

- omdat de infrastructuur het niet toelaat, er is niet voldoende plaats voor
- omdat de verwerkingstijd langer zou zijn waardoor de wachttijd aan de containerparken aanzienlijk zou verhogen.

Daarom wordt er met inschattingen gewerkt op de containerparken. Alle medewerkers van de containerparken werden opgeleid om een goede inschatting te kunnen maken. De minimumhoeveelheid die altijd wordt aangerekend is 0,5 m<sup>3</sup> of tien euro en dit zowel voor steenpuin als voor grofvuil en zowel voor het deponeren in het containerpark als het laten ophalen.

De medewerkers van de infolijn zijn normaal gezien op de hoogte van deze regeling. Het zuiverste zou zijn dat er in de containerparken een weegbrug wordt geïnstalleerd. De ombudsvrouw begrijpt dat dit stevige financiële consequenties heeft, maar het bevordert de duidelijkheid en vermindert de discussies.

### **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.

#### **Voertuig van de brandweer geparkeerd op een parkeerplaats voor personen met een handicap**

De verzoeker heeft een parkeertoelating voor personen met een handicap. Hij heeft jammer genoeg al vaak moeten vaststellen dat men onterecht gebruik maakt van parkeerplaatsen die voorbehouden moeten blijven voor mensen die daar nood aan hebben. Op een dag merkt hij dat een brandweervoertuig op zo'n plaats geparkeerd staat. De bestuurder is niet mindervalide en parkeert het voertuig geruime tijd op de parkeerplaats. De verzoeker besluit om dit te melden aan de brandweer. Op 6 december 2014 stuurt de man een bericht naar de brandweer. Hij stelt daarin het harde en gevaarlijke werk van de brandweer op prijs, maar vraagt ook om de regels die gelden te respecteren.

[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.

#### **Aangifte fietsdiefstal – foutief telefoonnummer voor bijkomende informatie.**

De fiets van mevrouw V. werd gestolen. Ze deed hiervan aangifte via het e-loket. Na haar aangifte komt ze te weten dat er wellicht ook camerabeelden beschikbaar zijn. De verzoekster wil die informatie laten toevoegen aan het dossier. Mevrouw neemt telefonisch contact op via het nummer dat vermeld staat op het aangifteformulier. Dat nummer blijkt niet meteen een mogelijkheid te bieden om de aangifte aan te kunnen vullen. Daarom neemt ze contact op met de Blauwe Lijn. De medewerkers geven een telefoonnummer op dat na een paar tellen opnieuw overgaat op het nummer van de Blauwe Lijn. Wanneer ze opnieuw naar het eerste nummer van op de aangifte belt, krijgt ze te horen dat het om een privénummer van een politiedienst gaat, niet bedoeld voor burgers.

[Lees hier meer](#)

### **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

Ambtenaren moeten de privacy van de burger respecteren.

#### **Wat met de bescherming van de privacy na een overval?**

De verzoeker is zelfstandig verzekeraar. Er wordt een gewapende overval gepleegd op zijn kantoor. De tussenkomst van de politie, na de overval, wordt door het slachtoffer als positief geëvalueerd. Daar gaat zijn klacht dan ook niet over. De betrokkene wordt kort na de feiten door journalisten van twee kranten opgebeld. Ze kunnen het slachtoffer identificeren op basis van een nieuwsbericht op de website van de lokale politie. Het bericht werd bovendien ook op de websites van drie kranten overgenomen. Dit alles zonder aanvankelijk medeweten of toestemming van het slachtoffer.

[Lees hier meer](#)

## 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.

#### Diefstal van een kinderfiets aan de kinderopvang, wie is verantwoordelijk?

De verzoeker neemt contact op na de diefstal van de fiets van zijn zoon aan de fietsenstalling van de kinderopvang. Volgens verzoeker moest zijn zevenjarige zoon zijn fiets van de begeleiders van de opvang, niet slotvast, in een fietsenstalling zetten. De fiets werd gestolen en de verzekering zou aanhalen dat de verantwoordelijkheid voor de diefstal bij de zoon zelf ligt. De verzoeker vindt dit kort door de bocht.

[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.

#### Betaling takelkosten betwist: verzoeker moet zelf de bewijslast voeren

De verzoeker parkeerde op 6 februari 2014 zijn wagen foutief. De wagen werd getakeld door het depannagebedrijf. De man betwist de feiten niet en betaalt de takelkosten die hem worden aangerekend. Hij doet dat via een bankoverschrijving aan het takelbedrijf op 17 februari 2014. Na de zomer krijgt hij een aanmaning van de dienst financiën van

de stad. Volgens de dienst financiën is de takeling nog niet betaald. De verzoeker reageert door op 23 september 2014 een betalingsbewijs aangetekend op te sturen naar de dienst financiën, naar het adres dat vermeld staat op de aanmaning. Op 26 november 2014 volgt echter een tweede aanmaning. Daarop contacteert hij telefonisch de dienst financiën, om uitleg te krijgen. Men raadt aan om het betalingsbewijs opnieuw op te sturen, maar dat was dus al aangetekend gebeurd. Er wordt door de dienst geen initiatief genomen om na te gaan of het takelbedrijf het geld al aangekregen had.

[Lees hier meer](#)

### **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.

### **Aanvraag kinderopvang en geen plaats voor je kind? Kans verkeken.**

De ombudsvrouw wordt gecontacteerd door verschillende verzoekers, nadat zij een mail ontvingen van de stedelijke kinderopvang. In deze mail worden zij op de hoogte gebracht van het feit dat er geen plaats is voor hun kind in de opgegeven kinderdagverblijven. Bovendien verliezen zij elke kans op een plaats in de stedelijke kinderdagverblijven voor dit kind. De ouders die de ombudsvrouw contacteren zijn niet opgezet met deze werkwijze en vinden het onbegrijpelijk dat hen op deze manier de toegang tot de stedelijke kinderdagverblijven wordt ontzegd. De keuze openbaar of privaat wordt bovendien op deze manier van hen afgenomen.

[Lees hier meer](#)



### **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.

### **Factuur met foutieve identiteitsgegevens meegekregen aan het stadsloket**

Na de verwerking van haar aanvraag voor een nieuwe identiteitskaart in het stadsloket merkt mevrouw T. thuis op dat op het document dat ze meekreeg de identiteitsgegevens van iemand anders stonden. Ook op de factuur als bewijs van betaling stonden de gegevens van een andere vrouw. De verzoekster contacteerde de infolijn en kreeg verschillende mensen aan de telefoon, die haar niet konden verder helpen, tot ze bij een medewerkster belandde die zich over de foute documenten zou ontfemen. Deze medewerkster zorgde voor een document met de juiste naam, maar voor de factuur was een techniker nodig. De afspraak was dat de medewerkster ervoor zou zorgen dat de factuur in orde kwam, zij zou de verzoekster de volgende ochtend contacteren. Tevergeefs wachtte de verzoekster.

[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.

### **Belgische feestdagen niet altijd gekend en dat kost geld**

De verzoeker komt vanuit Nederland op bezoek in België en krijgt een parkeerretributie op vrijdag 1 mei 2015. Op de parkeerborden in de buurt van de geparkeerde wagen zou volgens de verzoeker staan dat pas vanaf 18.00 uur een parkeerkaart gelegd moet worden. De man parkeerde in de buurt van het Sportpaleis. In de blauwe zone rond het Sportpaleis dient men een parkeerschijf te plaatsen van maandag tot en met vrijdag van 18.00 uur tot 24.00 uur en op zaterdag, zon- en feestdagen van 9.00 uur tot 24.00 uur. Op de borden staat vermeld dat de parkeerschijf op zaterdag en op zondag van 9.00 uur tot 24.00 uur geplaatst moet worden. Feestdagen worden in België steeds gelijkgesteld met een zondag. Vrijdag 1 mei 2015 was een wettelijke feestdag, dus gelijkgesteld met een zondag. Op die dag diende de verzoeker dus ook een parkeerschijf te plaatsen om 17.00 uur, om zo een retributie te vermijden. Het parkeerbedrijf heeft geen begrip voor het feit dat de verzoeker niet kan weten dat het om een Belgische feestdag gaat.

### **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.

### **Terugbetaling huurwaarborg, lang wachten**

In één dossier huurde de verzoekster zelf een flatje via het Zorgbedrijf. Ze deed haar huuropzeg en op 1 mei 2014 verliet zij het pand. De plaatsbeschrijving werd gedaan en vanaf dan moest ze wachten op de teruggave van de huurwaarborg. Na vijf maanden en herhaaldelijke pogingen om de terugbetaling in orde te brengen, heeft de verzoekster haar waarborg nog steeds niet terug. De termijn om de waarborg terug te betalen is volgens de verzoekster ruim overschreden. Er werd ook geen enkele schriftelijke bevestiging naar haar verstuurd op haar nieuwe adres. In het tweede dossier moest de verzoeker lang wachten op documenten die ondertekend moesten worden door het Zorgbedrijf, zodat hij de huurwaarborg van zijn overleden vader kon verkrijgen. De verzoeker wacht nu al vier maanden op die documenten.

[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.

### **Werden we wel gehoord bij ernstige vorm van overlast?**

De (ex)buren maakten het leven voor een koppel onmogelijk. Er zijn verschillende incidenten geweest, gaande van meermaals krassen op de auto, het beschadigen van de deur van hun appartement, ... tot persoonlijke bedreigingen met een mes. Het koppel besliste uiteindelijk uit wanhoop te verhuizen. Telkens als er iets gebeurde, heeft het koppel klacht neergelegd bij de politie en werd er een proces-verbaal opgemaakt, maar naarmate de tijd vorderde en de incidenten zich opstapelden, kregen ze minder en minder gehoor bij de politie. Volgens de verzoeker zijn zij het vierde koppel dat uit ellende verhuisd is door het niet menselijk gedrag van de burens. Toen de verzoeker in het politiekantoor aangifte deed van beschadiging en bedreiging ten laste van zijn burens, werd een aanbod tot slachtofferhulp gedaan. Na het raadplegen van de bestanden, stelt de politie vast dat ter plaatse steeds de nodige vaststellingen werden gedaan en beide partijen steeds werden verhoord. Men betreurt dat de verzoeker zich door de politiediensten niet geholpen en begrepen voelt, temeer omdat hij op het aanbod tot bemiddeling en slachtofferhulp niet wenste in te gaan. Het staat hem vrij om alsnog slachtofferhulp te contacteren.

### **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.

### **Waarom nog een kids-ID vragen als een half jaar later een gewone identiteitskaart nodig is?**

De zoon van verzoekster krijgt een Kids-ID in plaats van een gewone identiteitskaart. Volgens mevrouw is dat een fout en had hij een gewone identiteitskaart moeten krijgen. Hij wordt immers 13 in juli 2015. Ze vertrekken in augustus op reis naar het buitenland en mevrouw vreest dat een Kids-ID geen voldoende geldig reisdocument is.

Een identiteitskaart is pas geldig vanaf de dag van de twaalfde verjaardag. De kids-ID is geldig tot 17 juni 2017. Omdat de Kids-ID een geldig document is, is het perfect mogelijk te wachten tot de vervaldatum van dit bewijs om een identiteitskaart aan te vragen. Het is ook mogelijk om vóór 17 juni 2017 een "normale" E-identiteitskaart voor de zoon aan te vragen, maar daar zijn kosten aan verbonden zoals dat steeds het geval is bij het aanmaken van een nieuw identiteitsbewijs. Puur administratief is er alleszins geen reden om dat al voor 2017 te doen. De ombudsvrouw begrijpt wel de verwarring bij de verzoekster, maar er werd geen fout gemaakt.

### **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.

### **Medewerkster niet neutraal bij beoordeling arbeidsongeval?**

De verzoeker heeft een arbeidsongeval, hervat het werk maar moet opnieuw thuisblijven ten gevolge van een herval. Deze nieuwe periode van ziekte wordt niet erkend als zijnde het gevolg van het arbeidsongeval. De verzoeker had hierover een discussie met een medewerkster van het OCMW en vreest dat de beslissing van Ethias is beïnvloed door het standpunt van de medewerkster van het OCMW en dat de feiten niet correct werden weergegeven. De stelling van de verzoeker dat een medewerkster van de afdeling arbeidsongevallen het medisch oordeel van de verzekeringsmaatschappij zou kunnen beïnvloeden is niet correct. Het OCMW is niet betrokken bij het medische oordeel door de arts van Ethias en kan hier geen invloed op uitoefenen. De opmerking van de verzoeker is ongegrond.

## CATEGORIE DIENSTVERLENINGSNORMEN

### Correcte bejegening

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

#### Roekeloze chauffeur met uitdagende houding.

De heer V. werd bijna omvergereden door een wagen van de stad toen hij met zijn hond aan het wandelen was en een kruispunt over wilde steken. Het licht stond volgens de verzoeker op groen voor hem, maar een medewerker van de stad reed toch door met zijn wagen. Enkele ogenblikken later maakte de medewerker vulgaire gebaren naar de verzoeker en riep hij 'vuil beest' naar de hond. De verzoeker is erg geschrokken door deze houding.

[Lees hier meer](#)

### Soepelheid

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

#### Kerstboom, aangeboden tijdens de ophaalrondes, blijft toch liggen

De verzoeker heeft tot twee keer toe zijn kerstboom correct volgens de informatie op de ophaalkalender aangeboden. Tot tweemaal toe bleek die 's avonds niet opgehaald te zijn. De verzoeker neemt daarom zijn kerstboom terug binnen, zodat dit de voetgangers niet hindert. Hij kaart dit aan bij stadsbeheer en krijgt als reactie: "Indien u uw kerstboom of ander aangeboden afval terug binnenhaalt bent u opnieuw zelf verantwoordelijk voor het afval en dient u het correct aan te bieden bij de volgende ophaling. U kan uw boom in stukken aanbieden in uw gft-container of gratis aanbieden op het containerpark."

[Lees hier meer](#)



### Actieve dienstverlening

De burger heeft recht op een goede service. De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om de burger voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient 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.

### Digitaal niet mee? Dan geen boeken aankopen in de bibliotheek

De verzoeker gaat naar de bibliotheek om twee boeken te kopen via zijn A-kaart. Als hij bij de balie komt, wordt hem verteld dat hij dit moet doen via de functie "in-scannen". De verzoeker vertelt dat hij dit niet kan. De medewerker verwijst hem naar de eerste verdieping voor hulp. Daar wordt tegen de man verteld dat zij dit niet doen en dat hij dat zelf moet doen. De medewerker kent het programma niet.

[Lees hier meer](#)



### **Coördinatie**

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

#### **Het aanvragen van een mantelzorgpremie verloopt niet vlot.**

Mevrouw vult documenten in om een mantelzorgpremie aan te vragen. Er heerst heel wat onduidelijkheid over waar ze deze documenten moet binnen leveren, of dit al dan niet met een afspraak moet enzovoort. Ze belt hierover met het districtshuis en met de afsprakenplanning bij de infolijn, maar krijgt geen duidelijke richtlijnen.

Het afsprakenloket verwijst door naar Wilrijk, terwijl de verzoekster in Berchem woont. De verzoekster uit haar bedenkingen en de medewerkster past haar advies aan en zegt dat ze naar Deurne zou moeten gaan. Ten slotte zegt de medewerkster dat ze de juiste werkwijze niet kent en dat ze haar telefonisch zal inlichten wanneer ze een sluitend antwoord heeft. Daarop verneemt de verzoekster dat ze naar het stadsloket Berchem mag gaan zonder afspraak. Mevrouw gaat naar het stadsloket Berchem. Men wijst haar erop dat ze wel een afspraak had moeten maken.

[Lees hier meer](#)

### **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.

#### **Man met verminderde mobiliteit kan niet terecht in dichtstbijzijnde sociaal centrum**

Mevrouw M. contacteert de ombudsvrouw in naam van haar zoon. Hij kan op voorlegging van een kaart de maaltijden gebruiken in het sociaal restaurant 'de 7 Schaken'. Toen hij nog thuis woonde, kon hij voor deze kaart terecht in het sociaal centrum Seefhoek. Na zijn verhuis, een paar straten verder, werd hij verwezen naar het sociaal centrum Luchtbal. De zoon is visueel en verstandelijk gehandicapt, zodat dit voor hem praktisch niet haalbaar is. Mevrouw begrijpt niet waarom twee straten verder ineens een zodanig verschil maakt dat er een ander sociaal centrum moet bezocht worden.

[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.

#### **Ruienwandeling start om 13 uur. Of toch niet?**

De verzoeker boekt een ruienwandeling. Hij krijgt een laatste bevestiging via e-mail waarin staat te lezen: "In bijlage geef ik u het betaalbewijs mee voor het gidsticket voor: - Ruienwandeling aanvang 13u.

De verzoeker komt met zijn groep om 12:45u ter plaatse. Er blijkt niemand aanwezig. Een bewaker meldt hem dat er een gids was om 10:00u. De groep druipt af. De man contacteert de dienst toerisme en krijgt volgend antwoord: "Het klopt inderdaad

dat uw Ruienwandeling voorzien was van 10u tot 13u. We hebben u die gegevens ook via de officiële documenten bezorgd (bevestigingsmail met overschrijvingsformulier en betaalbewijs). In de mail die ik stuurde vermeldde ik inderdaad als tijdstip 13u. Dit is een vergissing van mij. Ik heb naar het einduur ipv naar het beginuur gerefereerd. Mijn excuses daarvoor. De voorziene gids was tijdig aanwezig en dient voor zijn prestatie te worden vergoed. Bijgevolg kunnen we uw boeking niet annuleren, verplaatsen of terugbetalen. We vertrouwen op uw begrip.”

[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.

### **Controle op niet-correcte bouwvergunning.**

De burens van het pand waar een terras werd aangelegd gaan in beroep tegen de bouwaanvraag en krijgen van de provincie te horen dat hun bezwaar deels wordt ingewilligd. Er is een bijgestuurd plan goedgekeurd. De dienst bouwtoezicht voert een controle uit om de opgeleverde werken te controleren. De werken zouden volgens de info die de burens kregen conform de vergunning uitgevoerd zijn, maar er blijkt geen rekening gehouden met de aanpassingen die de provincie voorstelde.

[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.

#### **Parkeren voor een verharde voortuin: mag het nu wel of niet?**

De verzoekster krijgt het aan de stok met een buurtbewoner. Hij woont in een woning zonder garage, maar met een verharde voortuin. De verzoekster parkeert voor deze voortuin. Ze gaat ervan uit dat dit mag, omwille van het ontbreken van een garage. De buurman beweert van niet. Er is al gedreigd met takelen, processen-verbaal, enz. Mevrouw vroeg raad bij de lokale politie en het district maar er kan geen éénsluitende verklaring worden gegeven of het nu wel of niet mag, waarop ze zich wendt tot de ombudsvrouw.

[Lees hier meer](#)

### **Duurzaamheid**

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

#### **Snoeien van bomen, waarom niet ineens grondig?**

Mevrouw meldt dat stadsbomen naast haar tuin gesnoeid zouden moeten worden. Enkele takken van de bomen die op openbaar domein staan, hangen over de tuin van mevrouw. De groendienst zou dat gedaan hebben maar de verzoekster ziet geen verschil. De groendienst laat weten dat de bomen gesnoeid werden volgens de regels van de kunst, waarbij er maximum 15 à 20 % van de takken kan worden weggenomen. Enkele takken werden uitgelicht en de onderste takken verwijderd. Indien er meer gesnoeid wordt, zullen de bomen hierop reageren door bijkomende groei en stamschot te vormen waarbij de boom uit balans raakt en een groter probleem wordt veroorzaakt. Een jaarlijks weerkerende snoeibeurt is opgenomen in de planning. In het bomenplan van de stad Antwerpen wordt gepleit voor zoveel mogelijk groot wordende bomen. In straten is het niet overal mogelijk om groot wordende bomen aan te planten. Er is vaak te weinig ruimte voor. Op plaatsen waar dit wel kan, zoals op de bewuste locatie naast het perceel van de verzoekster, wordt dit zo goed mogelijk benut. Het komt er dus op neer dat het altijd maar om een onderhoud zal gaan. De bomen werden onlangs gecontroleerd door de groendienst en dit jaar hebben deze bomen geen snoeibeurt nodig. In 2016 worden de laaghangende takken opnieuw gesnoeid.

## 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 inadequaat bleken te zijn. Billijkheid kan alleen ingeroepen worden in uitzonderlijke situaties en als daardoor geen schade aan derden wordt berokkend.

#### Onderweg naar parkeerautomaat en toch beboet

De verzoekster kreeg een parkeerboete en vindt dat ze een geldige reden heeft om deze niet te betalen: ze bracht eerst haar hond binnen en was onderweg naar een parkeermeter om een ticket te nemen. Dat heeft ze ook effectief genomen. Net op dat moment kwam een parkeerwachter langs.

De verzoekster had geen geldig parkeerticket op ogenblik van vaststelling en de parkeerwachter kreeg geen seintje. Op dit ogenblik kan het parkeerbedrijf zich niet met 100% zekerheid vergewissen dat mevrouw de parkeerbon zelf aanschafte. Straks na invoering van kenteken parkeren kan dat wel. Dan staat de nummerplaat op het parkeerticket. In dergelijke gevallen zal het parkeerbedrijf bereid zijn om na ontvangst van de retributie het betaalde parkeergeld te terug te betalen. Slechte weersomstandigheden of huisdieren vormen geen uitzondering voor betalend parkeren. De parkeerwachters handelen billijk en correct. Als tip geven zij nog mee dat men bij hevige regenval in een ondergrondse betaalparking kan parkeren. De klacht is betwist. De ombudsvrouw heeft begrip voor de verzoekster en veronderstelt dat zij te goeder trouw handelde. Anderzijds is er de regelgeving, waardoor de parkeertoezichter eigenmachtig kan beslissen om al dan niet een retributie uit te schrijven. Misschien had men de verzoekster het voordeel van de twijfel kunnen gunnen, als het de eerste keer is dat dit gebeurt.



# Dossier- behandeling in cijfers

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

### **1 WIE DOET EEN BEROEP OP DE OMBUDSVROUW?**

Het aantal dossiers blijft zowel absoluut als relatief het grootst in het district Antwerpen: ongeveer 4 dossiers per 1000 inwoners. Uit het Antwerps stadsdeel centrum deden beduidend meer mensen een beroep op de ombudsvrouw. De andere stadsdelen Linkeroever, Luchtbal en Noord volgen. Een belangrijke vaststelling is de spreiding van het aantal dossiers 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

768 dossiers

3,9 dossiers per 1000 inwoners

#### 1 Antwerpen Luchtbal

43 dossiers

4,1 dossiers per 1000 inwoners

#### 2 Antwerpen Linkeroever

85 dossiers

5,5 dossiers per 1000 inwoners

#### 3 Antwerpen Centrum

209 dossiers

5,9 dossiers per 1000 inwoners

#### 4 Antwerpen Noord

166 dossiers

3,7 dossiers per 1000 inwoners

#### 5 Antwerpen Zuid

179 dossiers

2,9 dossiers per 1000 inwoners

#### 6 Antwerpen Kiel

86 dossiers

3,1 dossiers per 1000 inwoners

### 7 District Berendrecht, Zandvliet, Lillo

21 dossiers

2,1 dossiers per 1000 inwoners

### 8 District Ekeren

56 dossiers

2,5 dossiers per 1000 inwoners

### 9 District Merksem

113 dossiers

2,6 dossiers per 1000 inwoners

### 10 District Borgerhout

110 dossiers

2,4 dossiers per 1000 inwoners

### 11 District Deurne

238 dossiers

3,1 dossiers per 1000 inwoners

### 12 District Berchem

103 dossiers

2,4 dossiers per 1000 inwoners

### 13 District Hoboken

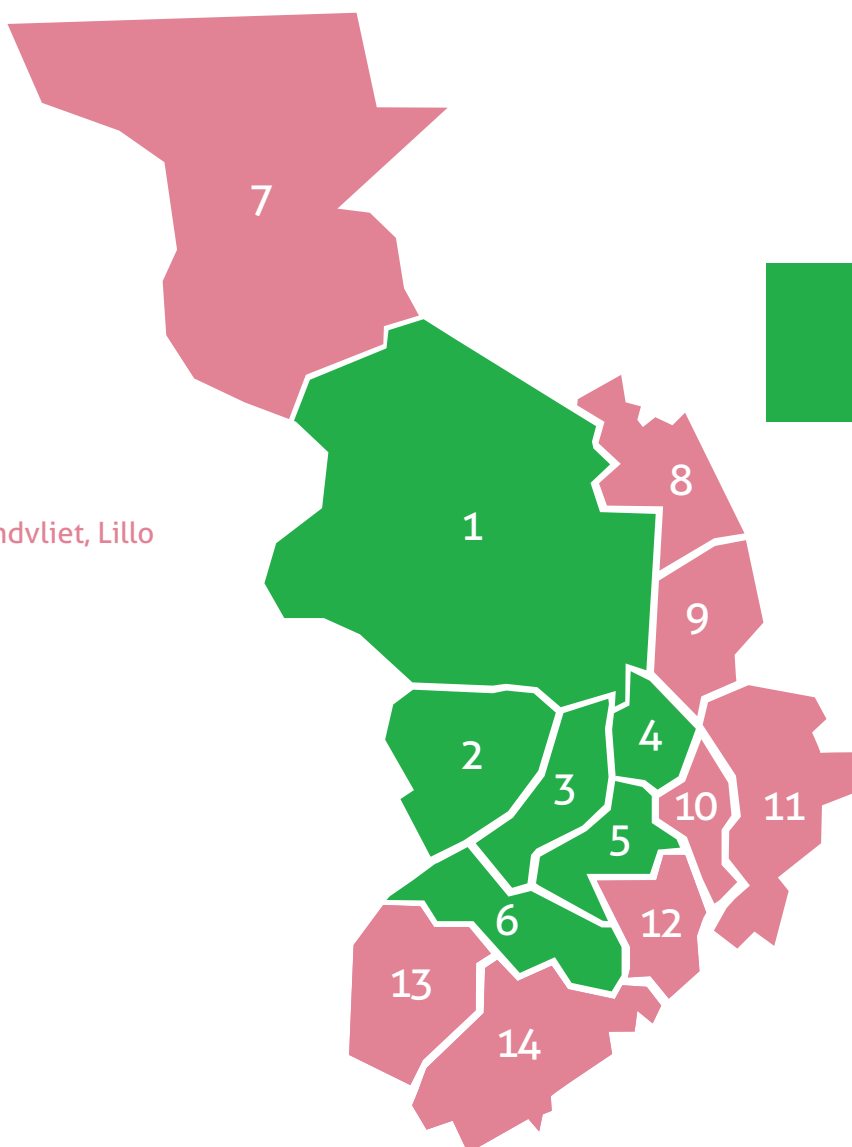
103 dossiers

2,7 dossiers per 1000 inwoners

### 14 District Wilrijk

95 dossiers

2,3 dossiers per 1000 inwoners



Cijfers op basis van 516009 inwoners

woonplaats verzoekers	bevolkings aantal	aantal dossiers	% dossiers per district	aantal dossiers per 1000 inwoners
<b>Antwerpen</b>	194592	768	42,55	3,9
Antwerpen Centrum	35521	209	11,58	5,9
Antwerpen Kiel	27429	86	4,76	3,1
Antwerpen Linkeroever	15493	85	4,71	5,5
Antwerpen Luchtbal	10427	43	2,38	4,1
Antwerpen Noord	44531	166	9,20	3,7
Antwerpen Zuid	61191	179	9,92	2,9
<b>Berchem</b>	42879	103	5,71	2,4
<b>Berendrecht</b>	9860	21	1,16	2,1
<b>Borgerhout</b>	46181	110	6,09	2,4
<b>Deurne</b>	77434	238	13,19	3,1
<b>Ekeren</b>	22805	56	3,10	2,5
<b>Hoboken</b>	37805	103	5,71	2,7
<b>Merksem</b>	43611	113	6,26	2,6
<b>Wilrijk</b>	40517	95	5,26	2,3
<b>buiten Antwerpen</b>		198	10,97	
<b>TOTAAL</b>		<b>1805</b>	<b>100</b>	
<b>SOM VAN DISTRICTEN</b>	<b>515684</b>			
<b>TOTAAL VOLGENS BUURTMONITOR</b>	<b>516009 inwoners</b>			

Tabel: geografische spreiding op basis van woonplaats.

## 2 HOE NEMEN MENSEN CONTACT OP?

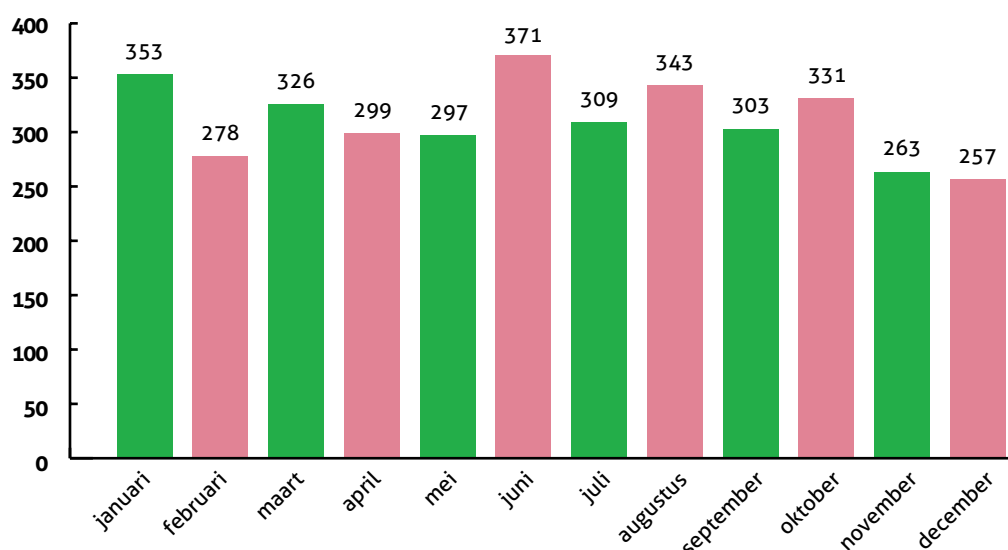
We blijven nog wel wat mensen over de vloer krijgen met een vraag waarvoor we hen gericht kunnen doorverwijzen. In deel vijf over de doorverwijzingen vindt u daarover meer gedetailleerde informatie. De combinatie van een persoonlijke aanpak en een luisterend oor blijft voor heel wat mensen een welgekomen manier om een probleem voor te leggen.

Brieven krijgen we nog, maar slechts sporadisch.

De Facebook pagina wordt sinds de start in 2012 zelden gebruikt om een klacht naar de ombudsvrouw te sturen. Het kanaal heeft als hoofddoel nuttige informatie te publiceren voor in de eerste plaats de Antwerpenaars en andere geïnteresseerden. Ook twitter vullen we op deze manier in.

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

We krijgen nog heel wat telefonische vragen, meestal zijn dat vragen waarbij we de mensen op het juiste spoor zetten. In de tabel hieronder vindt u het aantal telefonische contacten per maand. Het aantal oproepen is redelijk gelijk verspreid over de maanden.



Tabel '2015 – aantal oproepen per maand'

### 3 HOEVEEL DOSSIERS ZIJN ER OPGEMAAKT?

maand	klachtdossiers	doorverwijzing	extra informatie opgevraagd	aantal
januari	168	75	11	254
februari	135	55	1	191
maart	144	68	1	213
april	138	70		208
mei	150	73		223
juni	173	89	1	263
juli	150	53		203
augustus	163	71	2	236
september	143	66		209
oktober	180	57	1	238
november	144	79	38	261
december	117	64	27	208
<b>totaal</b>	<b>1805</b>	<b>820</b>	<b>82</b>	<b>2707</b>

Tabel ' dossiers opgemaakt 2015'

We registreerden een groot aantal meldingen via mail of E-loket, waarvan we uiteindelijk een doorverwijzing maakten. Een apart overzicht daarvan vindt u in deel 5.

maand	2010	2011	2012	2013	2014	2015
januari	151	147	174	140	357	168
februari	148	206	162	114	182	135
maart	146	241	142	152	188	144
april	178	167	145	133	226	138
mei	126	248	166	173	183	150
juni	156	189	205	152	230	173
juli	114	140	157	145	196	150
augustus	167	152	168	137	143	163
september	158	163	173	150	184	143
oktober	168	257	170	172	169	180
november	150	170	128	160	159	144
december	119	182	120	248	143	117
<b>totaal</b>	<b>1781</b>	<b>2262</b>	<b>1910</b>	<b>1876</b>	<b>2360</b>	<b>1805</b>

Tabel 'dossiers opgemaakt - overzicht 2010-2015'

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.

In 2011 kregen we een piek van meldingen te zien. Dat is vooral toe te schrijven aan de externe communicatie die toen gevoerd werd naar aanleiding van het twintigjarig bestaan van de ombudsdienst. Door de stijging van aandacht voor de ombudsvrouw via allerhande media (in eigen beheer via de website, De Nieuwe Antwerpenaar, maar ook via externe media in kranten, radio en televisie) steeg het aantal mensen dat de weg naar de stedelijke ombudsdienst vond. In 2012 en 2013 noteren we vergelijkbare cijfers met de jaren voordien, maar 2014 sprong er opnieuw uit. Dat heeft niet enkel te maken met de verhuis naar een

nieuwe locatie, maar vooral met de grondige herschikking in de werkwijze van de stedelijke dienstverlening, waarbij de overgang naar het werken op afspraak in de stadsloketten heel wat kinderziektes met zich meebracht. In 2015 daalde het aantal dossiers naar een normaal niveau.

### **4 WELKE KLACHTEN VOOR WELKE BEDRIJVEN?**

Bedrijven waaraan we veel eerstelijnsklachten bezorgen zijn ook degene waarvoor we veel tweedelijnsklachten behandelen. We blijven beklemtonen dat de opdeling in eerste- en tweedelijnsklachten niet altijd een schuldvraag naar de betrokken dienst inhoudt, maar wel vaak betekent dat deze dienst voor een oplossing van het probleem kan zorgen. Het aantal persoonlijke klantencontacten is een belangrijke parameter in het risico op klachten: een organisatie met veel persoonlijke klantencontacten loopt meer risico dat er al eens iets misloopt. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de stedelijke dienst met de meeste klantencontacten telkens opnieuw de meeste klachten te verwerken krijgt: de loketwerking kreeg 43 meldingen die ze zelf verwerkten (eerstelijnsklachten). In 227 dossiers nam de ombudsdienst het dossier ter harte omdat de burger het gevoel kreeg uitgepraat te zijn met 't stad. We splitsten dit wel af van het deel districtswerking bij hetzelfde bedrijf: voor dat deel van de organisatie gaan de dossiers vaak over problemen in woonomgevingen en daarvoor kloppen we rechtstreeks aan bij het betrokken district.

2015	eerste lijn	tweede lijn	beleid	extern	sub- totaal	doorver- wijzing	aantal
<b>stedelijke bedrijfseenheden</b>	<b>478</b>	<b>611</b>			<b>1089</b>	<b>227</b>	<b>1316</b>
bestuurszaken	6	6			12	5	17
cultuur, sport, jeugd en onderwijs	12	38			50	2	52
districtswerking	155	60			215	16	231
Antwerpen	65	16			81		81
Berchem	12	4			16		16
Berendrecht, Zandvliet, Lillo	4	2			6		6
Borgerhout	10	6			16		16
Deurne	17	7			24		24
Ekeren	5	5			10		10
Hoboken	9	10			19		19
Merksem	13	3			16		16
Wilrijk	20	7			27		27
financiën	2	15			17	6	23
loketwerking	43	227			270	13	283
ondernemen en stadsmarketing	30	32			62	106	168
personeelsmanagement	1	9			10	1	11
samen leven	66	56			122	43	165
stadsbeheer	138	124			262	19	281
stadsontwikkeling	24	44			68	6	74
stadssecretaris/onafhankelijke diensten	1				1	10	11
<b>autonome gemeentebedrijven</b>	<b>63</b>	<b>137</b>			<b>200</b>	<b>37</b>	<b>237</b>
havenbedrijf	1				1		1
kinderopvang		13			13	3	16
parkeerbedrijf	56	110			166	33	199
stedelijk onderwijs	3	9			12	1	13
vastgoed en stadsprojecten	3	5			8		8
<b>andere organisaties</b>	<b>115</b>	<b>337</b>			<b>452</b>	<b>101</b>	<b>553</b>
brandweer	2	12			14		14
digipolis		1			1	1	2
ocmw	11	57			68	24	92
politie	73	117			190	57	247
sociale huisvestingsmaatschappijen	15	117			132	9	141
zorgbedrijf	14	33			47	10	57
<b>buiten bevoegdheid ombudsdienst</b>			<b>31</b>	<b>33</b>	<b>64</b>	<b>165</b>	<b>229</b>
beleid			31		31	51	82
extern				33	33	114	147
<b>andere</b>						<b>372</b>	<b>372</b>
federale overheid						147	147
juridische vragen						79	79
Vlaamse overheid						64	64
informatie allerlei						82	82
<b>totaal</b>	<b>656</b>	<b>1085</b>	<b>31</b>	<b>33</b>	<b>1805</b>	<b>902</b>	<b>2707</b>

Tabel 'type dossier per bedrijf en organisatie'

## 5 WELKE KWALIFICATIE KREGEN AFGESLOTEN DOSSIERS?

kwalificatie afgesloten tweedelijnsdossiers		
kwalificatie tweedelijnsdossiers	aantal	%
gegrond	17	1,6
gegrond maar gecorrigeerd	18	1,7
terechte opmerking	384	35,4
betwist	78	7,2
ongeground	356	32,8
stopgezet	61	5,6
onbevoegd	34	3,1
extern	3	0,3
onbeslist	134	12,4
<b>totaal</b>	<b>1085</b>	<b>100</b>

Tabel 'kwalificatie afgesloten tweedelijnsdossiers'

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



## **6 WELKE KWALIFICATIE KREGEN KLACHTEN PER BEDRIJF?**

Tabel 'kwalificatie klachten per bedrijf'

Een gedetailleerder beeld per organisatie vindt u in de samenvatting per organisatie in het volgende deel, deel 3. Daar staat per organisatie een samenvatting van opgemerkte feiten en meldingen en hun kwalificatie.

KWALIFICATIE PER BEDRIJF	gegrond	gegrond maar gecorrigeerd	terechte opmerking	betwist	on- gegrond	stop- gezet	eerste- lijn	on- bevoegd	extern	on- beslist	<b>totaal</b>
<b>stedelijke bedrijfseenheden</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>244</b>	<b>48</b>	<b>186</b>	<b>68</b>	<b>428</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>82</b>	<b>1089</b>
bestuurszaken					4	1	5	1		1	<b>12</b>
districtswerking			31	2	18	23	133	1		7	<b>215</b>
cultuur, sport, jeugd en onderwijs			18	6	11		12			3	<b>50</b>
loketwerking	4	4	76	28	64	14	40	4	2	34	<b>270</b>
financiën		1	4		8		2			2	<b>17</b>
ondernemen en stadsmarketing			12	2	11	6	27	1		3	<b>62</b>
personeelsmanagement	1	1	4	1	2					1	<b>10</b>
samen leven		1	25	2	21	5	64	1		3	<b>122</b>
stadsbeheer	4		55	7	33	15	124	7		17	<b>262</b>
stadsontwikkeling			19		14	4	20			11	<b>68</b>
stadssecretaris/onafhankelijke diensten							1				<b>1</b>
<b>autonome bedrijven</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>10</b>	<b>49</b>	<b>11</b>	<b>60</b>	<b>4</b>		<b>12</b>	<b>200</b>
havenbedrijf							1				<b>1</b>
kinderopvang	3		5	1	1	1		1		1	<b>13</b>
parkeerbedrijf		5	34	8	45	8	54	3		9	<b>166</b>
stedelijk onderwijs			3	1	3	2	2			1	<b>12</b>
vastgoed en stadsprojecten			4				3			1	<b>8</b>
<b>andere organisaties</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>94</b>	<b>20</b>	<b>121</b>	<b>29</b>	<b>113</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>48</b>	<b>452</b>
brandweer	4	1	4		1	1	2			1	<b>14</b>
digipolis			1								<b>1</b>
lokale politie	1	3	29	8	36	21	72	6	1	13	<b>190</b>
ocmw		2	8	4	35	1	11	5		2	<b>68</b>
sociale huisvestingsmaatschappijen			36	7	42	5	14	4		24	<b>132</b>
zorgbedrijf			16	1	7	1	14			8	<b>47</b>
<b>buiten bevoegdheid ombudsdienst</b>						<b>2</b>		<b>31</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>64</b>
beleid								31			<b>31</b>
externen						2			30	1	<b>33</b>
<b>totaal</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>384</b>	<b>78</b>	<b>356</b>	<b>110</b>	<b>601</b>	<b>65</b>	<b>33</b>	<b>143</b>	<b>1805</b>



# Samenvattend beeld per organisatie

In dit deel vindt u de detailcijfers per stedelijke bedrijfseenheid, of andere organisatie waarvoor de stedelijke ombudsvrouw een ombudsfunctie opneemt. Per organisatie vindt u ook enkele in het oog springende dossiers. Op eenvoudig verzoek bezorgen wij u voor elk van deze diensten het totaaloverzicht van alle behandelde dossiers. De verhalen volledig publiceren zou leiden tot een boekwerk van meer dan 1000 pagina's en is niet voor iedereen even interessant.

### **1 STEDELIJKE BEDRIJFSEENHEDEN**

#### **1 ■ 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 ook 2015 nog een aantal keer voor.

#### **Tijdelijke parkeerverbodsborden (Stadsontwikkeling, lokale politie, Parkeerbedrijf)**

Het aanvragen van een parkeerverbodsbord was omslachtig en niet klantvriendelijk. Het takenpakket rond tijdelijke parkeerverbodsborden is tijdens de tweede helft van 2015 van de lokale politie overgedragen naar de dienst stadsontwikkeling. Vanaf 1



januari 2016 verloopt het aanvraagproces volledig digitaal en wordt het ook door stadsontwikkeling beheerd. Het systeem kent nog heel wat kinderziekten, maar er wordt hard gewerkt aan verbeteringen.

### **Straatnaamborden (Brandweer en stadsontwikkeling)**

Het plaatsen van (nieuwe) straatnaamborden was een oud zeer.

Opmerkelijk: de ombudsvrouw ontving hierover in 2015 geen klachten.

### **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 voortuinstroken. Het college van burgemeester en schepenen en de gemeenteraad zijn de controlerende overheid op haar grondgebied. Zij kan, door haar "bouwpolitie", optreden tegen bouwovertredingen. 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 nog altijd 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. De ombudsvrouw krijgt sinds 2015 wel uitgebreider verslag van de uitgevoerde woonstcontroles, de transparantie van het onderzoek is dus gevoelig verbeterd en dat is een goede zaak zowel voor de burger als voor de administratie.

## 2 ■ BESTUURSZAKEN

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
andere	2		2
burgerlijke aansprakelijkheid	1	5	6
communicatie	1	1	2
juridische dienst	1		1
openbaarheid van bestuur	1		1
<b>totaal</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>

KWALIFICATIE	aantal
ongegrond	4
eerstelij	5
onbevoegd	1
onbeslist	1
<b>totaal</b>	<b>1</b>

### Aansprakelijkheid van de stad

De enkele dossiers die onder de bevoegdheid van bestuurszaken vallen, hebben te maken met de aanvraag van een schadevergoeding. 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 blijkt te werken. Discussies blijven er wel wanneer diensten het onderling niet eens zijn over de aansprakelijkheid of wanneer de burger het niet eens is met de uitspraak van de verzekeraar. We merken op dat bestuurszaken deze dossiers zorgvuldig ter harte neemt, dat verklaart meteen waarom de meeste klachten ongegrond zijn.

### 3 ■ CULTUUR, SPORT, JEUGD EN ONDERWIJS

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
bibliotheken	2	15	17
buitenschoolse kinderopvang		4	4
meld je aan		1	1
culturele centra	2	2	4
jeugd		4	4
musea	1	4	5
sport	5	4	9
zwembaden	2	4	6
<b>totaal</b>	<b>12</b>	<b>38</b>	<b>50</b>

KWALIFICATIE	aantal
kwalificatie	aantal
terechte opmerking	18
betwist	6
ongegron	11
eerstelij	12
onbeslist	3
<b>totaal</b>	<b>50</b>

#### Over bibliotheken, musea en toiletbezoek

De opmerkingen die klanten via de ombudsdienst signaleren, zijn vaak terecht maar worden veelal op een klantvriendelijke manier aangepakt en dikwijls ook hersteld. Soms ontstaan discussies met bibliotheekgebruikers over het feit of ontleende materialen nu al dan niet zijn teruggebracht, het valt dan moeilijk te achterhalen wie het bij het rechte eind heeft. Zeker is wel dat de materialen niet te vinden zijn. Hert Rubenshuis beschikt niet over een openbaar toilet. De stad sloot met Rubens Inn, de naastgelegen horeca-uitbater een contract af, zodat bezoekers van het museum daar gratis het toilet kunnen gebruiken. Een document licht de bezoekers daarvan in, maar dat is niet voor iedereen even duidelijk. Een verzoeker stelt voor om een polsbandje te geven aan de bezoekers, zodat dit voor de toiletverantwoordelijke in de brasserie duidelijk is en er geen discussies kunnen ontstaan. Beter zou uiteraard een toiletfaciliteit in het museum zelf zijn, maar de ombudsvrouw begrijpt dat het in een historisch huis moeilijk te plaatsen valt.



## 4 ■ DISTRICTS- EN LOKETWERKING

### Bovenlokaal

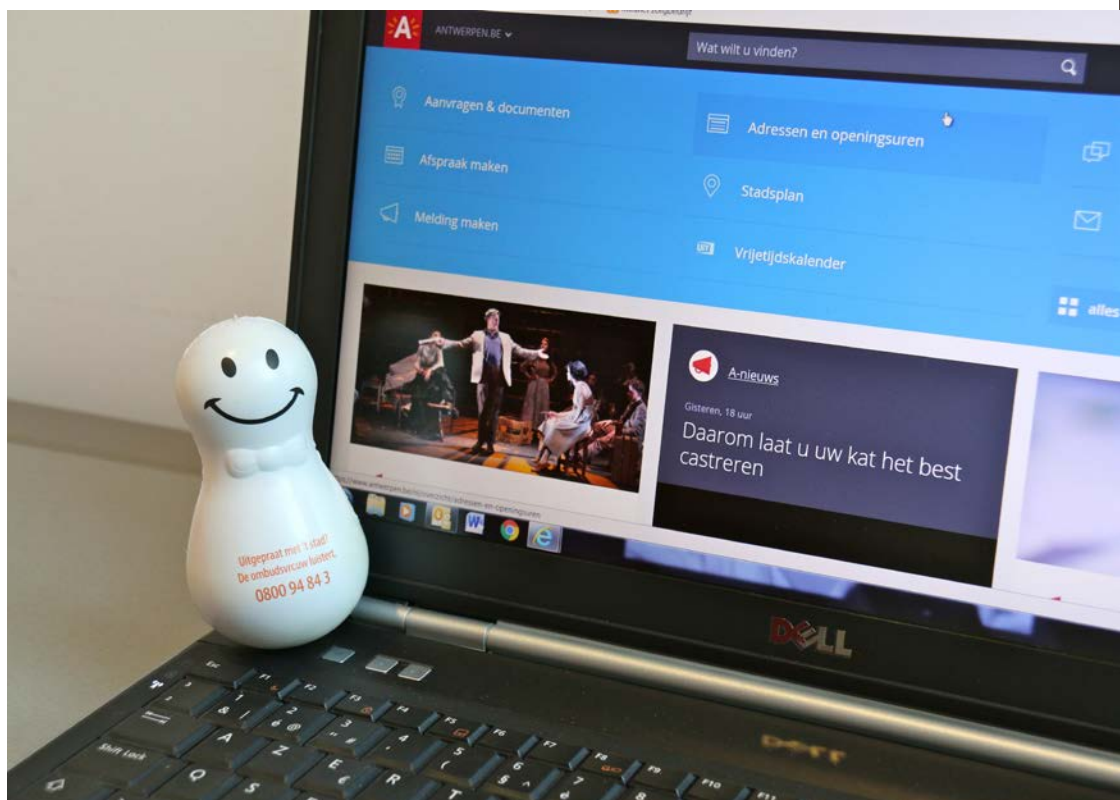
THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
bereikbaarheid		1	1
cel asielzoekers en regularisatie		2	2
communicatie	1	4	5
dienst bevolking	19	90	109
loketwerking	6	44	50
loketwerking na afspraak	12	39	51
sociale zaken - taxicheques	2	1	3
verkeer - mobiliteit		1	1
vreemdelingenzaken	3	45	48
<b>totaal</b>	<b>43</b>	<b>227</b>	<b>270</b>

KWALIFICATIE	aantal
gegrond	4
gegrond maar gecorrigeerd	4
terechte opmerking	76
betwist	28
ongeground	64
stopgezet	14
eerstelij	40
onbevoegd	4
extern	2
onbeslist	34
<b>totaal</b>	<b>270</b>

### Stadsloketten

Enkele knelpunten blijven. Zo staan in de stadsloketten wel zelfbediening computers, maar het begrip zelfbediening moet men erg letterlijk nemen. Er wordt geen begeleiding voorzien. Enkele locaties hebben af en toe vrijwilligers die mensen begeleiden maar dat is niet systematisch. Web punten, die ingericht werden om burgers al dan niet begeleid internettoegang te geven, werken dan weer met

bepaalde openingstijden. De dienstverlening van de stad gebeurt meer en meer digitaal waar het kan. Dat is een bewuste keuze waar ook de ombudsvrouw geen 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. Veel van deze mensen vonden intussen de weg naar andere sociale organisaties zoals het OCMW, het CAW of de buurthuizen, waardoor de indruk ontstaat dat de digitale dienstverlening aanslaat. Uiteraard is internetgebruik en digitaal werken meer ingeburgerd maar 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. Waar we begin 2015 merkten dat we minder klachten ontvingen over het doorsturen van burgers zonder dat



ze eerst voldoende ingelicht of geholpen werden, nam dit tijdens de tweede helft van 2015 stilaan opnieuw toe. Verontrustend daarbij is ook dat mensen die contact opnemen met de infolijn (nu het contactcenter) eerst een aantal vragen te verwerken krijgen over het al dan niet vertrouwd zijn met internet voordat als allerlaatste stap een afspraak wordt genoteerd of een aanvraag voor een document wordt gelanceerd. Een opleiding voor onthaalmedewerkers zowel in de stadloketten als bij het contactcenter, over hoe klantvriendelijk mensen leiden naar digitaal werken en hen hulp op maat te bieden, dringt zich op.

### **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 ontving van de federale overheidsdienst binnenlandse zaken werden oproepingskaarten gemaakt en verzonden, ongeveer twee maanden voor het verstrijken van de geldigheidstermijn van de elektronische identiteitskaart. De stad Antwerpen neemt sinds kort deel aan een proefproject waarbij de eerste stap voor de aanvraag tot vernieuwing van de identiteitskaart is vereenvoudigd. Mensen krijgen het aanvraagformulier thuis, ondertekenen dat en bezorgen het samen met een pasfoto in een gesloten omslag aan het stadsloket. Om de drie maanden wordt bekeken wie nog geen aanvraag deed, deze mensen krijgen dan een herinnering.

### **Dienst vreemdelingenzaken**

Goed nieuws hier over de verlenging van de identiteitskaarten voor Unieburgers: zij krijgen sinds midden 2015 ook een oproepingskaart wanneer de geldigheidsduur van de identiteitskaart bijna overschreden wordt.

### **Dienst huisnummering**

Een straat opnieuw nummeren is een ingrijpende procedure die wel wat tijd kost, maar een verzoeker van eind 2014 tot eind 2015 laten

wachten getuigt niet van snelheid en bracht de man ook in problemen bij de aansluiting op het rioleringsnetwerk. De man wil bouwen, heeft ook een bouwvergunning maar zit strop. Hij kan bovendien geen gas en elektriciteit voorzien, daarvoor blijkt het huisnummer cruciaal. De stedelijke administratie helpt hem niet, waarop de verzoeker ten einde raad de ombudsvrouw inschakelt. Samen met de ombudsman voor de energie wordt een oplossing uitgewerkt met de energieleverancier, zodat de werken toch verdergezet kunnen worden.



### 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 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 wegwerken blijven om ongekennde redenen uit.

Districten zijn vaak afhankelijk van andere stadsbedrijven om een oplossing te bieden aan een probleem. Ook externe partners bepalen vaak of in een district het hoofd kan worden geboden aan structurele problemen op het openbaar domein. Zo zijn riolering, afvoerputjes voor hemelwater en wateroverlast problemen die 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 de burger 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

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
bus- tramverkeer	1		1
communicatie	1	2	3
straatbeeld	52	13	65
verkeer - mobiliteit	11	1	12
<b>totaal</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>81</b>

KWALIFICATIE	aantal
terechte opmerking	13
ongegron	2
stopgezet	8
eerstelij	57
onbeslist	1
<b>totaal</b>	<b>81</b>

## District Berchem

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
communicatie	1		1
straatbeeld	7	4	11
verkeer - mobiliteit	4		4
<b>totaal</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>16</b>

KWALIFICATIE	aantal
ongegron	3
stopgezet	2
eerstelij	10
onbeslist	1
<b>totaal</b>	<b>16</b>

## District Berendrecht-Zandvliet-Lillo

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
communicatie	1		1
straatbeeld	3	2	5
<b>totaal</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

KWALIFICATIE	aantal
terechte opmerking	2
eerstelij	4
<b>totaal</b>	<b>6</b>

## District Borgerhout

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
andere	1		1
communicatie		1	1
straatbeeld	8	5	13
verkeer - mobiliteit	1		1
<b>totaal</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>16</b>

KWALIFICATIE	aantal
terechte opmerking	4
ongegron	1
stopgezet	2
eerstelij	9
<b>totaal</b>	<b>16</b>

## District Deurne

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
bereikbaarheid		1	1
straatbeeld	16	6	22
verkeer - mobiliteit	1		1
<b>totaal</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>24</b>

KWALIFICATIE	aantal
terechte opmerking	2
betwist	1
ongegrond	4
stopgezet	5
eerstelij	12
<b>totaal</b>	<b>24</b>

## District Ekeren

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
andere		2	2
straatbeeld	5	1	6
verkeer - mobiliteit		2	2
<b>totaal</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

KWALIFICATIE	aantal
kwalificatie	aantal
terechte opmerking	3
eerstelij	5
onbeslist	2
<b>totaal</b>	<b>10</b>

## District Hoboken

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
communicatie		1	1
straatbeeld	8	8	16
verkeer - mobiliteit	1	1	2
<b>totaal</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>19</b>

KWALIFICATIE	aantal
terechte opmerking	4
ongegrond	5
stopgezet	2
eerstelij	7
onbeslist	1
<b>totaal</b>	<b>19</b>

## District Merksem

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
communicatie		1	1
straatbeeld	11	1	12
verkeer - mobiliteit	2	1	3
<b>totaal</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>16</b>

KWALIFICATIE	aantal
terechte opmerking	1
stopgezet	1
eerstelij	12
onbevoegd	1
onbeslist	1
<b>totaal</b>	<b>16</b>



## District Wilrijk

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
andere		1	1
straatbeeld	16	5	21
verkeer - mobiliteit	4	1	5
<b>totaal</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>27</b>

KWALIFICATIE	aantal
terechte opmerking	2
betwist	1
ongegrond	3
stopgezet	3
eerstelij	17
onbeslist	1
<b>totaal</b>	<b>27</b>

## 5 ■ FINANCIËN

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
belastingen	1	6	7
betaling	1	3	4
facturen		6	6
<b>totaal</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>17</b>

KWALIFICATIE	aantal
gegrond maar gecorrigeerd	1
terechte opmerking	4
ongeground	8
eerstelij	2
onbeslist	2
<b>totaal</b>	<b>17</b>

De meeste vragen gaan over een belasting of factuur. Uit het onderzoek 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 dan opnieuw grondig worden uitgepluisd.

## 6 ■ ONDERNEMEN EN STADSMARKETING

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
A-blad	2		2
A-kaart	3	2	5
evenementen	14	4	18
infolijn		5	5
kermissen en foren		2	2
markten	3	9	12
taxivergunningen	1	3	4
toerisme		2	2
website	7	5	12
<b>totaal</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>62</b>

KWALIFICATIE	aantal
terechte opmerking	12
betwist	2
ongegron	11
stopgezet	6
eerstelij	27
onbevoegd	1
onbeslist	3
<b>totaal</b>	<b>62</b>

### Stedelijk contactcenter 03 22 11 333

In de loop van 2015 werd de afsprakenlijn voor de stadsloketten geïntegreerd in het stedelijk contactcenter.

### De punten van de A-kaart

Tot hiertoe is het niet mogelijk om in een cultureel centrum een ticket met korting van de A-kaart te reserveren voor een ander cultureel centrum. De moeilijkheid ligt vooral in het koppelen van de

elektronische identiteitskaart aan het A-profiel, waarvoor een kaartlezer nodig is en waarbij de software van Fedict nog steeds voor problemen zorgt. De stad onderzoekt of andere software gebruikt kan worden om de elektronische identiteitskaart vlotter te koppelen aan het A-profiel en of deze tussenstap kan worden uitgeschakeld. Bijkomend is een nieuw kassasysteem aangekocht voor de bibliotheken, culturele centra, musea en zwembaden. Dat zou intussen operationeel moeten zijn in bijna alle locaties en het zorgt ervoor dat men op eender welke plek A-kaart punten kan verzilveren.

### **De openbare markten**

Op meerdere plaatsen in de stad werkt men aan een nieuwe indeling van de markten. Intussen vallen er gaten tussen de kramen, er worden geen nieuwe bedelingen georganiseerd. Het marktplan voor het Sint-Jansplein zal als eerste worden geoptimaliseerd, volgens de dienst in de zomer van 2016. Het aantal standplaatsen is schaars en de wachtlijst lang, de ergernis van de marktkramers is begrijpelijk.

### **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, kreeg de ombudsvrouw meerdere klachten. In 2015 ging het nog om vier dossiers en bleek uit het onderzoek dat de klachten ongegrond waren.

## 7 ■ PERSONEELSMANAGEMENT

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
communicatie		4	4
pensioenen		1	1
personeelsvoorziening	1	2	3
selectieprocedure		1	1
sollicitatie		1	1
<b>aantal</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

KWALIFICATIE	aantal
gegrond	1
gegrond maar gecorrigeerd	1
terechte opmerking	4
betwist	1
ongeground	2
onbeslist	1
<b>totaal</b>	<b>10</b>

Rode draad in deze dossiers is de communicatie met medewerkers over allerlei situaties die zich tijdens hun loopbaan of aan het einde daarvan kunnen afspelen. De informatie is niet altijd duidelijk, de rol van een personeelsverantwoordelijke binnen de diensten als aanspreekpunt en vertaler van personeelsbeleid is daarbij van cruciaal belang.

## 8 ■ SAMEN LEVEN

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
communicatie		3	3
inspraak en participatie		1	1
milieu	2		2
overlast	16	9	24
personeel	1		1
taxicheques	1	1	2
toezicht	41	35	76
welzijn		2	2
woonkwaliteit	5	6	11
<b>totaal</b>	<b>66</b>	<b>57</b>	<b>122</b>

KWALIFICATIE	aantal
gegrond maar gecorrigeerd	1
terechte opmerking	25
betwist	2
ongeground	21
stopgezet	5
eerstelij	64
onbevoegd	1
onbeslist	3
<b>totaal</b>	<b>122</b>

### Overlast in alle vormen

Heel wat vragen komen bij het bedrijf samen leven terecht, omdat daar vaak een oplossing kan worden geboden voor een probleem: burenc conflicten, overlast op pleintjes, toezicht op allerhande 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. Bij GAS boetes hebben mensen het al eens moeilijk met de strengheid van het oordeel.

### **Taxicheques**

Het reglement taxicheques, dat in 2010 is opgesteld, bepaalt dat mensen recht hebben op twaalf cheques per maand, een totaal van 144 cheques per jaar, met als beperking 38 per kwartaal. De stad kan de verkoop van de taxicheques in de loop van het jaar stopzetten wanneer het budget op is, vandaar de kwartaalbeperking. Een verzoeker heeft er echter pas vanaf oktober nodig en meer dan de voorziene 38. In eerste instantie wordt dat geweigerd. Samen leven stelt zich soepel op, de verzoeker krijgt de kans om een groter aantal cheques aan te schaffen. Men gaat nog een stapje verder: De regeling wordt aangepast. Iemand die de vorige kwartalen geen cheques gebruikte, blijft daarop zijn rechten wel behouden, tot een maximum aantal van 144.

## 9 ■ STADSBEHEER

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
andere	3	3	6
begraafplaatsen	4	11	15
containerparken	15	18	33
houding personeel	2	1	3
huisvuil	16	22	38
huisvuilkalender - verdeling	3	2	5
huisvuilophaling	56	27	83
nieuwjaarsfooien		2	2
parken	2	1	3
patrimonium	4	6	10
straatbeeld	33	31	64
<b>totaal</b>	<b>138</b>	<b>124</b>	<b>262</b>





KWALIFICATIE	aantal
gegrond	4
terechte opmerking	55
betwist	7
ongeground	33
stopgezet	15
eerstelij	124
onbevoegd	7
onbeslist	17
<b>totaal</b>	<b>262</b>

### Nieuwjaarsfooiën – einde van de praktijk

We registreerden slechts twee dossiers.

### Betalen in de containerparken

Hier zijn er al eens discussies over het te betalen bedrag, dat wordt geschat door de medewerkers. De ombudsvrouw stelt vast dat deze regel soepel wordt gehanteerd. Beter zou natuurlijk zijn dat het aangeboden afval wordt gewogen, maar daar staat een zwaar kostenplaatje tegenover. Ook het feit dat, als mensen niet meteen kunnen betalen, er achteraf 10 euro administratiekost wordt aangerekend zorgt voor frustraties.

### Het huisvuil en de sorteerstraatjes

De huisvuilophaling zorgt voor ergernis: huisvuil dat blijft staan, huisvuil dat ongesorteerd in één afvalwagen wordt gegooid, containers die niet of onvoldoende worden leeggemaakt, de 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.

Bij de sorteerpasjes laat de techniek het al eens afweten, daar wordt telkens alert op gereageerd en naar een oplossing gezocht. De inplanting van een nieuw sorteerstraatje kan niet altijd op begrip rekenen van de omwonenden.

### **Kapvergunning**

Het was voor een verzoeker niet eenvoudig om zijn aanvraag in te dienen. Blijkbaar valt een kapvergunning voortaan onder de stedenbouwkundige vergunningen. Gelukkig kan men de term nog terugvinden op de stedelijke website maar het aanvraagformulier luidt stedenbouwkundige vergunning, conform de regelgeving van de Vlaamse overheid.

### **Urinoir kathedraal**

Het openbaar toilet aan de Onze-Lieve-Vrouwekathedraal verspreidde al jaren een onaangename geur. Uiteindelijk kan men het aantal spoelingen van de toiletten verhogen. Helaas blijft de geuroverlast. Stadsbeheer doet al wat mogelijk is door dagelijkse spoelingen, maar dit is niet voldoende. Een structurele oplossing kan komen van stadsontwikkeling in samenspraak met de dienst monumentenzorg en het beleid dient daarvoor de nodige middelen te voorzien.

## 10 ■ STADSONTWIKKELING

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
communicatie	1	5	6
gasboete - parkeren	2	5	7
milieu	4		4
mobiliteit	1		1
signalisatie	6	1	7
stedenbouwkundige vergunningen	3	14	17
straatbeeld	1	5	6
velo project	2	8	10
vergunningen - andere	2	3	5
wachthokjes - openbaar vervoer	2	3	5
<b>totaal</b>	<b>24</b>	<b>44</b>	<b>68</b>

KWALIFICATIE	aantal
terechte opmerking	19
ongegron	14
stopgezet	4
eerstelij	20
onbeslist	11
<b>totaal</b>	<b>68</b>

Stadsontwikkeling kreeg in de loop van 2015 ook de bevoegdheid voor het parkeerbedrijf en Velo erbij. Daarom merkt u in de tabel al enkele onderwerpen hiervan op. We bespreken de belangrijkste onderwerpen voor deze twee diensten nog wel in een apart stuk over het parkeerbedrijf.

### **Straatbeeld**

De problemen in het straatbeeld zijn divers: een kapot verkeerspaaltje 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 onbezorgd bijliggen, vooral het uitblijven van zichtbare actie irriteert. Zo duurde het van eind 2012 tot begin 2015 om een verkeersbord aan te brengen aan het kruispunt van de Pieter Rottierstraat met de Emiel Vloorsstraat, om te wijzen op de voorrangsbahn.

### **Stedenbouwkundige vergunningen**

In het voorjaar van 2015 kampte de dienst met een onderbezetting, waardoor de telefonische bereikbaarheid niet altijd kon worden gegarandeerd en verzoekers het moeilijk kregen om een aanvraag rond te krijgen. Eind juni 2015 schakelde de dienst over naar een callcenter en als de wachttijden aan de telefoon oplopen kunnen extra medewerkers worden ingeschakeld.

## 2 AUTONOME GEMEENTEBEDRIJVEN

### 1 ■ DIGIPOLIS

THEMA	tweedelij
informatica	1
<b>totaal</b>	<b>1</b>

KWALIFICATIE	aantal
terechte opmerking	1
<b>totaal</b>	<b>1</b>

#### Werkmail in persoonlijke mailbox

Een gevoelige melding: Een medewerkster van de stad beheert een databank met gegevens van verenigingen en krijgt plots gegevens vanuit die gegevensbank in haar persoonlijke e-mailpostvak. Zij wenst privé en werk gescheiden te houden maar krijgt dit niet opgelost. Onderzoek wijst uit dat onterecht een verkeerde technische koppeling is gelegd. De fout wordt meteen rechtgezet en het programma wordt aangepast zodat deze koppeling niet meer mogelijk is.

## 2 ■ KINDEROPVANG

THEMA	tweedelij
andere	2
communicatie	6
dienstverlening	3
wachttijden	2
<b>totaal</b>	<b>13</b>



KWALIFICATIE	aantal
gegrond	3
terechte opmerking	5
betwist	1
ongeground	1
stopgezet	1
onbevoegd	1
onbeslist	1
<b>totaal</b>	<b>13</b>

### Reglement stedelijke kinderopvang

De ombudsvrouw wordt gecontacteerd door verschillende verzoekers, nadat zij een mail ontvingen van de stedelijke kinderopvang. In deze mail worden zij op de hoogte gebracht van het feit dat er geen plaats is voor hun kind in de opgegeven kinderdagverblijven. Bovendien verliezen zij elke kans op een plaats in de stedelijke kinderdagverblijven voor dit kind. De ouders die de ombudsvrouw contacteren zijn niet opgezet met deze werkwijze en vinden het onbegrijpelijk dat hen op deze manier de toegang tot de stedelijke kinderdagverblijven wordt ontzegd. De keuze openbaar of privaat wordt bovendien op deze manier van hen afgenomen. De ombudsvrouw meent dat de stad het redelijkheidsbeginsel schendt. Het is niet redelijk dat je een kind maar één kans geeft op een plaats binnen de stedelijke kinderdagverblijven. Ouders worden op die manier in een privé-initiatief gedwongen, hoewel de mogelijkheid bestaat dat er bij een nieuwe aanvraag met gewijzigde criteria wel plaats zal zijn. Dat is voor de gebruiker erg frustrerend en wordt terecht ervaren als onredelijk.



### 3 ■ PARKEERBEDRIJF

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
betalend parkeren	4	4	8
bewonersvergunning	6	21	27
blauwe zone	2	2	4
communicatie	1	2	4
elektrische auto - laadpalen	1	1	2
fietstallingen	5	1	6
parkeerautomaat		2	2
parkeerplaatsen	11	7	18
parkeerretributie	7	47	54
parkeersignalisatie	8	12	20
personen met een handicap	10	6	16
sms parkeren	1	4	5
<b>totaal</b>	<b>56</b>	<b>109</b>	<b>166</b>

KWALIFICATIE	aantal
gegrond maar gecorrigeerd	5
terechte opmerking	34
betwist	8
ongeground	45
stopgezet	8
eerstelij	54
onbevoegd	3
onbeslist	9
<b>totaal</b>	<b>166</b>

#### Parkeerretributies

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.



Soms gebeurt dat pas na tussenkomst door de ombudsvrouw, omdat de argumenten in eerste instantie niet werden aanvaard of grondig onderzocht.



### **Verkeersovertreding of parkeerovertreding**

Sommige parkeeders maakten handig gebruik van het verschil tussen een parkeerovertreding en een verkeersovertreding: ze kregen een retributie, maar de parkeertoezichter was bij een verkeersovertreding niet bevoegd. Dat is intussen veranderd: een aantal overtredingen kunnen ook door daarvoor opgeleide parkeertoezichters worden vastgesteld.

### **Parkeren voor garages**

De eigenaar van een garage kan sinds 1 januari 2015 vragen om parkeervakken in de straat te maken, zodat de inrit wordt vrijgehouden. Alle aanvragen worden getoetst aan een vaste checklist. We merken dat er geruime tijd overheen gaat vooraleer een aanvraag effectief wordt goedgekeurd, waarna het dan nog wachten is op het aanbrengen van de markeringen. Daar is nog verbetering mogelijk.

### **Velo**

We blijven meldingen krijgen over het gebruik van Velo (de 'korte afstand huurfietsen' in de stad) en dat 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. Het is duidelijk dat de stad over de correcte werkwijze best op regelmatige basis blijft communiceren en dat ook zo zichtbaar mogelijk maakt aan de Velo-stations zelf.

#### 4 ■ STEDELIJK ONDERWIJS

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
deeltijds onderwijs	1	2	3
personeel		1	1
schoolgebouwen	2		2
secundair onderwijs		2	2
volwassen onderwijs		4	4
<b>totaal</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>12</b>

KWALIFICATIE	aantal
terechte opmerking	3
betwist	1
ongegron	3
stopgezet	2
eerstelij	2
onbeslist	1
<b>totaal</b>	<b>12</b>

Het klachtenbeeld is beperkt en zeer divers, over de communicatie bij de inschrijving van een kleutertje, onduidelijkheid over het lesprogramma in het stedelijk volwassenenonderwijs en een fout begrepen sollicitant. De meeste klachten kunnen in onderlinge dialoog worden opgelost.

## 5 ■ VASTGOED- EN STADSPROJECTEN (AG VESPA)

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
badboot		1	1
bouw	1		1
stadsprojecten		1	1
vastgoed	2	3	5
<b>totaal</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>

KWALIFICATIE	aantal
terechte opmerking	4
eerstelij	3
onbeslist	1
<b>totaal</b>	<b>8</b>

Een nieuwe gebruiker van een stadsgebouw stapelt allerlei afval op en neemt het niet zo nauw met de rust voor de omwonenden. AG Vespa neemt onmiddellijk het initiatief om de huurder van de ruimte op zijn verantwoordelijkheid te wijzen en dat heeft effect.

### 3 ANDERE ORGANISATIES

#### 1 ■ BRANDWEER

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
communicatie	1	4	5
facturen		5	5
infrastructuur		1	1
interventies	1	1	2
preventie		1	1
<b>totaal</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>14</b>



KWALIFICATIE	aantal
gegrond	4
gegrond maar gecorrigeerd	1
terechte opmerking	4
ongegrond	1
stopgezet	1
eerstelij	2
onbeslist	1
<b>totaal</b>	<b>14</b>

### Graag een antwoord

In enkele dossiers dienen zowel de verzoeker als nadien de ombudsvrouw erg lang te wachten op een antwoord. Dat zorgt bij beide partijen voor frustratie, het vertrouwen krijgt een deuk. Veel heeft te maken met de omvorming van de brandweer tot een hulpverleningszone 'Brandweer zone Antwerpen'. Die is intussen afgerond. Het zonecollege behoudt de rol van de ombudsdienst van de stad Antwerpen als kwaliteitsbewaker van de dienstverlening van de zone. Binnenkomende klachten van burgers of bedrijven uit Antwerpen, Wijnegem en Zwijndrecht over de werking van Brandweer Zone Antwerpen worden voortaan verstuurd naar het secretariaat van de zone via [info@brandweerzone.antwerpen.be](mailto:info@brandweerzone.antwerpen.be), voor advies via de klantverantwoordelijke(n) en voorstel tot remediëring van vastgestelde tekortkomingen. De jaarlijkse rapportage van (gegronde) klachten wordt gericht aan het zonecollege.

## 2 ■ OCMW

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
beslissing raad		1	1
lokaal sociaal beleid	1	2	3
maatschappelijke integratie	6	41	47
patrimonium, residenten en externe projecten	3	6	9
personeel	1	7	8
<b>totaal</b>	<b>11</b>	<b>57</b>	<b>68</b>

KWALIFICATIE	aantal
gegrond maar gecorrigeerd	2
terechte opmerking	8
betwist	4
ongeground	35
stopgezet	1
eerstelij	11
onbevoegd	5
onbeslist	2
<b>totaal</b>	<b>68</b>

### Indexering huur

Een gezin wordt geconfronteerd met een stevige huurverhoging: de huur steeg van 295,38 euro naar 434,41 euro. De verzoekers werden vooraf niet ingelicht over deze verhoging. Het gaat blijkbaar om een indexaanpassing van de afgelopen zes jaar. De verzoekers begrijpen dat er indexaanpassingen, zijn maar willen over dergelijke verhoging van de huur toch graag vooraf geïnformeerd worden. Het OCMW voert een correctie uit en past ook de werkwijze aan zodat huurders voortaan sneller worden geïnformeerd.



### **Sociaal centrum**

Een pijnlijke klacht is die van een man met een handicap die niet terecht kan in het dichtstbijzijnde sociaal centrum om zijn kaart op te halen voor het gebruik van maaltijden in een sociaal restaurant in de buurt. De verantwoordelijke zet de situatie recht en belooft er in de toekomst zorg voor te dragen dat de man dichtbij wordt geholpen.

### **Discussie over leefloon**

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.

### 3 ■ LOKALE POLITIE

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
andere	6	2	8
horeca	1	2	3
milieu	2	1	3
onthaal	2	5	7
optreden personeel	26	52	78
parkeerverbodsbornen	6	5	11
politiewerking	10	15	25
samenlevingsproblemen	3	2	5
takelen	2	4	6
verkeer	12	9	21
woonstcontrole	3	20	23
<b>totaal</b>	<b>73</b>	<b>117</b>	<b>190</b>

KWALIFICATIE	aantal
gegrond	1
gegrond maar gecorrigeerd	3
terechte opmerking	29
betwist	8
ongeground	36
stopgezet	21
eerstelij	72
onbevoegd	6
extern	1
onbeslist	13
<b>totaal</b>	<b>190</b>

#### Eerstelij

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



### **Bescherming van de privacy**

Het kantoor van een verzoeker wordt overvallen. De tussenkomst van de politie, na de overval, wordt door het slachtoffer als positief geëvalueerd. Daar gaat zijn klacht niet over. Kort na de feiten wordt hij door journalisten van twee kranten opgebeld. Ze kunnen het slachtoffer identificeren op basis van een nieuwsbericht op de website van de lokale politie. Het bericht werd bovendien ook op de websites van drie kranten overgenomen. Dit alles zonder aanvankelijk medeweten of toestemming van het slachtoffer. Zijn privacy is geschonden. Er wordt in de toekomst bij de perswoordvoering bijzondere aandacht besteed aan deze problematiek en er zal op toegezien worden dat het advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer nauwgezet wordt nageleefd.



### **Politieoptreden**

Het al dan niet optreden van de politie blijft zorgen 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 dossieropbouw' 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. En zodra een proces-verbaal is opgesteld, is het de procureur des Konings die beslist over het gevolg dat daaraan wordt gegeven.

### **Sociale media en het misbruik**

Bij de aangifte van misbruik van Facebook loopt het mis. De leerlingenbegeleidster en de moeder van de betrokken minderjarige worden wandelen gestuurd. Pas wanneer Child Focus wordt ingeschakeld komt er een reactie. De lokale politie onderneemt actie zodat in de toekomst met dergelijke aangiftes zorgvuldiger wordt omgesprongen.

## Parkeren op plaatsen voor personen met een handicap

Een geapprecieerde actie blijft 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 is moeilijk onder controle te krijgen.

## 4 ■ SOCIALE HUISVESTINGSMATSCHAPPIJEN

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

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
andere	1		1
huur		1	1
samenlevingsproblemen	1	1	2
wachlijst		1	1
woning		4	4
<b>totaal</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>9</b>

KWALIFICATIE	aantal
terechte opmerking	1
betwist	2
ongegron	2
eerstelij	2
onbevoegd	2
<b>totaal</b>	<b>9</b>

## De Ideale Woning

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
samenlevingsproblemen		1	1
wachtlijst	1	4	5
woning	1	3	4
<b>totaal</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>10</b>

KWALIFICATIE	aantal
terechte opmerking	3
ongegron	4
eerstelij	2
onbeslist	1
<b>totaal</b>	<b>10</b>

## Woonhaven

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
andere	4	6	10
communicatie		2	2
huur		15	15
samenlevingsproblemen	2	22	24
wachtlijst	3	24	27
woning	2	33	35
<b>totaal</b>	<b>11</b>	<b>102</b>	<b>113</b>

KWALIFICATIE	aantal
terechte opmerking	32
betwist	5
ongegron	36
stopgezet	5
eerstelij	10
onbevoegd	2
onbeslist	23
<b>totaal</b>	<b>113</b>

### **Woonkwaliteit**

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 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. De woningmaatschappij rekent op die momenten op de solidariteit tussen de huurders om elkaar te helpen.

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

### **Wachten op een woning**

Nog altijd worden er vragen gesteld over de wachtlijsten en het respecteren daarvan, de klachten hierover zijn meestal ongegrond. Regelmatig is er ook een actualisatie van alle kandidatendossiers. Kandidaat huurders moeten dan hun aanvraag herbevestigen en daar loopt het al eens mis.

### **Garage huur betalen maar niet gebruiken**

Een lastig probleem is er wanneer huurders van een garage bij Woonhaven gedurende een half jaar die garage niet kunnen gebruiken, omdat er werken worden uitgevoerd op straat. Woonhaven staat echter geen huurcompensatie toe omdat zij niet de uitvoerder zijn van de werken, dat is de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen. De enige optie die rest is een juridische procedure.



## 5 ■ ZORGBEDRIJF

THEMA	eerstelij	tweedelij	aantal
dienstcentra	1	7	8
minder mobilen centrale	1	2	3
personeel	2		2
serviceflats	6	10	16
thuiszorgdiensten		3	3
woonzorgcentra	4	11	15
<b>totaal</b>	<b>14</b>	<b>33</b>	<b>47</b>

KWALIFICATIE	aantal
terechte opmerking	16
betwist	1
ongegron	7
stopgezet	1
eerstelij	14
onbeslist	8
<b>totaal</b>	<b>47</b>

### **Tegemoetkoming hulp aan bejaarden**

Een misverstand tussen een mantelzorger en het secretariaat van een woonzorgcentrum leidt ertoe dat de aanvraag voor deze tegemoetkoming niet gebeurt. Uit onderzoek blijkt dat het woonzorgcentrum enkel een ondersteunende rol vervult.



### **Onderhoud serviceflats**

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.

### **Bemiddelen helpt**

Opmerkelijk blijft 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 leidde een gesprek van de directeur en de ombudsvrouw met een bewoonster in een woonzorgcentrum die gepest werd door een medebewoonster tot een constructieve oplossing.



# Opvolging aanbevelingen

In dit deel vindt u een selectie uit de opvolging van onze aanbevelingen. We polsen regelmatig bij de diensten naar een stand van zaken. Zo draagt de ombudsdienst ook bij aan de verdere optimalisatie van de dienstverlening. We volgen niet alleen de gegronde klachten op, ook bij een aantal terechte opmerkingen is dat het geval. U vindt ze in het tweede luik van dit deel.

### 1 DOSSIERS MET OPVOLGING GEGRONDE KLACHT

#### Breekpaaltjes of vaste paaltjes? Brandweer en stadsontwikkeling in dialoog.

<b>bedrijf</b>	district Antwerpen stadsontwikkeling
<b>dossiernummer</b>	TL 14.06.38097

#### Probleem

De Constantia Teichmannplaats is een klein driehoekig plein. Tot voor kort werd op het plein vaak geparkeerd, terwijl het plein daar niet voor ingericht of bedoeld is. Er werd een eerstelijnsklacht ingediend bij het district. Om dat parkeren tegen te gaan sluiten vaste paaltjes de toegangsmogelijkheid sinds kort af. De bewoners vragen of de brandveiligheid daarmee niet in het gedrang komt. Een brandweerwagen kan nu immers ook het pleintje niet meer op. Zij wendden zich opnieuw tot de ombudsvrouw. De brandweer werd vooraf niet gevraagd om advies te leveren voor het plaatsen van de paaltjes, waardoor zij niet op de hoogte waren van de situatie. Zij contacteert de stadsdiensten en vraagt om de paaltjes te laten vervangen door zogenaamde breekpaaltjes. Er komen uiteindelijk breekpaaltjes.



## Opvolging

Bij het plaatsen van infrastructuur die wild parkeren op een plein tegen moet gaan, is steeds het advies van de brandweer nodig. De ombudsvrouw beval aan dat de stedelijke diensten hierover een sluitende procedure afspreken. Om dergelijke situaties tijdig te kunnen bespreken is er nu een maandelijks overleg met de brandweer.

## Mantelzorgpremie, maar hoe? Een duidelijke infofiche voor het personeel, klare taal voor de aanvrager

<b>bedrijf</b>	loketwerking
<b>dossiernummer</b>	TL 15.04.53168

## Probleem

Mevrouw R. vult documenten in om een mantelzorgpremie aan te vragen. Er heerst heel wat onduidelijkheid over waar ze deze documenten moet binnen leveren, of dit al dan niet met een afspraak moet enzovoort. Ze belt hierover met het districtshuis en met de afsprakenplanning bij de infolijn, maar krijgt geen duidelijke richtlijnen. Uit het onderzoek dat de ombudsvrouw vraagt bij districts- en loketwerking blijkt dat het proces van dit product moet herbekeken worden.

## Opvolging

Een werkgroep van loketmanagers werkt het proces verder uit, zodat dit in heel de stad correct wordt toegepast. De aangepaste teksten worden op de website gepubliceerd. In de infofiche voor de medewerkers worden contactgegevens (telefoon en/of e-mail) opgenomen. Medewerkers en het stedelijk contactcenter kunnen aan de hand van de fiches de juiste info bieden over procedure en voorwaarden van een mantelzorgpremie en waar de burger met vragen terecht kan.

## De nieuwe werking van de stadsloketten – worden mensen nog wandelen gestuurd?

<b>bedrijf</b>	loketwerking
<b>dossiernummer</b>	TL 14.04.35204
<b>kwalificatie</b>	gegrond

### Probleem

In ons jaarverslag 2014 meldden we een groot aantal klachten die te maken hadden met de nieuwe werking van de stadsloketten. Mensen dienen voor een aantal producten een afspraak te maken, voor andere producten was dat niet meer nodig, deze kon men digitaal aanvragen. De nieuwe werkwijze rekende af met heel wat kinderziekten, ze werden regelmatig bijgestuurd en ook de ombudsvrouw deed aanbevelingen om het systeem te verbeteren.

### Opvolging

In de loop van 2015 is de werkwijze als volgt:

Klanten die aan het onthaal langskomen om een afspraak te maken of klanten die een attest/akte aanvragen die uitsluitend digitaal aangeboden worden, worden op volgende manier verder geholpen:

- De klanten krijgen mondeling informatie over de werking en krijgen een specifieke infofolder (op papier).
- Ze krijgen advies om zelf digitaal een afspraak te maken of een attest aan te vragen, dit is het voorkeurskanaal.
- Bezoekers kunnen ter plekke gebruik maken van het zelfbedieningsloket. In alle stadsloketten is een zelfbedieningsloket aanwezig, op grotere locaties zijn meerdere toestellen beschikbaar. De afspraak kan gemaakt worden zonder aanmelding en dus zonder mailadres en kan onmiddellijk geprint worden. Een attest of uittreksel kan gewoon aangevraagd worden en wordt gratis per post opgestuurd naar het thuisadres. Voor de toekomst is voorzien dat klanten die een aanvraag doen met hun identiteitskaart en pincode onmiddellijk een print kunnen maken, deze functionaliteit is momenteel nog in onderzoek bij de technici.

- Mensen worden doorverwezen naar webpunten - met en zonder begeleiding - in de buurt. Voor de communicatie tussen de webpunten en stadsloketten zijn specifieke doorverwijskaartjes gemaakt zodat klanten op gepaste wijze geholpen worden.
- Mensen krijgen de optie aangeboden om telefonisch een afspraak te maken bij het stedelijk contactcenter, zij kunnen ook telefonisch een attest aanvragen. In dat geval worden ze geholpen door het klantenteam van het bedrijf districts- en loketwerking.
- Wanneer de verantwoordelijke inschat dat er een vrije plek bestaat voor het gevraagde product, zal de klant onmiddellijk een afspraak krijgen. Vaak zijn de boekingen voor de dag zelf echter volzet.
- Wanneer uit de vraag een hoge dringendheid blijkt wordt de klant zonder afspraak geholpen.

### Afvalcontainer beschadigd bij de ophaling, de procedure voor een schadevergoeding is nu duidelijk.

<b>bedrijf</b>	stadsbeheer
<b>dossinummer</b>	TL 14.04.33866, TL 14.03.33208 TL 14.04.35416, TL 14.06.38303

### Probleem

De ombudsvrouw onderzocht meerdere klachten over de beschadiging van een afvalcontainer door stadsmedewerkers en de schadeafhandeling nadien. 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 kunnen rekenen op een correcte dienstverlening met juiste informatie.

### Opvolging

Via de stedelijke website wordt nu de procedure omschreven voor de aanvraag van een vergoeding bij schade aan een afvalcontainer, veroorzaakt door een medewerker van de stedelijke diensten.

## 2 DOSSIERS MET OPVOLGING TERECHTE OPMERKING

### Nieuwe job bij de brandweer gedwarsboemd door afwezigheid vrouwenkleedkamers – blokkade bijna weg

<b>bedrijf</b>	brandweer
<b>dossiernummer</b>	TL 15.05.54677

#### Probleem

Voor de opleiding binnen het klimteam van de brandweer dien je te oefenen in de kazerne te Deurne. Daar zijn echter geen vrouwenkleedkamers. Een vrouwelijke brandweerman wil dolgraag naar het klimteam, maar ziet haar nieuwe uitdaging hierdoor in het water vallen. De verzoekster slaagt in de ingangspoeven, maar komt op een wachtlijst. Er zijn geen vrouwenkleedkamers in drie kazernes: Deurne, Kipdorp en Berendrecht. De gelijkheid tussen het personeel wordt hier geschonden. De brandweer belooft werk te maken van nieuwe douches in de kazerne, zodat zowel mannen als vrouwen zich op deze locatie kunnen vestigen.

#### Opvolging

Wat de aanpassingen betreft, blijft de planning ongewijzigd. De aanleg van de nieuwe vloer in de post Deurne start begin 2016 en de inrichting van de rustruimte voor vrouwelijke collega's zal in datzelfde jaar gebeuren samen met de andere rustruimten.

## Parking zwembad Wezenberg opnieuw voor de zwemmers

**bedrijf** | cultuur, sport, jeugd en onderwijs  
**dossiernummer** | TL 15.06.55333, TL 15.05.54905

### Probleem

De heer B. meldt de ombudsdienst dat de slagbomen aan de parking van het zwembad Wezenberg reeds geruime tijd stuk zijn en problemen geven. Het ontbreken van de slagbomen leidt tot een gevaarlijke situatie omdat er ongecontroleerd wordt geparkeerd en omdat de uitgang ook gebruikt wordt als ingang.

### Opvolging

De parking is vanaf midden 2015 uitgerust met een nieuwe slagboom waardoor ongecontroleerd parkeren wordt beperkt. Uitgesloten is het helaas niet. Wanneer je een ticket neemt in het zwembad en dat valideert dan kan je ook nog de parking op en af. Een zwembeurt kost vier euro en dat is nog altijd minder dan een dagticket op het openbaar domein of een private parking. Een telsysteem, waarbij je niet meer binnen kunt als de parking volzet is, behoort in de toekomst tot de mogelijkheden. De kosten voor het opgraven van de oprit, omdat de bekabeling hieronder moet lopen, vallen veel duurder uit dan verwacht, dus daarvoor moet eerst budget voorzien worden.

## Bestellen afvalstickers? U kunt nu ook meteen betalen.

<b>bedrijf</b>	loketwerking
<b>dossiernummer</b>	TL 15.01.48668

### Probleem

Mevrouw D. is directrice van een basisschool. Het afval van de school wordt verzameld in containers waar de school een sticker op moet kleven van de stad. Die sticker moet elk jaar vernieuwd worden, kan alleen besteld worden via de website en vanaf de periode dat de sticker moet gelden (op voorhand bestellen is niet mogelijk). Ze deed dit op de eerste werkdag van het nieuwe jaar en kreeg twintig dagen na haar bestelling van de afvalstickers pas een uitnodiging om te betalen. De school komt daarmee in praktische problemen. Het afval blijft al die weken onaangeroerd want de ophaaldiensten nemen het niet mee zonder nieuwe sticker. Het is het tweede jaar op rij dat deze school dit probleem ervaart.

### Opvolging

Sinds juli 2015 is er aan het bestelformulier een betaalcomponent toegevoegd. Dit heeft de verwerkingstermijn sterk verkort omdat de klant nu meteen moet betalen via een multi-kanaal-betaaldienst.

## Verbintenis tot tenlasteneming, bij het stadsloket of het vreemdelingenloket: het is nu duidelijk

<b>bedrijf</b>	loketwerking
<b>dossiernummer</b>	TL 15.06.56334

### Probleem

De heer M. haalt een verbintenis tot ten lastenneming af in het stadsloket. Men meldt hem dat hij dit document ingevuld mag terug brengen. Als hij het terugbrengt deelt de medewerker hem mee dat het document gezinshereniging bij de dienst vreemdelingenzaken in Deurne moet worden binnengebracht. Hij krijgt nog de informatie mee dat hij zonder afspraak naar Deurne kan gaan. Daar blijkt dat hij toch een afspraak moet maken. De onthaalbediende in Deurne is verwonderd dat hij met dit document niet in het stadsloket terecht kon.

### Opvolging

De directeur wil de loketwerking herbekijken en vertrekkend vanuit het perspectief van de klant, de werkwijze en in het bijzonder de knijplijst bijsturen, de lijst waarin is bepaald waarvoor je bij welk loket moet zijn. Dit is een doelstelling voor het werkjaar 2016 waarbij zij streven naar een verbetering van de dienstverlening en de uniformiteit tussen de stadsloketten en het loket vreemdelingenzaken wensen te vergroten. Een eerste stap in dit traject is het hertekenen van de organisatie in regio's en stadsbrede domeinen. Dit werd vanaf 1 januari 2016 operationeel. Dit is een ingewikkeld en langdurig traject en op dit ogenblik beschikt men nog niet over concrete gegevens of data.

## Documenten voor belangenbehartigers nu vlotter opvraagbaar

<b>bedrijf</b>	loketwerking
<b>dossiernummer</b>	TL 15.07.57052

### Probleem

De verzoeker is advocaat en moet regelmatig gegevens opvragen bij de stedelijke diensten. Het gaat dan bijvoorbeeld om 'bewijzen van woonst' om bij een huurgeschil te gebruiken. Advocaten konden vroeger via e-mail deze gegevens opvragen. Na controle dat het om een advocaat gaat die de gegevens wil gebruiken in een gerechtelijke procedure, werden de gegevens doorgemailed. Sinds de opstart van de huidige website, A-stad, verloopt dat veel moeilijker.

De website is gebouwd als instrument dat door burgers gebruikt wordt en niet zozeer door professionelen. De realiteit is echter dat ook die gebruikers een bruikbaar instrument nodig hebben om van de dienstverlening van de stad gebruik te maken.

### Opvolging

In september 2015 werd het aparte mailadres [stadsloket@stad.antwerpen.be](mailto:stadsloket@stad.antwerpen.be) gecreëerd. Naar alle regelmatige professionele contacten werd per mail een bericht gestuurd met dit nieuwe adres. Wanneer er ad hoc nieuwe vragen binnenkomen via meldingen of telefonisch krijgen professionelen voortaan telkens het mailadres [stadsloket@antwerpen.be](mailto:stadsloket@antwerpen.be). Bovendien wordt in de toekomst voor de website de mogelijkheid om aan te melden als niet-particulier of organisatie wel voorzien en zal het mailadres steeds minder van toepassing zijn.



## De Krugerbrug in Hoboken – oplappen gebeurt maar structureel blijft het wachten

<b>bedrijf</b>	district Hoboken
<b>dossinummer</b>	TL 15.04.52836

### Probleem

Een verzoeker meldt de ombudsdienst het gevaar van losliggende dekstenen op de spoorbrug in Hoboken. De landmeter van de stad stelt vast dat de brug eigendom is van Infrabel. Op 8 januari 2015 werd Infrabel aangeschreven om de herstelling uit te voeren. De borstwering/reling werd wel beveiligd door de stadsdiensten. Tevens zijn losliggende brokstukken verwijderd

### Opvolging

Over de volledige herstelling van de Krugerbrug is er nog geen uitsluitsel tussen de stad Antwerpen en Infrabel. Deze beslissing zou nog wel eens lang op zich kunnen laten wachten.

## Buurtparking Hangar 18 opnieuw voor de buurtbewoners

<b>bedrijf</b>	parkeerbedrijf
<b>dossiernummer</b>	TL 15.01.49886

### Probleem

Mevrouw kaart aan dat er zich aanhoudende problemen voordoen met wildparkeerders op de buurtparking, sinds de slagbomen niet meer in werking zijn. Buurtparking Hangar 18 is een alternatieve oplossing die het parkeerbedrijf aan bewoners aanbiedt die in het centrum van Antwerpen wonen. Daarnaast beschikken deze parkeerders over een bewonersvergunning waarmee ze steeds in hun parkeerzone gratis kunnen parkeren. Het parkeerbedrijf bekijkt de verschillende technische opties om een passende oplossing te vinden die niet onderhevig is aan het veelvuldig vandalisme aan de slagbomen en andere technische defecten. Het team van de parkeermakelaar en de verkeerstechnische dienst van de stad Antwerpen bekijkt of het technisch mogelijk is om over te schakelen naar een nummerplaatherkenning. Deze technologie is in Antwerpen tot heden nog niet gebruikt en zou een primeur zijn. De bespreking met potentiële leveranciers is lopende.

### Opvolging

Het parkeerbedrijf biedt vanaf 2016 een duurzame oplossing voor de gebruikers van de buurtparking Hangar 18. De nummerplaten van de gebruikers van deze parking zullen gescand worden. Aan de in- en uitrit zal er informatie uithangen over deze nieuwe toegangscontrole. De parking blijft voor de bewoners gratis. De bestuurders die onrechtmatig op deze parking geparkeerd staan, zullen dankzij het scansysteem vervolgd kunnen worden. Het parkeerbedrijf implementeert deze nieuwe vorm van controle in het tweede kwartaal van 2016.

## Keuzes maken na een overlijden, de stad zorgt voor 'naburging'

bedrijf | stadsbeheer  
dossiernummer | TL 15.07.57662

### Probleem

In 2012 overleed de moeder van de verzoekster en werd gekozen voor een crematie en het 'bijzetten in een urnenveld'. Deze vorm van begraven is volgens de verzoekster kosteloos. Er werd ook vanuit gegaan dat de asurn van vader achteraf probleemloos kon bijgezet worden. Dit blijkt nu niet het geval te zijn. De urn moest worden verplaatst en hiervoor wordt 250 euro gevraagd. Alleen in concessie kunnen twee asurnen samen begraven worden en hiervoor wordt tweemaal 500 euro gevraagd..

### Opvolging

Veel keuzes en beslissingen die gemaakt moeten worden, kan men zelf tijdens het leven nemen. Het vooraf nadenken over die keuzes noemt de stad 'naburging'. Ook bij de stad kan men terecht voor een deel van de formaliteiten: zo geven de medewerkers van de dienst begraafplaatsen de burger persoonlijk advies bij de keuze van een laatste rustplaats. Vanuit de stedelijke diensten werd de regelgeving correct toegepast. De ombudsvrouw vindt het wel belangrijk dat werk wordt gemaakt van het vooraf informeren van nabestaanden over keuzes na een overlijden. De dienst stadsbeheer tracht hier met het project 'naburging' aan tegemoet te komen. Op de website vindt de burger onder de rubriek 'naburging' alle informatie over de keuzes die gemaakt kunnen worden. Keuzes die grote gevolgen kunnen hebben voor de toekomst, zowel financieel als emotioneel.

## A-kaart punten inruilen kan voortaan in bijna alle bibliotheken, culturele centra, musea en zwembaden

<b>bedrijf</b>	cultuur, sport, jeugd en onderwijs ondernemen en stadsmarketing
<b>dossiernummer</b>	TL 15.02.50743

### Probleem

De verzoekster gaat naar een gesprek met schrijfster Griet Op de Beeck in de bibliotheek van Wilrijk. Zij wilde haar toegangsticket voor dit evenement kopen via de A-kaart met de verzamelde punten, om korting te verkrijgen. In de bib was dit echter niet mogelijk omdat de apparatuur daar niet was voor afgestemd. Daarvoor moest mevrouw naar een cultureel centrum gaan.

### Opvolging

Er is een nieuw kassasysteem aangekocht voor de bibliotheken, culturele centra, musea en zwembaden. In Hoboken loopt een proefproject. Zo kan in de bibliotheek van Hoboken al wel een ticket gekocht worden voor het cultureel centrum van Hoboken. In Wilrijk is dit nog niet mogelijk. De verzoekster kon haar A-kaartpunten niet verzilveren in de bibliotheek, omdat het een initiatief was van het cultureel centrum De Kern van Wilrijk. In Wilrijk treedt het nieuwe kassasysteem pas over enkele maanden in werking. Tegen het einde van het jaar 2015 is Recreatex, het nieuwe kassasysteem, op al deze locaties uitgerold, bibliotheek Permeke uitgezonderd.



# Door- verwijzingen

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

We leven in een informatiemaatschappij. Alles wat u wilt 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 is 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](http://www.antwerpen.be) of via de stedelijke infolijn (03 22 11 333), die in de loop van 2015 werd omgedoopt tot stedelijk contactcenter. 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.

CONTACT PER ORGANISATIE	TYPE CONTACT					AANTAL
	bezoek	brief	e-loket	mail	telefoon	
stedelijke bedrijfseenheden	1		13	108	105	227
autonome gemeentebedrijven	1		1	32	3	37
andere organisaties	8	1	9	50	33	101
beleid		2	3	31	15	51
externe organisaties (allerlei)	7		8	62	21	98
federale overheid	16		12	39	95	162
juridische vragen	15	1	4	22	38	80
Vlaamse overheid	4		6	28	26	64
informatievragen		1	12	68	1	82
<b>totaal</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>68</b>	<b>440</b>	<b>337</b>	<b>902</b>

## DOORVERWIJZING NAAR STEDELIJKE DIENSTEN EN INSTANTIES WAARVOOR DE OMBUDSVROUW BEVOEGD IS.

Bijna een derde van de vragen die via een doorverwijzing opgelost worden, gaan 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 het stedelijke contactcenter 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 het contactcenter: iemand vraagt de lijst met nuttige apps van de stad. Die lijst heeft de ombudsvrouw niet meteen beschikbaar, de infolijn kan daar sneller een antwoord op bieden. Ook voor de burger die een zaal wenst te reserveren in het stadhuis is de infolijn het meest geschikte ingangskanaal.

Een voorbeeld van een doorverwijzing naar de Blauwe Lijn: Telkens een verzoeker een bouwwerf voorbij stapt, wordt die verplicht naar afgrijselijk luide muziek te luisteren. De verzoeker is het beu. Dit is regelrechte geluidsoverlast. De burger kan dit best meteen melden via de Blauwe Lijn. Zij kunnen een patrouille sturen om de geluidsoverlast vast te stellen.

### 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.

Zo konden we een verzoeker op weg helpen die in de knoop zat met zijn autoverzekering. De man kreeg een schrijven waarin staat vermeld dat zijn autoverzekering op 31 maart 2015 vervalst met als reden dat hij in 2010, 2012, 2013 en 2014 kleine ongevallen veroorzaakte. We brachten hem in contact met de ombudsman van de verzekeringen.

De samenwerking met andere ombudsdiensten levert vaak succes op: Een verzoeker behaalde zijn diploma in het buitenland en wil dit gebruiken om een aantal vrijstellingen te verkrijgen in de hogeschool. Hij botst op een neen van de hogeschool maar meent dat hij wel degelijk in aanmerking komt voor de vrijstelling. De Vlaamse ombudsman neemt de vraag ter harte en uiteindelijk kan de man zijn studies starten met de gevraagde vrijstellingen.



### 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 2015 werd 51 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 in de media van een politicus.

Een voorbeeld: Meerdere bewoners van de stad maken zich ongerust over het weren van oude vervuilende auto's in de binnenstad. De schepenen legt hen haarfijn de motivatie uit en hoe het in zijn werk zal gaan.

### 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 64 meldingen doorgestuurd, waarvan er 44 bij de Vlaamse ombudsdienst belandden.

We kregen heel wat vragen van bewoners rond Antwerp airport, zij uitten hun ongerustheid over de uitbreiding van de luchthaven en de vergunningen die ze krijgt. In eerste instantie verwijzen we ze naar het aanspreekpunt van de luchthaven.

Telkens opnieuw krijgen we heel wat vragen voor Water-link. Onze contactpersoon bij de watermaatschappij kan de meeste van deze problemen oplossen.

### 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.

Zo betaalt de vakbond tijdens de maand augustus niet op tijd de werkloosheidsvergoedingen. Dat zou liggen aan een personeelstekort en teveel werk. De federale ombudsman zoekt uit wat er misliep en hoe de gedupeerden kunnen geholpen worden.

### DOORVERWIJZING 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.

Een verzoekster krijgt bericht dat haar gestolen fiets is gevonden door de politie. De procureur stelt een dossier tegen de dievenbende samen, maar zolang dat dossier niet is afgerond krijgt zij haar fiets niet terug. Mevrouw kan terecht bij de griffie om naar de stand van zaken te informeren. Een andere verzoekster huurt een woning die binnenkort wordt verbouwd. De eigenaar meldt haar dat ze de woning zal moeten verlaten. Mevrouw vindt niet direct een andere woonst. Ze schreef zich in voor een sociale woning maar de wachtlijst is lang. We geven haar de suggestie om contact op te nemen met een sociaal verhuurkantoor.

### DOORVERWIJZINGEN NAAR ANDERE EXTERNE INSTANTIES

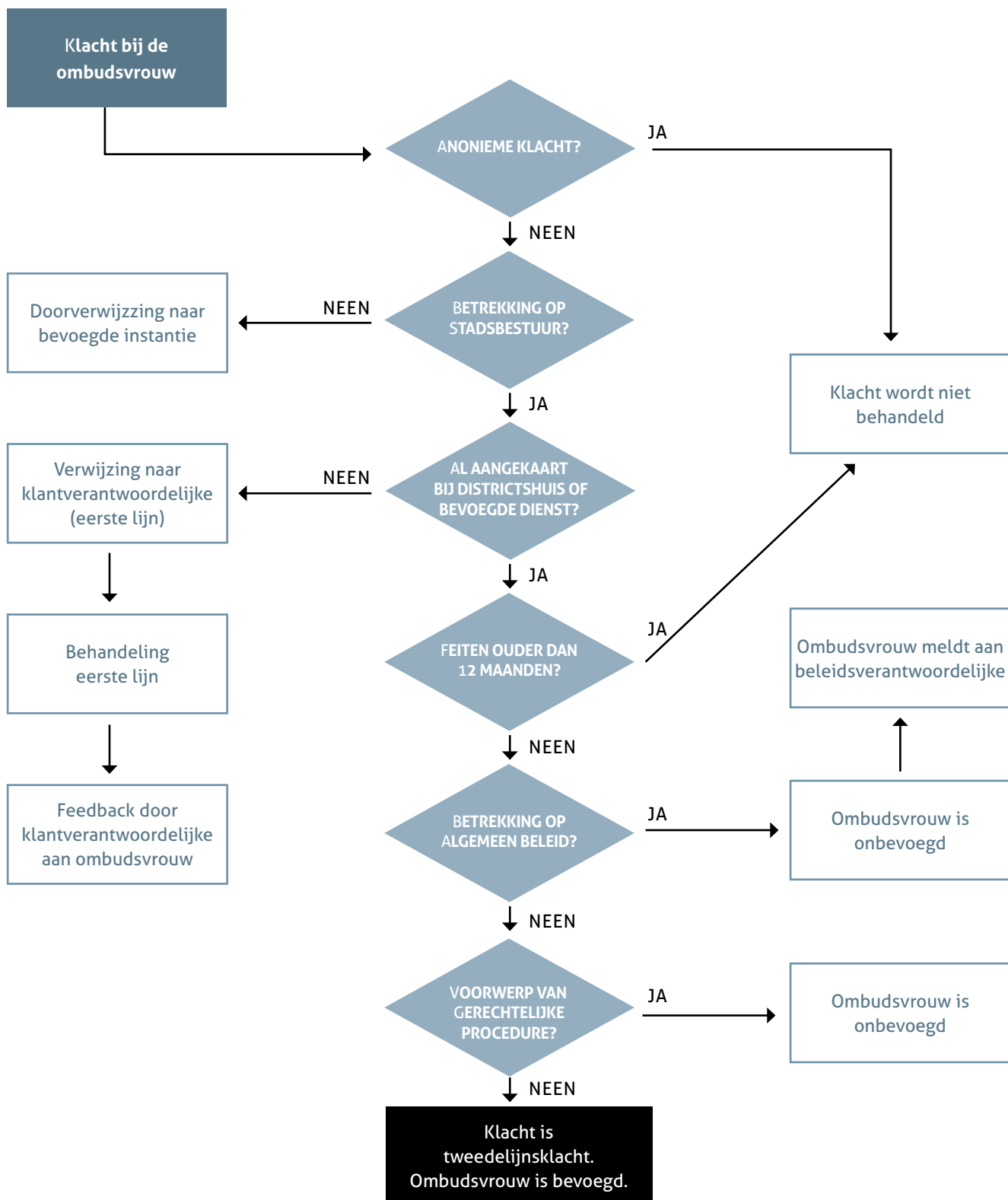
Uit het groot aantal doorverwijzingen dat niet in een van de bovenstaande categorieën werden ondergebracht blijkt vooral de grote aanspreekbaarheid van de ombudsvrouw. U kunt ons alles vragen, maar we zullen niet altijd antwoord kunnen geven. Die toegankelijkheid, met een kleine drempel, willen we koesteren. 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. Alles mag u ons vragen.



# Bijlagen

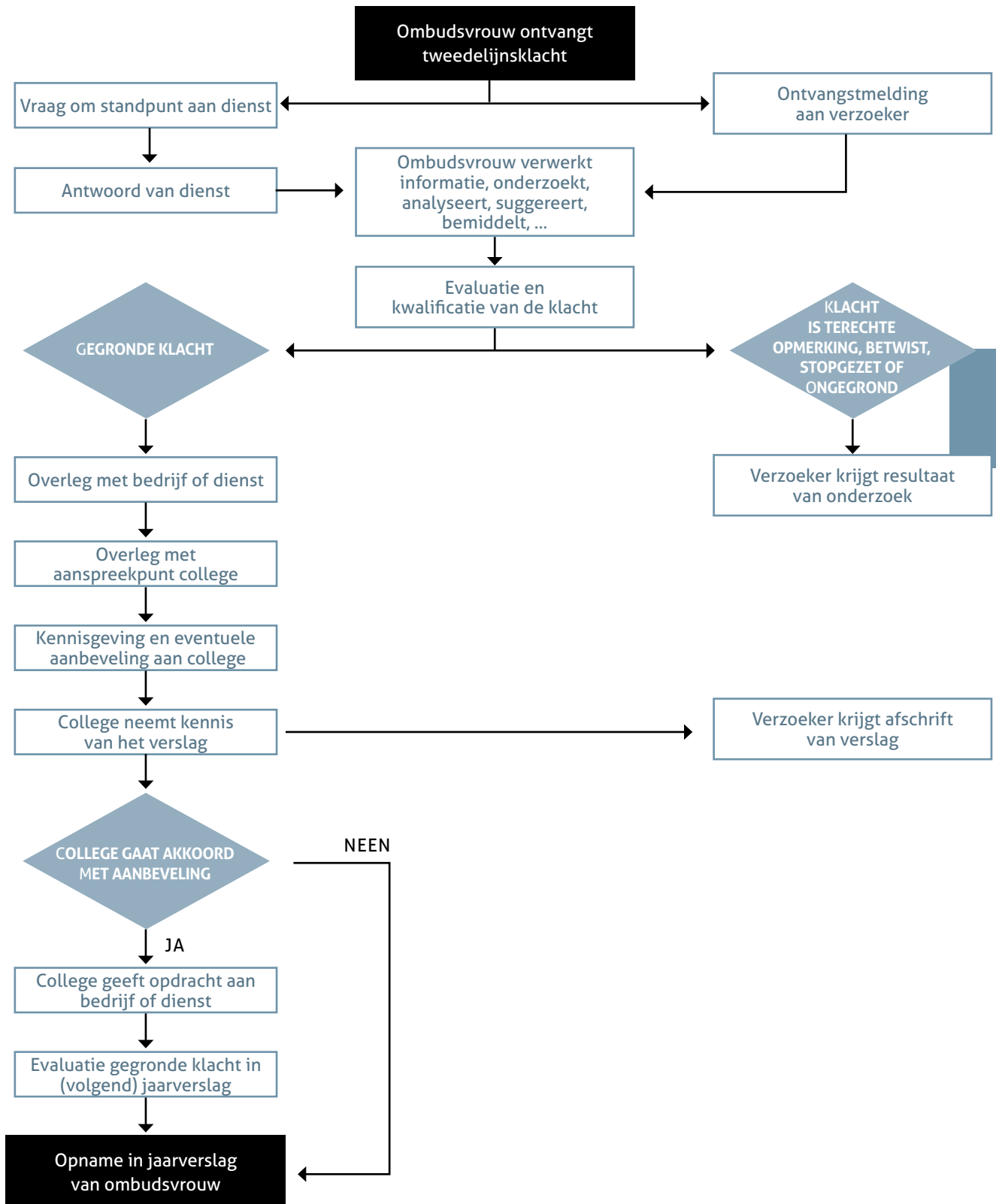
# BIJLAGE 1

## WANNEER IS EEN KLACHT ONTVANKELIJK?



# BIJLAGE 2

## HOE WORDEN TWEEDELIJNS KLACHTEN BEHANDELD?



# BIJLAGE 3

## 1 GEGRONDE KLACHTEN VOOR MEERDERE BEDRIJVEN 2015

### STUDENTENKAMERS GETEST OP BRANDVEILIGHEID: RETRIBUTIE OF NIET?

bedrijf	brandweer	
	samen leven	
	financiën	
dossiernummer	TL 14.05.36888, TL 14.09.42525 TL 14.12.47598, TL 14.12.48053 TL 15.02.50075, TL 15.02.50614 TL 15.02.50888	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	gelijkheidsbeginsel	schending
	billijkheid	schending
	vertrouwensbeginsel	schending
datum CB	3/4/2015	
jaarnummer	2015_CBS_02811	
cluster	2014_RETR_SHV	

#### Probleem

Een voorbeeld om de situatie te schetsen:

Mevrouw G. is eigenaar van een studentenhuus. Ze vraagt een controle door de stad aan om na te kijken in welke mate haar pand voldoet aan de kwaliteitseisen en veiligheidsvoorwaarden die de stad oplegt. In de communicatie die de stad voert wordt niet vermeld dat die controle betalend is. Integendeel, een eerste controle (en opvolgende hercontrole) zouden gratis zijn. Ze is dan ook verbaasd een factuur te krijgen van de brandweer voor de controle. De brandweer heeft voor zover zij weet geen controle uitgevoerd, die is uitgevoerd door medewerkers van de stad. Ze dient een bezwaar in tegen de retributie, maar de brandweer laat weten de retributie niet te laten vallen.

## Onderzoek

Sinds eind 1998 dient de burgemeester een conformiteitsattest af te leveren waaruit blijkt dat de kamers en studentenkamers voldoen aan de kwaliteits- en veiligheidsnormen van de Vlaamse Gemeenschap. In het kader van het conformiteitsattest kan elke gemeente een aanvullende verordening brandveiligheid opstellen. Op 19 november 2011 keurt de gemeenteraad van Antwerpen een gemeentelijke verordening betreffende brandveiligheid in studentenkamers en zelfstandige woongelegenheden goed. In deze verordening staat onder andere vermeld dat de verhuurders van studentenkamers en zelfstandige woongelegenheden verplicht zijn ten minste 1 maand voor de ingebruikname de burgemeester per aangetekend schrijven de datum van ingebruikname mee te delen.

Sinds 2011 wordt, nadat een studentenkamer als dusdanig geïdentificeerd is, door de stadsdienst samen leven een eerste controle uitgevoerd waarbij gespecialiseerde toezichters van de dienst samen leven het pand controleren op brandveiligheid, woonkwaliteit en bouwvoorschriften.

Na de controle krijgt een eigenaar de tijd om eventuele gebreken in orde te brengen. Daarna volgt een nieuwe controle, opnieuw door de stadsdienst samen leven. Wanneer alles in orde is, krijgt de eigenaar een conformiteitsattest en wordt het pand (indien gewenst) op de databank van Kotweb geplaatst met de vermelding dat alle kwaliteitseisen gehaald worden (zogenaamd 'groen label'). Is het pand niet in orde volgt een nieuwe controle door de stad, totdat het pand aan alle eisen voldoet. Omdat er door samen leven feitelijke vrijstellingen t.o.v. het retributieregiment gehanteerd worden, onderzoekt de stad midden 2013 welke vrijstellingen officieel opgenomen kunnen worden in het retributiereglement. Na overleg tussen het kabinet burgemeester, samen leven en brandweer wordt uiteindelijk beslist geen uitzondering te geven voor de controles brandveiligheid studentenkamers. Het nieuwe retributiereglement brandpreventie 2014-2019 wordt bekrachtigd door de gemeenteraad op 19 november 2013.

Omdat het opmaken van alle facturen m.b.t. de retributie brandpreventie



al via brandweer verliep, worden de facturen controles studentenkamers vanaf 2014 op eenzelfde manier afgehandeld. Enige verduidelijking m.b.t. deze werkwijze: in de periode 2006 tot half 2007 voerde de brandweer de controles van de publiek toegankelijke inrichtingen uit. Vanaf half 2007 werd deze opdracht aan de stadsdienst samen leven toevertrouwd in het kader van eengemaakte controle. Het opmaken van de facturen bleef tot eind 2014 bij de brandweer.

In uitvoering van het nieuwe retributiereglement 2014-2019 factureert de brandweer vanaf 2014, na pandcontroles van de studentenhuisvesting door medewerkers van de dienst samen leven, de retributie. De retributie wordt geheven vanaf de eerste controle omdat dit zo vastgelegd werd in het retributiereglement. Op de facturen die door de brandweer via de dienst financiën worden gevorderd, wordt melding gemaakt van een pandcontrole en worden ook de namen van de controleurs van de dienst samen leven bekend gemaakt. De brandweer is op dat moment niet betrokken bij de controles.

In het kader van de hervorming is de brandweer begin 2015 omgevormd tot hulpverleningszone Antwerpen 1 en is een nieuw retributiereglement m.b.t. brandpreventie voor de hulpverleningszone van toepassing. Voor de brandveiligheidscontroles die de stad (samen leven) uitvoert, blijft het retributiereglement brandpreventie 2014-2019 van toepassing. De brandweer laat in een reactie aan de ombudsvrouw weten (naar aanleiding van één specifieke klacht):

“Op 6 mei werd de klacht van mevrouw G. verworpen met volgende motivatie: “Factuur xxxxxxxx werd opgemaakt voor een controle van een studentenhuisvesting door de dienst samen leven. Deze controle werd uitgevoerd door een pandtoezichter van samen leven en vond plaats op 5 februari 2014. Met ingang van 1 januari 2014 werd door het college van burgemeester en schepenen een nieuw retributiereglement voor opdrachten inzake brandpreventie goedgekeurd. Voor een controle in het kader van een conformiteitsattest voor studentenhuisvesting is in dat reglement geen vrijstelling van retributie voorzien. Het

retributiereglement kan u raadplegen op de website van de stad Antwerpen. De factuur werd correct en terecht opgemaakt en dient betaald te worden.”

In het retributiereglement voor opdrachten inzake brandpreventie is niet vermeld dat studentenhuisvesting hiervan is uitgesloten. M.a.w. de brandpreventiecontrole op studentenhuisvesting is betalend. Niettegenstaande de dienst samen leven hiervan op de hoogte is na bespreking op de veiligheidscel, communiceerde de dienstleiding van samen leven dit volgens de brandweer niet duidelijk naar haar pandtoezichters toe. Binnen samen leven is men de mening toegedaan dat de controle op studentenhuisvesting gratis moet zijn, wat indruist tegen het door het stadsbestuur vastgestelde retributiereglement. Bovendien werkt de stad in het kader van een geïntegreerd beleid rond studentenhuisvesting samen met Antwerpen Studentenstad (<http://www.antwerpenstudentenstad.be>) en Kotweb (<http://www.studentkotweb.be>), maar ook op deze sites wordt niet duidelijk gesteld dat een controle op de brandveiligheid van studentenhuisvesting betalend is. De brandweer nodigde het laatste half jaar meermaals samen leven uit voor overleg hieromtrent, zodat de violen gelijk gestemd kunnen worden, maar dit bleef zonder resultaat. Kortom, er is duidelijk nood aan afstemming tussen de brandweer en samen leven (en bij uitbreiding Antwerpen Studentenstad en Kotweb) omtrent de betaling van brandpreventiecontroles op studentenhuisvesting en de communicatie daarrond. Mogelijk kan de ombudsdienst hierin een coördinerende rol spelen.”

De ombudsvrouw vraagt vervolgens aan de brandweer om een overzicht te bezorgen van de contacten die de brandweer heeft opgenomen met de dienst samen leven om dit probleem samen op te lossen. Na drie herinneringen van dezelfde vraag aan de brandweer, komt geen reactie. De brandweer had de intentie te antwoorden op de bijkomende vraag van de ombudsvrouw. Een ontwerpantwoord werd opgemaakt maar er werd door omstandigheden vergeten dit door te sturen waardoor de communicatie verkeerd gelopen is. De brandweer verontschuldigt zich hiervoor. Uit gesprekken met medewerkers van samen leven die controles

uitvoeren blijkt dat de brandweer de gegevens om de retributie te innen haalt uit een softwaretoepassing AbiFire. De toezichters (van samen leven) vulden die toepassing in tot op het moment dat men klachten ontving van eigenaars van studentenhuysvesting over de onmiddellijke inning na een eerste controle. Daarna werd onmiddellijk gestopt met het invullen van de databank na een eerste controle. Dat betekent dat niet op alle controles een retributie volgde. Daarmee is er dus sprake van ongelijke behandeling. Er zou sprake zijn van 377 dossiers waarbij de brandweer facturen heeft laten opstellen voor eerste controles op studentenhuysvesting.

Om tot een gedragen advies en afwikkeling van de gestelde problematiek te komen werd op 24 februari 2015 een overleg belegd tussen een adviseur van het kabinet burgemeester, de ombudsvrouw, de dienst financiën, de dienst samen leven en de hulpverleningszone Antwerpen 1.

Vervolgens werd een gedragen standpunt geformuleerd betreffende de acties die er genomen moeten worden naar de burgers die een bezwaarschrift en/of klacht hebben ingediend:

- het retributiereglement dient gevolgd te worden: gevolg: alle facturen die momenteel "on hold" staan dienen verstuurd te worden en zullen moeten betaald worden. Voor het jaar 2014 zijn 390 opdrachten voor controle studentenkamers gefactureerd door de brandweer.
- er dient bij opsturen van antwoord en/of factuur een verontschuldigungsbrief vanuit de stad meegestuurd te worden m.b.t. de gevoerde miscommunicatie. De brief wordt opgesteld door het bedrijf samen leven en zal door de bedrijfsdirecteur worden ondertekend.

## Beoordeling

De klachten zijn gegrond. Het gelijkheidsbeginsel en het vertrouwensbeginsel werden geschonden, onder meer door het gebrek aan eenduidige communicatie.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat samen leven en de brandweer over de retributies van 2014 een sluitende afspraak maken, in het belang van veilige en kwalitatieve studentenhuysvesting. Aangezien er een geldig retributiereglement voorhanden is en er eigenaars zijn die wél een retributie kregen en andere eigenaars niet, is een eenduidige beslissing nodig. Die is tijdens het overleg genomen: de openstaande retributies zullen betaald moeten worden. Nog niet alle facturen zijn intussen verstuurd, maar ze zijn wel in opmaak.

## SCHADEDOSSIER GEACCEPTEERD MAAR NA EEN JAAR NOG GEEN VERGOEDING.

bedrijf	bestuurszaken	
	stadsontwikkeling	
dossiernummer	TL 14.08.41755	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending
datum CB	3/4/2015	
jaarnummer	2015_CBS_02810	

## Probleem

Voor de woning van mevrouw H. werden in 2013 werken uitgevoerd aan de riolering. Door een technische fout ontstond waterschade aan de woning. Via het district Antwerpen wordt een schadeprocedure opgestart. Na een jaar zonder nieuws contacteert de verzoekster de ombudsvrouw.

## Onderzoek

De juridische dienst van de stad, onderdeel van het stedelijk bedrijf bestuurszaken, vroeg in oktober 2013 aan de dienst stadsontwikkeling

meer informatie op over de situatie ter plaatse, om die informatie aan de verzekeraar te bezorgen. Pas daarna zou die kunnen oordelen over het schadegeval. Die informatie werd door stadsontwikkeling niet aan de juridische dienst bezorgd, waardoor het dossier open bleef staan. De lange wachttijd op het advies werd pas opgemerkt na het signaal dat in september 2014 via de ombudsvrouw bij bestuurszaken binnen kwam. Men nam onmiddellijk maatregelen om interne vragen aan stadsdiensten nauwer op te volgen.

Het dossier werd daarna meteen opgevolgd door de betrokken diensten. Alle informatie werd aan de verzekeraar bezorgd. Die besliste dat de aansprakelijkheid van de stad nog moeilijk te betwisten viel. Ze vroegen aan de verzoekster om een schadeclaim te bepalen zodat ze vergoed zou kunnen worden voor de schade. Mevrouw diende intussen haar schadeclaim in bij de verzekeraar van de stad.

### **Beoordeling**

De klacht is gegrond, gedeeltelijk gecorrigeerd. De ombudsnormen degelijke dossieropvolging en redelijke behandelingstermijn werden geschonden. De dienst heeft het nodige gedaan om de fout onmiddellijk te herstellen en interne afspraken gemaakt om herhaling in de toekomst te vermijden.

### **Aanbeveling**

Om fouten zoals deze te vermijden werden interne maatregelen genomen. Openstaande dossiers hebben periodieke opvolging nodig zodat de redelijke behandelingstermijn niet geschonden wordt.

## DIEFSTAL VAN EEN KINDERFIETS AAN DE KINDEROPVANG, WIE IS VERANTWOORDELIJK?

bedrijf	bestuurszaken	
	cultuur, sport, jeugd en onderwijs	
dossiernummer	TL 14.06.38619	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	vertrouwensbeginsel	schending
datum CB	13/3/2015	
jaarnummer	2015_CBS_02060	

### Probleem

De heer S. neemt contact op na de diefstal van de fiets van zijn zoon aan de fietsenstalling van de kinderopvang. Volgens verzoeker moest zijn zevenjarige zoon zijn fiets van de begeleiders van de opvang, niet slotvast, in een fietsenstalling zetten bij park Spoor Noord. De fiets werd gestolen en de verzekering zou aanhalen dat de verantwoordelijkheid voor de diefstal bij de zoon zelf ligt. De verzoeker vindt dit kort door de bocht.

Als een begeleider van de kinderopvang zijn zoon verplicht zijn fiets niet slotvast weg te zetten en de begeleider zoekt niet mee naar een alternatief, dan vindt hij de begeleider mee verantwoordelijk voor de diefstal. Hij wil dan ook dat de stad hem vergoedt voor de geleden schade. De verzoeker zond een mail en een brief naar de verzekering op 6 maart 2014 als reactie op hun standpunt, maar hij kreeg daar geen reactie op en wendt zich nu tot de ombudsvrouw.

### Onderzoek

De juridische dienst van de stad beschikt inderdaad over een dossier. De verzekeraar besliste op 5 maart 2014 om geen tussenkomst te verlenen. De mail van de verzoeker van 6 maart 2014 hebben zij blijkbaar nooit ontvangen. Na telefonisch contact met de verzekeraar

laat bestuurszaken weten dat de verzekeringsmaatschappij contact zal opnemen met de verzoeker. Van de dienst buitenschoolse kinderopvang vernam bestuurszaken dat op een interne teamvergadering ondertussen afspraken gemaakt zijn om er voor te zorgen dat men deze situaties in de toekomst kan voorkomen.

Cultuur, sport, jeugd en onderwijs, waar de dienst buitenschoolse kinderopvang onder ressorteert, bezorgt de ombudsvrouw nog een uitgebreid antwoord.

Op 22 januari 2014 werd de stafdienst op de hoogte gebracht dat de fiets werd gestolen. Hierop sprak de coördinator van de buitenschoolse kinderopvang (IBO) de begeleiding die op dat moment aan het werk was aan, om na te gaan wat er precies gebeurd was. Op woensdag 22 januari zijn drie begeleiders in totaal 19 kinderen gaan ophalen aan hun school. Drie kinderen hadden een fiets bij. Bij aankomst aan het IBO is één begeleider bij de kinderen gebleven die hun fiets moesten vastleggen, de andere twee begeleiders gingen naar binnen met de rest van de kinderen. De fietsen worden steeds vastgelegd aan de openbare fietsenstalling voor het midden van het gebouw. De begeleider verklaart dat, terwijl ze één van de kinderen aan het helpen was met zijn slot (ging moeilijk dicht), R. haar inderdaad gezegd heeft dat hij zijn sleutel niet bij had. Toen ze klaar was met het slot van het ene kind, waren R. en zijn broer al naar de voordeur van het IBO gelopen. Zijn fiets en die van zijn broer stonden netjes tegen elkaar en ze heeft er niet meer aan gedacht dat de fiets van R. nog niet op slot stond. Ze verklaart eveneens dat ze anders de fiets wel binnen had gezet. Het gebeurt regelmatig dat een kind geen slot/sleutel bij heeft en dan worden de fietsen per uitzondering (normaal gezien verboden vanwege de brandveiligheid – hindernissen op vluchtweg) binnen gezet.

In het huishoudelijk reglement, dat door iedere ouder ter kennisname en goedkeuring ondertekend moet worden, vermelden zij ook dat zij enkel de verplaatsing van kinderen die een fiets bij hebben, van en naar de school kunnen doen indien kinderen de fiets zelfstandig kunnen meenemen: Pagina 9 – onderdeel 'wat brengt uw kind wel/niet mee naar de opvang?'

- Als uw kind speelgoed meebrengt naar de opvang is dit op eigen verantwoordelijkheid.
- Gelieve geen kleuterfietsjes, driewielers, wandelwagens en ander rollend materiaal mee te brengen naar de opvang. Enkel kinderen die zich zelfstandig en veilig met de fiets aan de hand kunnen verplaatsen, mogen hun fiets meebrengen naar de opvang.

In IBO 't Stasjon hangt ook een brief met de uitleg dat de fietsen buiten moesten staan voor de brandveiligheid. Deze brief is ook meegegeven aan alle 'fiets-ouders'. Op donderdag 23 januari nam de coördinator telefonisch contact met de heer S. op om verdere uitleg te geven rond de klacht en uw vragen te beantwoorden. De coördinator heeft hem toen ook laten weten dat de kans klein was dat er een vergoeding zou worden uitbetaald voor de gestolen fiets. Hij heeft via de website van de stad Antwerpen een dossier ingediend voor een schadevergoeding. Op 24 februari 2014 stuurde de verzekeringsmaatschappij Ethias de heer S. een brief met daarin vermeld dat er geen vergoeding zal worden uitbetaald voor de gestolen fiets. Hij heeft daarop een aangetekend schrijven bezorgd aan Ethias dat hij niet akkoord gaat met hun beslissing. Ondertussen werd het dossier heropend naar aanleiding van de klacht bij de ombudsdienst. De bedrijfsdirecteur cultuur, sport, jeugd en onderwijs vindt het zeer spijtig dat dit voorval is gebeurd en ze hebben direct na de feiten ook maatregelen genomen om situaties als deze in de toekomst te vermijden. Op de eerstvolgende teamvergadering op 27 januari werden met het team afspraken gemaakt.

- Er werd afgesproken dat men extra oplettend moet zijn als kinderen hun fiets vastleggen en dat als een kind zijn of haar fiets niet kan vastleggen, er een andere oplossing gezocht moet worden. Een fiets kan eventueel uitzonderlijk worden binnen gezet indien dit de brandveiligheid niet in gevaar brengt.
- Ook werd de afspraak gemaakt dat ouders gesensibiliseerd worden in verband met de eigen verantwoordelijkheid betreffende eigen materiaal (dus niet enkel alleen fietsen maar bijvoorbeeld ook speelgoed dat door de kinderen wordt meegebracht naar de opvang).



De ombudsvrouw begrijpt hieruit dat in het relaas van de stad alvast niet de verantwoordelijkheid bij de zoon wordt gelegd en dat een kleine menselijke onoplettendheid door de omstandigheden aan de basis ligt van het feit dat de fiets niet slotvast buiten stond. Het was zeker niet de bedoeling om de fiets zo te laten staan. Anderzijds is het van belang er altijd voor te zorgen dat er een slot mee is, omdat de fiets eigenlijk niet binnen mag staan omwille van de brandveiligheid.

### **Beoordeling**

Een kleine menselijke onoplettendheid leidde tot de diefstal van de fiets. Als eerste had natuurlijk de zoon de sleutel moeten meenemen/meekrijgen, dan was dit incident ook niet gebeurd. De verzekeraar heropende het dossier en besloot om een schadevergoeding uit te betalen. Het rechtszekerheids- en het vertrouwensbeginsel werden geschonden. De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. Na het voorval werden er met de ouders en begeleiders duidelijke afspraken gemaakt.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur, bevoegd voor de buitenschoolse kinderopvang, er op toeziet dat er met de ouders en de begeleiders duidelijke afspraken worden gemaakt in verband met het veilig en slotvast wegzetten van de kinderfietsen.

## VOLTREKKING HUWELIJK GEWEIGERD OP HET BORDES VAN HET STADHUIS.

bedrijf	district Antwerpen	
	loketwerking	
dossiernummer	TL 14.12.48039, TL 14.12.48054	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	overeenstemming met de regelgeving	geen schending
	vertrouwensbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum CB	24/4/2015	
jaarnummer	2015_CBS_03455	
cluster	2014_HUWELIJK	

### Probleem

#### DOSSIER 48039

Mevrouw P. neemt op 29 december 2014 in paniek contact op met de ombudsdienst. Zij staat aan het stadhuis waar zij net te horen heeft gekregen dat haar huwelijk niet kan doorgaan. Zij is helemaal over haar toeren. Alle genodigden zijn aanwezig. De onthaalbediende van het stadhuis heeft haar net verteld dat de ambtenaar van de burgerlijke stand het huwelijk niet wenst te voltrekken omdat er twijfels zijn gerezen. Nochtans heeft de verzoekster op 11 december 2014 een bevestigingsbrief gekregen dat haar huwelijksaanvraag werd goedgekeurd.

De verzoekster is ook zeer verbolgen over het feit dat de ambtenaar van de burgerlijke stand hen niet heeft opgewacht en geen verantwoordelijkheid nam om hen te woord te staan, maar dit aan de onthaalbediende van het stadhuis heeft overgelaten.

#### DOSSIER 48054

Mevrouw O. neemt via haar advocaat op 29 december 2014 contact op met de ombudsvrouw. Mevrouw en haar partner hebben net te

horen gekregen dat het huwelijk dat gepland was niet mag doorgaan. Zij ontvingen op 1 december 2014 een bevestigingsbrief dat de huwelijksaanvraag werd goedgekeurd. Er werden drie huwelijken geweigerd. Twee koppels dienden een klacht in.

## Onderzoek

De bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking onderzocht in overleg met de medewerkers van het stadsloket Antwerpen en de ambtenaar van de burgerlijke stand de geweigerde huwelijken.

Een overzicht van de stappen en de beslissingen die tot de goedkeuring van de huwelijken hebben geleid:

- dossier 48039: Eerste aanbieding aan het loket op 26 mei 2014: Informatie van de Dienst Vreemdelingenzaken en bewijzen van het koppel (foto's, Facebook-gesprekken) werden in overweging genomen. Besluit: Onvoldoende indicaties om dossier naar het parket door te sturen.
- dossier 48054 : Eerste aanbieding aan het loket op 1 oktober 2014: Informatie van de Dienst Vreemdelingenzaken en interview afgenomen. Besluit: Onvoldoende indicaties om dossier naar het parket door te sturen.

De ambtenaar van de burgerlijke stand heeft inzage in de dossiers vóór de goedkeuring van een huwelijk. De cruciale stukken uit het dossier worden overgemaakt aan de ambtenaar met de te nemen beslissing (als dit aanwezig is in het dossier: interview, advies parket). De ambtenaar van de burgerlijke stand kan te allen tijde inzage krijgen in het volledige dossier. De ambtenaar had na de toelating om te huwen alsnog twijfels bij de te voltrekken huwelijken en heeft de dossiers opnieuw opgevraagd op 26 december 2014. 26 december was echter een feestdag, gevolgd door een weekend. Maandag, 29 december, was de eerstvolgende werkdag waarop de gegevens bezorgd konden worden aan de ambtenaar van de burgerlijke stand.

De ambtenaar heeft de dossiers dan opnieuw ingekeken en vastgesteld dat er een aantal indicaties in beide dossiers zaten die konden wijzen in de richting van een schijnhuwelijk. Zij heeft dan besloten de huwelijken niet te voltrekken op die dag en de dossiers door te sturen naar de Procureur des Konings voor verder onderzoek. Hierbij wordt de definitieve beslissing, om het huwelijk al dan niet toe te staan, uitgesteld.

De drie koppels werden telefonisch gecontacteerd door het diensthoofd van de Burgerlijke Stand. Het eerste koppel was telefonisch niet bereikbaar. De andere twee koppels werden wel op de hoogte gebracht:

- dat het huwelijk niet kon doorgaan op de voorziene dag, maar het dossier naar de Procureur des Konings zou gestuurd worden voor verder onderzoek
- dat betrokkenen nog een officiële brief zouden ontvangen met deze voorlopige beslissing tot uitstel van de huwelijksdatum.

Het eerste koppel werd dus pas bij aankomst op het stadhuis door de medewerkers van de balie op de hoogte gebracht dat de ambtenaar het huwelijk die dag niet zou voltrekken.

De ambtenaar heeft steeds de bevoegdheid om een huwelijk niet te voltrekken, zelfs op het moment dat het koppel in het stadhuis verschijnt. Het diensthoofd van de Burgerlijke Stand heeft de drie koppels op de hoogte gebracht van de te volgen weg indien zij een schadeclaim wensen in te dienen. De claim wordt onderzocht door de verzekeringsmaatschappij van de stad en die beslist (onder andere op basis van het advies dat de stad formuleert) of de claim al dan niet ontvankelijk is en de terugbetaling al dan niet zal gebeuren, evenals het bedrag dat eventueel wordt terugbetaald.

De koppels werden ook via een aangetekende zending op de hoogte gebracht van de voorlopige beslissing om de door hen gekozen huwelijksdatum met twee maanden uit te stellen. Verder werd in de brief vermeld dat de Procureur des Konings deze termijn kan verlengen met drie maanden en dat de ambtenaar betrokkenen hiervan schriftelijk op de hoogte zal stellen als dit het geval zou zijn.

Concreet betekent dit dat betrokkenen vóór 1 maart 2015 schriftelijk op

de hoogte worden gebracht van de genomen beslissing:

- Ofwel mogen zij huwen en kunnen ze (na het maken van een afspraak) een nieuwe huwelijksdatum vastleggen bij de burgerlijke stand van het stadsloket Antwerpen.
- Ofwel weigert de ambtenaar het huwelijk (en kunnen zij tegen deze beslissing in beroep gaan bij de Rechtbank van Eerste Aanleg).
- Ofwel besluit de Procureur des Konings de uitsteltermijn van twee maanden met drie maanden te verlengen. In dit geval wordt het koppel voor 1 juni 2015 schriftelijk op de hoogte gebracht van de definitieve beslissing (mogen huwen of weigering huwelijk).

De bedrijfsdirecteur meldt dat het proces ondertussen werd aangepast om dit soort situaties in de toekomst te vermijden. De ambtenaar van de burgerlijke stand krijgt nu expliciet de vraag om de beslissing om het huwelijk te voltrekken ofwel goed te keuren ofwel het dossier te (her) bekijken en eventueel anders te beslissen. Zo wordt vermeden dat de klanten eerst een brief 'mogen huwen' ontvangen om dan alsnog het huwelijk uit te stellen op het laatste moment. Dit doen ruim voorafgaand aan de huwelijksdatum is moeilijk haalbaar, aangezien tussen aangifte en huwelijk soms slechts 14 dagen liggen.

Dit doet niets af aan het feit dat de ambtenaar altijd nog het huwelijk kan weigeren (zelfs na een positief onderzoek schijnhuwelijk) als hij/zij op het moment van de voltrekking zelf iets vaststelt dat ontoelaatbaar is (huwelijk onder dwang, iemand die niet kan/wil toestemmen, ...). Wat men wil vermijden is dat er last-minute een beslissing wordt genomen op basis van dossiergegevens die reeds gekend waren.

## Beoordeling

De ambtenaar van de burgerlijke stand mag tot op het allerlaatste moment weigeren om een huwelijk te voltrekken. De ombudsnorm, overeenstemming met de regelgeving werd niet geschonden. Zowel vóór de goedkeuring als ná de goedkeuring van de huwelijksaanvraag kan de beslissing genomen worden om een huwelijk niet te voltrekken.

Het getuigt echter niet van een degelijke dossieropvolging wanneer deze

beslissing pas op de dag zelf of zo laat wordt genomen waardoor de betrokken koppels pas op de huwelijksdag zelf op de hoogte gebracht kunnen worden. Ook het vertrouwensbeginsel wordt hiermee geschonden.

### **Aanbeveling**

Ondanks de regelgeving dat tot op de dag van het huwelijk een weigering om het te voltrekken mogelijk is, beveelt de ombudsvrouw aan dat de administratieve behandeling en beoordeling van elk huwelijksdossier voor de huwelijksdatum genomen wordt. Gelijkaardige voorvallen kunnen hiermee voorkomen worden. Dit uiteraard zonder afbreuk te doen aan de mogelijkheid van de ambtenaar van de burgerlijke stand om het huwelijk te weigeren als blijkt dat niet voldaan is aan de voorwaarden en hoedanigheden om een huwelijk aan te gaan of om het huwelijk alsnog uit te stellen bij een ernstig vermoeden dat hieraan niet is voldaan.

## GEEN REISPAS VOOR EEN KIND DOOR ADMINISTRATIEVE VERGETELHEID.

bedrijf	loketwerking	
	stadskloket Antwerpen	
dossiernummer	TL 14.09.42484	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum CB	6/3/2015	
jaarnummer	2015_CBS_01839	

### Probleem

Op 19 juni 2014 vraagt de echtgenote van de verzoeker een reispas aan voor de dochter in het stadskantoor. Gedurende een maand vernemen ze niets van het stadskantoor. Op 22 juli 2014 neemt de verzoeker zelf telefonisch contact op met het kantoor en verneemt dat de reispas niet werd aangemaakt. Op de vraag wat er fout is of waarom de reispas niet werd aangemaakt, blijft men het antwoord schuldig. Op de verzoeker zijn vraag waar hij dan terecht kon voor meer informatie krijgt hij volgend antwoord: "Mijnheer, u moet bij binnenlandse zaken zijn, google maar eens voor een telefoonnummer". Verder wordt hem gezegd dat hij voor elke "handeling/aanvraag/vraag" een afspraak dient te maken via het nummer van de infolijn.

Uiteindelijk na veel zoeken en rondbellen komt de verzoeker terecht bij binnenlandse zaken te Brussel. Men vertelt hem dat de aanvraag van de reispas inderdaad geblokkeerd werd omdat het stadskantoor een vroegere melding in het systeem niet heeft verwijderd. Via binnenlandse zaken kan de verzoeker beroep doen op een snelprocedure die hem 210 euro kost. De 35 euro die hij betaald heeft voor de eerste aanvraag zou door de stad worden terugbetaald. Omdat de terugbetaling op zich laat wachten, neemt de verzoeker opnieuw contact met de dienst, maar niemand blijkt op de hoogte te zijn van deze belofte.

## Onderzoek

Op het moment dat de reispas initieel werd aangevraagd, stond er een vermelding in het bevolkingsregister dat de verzoeker geen reispas voor zijn kind mocht aanvragen. Toen nadien bleek dat de verzoeker inmiddels gehuwd was en samenwoonde, heeft de loketmedewerker in het stadsloket toch de procedure opgestart om een reispas aan te vragen. De aanmaak in Brussel werd echter geweigerd, blijkbaar was daar nog geen rekening gehouden met de gewijzigde gezinstoestand. Eigenlijk had men de verzoekers toen moeten verwittigen. Dit is niet gebeurd.

Een maand later nam de verzoeker dan terug contact op met het stadsloket en moest hij inderdaad wegens tijdsgebrek overgaan tot het aanvragen van een spoedreispas. De terugbetaling van de oorspronkelijk aangevraagde reispas wordt opgemaakt en overgemaakt aan de stafdienst van het district voor goedkeuring. Helaas, deze mail werd niet ontvangen, dus de terugbetaling liet op zich wachten. Bovendien werd het vak "verzonden items" in Outlook leeggemaakt, waardoor het formulier voor de terugbetaling niet meer voor handen is. Wie de verzoeker heeft weggestuurd zonder informatie te geven, valt helaas niet meer te achterhalen.

De klantverantwoordelijke laat de ombudsvrouw weten dat de verzoeker rechtstreeks met het districtshuis contact mag opnemen met het oog op het opnieuw invullen van een terugbetalingsformulier. De verzoeker krijgt de volledige kostprijs van de reispas in spoedprocedure (210 euro). De verzoeker had immers op tijd een reispas aangevraagd en omdat hij niet verwittigd werd, kon hij niet anders dan hogere kosten maken.

## Beoordeling

Omdat er ten aanzien van de verzoeker niet correct en ad rem gecommuniceerd werd, heeft de procedure voor het verkrijgen van een reispas veel langer geduurd dan normaal en hierdoor werd de verzoeker ten onrechte op kosten gejaagd. Het rechtszekerheidsbeginsel, het zorgvuldigheidsbeginsel en de ombudsnorm actieve dienstverlening werden geschonden.



## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat medewerkers zorgvuldig omgaan met de vragen van de burgers die zich tot het stadsloket wenden, actief op zoek gaan naar mogelijkheden om die verder te helpen en de interne verwerking van de vragen correct op te volgen.

## OPMAKEN EUTHANASIEVERKLARING KAN IN BERENDRECHT ENKEL OP WOENSDAG.

bedrijf	loketwerking	
	stadsloket Berendrecht, Zandvliet, Lillo	
dossiernummer	TL 14.09.43101	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	actieve dienstverlening	schending
datum CB	6/3/2015	
jaarnummer	2015_CBS_01834	

## Probleem

De heer F. probeert zowel telefonisch via de afspraaklijn als via internet een afspraak te maken voor het aanvragen van een euthanasieverklaring op het stadsloket van Berendrecht.

Volgende informatie vindt hij op de websitepagina van het district:

"Klantvriendelijke dienstverlening is voor de stad Antwerpen en het district Berendrecht-Zandvliet-Lillo erg belangrijk. Het districtshuis is dé toegangspoort tot alle stedelijke diensten. In het districtshuis kunnen we u dichtbij huis, of dichtbij uw werk, verder helpen.

### Openingsuren:

De stadsloketten werken op afspraak. Een afspraak maakt u via: [www.antwerpen.be/afspraak](http://www.antwerpen.be/afspraak)

**Stadsloketten:**

- dinsdag en woensdag: van 8 tot 17 uur
- donderdag: van 12 tot 20 uur
- vrijdag: van 8 tot 14 uur
- zaterdag: om de 2 weken van 8 tot 13 uur (11/1, 25/1, 8/2, 22/2, 8/3, 22/3, 5/4, 26/4, 10/5, 24/5, 14/6, 28/6, 26/7, 9/8, 23/8, 6/9, 20/9, 4/10, 18/10, 8/11, 22/11, 6/12, 20/12)
- maandag: gesloten

De verzoeker tracht eerst een afspraak te maken via de website, hij kan enkel kiezen voor woensdag. Alle andere dagen kunnen niet. Wanneer hij daarop belt met de infolijn wordt bevestigd dat voor dat district enkel afspraken kunnen worden vastgelegd op woensdag. De verzoeker wendt zich daarop tot de ombudsvrouw.

**Onderzoek**

Een medewerker van de ombudsdienst probeert zelf om een afspraak te maken voor de opmaak van een euthanasieverklaring en stelt vast dat men in elk ander stadsloket wel op elke op de website gecommuniceerde dagen een afspraak kan maken, enkel in Berendrecht uitsluitend op woensdag. De ombudsvrouw stelt een onderzoek in en verneemt van de bedrijfsdirecteur districts- en loketwerking dat een euthanasieverklaring geen polyvalent product is in het district Berendrecht en dat enkel de medewerkster van 'sociale zaken' deze productkennis heeft. Dit product is niet polyvalent omwille van het geringe aantal aanvragen. De betrokken medewerkster wordt ook ingezet als 'onthaalmedewerkster' en zij biedt administratieve ondersteuning aan het vrijetijdscentrum. Men brengt nu alle afspraken 'sociale zaken' samen op één halve dag in plaats van verspreid over de week. Daarom staan producten 'sociale zaken' in het stadsloket Berendrecht uitsluitend op woensdag op de planner.

Bewoners geven bij de medewerkers van het stadsloket vaak aan dat zij zich op woensdag niet kunnen vrijmaken. Dan wordt onderling bekeken op welk tijdstip een afspraak kan worden ingepland. Deze

uitzonderingregel kan echter niet opgenomen worden op de website. Het is jammer dat de medewerker van de afspraaklijn niet op de hoogte is van deze mogelijkheid waardoor de verzoeker de mogelijkheid tot een aanvraag op maat niet is aangeboden.

### Beoordeling

Omwille van de kleinschaligheid van het stadsloket Berendrecht, beschikt men over de mogelijkheid om meer op maat van de klant te werken, wat de ombudsvrouw alleen maar kan toejuichen. Bij de behandeling van deze vraag liep de verzoeker deze service helaas mis. De ombudsnormen adequate communicatie en actieve dienstverlening werden geschonden.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking er voor zorgt dat de medewerkers van de afsprakenlijn de correcte informatie aan burgers doorgeven, in dit geval dat het mogelijk is om in afspraak met de medewerkers van het stadsloket Berendrecht een afspraak op maat te verkrijgen.

## TELEFOON WORDT NIET OPGENOMEN – VEROUDERDE TELEFOONCENTRALE.

bedrijf	loketwerking	
	stadsloket Antwerpen	
dossiernummer	TL 14.07.39851	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	redelijke behandelingstermijn	geen schending
datum CB	13/3/2015	
jaarnummer	2015_CBS_02063	

## Probleem

De heer C. heeft een afschrift van zijn huwelijksakte nodig. Hij vroeg dit via het mailadres [archieff.antwerpen@stad.antwerpen.be](mailto:archieff.antwerpen@stad.antwerpen.be). Dit mailadres was hem aangeraden door iemand van het districtshuis, dan zou het sneller gaan. Wanneer hij graag wil weten of de aanvraag gelukt is belt hij naar het districtshuis via het telefoonnummer 03 338 34 20 en ook 03 338 34 11. Hij wordt daar van het kastje naar de muur gestuurd, doorverbinden, wachtmuziek, maar hij komt dus niet te weten of de aanvraag gelukt is.

## Onderzoek

De dienst burgerlijke stand van het district Antwerpen is bereikbaar op beide telefoonnummers. Door personeelstekort kan slechts één medewerker per dag worden ingezet om telefoonpermanentie te doen voor de dienst burgerlijke stand. Er komen voor deze dienst gemiddeld 50 telefoons per dag binnen en een telefoontje duurt gemiddeld 7 minuten. Indien de verzoeker werd doorverbonden met de dienst burgerlijke stand, is het dus best mogelijk dat hij een tijdje aan de lijn moest blijven vooraleer hij kon geholpen worden. Indien hij werd doorgeschakeld met het archief, is het ook mogelijk dat hij daar even moest wachten op een antwoord. De medewerker is daar voortdurend bezig met opzoekingen in de registers en zal eerst een opzoeking afwerken vooraleer hij de telefoon kan opnemen.

Bovendien werken ze in het districtshuis van Antwerpen met een verouderde telefooncentrale, waarbij de telefoon na een bepaalde wachttijd opnieuw wordt doorgeschakeld naar het onthaal. De klant wordt dan opnieuw in wacht gezet bij de dienst waarvoor hij belt. Dit kan erop lijken alsof de klant telkens opnieuw naar ergens anders wordt doorverbonden en van het kastje naar de muur wordt gestuurd, terwijl hij in werkelijkheid gewoon wacht totdat het zijn beurt is in de wachtrij. Verder kan er inderdaad gemaïld worden naar [archieff.antwerpen@stad.antwerpen.be](mailto:archieff.antwerpen@stad.antwerpen.be) om een akte aan te vragen. De aanvraag is correct toegekomen en de akte is op vrijdag 18 juli 2014 met de post verstuurd.

## Besluit

Een verouderde telefooncentrale blijkt in de praktijk een ernstige belemmering te vormen om de grote hoeveelheden telefoons de baas te kunnen, wat helaas niet altijd even professioneel overkomt bij de klant. Dit is uiteraard een verklaring, maar nog geen rechtvaardiging voor de situatie. De ombudsnorm bereikbaarheid werd geschonden. De aanvraag op zich werd wel correct en binnen een redelijke termijn afgehandeld. De klacht werd niet hersteld, voor zover de ombudsvrouw weet is de oude telefooncentrale nog steeds in gebruik.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om na te gaan of de telefooncentrale kan worden aangepast of vervangen, zodat op een klantgerichte, performante manier met telefonische contacten wordt omgegaan.

## ATTEST KWIJT DOOR NIET REGISTREREN AANGETEKENDE ZENDINGEN.

bedrijf	loketwerking	
	stadsluket Antwerpen	
dossiernummer	TL 14.10.44558	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum CB	24/4/2015	
jaarnummer	2015_CBS_03450	

## Probleem

Voor de aanvraag van de Belgische nationaliteit dient de verzoekster haar originele geboorte-attest bij te voegen. Het attest, de vertaling en de apostille werd in december 2010 bij de naturalisatieaanvraag gevoegd. Eind januari 2014 krijgt de verzoekster de Belgische nationaliteit en in september kan ze haar Belgische identiteitskaart

afhalen. Bij de uitreiking van de identiteitskaart vraagt de verzoekster haar originele geboorte-attest terug: het attest blijkt spoorloos. Als de verzoekster vervolgens hierover de bevoegde dienst van de federale overheid contacteert, krijgt ze als antwoord " we hebben dit naar Antwerpen doorgestuurd".

Intussen contacteerde de verzoekster meermaals de diensten op het districtshuis om haar geboorte-attest terug te vinden, zonder resultaat. Een medewerkster zei de verzoekster uiteindelijk op een onvriendelijke manier "Ja, kwijt is kwijt. Ik kan niet toveren."

### **Onderzoek**

Na het verkrijgen van de Belgische nationaliteit en de aanvraag van de identiteitskaart, wordt het naturalisatiedossier integraal terug overgemaakt aan de betrokken burger. De documenten worden aangetekend opgestuurd. Het is niet duidelijk waarom het dossier niet bij de verzoekster toekwam. Navraag naar de aangetekende zending bij de diensten van Bpost kon niet, omdat de datum en het nummer van de zendingen niet werden geregistreerd bij de diensten van het district. Intussen werd wel gewerkt aan een registratiesysteem voor uitgaande post en is men gestart met het registreren van aangetekende zendingen. Enkele weken later laat de verzoekster weten dat ze al haar documenten toch heeft ontvangen via een aangetekende zending. Voor de reactie en het antwoord van de medewerkster van de bevolkingsdienst wenst het betrokken diensthoofd zich nog te verontschuldigen. Uiteraard was het antwoord dat de verzoekster kreeg niet gepast.

### **Beoordeling**

De opmerking van de verzoekster is gegrond, maar gecorrigeerd. Hoewel het probleem is opgelost en de verzoekster haar documenten alsnog via een aangetekende zending terugkreeg, kwam een onderliggend probleem aan het licht: Aangetekende zendingen bleken niet te worden geregistreerd, waardoor het niet mogelijk was om ze te traceren. Aan de werkwijze werd gesleuteld en een oplossing werd uitgewerkt.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om aangetekende zendingen op een zodanige manier te registreren dat de datum en het nummer van de zending kan worden getraceerd, indien de correspondentie niet blijkt te zijn toegekomen bij de bestemming. Intussen werd een systeem uitgewerkt waarbij deze zendingen wel degelijk worden geregistreerd.

## ZORGVULDIG OMSPRINGEN MET DE AANGIFTE VAN ADRESWIJZIGING VAN EEN KIND.

bedrijf	loketwerking	
	stadloket Berchem	
dossiernummer	TL 14.02.30457	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum CB	6/3/2015	
jaarnummer	2015_CBS_01835	

## Probleem

Mevrouw ondervindt problemen met de huurprijsberekening van haar sociale woning. Die zou plots veel hoger liggen. Haar dochter werd in 2010 gedurende vijf maanden van het adres afgeschreven. De dochter verliet in realiteit nooit echt het adres, enkel administratief.

De ex-echtgenoot verhuist in 2010. De man wou enkel het huis uit als hij administratief één kind mocht meenemen om haar ten laste te kunnen nemen. Mevrouw en het kind gingen niet akkoord, maar onder dreiging van geweld nam de man de identiteitskaart van het kind mee en dwong hij de verzoekster om de pin en puk code te geven. Wat later vindt de verzoekster de identiteitskaart terug in de bus.

De verzoekster weet dat hij het adres niet kan wijzigen. Er is een vonnis bij het district, waarin is bepaald dat mevrouw exclusief hoederecht heeft. Vijf maanden later verneemt de verzoekster tot haar ontsteltenis

dat de adreswijziging wel is gelukt en dat haar dochter al die tijd werd afgeschreven van haar adres. De verzoekster laat haar onmiddellijk weer inschrijven op haar eigen adres en dient er geen klacht over in. Nu, in 2014, blijkt dit incident zich te vertalen in een verhoging van de huurlasten. Naar aanleiding hiervan laat de verzoekster onderzoeken wat er misliep.

### **Onderzoek**

In principe moet, bij elke adreswijziging van een minderjarig kind, de andere ouder een kennisgeving krijgen. Deze kennisgeving is geen vraag tot toestemming, maar geeft de ouder de kans om verzet aan te tekenen, mocht de ouder die de aanvraag adreswijziging vroeg, bijvoorbeeld ontzet zijn uit de ouderlijke macht. De expert bevolkingszaken laat weten dat het feit dat volgens het vonnis de kinderen bij mevrouw moeten worden ingeschreven eigenlijk weinig ter zake doet. De bevolkingsonderrichtingen stellen immers dat minderjarige kinderen moeten worden ingeschreven op het adres waar zij feitelijk verblijven. Dit feitelijk verblijf wordt vastgesteld door een woonstcontrole. In het dossier van mevrouw vindt men echter geen kennisgeving aan de moeder of resultaten van een woonstcontrole terug. Het is onmogelijk dit precies te achterhalen maar men vreest dat de procedure niet correct werd gevolgd. Naar aanleiding van het resultaat van het onderzoek wordt de adreswijziging met terugwerkende kracht genoteerd. Er zal zo snel mogelijk een collegebesluit gemaakt en geagendeerd worden. Zodra dit collegebesluit er is, krijgt de verzoekster hiervan een kopie. Daarmee kan ze zich wenden tot de sociale huisvestingsmaatschappij en vragen naar een herberekening van de huurprijs.

### **Beoordeling**

Zaken zoals deze zijn uiterst delicaat en er zou om die reden extra aandacht moeten besteed worden aan de zorgvuldigheid waarmee ze worden behandeld. De ombudsnorm zorgvuldigheid werd geschonden. Wel stelt de ombudsvrouw vast dat de stad erg bereidwillig was



de fout onmiddellijk recht te zetten, waardoor de verzoekster toch nog aanspraak kan maken op een huurprijs die haar reële situatie weerspiegelt. De klacht is bijgevolg gegrond, maar gecorrigeerd.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat bij de aangifte van een verhuizing van een minderjarige extra alert wordt gereageerd. Het is een delicate materie, waardoor de gevolgen van onzorgvuldigheid groot kunnen zijn. Bij twijfel dient men beroep te doen op de experten bij de stafdienst van de loketwerking. Verder is het zinvol om op regelmatige tijdstippen de medewerkers te brieven over de geldende regels op dit vlak.

## CULTUREEL CENTRUM GESLOTEN, TELEFONISCH TICKETS BESTELLEN NERGENS MOGELIJK.

bedrijf	district Ekeren	
	cultuur, sport, jeugd en onderwijs	
dossiernummer	TL 14.07.39512	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	coördinatie	schending
datum CB	16/1/2015	
jaarnummer	2015_CBS_00302	

### Probleem

De verzoeker las in het A-blad over een optreden op 10 juli 2014, georganiseerd door het CC Ekeren in het kader van de feestdag van de Vlaamse Gemeenschap. Hij wilde hiervoor tickets bestellen. Omdat het online bestellen van de tickets niet lukte ging de verzoeker naar de bibliotheek te Ekeren. Er werd een telefoonnummer van het cultureel centrum gegeven. De verzoeker belde vier maal dit nummer maar er werd niet opgenomen. Vervolgens belde hij het onthaal van het

districtshuis. Hier werd de verzoeker weer doorverwezen naar een ander nummer van het cultureel centrum. De verzoeker geraakte niet aan de juiste informatie. De man meent dat het reserveren van tickets voor een activiteit die door de stedelijke diensten wordt georganiseerd toch eenvoudiger moet kunnen. Het was nu een hele zoektocht vooraleer de verzoeker iemand kon bereiken.

### **Onderzoek**

Het cultureel centrum Ekeren, organisator van het evenement waarvoor de verzoeker tickets wenste te bestellen, is gesloten tijdens de maand juli. Er is geen telefonische permanentie voorzien. Dit is ook zo tijdens bepaalde uren in de week in de loop van het jaar. Het cultureel centrum is enkel geopend van dinsdag tot donderdag van 10 uur tot 16 uur en een uur vóór de voorstelling voor evenementen die in het gebouw van het cultureel centrum zelf doorgaan. In de bibliotheek heeft men de verzoeker wel correct doorverwezen, maar omdat er dus geen permanentie voorzien was kreeg hij geen gehoor. Er is wel een antwoordapparaat ingeschakeld maar de boodschap vermeldt echter geen contactnummer waar informatie kan worden opgevraagd.

De districtssecretaris is dan ook van mening dat in de toekomst op het antwoordapparaat een telefoonnummer dient te worden ingesproken waarop klanten met een vraag terecht kunnen. Goede afspraken met collega's van het district en een noodnummer waarop de nodige informatie kan worden verkregen moeten zo volstaan om een klant in geval van nood vlot en professioneel te kunnen verder helpen tijdens de vakantieperiode.

Digitaal is het cultureel centrum zeven dagen op zeven bereikbaar voor ticketverkoop. Men vindt het jammer dat het de verzoeker niet lukte om langs deze weg tickets te bestellen.

De districtssecretaris liet nog onderzoeken of er een probleem was met het systeem en of er meerdere mensen moeilijkheden ondervonden met de bestelling van tickets.

Algemeen gezien moet het ook voor mensen die niet digitaal kunnen

reserveren mogelijk zijn om contact op te nemen en tickets te bestellen. Aan de directeur van het cultureel centrum werd opdracht gegeven om de verzoeker te contacteren en hem een compensatie aan te bieden onder de vorm van twee vrijkaarten voor een voorstelling naar keuze.

### **Beoordeling**

De opmerking van de verzoeker is gegrond maar gecorrigeerd. Nog tijdens het onderzoek werden de nodige initiatieven genomen om de dienstverlening terzake te verbeteren en werd de verzoeker gecontacteerd om hem een compensatie aan te bieden. De ombudsnormen bereikbaarheid en coördinatie werden geschonden.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan om, tijdens vakantieperiodes en sluitingen van het Cultureel Centrum, op het antwoordapparaat duidelijk een boodschap in te spreken met vermelding waar de burger met vragen en opmerkingen terecht kan. Ook het voorstel van de districtssecretaris om afspraken te maken met de medewerkers van het district en het instellen van een noodnummer waar informatie kan worden verkregen, verdient een aanbeveling.

In aanloop naar de agendering van de klacht verneemt de ombudsvrouw van de bestuurscoördinator van het district dat al enkele maatregelen zijn genomen naar aanleiding van de "wintersluiting" die in de cultuursector gehanteerd wordt (naar analogie met de zomersluiting die in de culturele sector gebruikelijk is). Zij vroeg aan de directeur van het cultuurcentrum om bij het inspreken van de boodschap op het antwoordapparaat, in eerste instantie te verwijzen naar de website (24/24 toegankelijk) en daarnaast ook naar een plek waar de niet digitale klant terecht kan. In onderling overleg met het team cultuur van Ekeren, werd geopteerd om te verwijzen naar de bibliotheek (men kan daar dan met eventuele vragen terecht tijdens de openingsuren aan de balie). Een telefoonnummer van de bibliotheek wordt niet vermeld, vmits men daar met het centrale nummer van de infolijn werkt.

Algemeen geeft de bestuurscoördinator nog mee dat het gezien de beschikbare personeelscapaciteit en de inschakeling van medewerkers op avond- en weekenduren, niet mogelijk is om een telefonische permanentie te voorzien tijdens de volledige afgesproken servicetijd (8u30 tot 16u30). Er is haar wel verzekerd dat, vanaf het moment dat één persoon aan de slag is in het cultuurcentrum, de telefoon altijd wordt opgenomen als die persoon vrij is.

## ONZORGVULDIGE WOONSTCONTROLE MET MOGELIJK GEVOLGEN VOOR AANVRAAG RENOVATIEPREMIE.

bedrijf	politie	
	stadsloket Deurne	
dossiernummer	TL 14.10.43949	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	overeenstemming met de regelgeving	schending
datum CB	3/4/2015	
jaarnummer	2015_CBS_02807	

### Probleem

Mevrouw B. krijgt op 23 september 2014 een brief van de Vlaamse overheid over de aanvraag van een renovatiepremie. Ze blijkt volgens de brief ambtelijk geschrapt en krijgt dus geen premie. Dat verbaast mevrouw want ze woont op haar huidig adres sinds 2004. Haar naam staat zowel op haar bel als op de brievenbus. Ze neemt contact op met de wijkagent. Hij zou zowel in februari 2014 als in juni 2014 langs zijn geweest. De agent kan niet zeggen wat de aanleiding is van de controle. De bewijsstukken waren doorgestuurd verklaart hij, dus hij kan het niet meer opzoeken. Mevrouw is intussen terug ingeschreven. Dat kost haar een nieuwe identiteitskaart en wat tijd om alles in orde te brengen. Of haar renovatiepremie toch nog aanvaard zal worden is nog niet duidelijk.

Daarnaast blijft het een mysterie waarom zij plots tijdelijk werd afgeschreven. Ze contacteert de ombudsvrouw omdat niemand haar duidelijkheid kan geven.

### **Onderzoek**

De politie onderzoekt de aanleiding van de woonstcontroles en de daarop volgende ambtelijke schrapping. Hieruit blijkt dat de wijkagent naar aanleiding van een administratief stuk van de belastingdienst zich aanbood op 18 februari 2014. Dat was de aanleiding van de controle. Mevrouw B. bleek op dat moment niet aanwezig. Hij zag geen naam op de brievenbus of op de bel. De wijkagent stelde daarom een administratieve akte – voorstel ambtelijke schrapping op. Bij een volgende controle op 2 juni 2014 op vraag van de bevolkingsdienst, kon hij mevrouw opnieuw niet aantreffen.

Op 6 oktober 2014, na de nieuwe aanvraag tot woonstcontrole op 1 oktober 2014, doet de wijkagent een hercontrole. Mevrouw wordt aangetroffen in de woning en meldt aan de wijkagent dat ze enkele maanden in het buitenland was. De wijkagent zond naar aanleiding van deze controle een positief advies aan de dienst bevolking. Mevrouw is sinds 1 oktober 2014 terug ingeschreven. De periodes waarin mevrouw B. in het buitenland verbleef, vielen echter niet samen met de data waarop de woonstcontroles gebeurden.

Om te kunnen vaststellen of iemand effectief op het opgegeven adres woont en om eventuele misbruiken uit te sluiten, doen de wijkagenten woonstcontroles. Zij moeten hierbij de voorgeschreven onderrichtingen volgen. Bij een woonstonderzoek worden nooit afspraken gemaakt. De wijkagent dient verschillende keren langs te komen. Enkel wanneer de wijkagent de betrokken personen heeft aangetroffen, en naargelang de woonomstandigheden, kan hij aan de dienst bevolking een positief verslag afleveren om tot inschrijving over te gaan. Aangezien dit een zeer fraudegevoelige materie betreft, moeten de medewerkers de onderrichtingen strikt naleven. Wanneer iemand niet kan worden aangetroffen op zijn/haar adres van inschrijving, wordt een voorstel tot

ambtelijke schrapping opgesteld.

Op basis van het onderzoek van de klantendienst van de politie, samen met de betrokken afdelingschef, besluit men dat de betrokken wijkagent te snel heeft besloten om tot een ambtshalve voorstel tot afschrijving over te gaan. Er gebeurden in dit geval te weinig controles om voldoende onderbouwd een voorstel tot ambtshalve schrapping op te stellen. De klacht is dan ook gegrond en de politie verontschuldigt zich voor dit gebrek aan correcte dienstverlening.

### **Beoordeling**

De onderrichtingen voor woonstcontroles zijn strikt te volgen door de wijkagenten. Het niet respecteren van de procedure kan voor de betrokkenen immers grote gevolgen hebben.

De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. De ombudsnorm 'overeenstemming met de regelgeving' wordt geschonden. De politie heeft zich verontschuldigd voor de fout die werd gemaakt. Mevrouw B. kon dankzij de informatie van de stedelijke diensten aan de Vlaamse overheid laten weten dat zij wel degelijk op het adres ingeschreven was op het moment dat zij een aanvraag deed voor de renovatiepremie.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan om de bestaande procedure en richtlijnen bij woonstcontroles correct op te volgen om te vermijden dat er fouten worden gemaakt.

## AMBTELIJK GESCHRAPT OMDAT NAAM ONTBREEKT OP BEL OF BRIEVENBUS.

bedrijf	politie	
	loketwerking	
dossiernummer	TL 14.11.45502	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	overeenstemming met de regelgeving	schending
	actieve dienstverlening	schending
datum CB	4/9/2015	
jaarnummer	2015_CBS_07360	

### Probleem

Mevrouw M. stelt vast dat zij ambtelijk is geschrapd. In het kader van haar aanvraag tot naturalisatie moest er een woonstcontrole worden uitgevoerd. De verzoekster gaat gewoon naar school en verblijft bij haar moeder in een gezin van totaal 5 personen. De moeder is zeer ziek en verlaat het huis omzeggens nooit. De familie is er zeker van dat er tijdens de woonstcontroles niet werd aangebeld.

### Onderzoek

De klantenmanager van de lokale politie vraagt het formulier van de woonstcontrole op en laat het volgende weten: "De wijkagent heeft op 11 juli 2014 na zes controles negatief advies uitgebracht. Als vermelding staat er: "Tijdens controles werd betrokkene niet aangetroffen- Materiële controle onmogelijk gezien pand met diverse wooneenheden en geen naam op bel/brievenbus."Belangrijk hierbij te vermelden is dat het gaat over een appartementsgebouw met 4 woongelegenheden, aan de voordeur hangen 4 bellen, waarvan 2 zonder naam.

Naar aanleiding van dit antwoord vraagt de ombudsvrouw waarom de wijkagent niet aangebeld heeft bij de boven- of benedenburen en navraag deed of betrokkene gekend is in het gebouw. Ook gaat de ombudsvrouw ervan uit dat een wijkagent in het rijksregister of een

andere bevolkingstoepassing had kunnen nagaan of betrokkene deel uit maakt van een gezin. Aan de hand van de gegevens van de betrokkene kon afgeleid worden dat de kans zeer groot is dat zij (studente – een 20 jarige) nog deel uitmaakt van een gezin.

De klantenmanager van de politie antwoordt, na overleg met de korpsleiding, dat het aan de aanvrager is om ervoor te zorgen dat deze kan worden aangetroffen door de wijkagent en niet omgekeerd. Districts- en loketwerking dient overigens altijd mee te delen dat de naam op de bel en de bus moeten worden geplaatst, ook van de gevolgen van de eigen nalatigheid.

De bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking meent dat het onderzoek door de wijkagent steeds op een grondige en nauwkeurige wijze moet verlopen en begrijpt dat het voor de wijkagent niet altijd eenvoudig is om dit onderzoek uit te voeren. De medewerkers van de loketwerking vragen de betrokkenen steeds de naam op de bel of bus aan te brengen in het kader van het onderzoek, dit is geen wettelijke verplichting.

De ombudsvrouw informeert bij haar collega de federale ombudsman. Die bevestigt dat er geen wettelijke verplichting bestaat om de naam van de bewoners van een huis aan te brengen op de deurbel, noch op de brievenbus.

In de aanloop naar de agendering van de gegronde klacht krijgt de ombudsvrouw van districts- en loketwerking nog volgende aanvulling: "Uit het onderzoek is gebleken dat de ambtelijke afschrijving op een voldoende wijze werd onderbouwd. De wijkagent heeft op verschillende momenten controles uitgevoerd die allen negatief bleken. Er werden in het dossier of bij de ambtelijke schrapping geen fouten vastgesteld en wij kunnen geen gevolg geven aan de vraag van mevrouw om de ambtelijke afschrijving via collegiaal besluit in te trekken.

Onze collega's van het loket vreemdelingenzaken hebben bij de bevoegde diensten van de FOD Binnenlandse Zaken, dienst Vreemdelingenzaken, de vraag gesteld of mevrouw Madany opnieuw kan ingeschreven worden in het vreemdelingenregister. Wanneer het antwoord op deze vraag positief is kan mevrouw opnieuw worden



bevestigd in haar vroegere situatie, de periode van ambtelijke afschrijving zal hierbij wel zichtbaar blijven in de historiek van haar dossier. Tot op heden ontvingen onze collega's nog geen antwoord op deze vraag."

### **Beoordeling**

De ombudsvrouw is van mening dat deze ambtelijke schrapping onterecht is uitgevoerd. Ze is gebaseerd op het niet aanwezig zijn van een naam op de deurbel of brievenbus, wat geen wettelijke verplichting is. De ombudsnormen 'overeenstemming met de regelgeving' en 'actieve dienstverlening' werden geschonden. Er is een beslissing genomen op basis van niet wettelijke criteria, met een groot nadelig gevolg voor de verzoekster.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat woonstcontroles op een grondige manier worden uitgevoerd en dat de beslissing niet alleen gebaseerd is op het niet aanwezig zijn van een naam op de deurbel of brievenbus. De ombudsvrouw beveelt aan om ervoor te zorgen dat de ambtelijke schrapping van de verzoekster teniet gedaan wordt.

## AMBTELIJKE SCHRAPPING ONTDEKT BIJ AANVRAAG VERLENING IDENTITEITSKAART.

bedrijf	politie	
	loketwerking	
dossinummer	TL 15.02.50829	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum CB	16/10/2015	
jaarnummer	2015_CBS_08576	

### Probleem

De heer V. krijgt een uitnodiging om zijn identiteitskaart te verlengen. Hij ontvangt de pin- en puk code en gaat op 10 februari naar het stadsloket om de nieuwe identiteitskaart in ontvangst te nemen. De medewerker die de kaart wil activeren stelt vast dat de verzoeker officieel niet meer op het adres woont. Zij weigert de identiteitskaart af te leveren en meldt dat er een woonstcontrole zal worden aangevraagd. De heer D. begrijpt niet hoe dit kan gebeuren. Hij woont sinds 2010 onafgebroken op dit adres, had een faillissement en kreeg in de voorbije periode zowel bezoek van deurwaarders, belastingdiensten als OCMW medewerkers en die wisten hem telkens zonder problemen te vinden. Momenteel volgt hij een opleiding aan campus Vesta tot ambulancier. In theorie kan hem nu de toegang geweigerd worden, door de verhoogde terreurdreiging en bijhorende identiteitscontrole. Daarnaast zijn er natuurlijk ook alle andere problemen die een ambtelijke schrapping met zich meebrengen: verlies (en terugbetaling) van uitkering, verlies sociale zekerheid.

### Onderzoek

De klantenmanager van de lokale politie meldt dat het niet reageren op briefwisseling van de gerechtsdeurwaarder de aanleiding van de woonstcontroles was. De gerechtsdeurwaarder kon de verzoeker ook niet thuis treffen. De verzoeker werd tweemaal schriftelijk uitgenodigd

door de wijkagent op meerdere tijdstippen en bij de tweede uitnodiging werd vermeld dat bij gebrek aan reactie een voorstel tot ambtelijke schrapping zou worden opgesteld. Er kwam volgens de wijkagent geen enkele reactie.

Op vraag van de verzoeker is een nieuwe woonstcontrole aangevraagd, die is nu na één controle positief afgesloten. De verzoeker is dus opnieuw ingeschreven.

Uit het onderzoek blijkt wel dat het voorstel ambtelijke schrapping onvoldoende gemotiveerd was en elk concreet en verifieerbaar gegeven mist. De wijkagent kon geen details verstrekken in verband met data en tijdstippen van de controles en uitnodigingen die aanleiding gaven tot het opstellen van het voorstel tot ambtelijke schrapping. Hoewel er volgens de klantenmanager geen objectieve redenen zijn om te twifelen aan de echtheid van het standpunt van de wijkagent, is hij samen met de korpsleiding van mening dat een degelijke en concrete motivatie bij dergelijke bestuurshandelingen absoluut een vereiste is. Bovendien was, zeker gelet de beperkte en niet concrete motivering, slechts één controle te weinig om het voorstel tot ambtelijke afschrijving te bevestigen. Naar aanleiding van de klacht wordt de ambtelijke afschrijving ongedaan gemaakt en leidde dit tot een ononderbroken inschrijving op dit adres.

### **Beoordeling**

De uitvoering van woonstcontroles blijft een pijnpunt en leidt regelmatig tot discussies. Om die discussies zoveel mogelijk te beperken is het belangrijk dat de wijkinspecteur te allen tijde correct registreert welke acties hij ondernam. De klacht is gegrond, gecorrigeerd.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat wijkagenten in hun woonstonderzoek steeds alle acties gedocumenteerd met tijdstippen in het dossier toevoegen. Op deze manier kan worden aangetoond dat een afschrijving van ambtswege te rechtvaardigen is.

## NIET GOED GEÏNFORMEERD OVER RESTEREND VERLOF BIJ OPPENSIOENSTELLING HEEFT FINANCIËLE GEVOLGEN.

bedrijf	personeelsmanagement	
	cultuur, sport, jeugd en onderwijs	
dossiernummer	TL 15.02.50500	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending
datum CB	26/6/2015	
jaarnummer	2015_CBS_05495	

### Probleem

Voor zijn oppensioenstelling op 28 februari 2014 kreeg de verzoeker, polyvalent werkmán, te horen dat hij nog verlof moest opnemen. Omdat de verzoeker na zijn oppensioenstelling, eind december 2014, vaststelt dat hij geen eindejaarspremie ontvangen heeft, belt hij begin 2015 met de personeelsdienst van de stad. Hij verneemt dat hij te veel verlof heeft opgenomen, waardoor het teveel aan opgenomen verlof werd omgezet in onbetaald verlof. De verzoeker was hierover niet ingelicht.

### Onderzoek

De bedrijfsdirecteur van personeelsmanagement stelt dat de omzetting van bezoldigd naar onbezoldigd verlof terecht is. De verzoeker was in dienst tot 28 februari 2014. Hij had voor 2014 recht op 51,26u of 6,74 dagen verlof, aangezien verlof wordt berekend op basis van prestaties van het lopend jaar en verminderd wordt wanneer een medewerker in de loop van het jaar uit dienst treedt.

Bij de ingebruikname van het nieuwe personeelsbeheerssysteem in januari 2014 bestond de mogelijkheid om het verlofrecht te beperken omwille van een geplande uitdiensttreding nog niet. Nadat de verzoeker uit dienst was, werd vastgesteld dat hij teveel verlof had opgenomen. Dit

werd zonder overleg of enige communicatie rechtgezet door onbezoldigd verlof te registreren.

Hierdoor werden de weddes van de maanden januari en februari 2014 herrekend, waardoor de man 1.312,54 euro moest terug betalen. Het terug te vorderen bedrag werd verrekend met de betaling van zijn eindejaarstoelage in de loop van de maand maart 2014 en het saldo met de betaling van zijn vakantiegeld in de loop van de maand juni 2014. De verzoeker laat weten dat het verlof dat hij heeft aangevraagd, werd goedgekeurd, waardoor hij geen enkele reden had zich zorgen te maken. Ongewild heeft verzoeker 1.312,54 euro betaald voor verlof dat hij nooit zou opgenomen hebben indien hij door een personeelsmedewerker juist was ingelicht en opgevolgd. Hij verwacht een compensatie voor het geleden financiële verlies.

De bedrijfsdirecteur van personeelsmanagement laat weten dat de procedure van uitdiensttreding ondertussen is aangepast. De leverancier van het loonverwerkingssysteem SAP heeft een nieuwe functionaliteit opgeleverd om problemen met teveel opgenomen verlof te voorkomen. De verzoeker laat weten dat hij niet op de hoogte was van zijn verlofrecht. De ombudsvrouw stelt hierbij vast dat, ook al was de nieuwe regeling in 2013 al in voege, een medewerker die al verschillende jaren in dienst is, pas met deze veranderende regel wordt geconfronteerd als hij uit dienst gaat. Zo lang men in dienst blijft, geeft de nieuwe regeling immers geen verschil in verlofrecht. Hier komt bij dat de heer E. als polyvalent werkmans was tewerkgesteld op het laagste niveau. De kans is dan ook klein dat hij de communicatie destijds over de wijziging, wat een complexe materie is, rechtstreeks ontvangen en begrepen heeft. Het lijkt waarschijnlijk dat hij niet op de hoogte was dat zijn verlofrecht beperkt was. Een uitdienstbegeleiding door een personeelsmedewerker is niet gebeurd. Personeelsmanagement stelt dat dit in de omstandigheden van verzoeker ook moeilijk was: hij werkte na zijn pensioenaanvraag nog maar een paar dagen. Nochtans kan ook in deze situatie een uitdienstbegeleiding worden voorzien. Zo werd een intussen gepensioneerde medewerker van de ombudsvrouw tijdens haar verlof uitgenodigd voor een begeleidingsgesprek om alle consequenties te bespreken.

## Beoordeling

De opmerking van de verzoeker is gegrond. De normen rechtszekerheid en adequate communicatie werden geschonden. Het getuigt ook niet van klantgerichtheid deze rechtzetting zonder enige vorm van communicatie uit te voeren.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om voor elke medewerker begeleiding bij uitdiensttreding te voorzien en de medewerkers duidelijk, correct en tijdig te informeren over hun verlofrechten.

Herberekeningen met betrekking tot nog te werken dagen dienen vooraf te worden besproken en geverifieerd met het betrokken personeelslid.

## DISCUSSIE OVER HET GEHANTEERDE BEDRAG VOOR DE TOEKENNING VAN TAXICHEQUES.

bedrijf	samen leven	
	stadsloket Merksem	
dossiernummer	TL 14.09.42327	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	overeenstemming met de regelgeving	schending
	adequate communicatie	schending
datum CB	20/3/2015	
jaarnummer	2015_CBS_02289	

## Probleem

Mevrouw H. richt zich tot de ombudsvrouw om opheldering te krijgen over het netto-belastbaar inkomen dat wordt gehanteerd voor de toekenning van de taxicheques. Het gaat over een echtpaar waarvan de vrouw gehandicapt is en het echtpaar slechts één pensioeninkomen heeft. De tegemoetkoming wordt door het stadsloket geweigerd omdat zij samenwonend zijn en hun inkomen boven het grensbedrag ligt. Aan de ombudsvrouw wordt de vraag

gesteld of het wel correct is dat deze personen gerangschikt worden onder de categorie van mensen die samenwonen. Het lijkt onlogisch dat het plafond voor het bepalen van een tegemoetkoming van een echtpaar lager ligt is dan dat van een alleenstaande.

### Onderzoek

De modaliteiten voor het recht op taxicheques zijn geschreven vanuit het vertrekpunt van één individu dat zich aanmeldt bij de loketten: een alleenstaande mag dan een belastbaar inkomen hebben van maximum 19.616,74 euro; een persoon die samenwoont met een andere persoon (die ook een eigen inkomen heeft): max 13.077,82 euro; een persoon die met een partner een gezin vormt en een gezamenlijk belastbaar inkomen heeft: max 26.155,68 euro. Dit laatste bedrag is logischerwijze het dubbele van wat twee samenwonenden samen mogen verdienen. In dit concrete geval is de vraag of de mensen een echtpaar vormen niet echt relevant, want zij komen in alle gevallen in aanmerking voor taxicheques. Er is kennelijk slechts 1 inkomen en dus ook slechts 1 aanslagbiljet (onder het grensbedrag). Het echtpaar kan dan ook taxicheques krijgen.

Overigens is het ook zo, indien mevrouw een handicap heeft, dat haar inkomen geen invloed heeft op de aanvraag. Zij heeft in dat geval sowieso recht op taxicheques. Dit wanneer zij beschikt over een attest van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid met vermelding van een invaliditeitspercentage van minimaal 80 % (of minstens 12 punten met betrekking tot vermindering van zelfredzaamheid) of een invaliditeitspercentage van minimaal 50 % van de onderste ledematen. De interpretatie van de inkomensgrens door het stadsloket was niet juist. De formulering op de website die de medewerkers raadplegen is voor interpretatie vatbaar. De webpagina en de instructies worden in november 2014 door de communicatiemedewerkers van samen leven aangepast. Intussen zijn de taxicheques voor de verzoekster opnieuw aangevraagd, met een positief resultaat tot gevolg.

## Beoordeling

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

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om er op toe te zien dat de informatie over de taxicheques op de website van de stad correct wordt geformuleerd, zodat er bij klanten en medewerkers geen foute interpretaties kunnen gebeuren.

## WONEN IN EEN SCHOOLGEBOUW? INSCHRIJVEN KAN PAS NA BESTEMMINGSWIJZIGING VAN HET PAND.

bedrijf	stadsontwikkeling	
	loketwerking	
dossiernummer	TL 14.02.31517	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	rechtszekerheidsbeginsel	schending
datum CB	6/3/2015	
jaarnummer	2015_CBS_01836	

## Probleem

De verzoeker koopt een deel van een schoolgebouw aan. In dit gedeelte bevindt zich ook het woongedeelte van de zusters destijds. Er hebben dus steeds mensen gewoond. De verzoeker wendt zich in juli 2013 tot het districtshuis om zich in te schrijven in zijn nieuwe woning. Het gebouw staat ingeschreven als schoolgebouw, niet als woongelegenheid. Om die reden kan hij zijn domicilie daar niet laten noteren. Er moet eerst een bestemmingswijziging gebeuren van het gebouw.

De verzoeker doet via een aangetekende zending een aanvraag tot bestemmingswijziging op 24 juli 2013. Na drie maanden belt hij de dienst op met vraag naar een stand van zaken, maar men zou het dossier



niet ontvangen hebben. De verzoeker ontving nochtans van de post de bevestiging dat de zending op 24 juli 2013 werd ontvangen door de bestemming. De verzoeker dient opnieuw een aanvraag in. Men vraagt nog een aantal documenten op, die de verzoeker binnenbrengt. Voor het vervolledigen van het dossier is het nodig om de laatst vergunde toestand te kennen. Die zou volgens de dienst in het Felixarchief terug te vinden zijn. Toch vindt men daar geen bewijs van. Het gebouw dateert van 1739. Mogelijk bestaat dit niet omdat het pand zolang in dezelfde handen was, vermoedelijk van de kerkgemeenschap en later van het katholiek onderwijs.

De man ontvangt daarop een aangetekend schrijven, waarin men verklaart dat het dossier wordt stopgezet omdat niet alle documenten kunnen worden aangeleverd om een bestemmingswijziging uit te voeren. De verzoeker kan zijn domicilie dus niet op dit adres zetten. Hij zou ook geen beroep kunnen aantekenen, want er is geen formele beslissing, enkel een stopzetting van het dossier. Voorlopig ziet het er naar uit dat er geen oplossing bestaat voor dit probleem. Hij wendt zich tot de ombudsvrouw.

## Onderzoek

Stadsontwikkeling en het district Antwerpen wijzen naar elkaar. Volgens stadsontwikkeling staat de bestemming van het pand een inschrijving niet in de weg. Antwerpen ontkent dit. De ombudsvrouw communiceert uitvoerig met beide diensten, maar komt helaas geen stap dichterbij de oplossing.

Bij verder onderzoek stoot de ombudsvrouw op artikel 16, § 2 van het koninklijk besluit van 16 juli 1992 betreffende de bevolkings- en de vreemdelingenregisters. Dit artikel stelt dat geen enkele inschrijving mag worden geweigerd omwille van de veiligheid, de gezondheid, het urbanisme of de ruimtelijke ordening.

Na telefonisch contact met het hoofd van de dienst bevolking wordt bevestigd dat de verzoeker zich kan inschrijven op het adres op basis van dit artikel. Deze tijdelijke inschrijving houdt in dat, indien de

stad niets onderneemt, de verzoeker drie maanden later automatisch permanent zal ingeschreven worden op dit adres.

Wel blijft het noodzakelijk om de bestemming van het gebouw dat hij kocht, te wijzigen tot wooneenheid. Hierover laat stadsontwikkeling weten dat de architect van de verzoeker best contact opneemt met een architect van de stad, zodat zij kunnen afspreken en adviseren over de manier waarop het dossier opnieuw moet worden ingediend. Zo moet worden vermeden dat het dossier opnieuw wordt stopgezet.

### **Beoordeling**

Het is jammer dat er veel tijd verloren is gegaan omdat het district Antwerpen in de eerste instantie bij haar standpunt bleef dat een bestemmingswijziging noodzakelijk was om het adres van de verzoeker te wijzigen, ook nadat de ombudsvrouw expliciet het probleem uitlegde. Pas wanneer de ombudsvrouw zelf onderzoek deed inzake de wettelijkheid en wetgeving terugvond die het tegendeel bewees, kon er worden overgegaan tot een inschrijving op het adres. De ombudsnorm rechtszekerheid werd geschonden. De klacht is gegrond, maar werd gecorrigeerd.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan om bij twijfel een grondig onderzoek te laten uitvoeren door de experts in bevolkingszaken. Zo kan bepaald worden wat de wettelijk juiste handeling is en blijft een aanvrager niet langer dan nodig in het ongewisse. Verder is het belangrijk dat stadsontwikkeling en districts- en loketwerking hiervoor intern een oplossing uitwerken zodat de verzoeker niet zelf van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

## 2 GEGRONDE KLACHTEN PER BEDRIJF 2015

### DE VERZOEKER EN DE OMBUDSVROUW KRIJGEN GEEN ANTWOORD.

bedrijf	brandweer	
dossiernummer	TL 15.01.49550	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	interne klachtenbehandeling	schending
	adequate communicatie	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending
datum CB	23/10/2015	
jaarnummer	2015_CBS_08801	

#### Probleem

Op 10 september 2014 krijgt de ombudsvrouw per mail van een verzoeker de vraag waarom een honderdjarige boom in de straat op een zondag is omgehakt. De verzoeker is van mening dat er te snel is overgegaan tot kappen. Aangezien de vraag nog niet eerder is gesteld bezorgt de ombudsvrouw ze aan het klantenteam bij de brandweer. Zij gaat er vanuit dat zoals de procedure het voorschrijft, de klantverantwoordelijke de burger antwoordt en haar een kopie van dat antwoord bezorgt. De ombudsvrouw ontvangt echter geen afschrift van het antwoord. Op 14 oktober, 28 oktober en 18 november 2014 herhaalt de ombudsvrouw haar vraag om een afschrift te krijgen. Helaas blijft een antwoord uit.

#### Onderzoek

Omwille van het uitblijvende antwoord wordt de klacht tweedelijns. Opnieuw wordt de vraag naar een reactie gesteld. Op 24 februari 2015, 10 maart 2015 en 23 maart 2015 vertrekt een nieuwe mail. Opnieuw

laat de brandweer na te reageren. Uit nazicht in de openstaande dossiers blijkt dat dit niet het enige bericht is dat onbeantwoord blijft. De ombudsvrouw stuurt nog een laatste mail, waarin ze ook voor de andere twee openstaande dossiers een antwoord vraagt. Voor de andere twee klachten komt er een antwoord. Voor dit dossier verneemt de ombudsvrouw op 23 juni 2015 dat het nog onderzocht wordt. Helaas blijft ook dan een antwoord uit.

### Beoordeling

De klacht is wat betreft interne klachtenbehandeling, redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie gegrond. Het is de ombudsvrouw een raadsel waarom zij geen antwoord krijgt.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw verzoekt om alsnog een inhoudelijk antwoord te bezorgen op de oorspronkelijk gestelde klacht. Het is bovendien gepast dat de brandweer er in de toekomst voor zorgt dat vragen van de ombudsvrouw binnen de vooropgestelde termijn worden behandeld en beantwoord.

## VOERTUIG VAN DE BRANDWEER GEPARKEERD OP EEN PARKEERPLAATS VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP.

bedrijf	brandweer	
dossiernummer	TL 15.01.48538	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	interne klachtenbehandeling	schending
	redelijke behandelingstermijn	schending
	deontologie	schending
datum CB	11/9/2015	
jaarnummer	2015_CBS_07548	

## Probleem

De heer S. heeft een parkeertoelating voor personen met een handicap. Hij heeft jammer genoeg al vaak moeten vaststellen dat men onterecht gebruik maakt van parkeerplaatsen die voorbehouden moeten blijven voor mensen die daar nood aan hebben. Op 6 december 2014 merkt hij dat een brandweervoertuig op zo'n plaats geparkeerd staat. De bestuurder is niet mindervalide en parkeert het voertuig geruime tijd op de parkeerplaats. De verzoeker besluit om dit te melden aan de brandweer. Op 6 december 2014 stuurt de man een bericht naar de brandweer. Hij stelt daarin het harde en gevaarlijke werk van de brandweer op prijs, maar vraagt ook om de regels die gelden te respecteren. Dat bericht van de heer S. blijft onbeantwoord. Tien dagen later stuurt hij een herinnering (op 26 december). Dat bericht wordt geopend door de brandweer (melding van geopend bericht via de mailsoftware van de heer S.) maar er volgt geen inhoudelijke reactie. Op 7 januari neemt de verzoeker contact op met de ombudsvrouw omdat hij nog steeds geen reactie heeft.

## Onderzoek

De melding wordt op 15 januari door de ombudsdienst aan de brandweer bezorgd. Op 10 februari 2015 volgt uiteindelijk een inhoudelijke reactie. Twee maanden na de oorspronkelijke melding. Als reden van de trage reactie worden de feestdagen ingeroepen. De melding dateert echter van 6 december, dus voor de feestdagen. Tussen 6 december en eind december had een korte, tussentijdse reactie al een deel van de frustratie kunnen vermijden.

Inhoudelijk bezorgt de brandweer een correcte reactie:

Brandweervoertuigen die niet gebruikt worden tijdens een dringende interventie moeten net zoals andere voertuigen reglementair geparkeerd staan. De betrokken chauffeur wordt door zijn dienstoverste op het matje geroepen en moet zich verantwoorden. De chauffeur neemt ook nog persoonlijk contact op met de verzoeker om zijn verontschuldigingen aan te bieden. Dat apprecieert de heer S..

## Beoordeling

Het personeelslid ging in de fout en heeft zijn verontschuldiging aangeboden. Het is jammer dat de reactie van de brandweer pas volgde nadat de ombudsvrouw werd ingeschakeld. Het argument dat de melding in december gebeurde (nochtans ruim voor de kerstvakantie) ontslaat de brandweer niet van de noodzaak om meldingen te beantwoorden binnen een redelijke termijn. Hier duurde het beantwoorden van een concrete melding meer dan twee maanden. De ombudsvrouw is van oordeel dat de klacht gegrond, gecorrigeerd is, op basis van de ombudsnormen interne klachtenbehandeling, redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie. Een ontvangstmelding waarin de verzoeker wordt gevraagd even geduld te hebben op een definitief antwoord had kunnen vermijden dat een ombudsklacht ingediend moest worden.

## Aanbeveling

Elke klacht dient snel een reactie te krijgen, ook al is de tussentijdse reactie geen definitief antwoord. De richtlijnen die de stad Antwerpen uitwerkte rond klachtenbehandeling kunnen hiervoor als leidraad of zelfs sjabloon gebruikt worden door de hulpverleningszone. De ombudsvrouw beveelt dan ook aan om de procedure inzake klachtenbehandeling te optimaliseren, zodat een correcte opvolging verzekerd is.

De brandweer laat hierop weten dat aan de aanbeveling tegemoet wordt gekomen, wanneer de procedure inzake klachtenbehandeling zoals goedgekeurd door de technische commissie, wordt bekrachtigd in een besluit van het zonecollege, gepland in september - oktober 2015. In deze procedure is voorzien dat, binnen de veertien dagen na ontvangst van een klacht, een ontvangstmelding wordt verzonden in afwachting van het definitieve antwoord op de klacht.

## DIGITAAL NIET MEE? DAN GEEN BOEKEN AANKOPEN IN DE BIBLIOTHEEK.

bedrijf	cultuur, sport, jeugd en onderwijs	
dossiernummer	TL 14.02.30368	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
datum CB	30/01/2015	
jaarnummer	2015_CBS_00747	

### Probleem

De heer L. gaat naar de bibliotheek om twee boeken te kopen via zijn A-kaart. Als hij bij de balie komt, wordt hem verteld dat hij dit moet doen via de functie "inscannen". De verzoeker vertelt dat hij dit niet kan. De medewerker verwijst hem naar de eerste verdieping voor hulp. Daar wordt tegen de heer L. verteld dat zij dit niet doen en dat hij dat zelf moet doen. De medewerker kent het programma niet. De verzoeker vindt dit zeer klantvriendelijk omdat niet alle burgers met een computerprogramma overweg kunnen. Hij verwacht van de medewerkers dat zij klanten helpen. Hij schrijft naar de ombudsdienst om de situatie te onderzoeken.

### Onderzoek

De bedrijfsdirecteur van cultuur, sport, jeugd en onderwijs verontschuldigt zich voor de situatie die zich voordeed. Het behoort tot een van de elementaire taken van de bibliotheekmedewerkers om binnen de context van de bibliotheek hulp te bieden aan klanten wanneer nodig. Hij erkent dat dit een onaangename ervaring was en meldt de situatie aan de hoofdbibliothecaris van de bibliotheek van Wilrijk. De hoofdbibliothecaris spreekt zijn medewerkers hier op aan. Ter compensatie wordt er aangeboden dat de verzoeker de twee boeken die hij wou kopen via zijn A-kaart, gratis mag afhalen in de bibliotheek.

## Beoordeling

De klacht is gegrond, gecorrigeerd. Het was klantgerichter geweest de verzoeker meteen hulp te bieden. De ombudsnorm actieve dienstverlening is geschonden. Het is wel fijn om vast te stellen dat een compensatie wordt aangeboden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om er voor te zorgen dat de bibliotheekmedewerkers spontaan hulp bieden aan de klanten voor hun bibliotheekverrichtingen.

## WIE VULT HET INLICHTINGENBLAD VOOR BUITENLANDSE WERKNEMERS IN?

bedrijf	loketwerking	
dossiernummer	TL 14.02.31355	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	overeenstemming met de regelgeving	schending
datum CB	16/1/2015	
jaarnummer	2015_CBS_00301	

## Probleem

De heer E. contacteerde in februari 2014 de ombudsdienst over een probleem met een inlichtingenblad voor buitenlandse werknemers. De verzoeker is reeds driemaal door de dienst vreemdelingenzaken naar het districtshuis gestuurd om een stempel te krijgen van de stad op zijn inlichtingenblad buitenlandse werknemer. Op het districtshuis stuurt men de verzoeker steeds terug naar de dienst vreemdelingenzaken. De verzoeker heeft dit formulier nodig, omdat hij werk heeft gevonden. Hij hoopt dat de ombudsvrouw hem kan helpen.



## Onderzoek

De bedrijfsdirecteur van district- en loketwerking bevestigt dat het inlichtingenblad voor buitenlandse werknemers moet afgestempeld worden bij de dienst vreemdelingenzaken. De medewerkers van de dienst vreemdelingenzaken werden opnieuw op de hoogte gebracht van deze regelgeving. De verzoeker mag zonder afspraak terecht bij het snelloket van het loket vreemdelingenzaken om dit te regelen.

## Beoordeling

De klacht is gegrond, maar rechtgezet. De ombudsnormen actieve dienstverlening en overeenstemming met de regelgeving werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van districts- en loketwerking er voor zorgt dat de medewerkers van de dienst vreemdelingenzaken op de hoogte zijn welke dienstverlening tot hun takenpakket behoort.

## VAN HET KASTJE NAAR DE MUUR VOOR EEN BEWIJS VAN WOONST.

bedrijf	loketwerking	
dossinummer	TL 14.10.44696	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	adequate communicatie	schending
	soepelheid	geen schending
datum CB	6/3/2015	
jaarnummer	2015_CBS_01838	

## Probleem

De heer R. is aan het scheiden van zijn echtgenote. Hij moet op het notariskantoor dringend een bewijs van woonst met historiek binnenbrengen. Hij gaat naar het stadsloket. Daar krijgt hij te horen dat hij dat via de computer moet aanvragen. Het document zal daarna naar hem thuis worden opgestuurd. Hij heeft echter geen computer. De verzoeker wordt vervolgens ingelicht dat hij kan bellen om het document aan te vragen.

Hij telefoneert naar de infolijn. Het document (bewijs van woonst mét historiek) wordt volgens de richtlijnen uiterlijk vijf dagen na de bestelling via de post bezorgd. Dat zou te laat kunnen zijn voor de verzoeker. De infolijn stuurt hem dan ook naar het webpunt om het document sneller op te vragen. In het webpunt kan men helaas geen bewijs van woonst mét historiek opvragen. De historiek is niet zichtbaar. Daarom moet dit volgens de medewerkers van het webpunt toch via een stadsloket gebeuren. De man wordt dus van het ene loket naar het andere gestuurd. Indien het stadsloket onmiddellijk zijn dringende vraag ter harte had genomen en hem niet doorverwezen had naar het e-loket, had hij het document al in handen. De verzoeker wendt zich teneinde raad tot de ombudsvrouw.

## Onderzoek

Vanaf januari 2014 worden heel wat documenten afgeleverd via het e-loket, via de infolijn of de selfservice-computers in de respectievelijke webpunten. De verzoeker werd correct ingelicht door de onthaalmedewerkers dat het vijf dagen duurt alvorens het attest thuis afgeleverd wordt. Wanneer een klant aan het onthaal laat weten dat hij/zij dit attest dringend nodig heeft, bijvoorbeeld omwille van een lopende gerechtelijke procedure, dan krijgt de klant het attest normaal gezien onmiddellijk mee als een medewerker tijd heeft. Dat is dus niet gebeurd. De verzoeker heeft duidelijk aangetoond dat hij het document dringend nodig had in een gerechtelijke procedure.

Daarna bleek het niet mogelijk om een bewijs van woonst mét historiek

op te vragen in de webpunten. De doorverwijzing door de infolijn was dus een tweede fout.

Het stadsloket doet na het signaal van de ombudsvrouw onmiddellijk het nodige om het document klaar te maken en de verzoeker wordt gecontacteerd om het op te kunnen komen halen. Daarmee heeft hij toch nog net op tijd het document gekregen.

### **Beoordeling**

De klacht is een gegronde, gecorrigeerde klacht. De verzoeker had het document moeten kunnen krijgen aangezien hij dit nodig had in een echtscheidingsprocedure. De doorverwijzing naar het webpunt door de infolijn bleek foutief omdat het document 'bewijs van woonst met historiek' niet via het e-loket beschikbaar was op dat moment. Dit werd (onder andere na deze klacht) aangepast.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw heeft begrip voor de onthaalmedewerkers die heel veel verschillende vragen krijgen aan de balie en soms onder druk staan als er een wachtrij klanten staat. Aangezien meer en meer klanten overschakelen op digitale dienstverlening komt mogelijk meer tijd vrij om klanten die zich toch aanbieden aan het loket meteen te helpen. In dit geval werd een verkeerde inschatting gemaakt door de verzoeker door te verwijzen naar het e-loket. Dit fout gelopen klantencontact heeft mogelijk te maken met de werkdruk voor de medewerkers, maar het blijft een fout. Het stadsloket deed wel al het mogelijke om de fout recht te zetten en het gevraagde document alsnog te leveren. Dat is gelukkig in orde gekomen. De klacht is dan ook gecorrigeerd.

De ombudsvrouw beveelt aan om de regels rond klantgerichte dienstverlening in acht te blijven nemen en eventueel regelmatig te herhalen.

## GEEN STROOMTOEVOER OMDAT HUISNUMMER UITBLIJFT.

bedrijf	loketwerking	
dossiernummer	TL 15.05.54497	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	actieve dienstverlening	schending
	adequate communicatie	schending
datum CB	18/12/2015	
jaarnummer	2015_CBS_10600	

### Probleem

Mijnheer R. vraagt op 16 december 2014 een huisnummer aan voor zijn woning in de Dorpsbeekstraat in het districtshuis Berendrecht-Zandvliet-Lillo. Het is een nieuwbouwproject waar nog geen huisnummers toegekend zijn. Hij krijgt de raad naar DL\_nummering@stad.antwerpen.be een bericht te sturen, wat hij op 6 januari 2015 ook doet. Op 8 januari 2015 vraagt deze dienst hem de plannen en de bouwvergunning door te sturen. De man bezorgt die dezelfde dag.

Op 23 januari 2015 stuurt de heer R. een eerste herinnering omdat hij nog geen bevestiging van ontvangst heeft. In de veronderstelling dat twee mails voldoende zijn gaat hij ervan uit dat dit dossier de nodige aandacht krijgt. Daarom informeert hij pas op 6 april 2015 opnieuw naar de status van dit dossier, helaas opnieuw zonder antwoord. Op 11 april en op 26 april 2015 stuurt hij opnieuw een herinnering, maar ook deze mails worden niet beantwoord. Inmiddels, meer dan vijf maanden verder, begint het verkrijgen van een huisnummer dringend te worden. Er kan zonder huisnummer geen aansluiting gemaakt worden op het rioleringsnetwerk. Ook kan er geen gas en elektriciteit aangesloten worden. Het plaatsen van de gasleiding moet gekeurd worden vooraleer de verzoeker het huis verder kan afwerken, en zonder aansluiting schuift de planning van alle volgende aannemers verder op. Hij wil graag in november 2015 de verhuis rond hebben omdat zijn kindje in de

crèche in Berendrecht is ingeschreven en hij momenteel een afbetaling én huishuur moet betalen. Door de trage werking van de dienst huisnummering lijkt het niet mogelijk om voor de vooropgestelde datum de bouwwerken af te ronden en in het huis in te trekken.

### Onderzoek

Er blijkt meer aan de hand dan alleen het acute probleem met de huisnummer van de verzoeker. De Dorpsbeekstraat wordt volledig opnieuw genummerd. Hiervoor wordt een dossier voor de hele straat opgemaakt. Dit moet via een collegebesluit bestendigd worden door het college van burgemeester en schepenen. Dit dossier is bijzonder omslachtig en is in voorbereiding bij de stedelijke administratie en in het district. Men hoopt het dossier te finaliseren tegen september/ oktober 2015.

De stedelijke ombudsdienst schakelt de hulp in van de ombudsman voor energie, zodat aan Eandis gevraagd kan worden om dit probleem op te lossen. Er blijkt door de stedelijke diensten immers geen actie ondernomen te worden om de burger intussen verder te helpen. Via de bouwvergunning kan aangetoond worden dat het gaat om een afzonderlijk, erkend perceel. Eandis beslist daarom dat de dossiers voor aansluitingen voor gas en elektriciteit kunnen worden opgemaakt. De verzoeker kan eindelijk verder met zijn bouwproject.

De ombudsvrouw verneemt nog van de directeur districts- en loketwerking dat de totale hernummering van de Dorpsbeekstraat op 18 december 2015 in het college van burgemeester en schepenen wordt gebracht.

### Beoordeling

De stedelijke diensten zagen geen noodzaak om een burger met een reëel probleem verder te helpen. Dat is een gemiste kans. De ombudsnorm actieve dienstverlening werd geschonden. Men heeft niet duidelijk gecommuniceerd over de oorzaak van het lange wachten. Daarmee is voor de verzoeker veel tijd verloren gegaan en werd de

ombudsnorm adequate communicatie geschonden. Mocht de verzoeker sneller geïnformeerd geweest zijn over de reden van het lange wachten, het opnieuw nummeren van heel de straat, dan had hij zelf contact kunnen opnemen met Eandis om dat uit te leggen en een oplossing te zoeken. Gelukkig raakte dankzij bemiddeling de klant nog aan zijn aansluitingen binnen de termijn die door hem voorop werd gesteld.

### **Aanbeveling**

Een straat opnieuw nummeren is een ingrijpende procedure die heel wat tijd kost. In dergelijke procedures is communicatie zeer belangrijk. Zolang een klant niet weet dat er een procedure loopt die veel tijd in beslag neemt, gaat die er van uit dat hij binnen een redelijke termijn antwoord krijgt op de vragen die hij stelde. Door niet actief met de klant mee te denken over een mogelijkheid om tot een oplossing te komen blijft die gefrustreerd en teleurgesteld achter.

De ombudsvrouw beveelt aan dat de dienst huisnummering actief communiceert wanneer de procedure tot hernummering van een hele straat het onmogelijk maakt om snel een huisnummer toe te wijzen. Verder dient men actief mee te zoeken naar een oplossing, wanneer door het uitblijven van een huisnummer, de aansluitingen voor een nieuwbouwproject in het gedrang komen. Door aan de klant via brief of e-mail voor te stellen met de bouwvergunning (met perceelnummer) naar Eandis te stappen, kan de klant verder met zijn dossier en wordt geen tijd verloren.

## AFLEVEREN KIDS-ID: KAN HET BINNEN TWEE WEKEN OF TOCH NIET?

bedrijf	loketwerking	
dossinummer	TL 14.06.38619	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	actieve dienstverlening	geen schending
datum CB	6/3/2015	
jaarnummer	2015_CBS_01833	

### Probleem

Mevrouw A. had op 13 juni 2014 een afspraak in het stadsloket voor het aanmaken van een kids-ID. Dit voor een reis vanaf 28 juni. De dame aan het loket meldde dat het kids-ID niet klaar zou zijn voor deze datum. Ook voor een vertrek op 7 juli zou het niet tijdig klaar zijn. Dit komt niet overeen met de informatie op de website, waar staat dat de afleveringstermijn van een kids-ID twee weken bedraagt. De oplossing die aan verzoekster wordt geboden is het aanmaken van een internationaal paspoort aan 35 euro. Dit is een pak duurder dan een kids-ID dat 6,10 euro kost. De verzoekster wenst dat het verschil wordt terugbetaald aangezien foutieve informatie op de website aan de oorsprong ligt van het probleem.

### Onderzoek

Het hoofd van de bevolkingsdienst bevestigt dat het kids-ID inderdaad niet klaar zou zijn voor 28 juni, aangezien de codes pas in de week van 30 juni werden verdeeld. De loketmedewerker heeft mevrouw daar dus correct op gewezen. Op de alternatieve datum, 7 juli, zou het kids-ID wel klaar zijn maar het is moeilijk te achterhalen op welke manier deze datum ter sprake is gekomen. De infofiches op de nieuwe website worden allemaal herbekeken en aangepast waar nodig. Wel wordt er voor geopteerd om de vermelding van twee weken afleveringstermijn te behouden omdat dit meestal wel wordt gehaald. Over de terugbetaling

wordt door de dienstleiding voorgesteld dat de verzoekster de reispas terug inlevert en het betaalde bedrag daarvoor volledig terug krijgt.

### Beoordeling

De ombudsvrouw is van oordeel dat de formulering op de website over een afleveringstermijn van twee weken toch wel een risico blijft. Hopelijk stellen zich in de toekomst geen nieuwe problemen. De ombudsvrouw beoordeelt de klacht als gegrond wat de communicatie betreft. De ombudsvrouw merkt wel op dat het bedrijf ingaat op haar voorstel om tot terugbetaling over te gaan, wat fijn is voor de gedupeerde en op die manier dus al heel wat rechtzet.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om er zorgvuldig op toe te zien dat een burger die een product aanvraagt en zich houdt aan de termijnen die zijn vastgelegd, ook binnen die termijn kan rekenen op de aflevering van zijn product. Wanneer deze termijn niet wordt gehaald, lijkt het de ombudsvrouw logisch dat deze kosten gedragen worden door de stad.

## HET AANVRAGEN VAN EEN MANTELZORGPREMIE VERLOOPT NIET VLOT.

bedrijf	loketwerking	
dossinummer	TL 15.04.53168	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	coördinatie	schending
datum CB	13/11/2015	
jaarnummer	2015_CBS_09460	

### Probleem

Mevrouw R. vult documenten in om een mantelzorgpremie aan te vragen. Er heerst heel wat onduidelijkheid over waar ze deze documenten moet binnen leveren, of dit al dan niet met een afspraak moet enzovoort. Ze



belt hierover met het districtshuis en met de afsprakenplanning bij de infolijn, maar krijgt geen duidelijke richtlijnen.

Het afsprakenloket verwijst door naar Wilrijk, terwijl de verzoekster in Berchem woont. De verzoekster uit haar bedenkingen en de medewerkster past haar advies aan en zegt dat ze naar Deurne zou moeten gaan. Ten slotte zegt de medewerkster dat ze de juiste werkwijze niet kent en dat ze haar telefonisch zal inlichten wanneer ze een sluitend antwoord heeft.

Daarop verneemt de verzoekster dat ze naar het stadsloket Berchem mag gaan zonder afspraak. De identiteitskaart van haar moeder, voor wie de premie aangevraagd moet worden, zou niet nodig zijn. Mevrouw gaat naar het stadsloket Berchem. Men wijst haar erop dat ze wel een afspraak had moeten maken. De verzoekster vraagt of ze de identiteitskaart van haar moeder moet meebrengen. Dat blijkt ook het geval. De loketbediende stelt dat de mensen van de afsprakenplanning ook niet alles kunnen weten, aldus de verzoekster. De procedure is blijkbaar niet goed gekend. Mevrouw wendt zich tot de ombudsvrouw om daarover haar ongenoegen te uiten.

## Onderzoek

Uit het onderzoek dat de ombudsvrouw vraagt bij districts- en loketwerking blijkt dat het proces van dit product moet herbekeken worden. Een werkgroep van loketmanagers werkt dit verder uit zodat dit in heel de stad correct wordt toegepast. De aangepaste teksten worden zo snel mogelijk gepubliceerd op de website, zodat de informatie heel wat duidelijker wordt. Verder wordt een interne procedure uitgewerkt voor de medewerkers, om de klanten correct te kunnen informeren. De klantverantwoordelijke van districts- en loketwerking biedt excuses aan voor het ongemak dat de verzoekster ondervond.

## Beoordeling

De procedure om een mantelzorgpremie aan te vragen stond niet op punt. Naar aanleiding van haar klacht wordt de procedure verscherpt en

gecorrigeerd. Ook worden de medewerkers hierover ingelicht zodat ze de klant ook correct kunnen informeren. De ombudsnorm coördinatie is geschonden. De klacht is gegrond maar gecorrigeerd.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur de procedures van de minder gevraagde producten onder de loep neemt om na te gaan of de werkwijze op punt staat. Vanzelfsprekend houdt dat ook in dat alle medewerkers die de taak hebben om de burger te informeren, daarover duidelijke richtlijnen ontvangen.

## NAAMSWIJZIGING GOEDKGEKEURD, AANPASSING IN BEVOLKINGSREGISTER BLIJFT UIT.

bedrijf	loketwerking	
dossiernummer	TL 15.04.53630	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
datum CB	16/10/2015	
jaarnummer	2015_CBS_08578	

### Probleem

Mevrouw Z. meldt moeilijkheden bij de afwikkeling van de wijziging van haar familienaam. Zij is bipartide en had in haar twee nationaliteiten, de Belgische en Britse, altijd twee verschillende schrijfwijzen van haar naam. Aangezien dit voor veel verwarring zorgt, startte zij twee jaar geleden de procedure tot naamswijziging om gegronde redenen, samen met haar broer en haar twee zoons. Het K.B. verscheen eind 2014, begin maart 2015 kregen ze de documenten aan. De verzoekers hadden dan 60 dagen de tijd om alles in orde te maken bij het stadsloket van de gemeente waar elke betrokkene geboren is. Voor de verzoekster is dat Deurne, voor haar broer is dat Berchem. De verzoekster kon pas op 28

maart 2015 een afspraak krijgen. De volgende afspraak zou pas drie weken later zijn. Ondertussen loopt haar termijn. Op zaterdag 28 maart 2015 biedt de verzoekster zich aan met haar documenten. Ze geeft die af maar krijgt geen ontvangstbewijs.

Na afloop vraagt ze zich af hoe ze nu kan bewijzen dat ze binnen de 60 dagen haar documenten heeft binnengebracht. Haar broer maakt een afspraak in Berchem. Aan beide loketten werden de documenten netjes voor ontvangst afgestempeld met datumstempel. Nog geen 15 dagen later kreeg hij alle documenten thuis toegestuurd. Ondertussen is de broer bezig met het aanpassen van zijn identiteitskaart en die van zijn zoon. Mevrouw hoorde niets meer, ondertussen is de termijn van 60 dagen bijna verstreken. Ten einde raad wendt ze zich tot de ombudsvrouw.

## Onderzoek

De medewerkers van de loketwerking stellen vast dat het dossier van de verzoekster nog niet volledig back office verwerkt is. De directeur geeft de opdracht om onmiddellijk de nodige stappen te zetten.

Met de uitbreiding van het e-loket/A-stad, de invoering van de ruimere openingsuren en de uitbreiding van de polyvalentie van de loketmedewerkers zijn er binnen de stadsloketten geen vaste backofficediensten meer. Zo kan men alle personeelsleden inzetten aan het loket. Daarnaast tracht men elke medewerker voldoende in te roosteren om de backofficetaken te vervullen. De loketbezetting krijgt echter voorrang in functie van de wachttijden van fysieke klanten. In het stadsloket Deurne zijn recent verschillende personeelsswissels geweest, waarbij de kennisoverdracht niet altijd optimaal is kunnen verlopen. Momenteel is men volop aan het investeren in deze afdeling, door onder meer opleiding van nieuwe medewerkers en het stroomlijnen van processen. De verdeling en opvolging van de elektronische/papieren post is zo bijvoorbeeld recent expliciet toegewezen aan de teamcoördinator burgerlijke stand. Op die manier zorgt men ervoor dat inkomende stukken en vragen binnen een aanvaardbare termijn behandeld worden.

Op 29 april wordt de aanpassing op de geboorteakte van mevrouw aangebracht. Dezelfde dag worden drie afschriften per post naar de verzoekster verzonden.

### Beoordeling

De opmerking van de verzoekster is gegrond, gecorrigeerd. De norm degelijke dossieropvolging werd geschonden.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om structureel de nodige middelen te blijven voorzien zodat inkomende vragen binnen een aanvaardbare en vooral wettelijk voorziene termijn behandeld worden.

## POSTIEVE WOONSTCONTROLE PER ONGELUK ALS NEGATIEF GEREGISTREERD.

bedrijf	loketwerking	
dossiernummer	TL 15.06.56608	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	overeenstemming met de regelgeving	schending
	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum CB	25/09/2015	
jaarnummer	2015_CBS_07941	

### Probleem

De heer A. wenst de Belgische nationaliteit te bekomen. Volgens zijn informatie woont en werkt hij al zeven jaar in België. Volgens de administratieve diensten zou hij niet lang genoeg in België wonen om de Belgische nationaliteit te kunnen aanvragen. De verzoeker is er nochtans zeker van dat hij heel die periode officieel was ingeschreven.

## Onderzoek

De directeur districts- en loketwerking bevestigt dat de verzoeker sinds 1 december 2008 ingeschreven stond in het vreemdelingenregister. Hij bekam zijn verblijfstitel en de daaraan verbonden F-kaart op basis van een gezinshereniging.

Op 19 augustus 2013 vond een negatieve woonstcontrole plaats.

Deze lag aan de basis voor het starten van de procedure tot ambtelijke schrapping. Enkele maanden later werd een nieuwe controle aangevraagd. Deze vond plaats op 17 januari 2014 en die had een positief resultaat. Door een onoplettendheid werd deze als een negatieve controle behandeld en werd de verzoeker ambtelijk geschrapt. De directeur verontschuldigt zich voor deze onzorgvuldigheid. Ondertussen werd het nodige gedaan om de ambtshalve schrapping ongedaan te maken. Op 17 juli 2015 werd dit bekrachtigd door het college van burgemeester en schepenen.

## Beoordeling

De opmerking van de verzoeker is gegrond, maar gecorrigeerd. Het is jammer dat de dienst niet meteen bij de aanvraag van de verzoeker zelf de inschrijvingshistoriek bekeek. Dan was meteen duidelijk dat de schrapping onterecht was ingevoerd. Nu kwam dit via het onderzoek van de ombudsvrouw aan het licht en heeft de schrapping blijvende negatieve gevolgen. De ombudsnormen degelijke dossieropvolging en zorgvuldigheid werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om er zorg voor te dragen dat de dossieropvolging correct gebeurt en dat de loketmedewerkers actief reageren als een burger een onduidelijkheid meldt.

## PROCEDUREFOUT BIJ INSCHRIJVING IN WACHTREGISTER MET NARE FINANCIËLE GEVOLGEN.

bedrijf	loketwerking	
dossiernummer	TL 15.05.53863	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	rechtszekerheidsbeginsel	schending
datum CB	13/11/2015	
jaarnummer	2015_CBS_09459	

### Probleem

Mevrouw T. contacteert de ombudsvrouw omdat er onregelmatigheden hebben plaatsgevonden in haar inschrijvingsdossier. Bij haar aankomst in België in juli 2012 wordt een woonstonderzoek uitgevoerd. Haar naam staat niet op de bel en de verzoekster woont in een groot gebouw, het woonstonderzoek is negatief. De verzoekster weet dit niet. Tussendoor informeert ze bij de federale dienst vreemdelingenzaken. Daar laat men weten dat het dossier in behandeling is. Ze verneemt niets over de niet inschrijving. Een half jaar later, in februari 2013, volgt een nieuw woonstonderzoek, ditmaal met positief resultaat.

Het duurt dan nog meer dan een half jaar vooraleer ze effectief wordt ingeschreven. Volgens het diensthoofd bij het stadsloket werd het document van de politie niet ontvangen, dit wordt haar mondeling gezegd. Mevrouw ziet echter op de computer het digitale rapport van de wijkagent. Men wil er geen kopie van meegeven. De verzoekster wordt uiteindelijk in november 2013 ingeschreven.

In april 2013 vroeg mevrouw haar inschrijving bij het ziekenfonds. Een half jaar later verneemt ze dat ze geen recht heeft op terugbetaling van ziektekosten omdat ze niet zou ingeschreven zijn op haar adres. Mevrouw had gedurende die periode hoge medische kosten, die moet ze terugbetalen. Mevrouw is daarmee niet akkoord omdat ze aan de hand van het woonstonderzoek van februari 2013 moest worden ingeschreven. Ze krijgt geen oplossing via de stedelijke diensten en wendt zich daarop tot de ombudsvrouw.

## Onderzoek

De ombudsvrouw voert een lang en uitgebreid onderzoek, waaruit de volgende zaken blijken:

1. Wanneer de verzoekster op 10 augustus 2012 een eerste woonstcontrole aanvraagt, komt die negatief bij het vreemdelingenloket terug. Ze beaamt zelf ook dat dit terecht was, haar naam stond niet op de bel, en het gebouw dat ze bewoont telt ontzettend veel appartementen. De procedure schrijft voor dat de stad de persoon in dat geval moet uitnodigen om een bevel tot het grondgebied te laten betekenen. Dit is in haar geval niet gebeurd, zo wijst het onderzoek uit. Mevrouw wordt dus niet op de hoogte gebracht van het feit dat ze werd geschrapt uit het wachtregister.
2. Er wordt op 25 januari 2013 een nieuwe woonstcontrole aangevraagd door het vreemdelingenloket van Antwerpen. Op 2 februari 2013 wordt dit woonstonderzoek positief afgesloten. Men had samen met de vraag tot woonstcontrole op 25 januari 2013, een bijlage 19 kunnen afleveren en de verzoekster inschrijven in het wachtregister. Dit is niet gebeurd en had tot gevolg dat de teruggekomen positieve woonstcontrole gewoon werd geklasseerd. Normaal wordt die gekoppeld aan een bijlage 19 en die was er dus niet. Het vreemdelingenloket zegt aanvankelijk niet te weten wat de aanleiding is van deze vraag tot woonstcontrole, maar nadien blijkt dat mevrouw op 25 januari 2013 wel degelijk een afspraak had. Deze diende eigenlijk om ontbrekende documenten binnen te brengen. Tijdens die afspraak wordt er een nieuw woonstonderzoek aangevraagd, dat dus positief terug kwam maar waarmee niets gebeurde. Pas wanneer de verzoekster, naar aanleiding van het bericht van haar ziekenfonds, te weten komt dat ze niet meer ingeschreven is in het wachtregister, wordt een nieuwe bijlage 19 opgemaakt en kan ze wel worden ingeschreven.

3. Mevrouw T. was ingeschreven bij het ziekenfonds, heeft gebruik gemaakt van deze diensten, maar achteraf bleek dat zij niet ingeschreven was in het wachtregister. Dit wist ze zelf niet: ze ontving geen uitnodiging om de schrapping uit het wachtregister te betekenen en op 25 januari 2013 werd ze niet ook niet opnieuw ingeschreven in het wachtregister (bijlage 19). Nu moet ze als gevolg hiervan een groot bedrag terugbetalen.

Op geen enkel moment worden excuses aangeboden aan de verzoekster, hoewel de uitslag van het onderzoek aantoonde dat er fouten zijn gemaakt. Wel stelt districts- en loketwerking voor om de verzoekster uit te nodigen om het document met vraag tot schadevergoeding in te vullen en aan hen over te maken. Mevrouw kan zich met dit document en de bewijsstukken van de gemaakte kosten aanbieden bij het loket vreemdelingenzaken Antwerpen. De ombudsvrouw kent het resultaat van deze vraag tot schadevergoeding nog niet.

### **Beoordeling**

Het loket vreemdelingenzaken heeft op twee ogenblikken in de procedure fouten gemaakt. Er werd geen uitnodiging verstuurd om de schrapping uit het wachtregister te laten betekenen. Tijdens de tweede aanvraag voor een woonstonderzoek is niet vastgesteld dat de verzoekster was geschrapt uit het wachtregister, waardoor er geen bijlage 19 werd opgemaakt. Dit had als gevolg dat er met de positieve woonstcontrole niets werd gedaan en de inschrijving dus niet verder kon worden gefinaliseerd. Deze vergissingen hebben onrechtstreeks tot een grote financiële kater voor de verzoekster geleid. De klacht is gegrond, de ombudsnorm rechtszekerheid werd geschonden.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat zorgvuldig wordt omgegaan met de verwerking van de woonstcontroles, zodat de rechtszekerheid van de belanghebbenden wordt gegarandeerd.



## FACTUUR MET FOUTIEVE IDENTITEITSGEGEVENS MEEGEKREGEN AAN HET STADSLOKET.

bedrijf	loketwerking	
dossiernummer	TL 15.10.62361	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	actieve dienstverlening	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum CB	11/12/2015	
jaarnummer	2015_CBS_10320	

### Probleem

Na de verwerking van haar aanvraag voor een nieuwe identiteitskaart in het stadsloket merkt mevrouw T. thuis op dat op het document dat ze meekreeg de identiteitsgegevens van iemand anders stonden. Ook op de factuur als bewijs van betaling stonden de gegevens van een andere vrouw. De verzoekster contacteerde de infolijn en kreeg verschillende mensen aan de telefoon, die haar niet konden verder helpen, tot ze bij een medewerkster belandde die zich over de foute documenten zou ontfermen. Deze medewerkster zorgde voor een document met de juiste naam, maar voor de factuur was een techniker nodig. De afspraak was dat de medewerkster ervoor zou zorgen dat de factuur in orde kwam, zij zou de verzoekster de volgende ochtend contacteren. Tevergeefs wachtte de verzoekster. Toen mevrouw T. zelf terugbelde, kreeg ze als antwoord dat de medewerkster nu niet te bereiken was, maar dat zij zeker zou bellen indien dit beloofd was. Omdat de verzoekster uiteindelijk geen reactie kreeg, contacteerde ze opnieuw de infolijn. De betrokken medewerkster bleek niet gekend te zijn, 16 minuten heeft de verzoekster aan de telefoon gehangen vooraleer ze een andere medewerker kon spreken. Uiteindelijk zegde men dat dit slechts een klein foutje is dat reeds was rechtgezet. Toen mevrouw T. vroeg naar een gecorrigeerde factuur, kon dat niet.

## Onderzoek

Bij nazicht blijkt dat de identiteitskaart van de verzoekster juist is aangevraagd. De boeking in het facturatiesysteem werd correct verwerkt, maar er werd een verkeerde rekening meegegeven door een onoplettendheid van een nieuwe, onervaren loketmedewerkster. Dit is echter geen excuus voor het ongemak dat mevrouw moest ondervinden. Vooral de manier waarop ze werd behandeld tijdens het veelvuldig telefonisch contact met het contactcenter en medewerkers, valt op geen enkele manier goed te praten. De leidinggevenden zullen de gepaste maatregelen treffen en dit verder bespreken met de betrokken medewerkers. De juiste factuur wordt vanzelfsprekend nog bezorgd aan de verzoekster.

## Beoordeling

De opmerking van de verzoekster is gegrond. De normen zorgvuldigheidsbeginsel, actieve dienstverlening en degelijke dossieropvolging zijn geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat burgers met vragen op een correcte manier worden te woord gestaan en dat structureel de nodige middelen blijven gewaarborgd zodat dossiers correct en klantgericht behandeld worden, zowel frontoffice als backoffice.

## AMBTELIJKE SCHRAPPING NIET DOORGEVOERD: MEUBELS VAN VERZOEKER DOOR DEURWAARDER OPGESCHREVEN.

bedrijf	loketwerking	
dossiernummer	TL 15.10.61672	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	actieve dienstverlening	schending
	adequate communicatie	geen uitspraak
datum CB	7/12/2015	
jaarnummer	2015_CBS_10096	

### Probleem

De heer M. contacteert de ombudsvrouw over de ambtelijke afschrijving van een gezinslid en de manier waarop de loketbediende hem te woord stond. De verzoeker heeft in juni 2015 een formulier ingevuld om een persoon te laten afschrijven van zijn adres. Nu blijkt, door aanmaningen van een deurwaarder, dat hiervan niets geregistreerd is. De loketbediende heeft bij het nieuwe contact door de verzoeker op 13 oktober 2015 de aanvraag gestart. De toon waarop het personeelslid met de verzoeker communiceerde, zou niet correct geweest zijn. Zo vertelt de verzoeker dat de medewerker niet bereid was om opzoeken te doen in het dossier. Wanneer hij aangeeft dat hij niet tevreden is met dit antwoord, vraagt de medewerker om te vertrekken.

### Onderzoek

Uit het onderzoek bij district- en loketwerking blijkt dat de administratie inderdaad een fout maakte. Het dossier werd in juni 2015 wel degelijk aangemaakt, maar blijkbaar niet naar de wijkagent verzonden. Er werd dus geen opdracht voor een woonstcontrole gegeven via het systeem. Daar is dus een fout gemaakt. Het dossier stond wel in behandeling in Hera (de bevolkingstoepassing die het stedelijk loket gebruikt),

maar de medewerkers van het stadsloket ontvingen dus nooit een antwoord van de wijkagent. Hij heeft immers geen opdracht gekregen. De medewerkers werden door de loketverantwoordelijke gevraagd om dit zeker steeds te controleren en hier dus extra aandacht voor te hebben. De leidinggevende van het stadsloket heeft een gesprek met de medewerker over de manier waarop die de verzoeker te woord zou hebben gestaan. De medewerker was behoorlijk onthutst over de beschuldigingen vooral omdat de citaten niet zijn gebruikt of uitgesproken, aldus de klantverantwoordelijke. De leidinggevende is ook verbaasd over de bemerkingen. De collega is gekend als heel beleefd en klantvriendelijk.

### **Beoordeling**

De administratieve vergissing had voor de verzoeker verstrekken gevolgen. Zijn inboedel werd opgeschreven door een gerechtsdeurwaarder. Na de vraag van de ombudsvrouw aan districts- en loketwerking werd snel duidelijk dat er wel degelijk een fout gemaakt werd bij het stadsloket. Het is jammer dat dit niet kon ontdekt worden tijdens het klantencontact op 13 oktober 2015. De ombudsnormen zorgvuldigheid en actieve dienstverlening zijn geschonden. Over de communicatie tussen de medewerker en de verzoeker spreekt de ombudsvrouw zich niet uit, dat aspect beoordeelt ze als betwist.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de directeur van districts- en loketwerking er op toe ziet dat alle loketmedewerkers de procedure tot ambtelijke schrapping zorgvuldig uitvoeren.

## BETALING TAKELKOSTEN BETWIST: VERZOEKER MOET ZELF DE BEWIJSLAST VOEREN.

bedrijf	financiën	
dossiernummer	TL 15.01.48970	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
	vertrouwensbeginsel	schending
	actieve dienstverlening	schending
datum CB	11/9/2015	
jaarnummer	2015_CBS_07549	

### Probleem

De heer G. parkeerde op 6 februari 2014 zijn wagen foutief. De wagen werd getakeld door het deparnagementbedrijf. De man betwist de feiten niet en betaalt de takelkosten die hem worden aangerekend. Hij doet dat via een bankoverschrijving aan het takelbedrijf op 17 februari 2014.

Na de zomer krijgt hij een aanmaning van de dienst financiën van de stad. Volgens de dienst financiën is de takeling nog niet betaald. De verzoeker reageert door op 23 september 2014 een betalingsbewijs aangetekend op te sturen naar de dienst financiën, naar het adres dat vermeld staat op de aanmaning. Op 26 november 2014 volgt echter een tweede aanmaning. Daarop contacteert hij telefonisch de dienst financiën, om uitleg te krijgen. Men raadt aan om het betalingsbewijs opnieuw op te sturen, maar dat was dus al aangetekend gebeurd. Er wordt door de dienst geen initiatief genomen om na te gaan of het takelbedrijf het geld al aangekregen had. De heer G. neemt zelf contact op met het takelbedrijf, waar een medewerkster het dossier opzoekt, bevestigt dat de betaling in orde is en dat het geld werd overgemaakt aan de stad Antwerpen. Verzoeker neemt opnieuw contact op met de dienst financiën, het blijft noodzakelijk om het betalingsbewijs op te sturen.

## Onderzoek

De dienst financiën zoekt uit waar het fout liep. Op 6 februari 2014 werd de wagen van de verzoeker inderdaad getakeld. Op 17 februari 2014 zou betrokkene via overschrijving betaald hebben aan het takelbedrijf. Op 28 februari 2014 heeft de firma het bedrag aan de stad doorgestort als 'cash-betaling'. Dat wil zeggen dat de betaling van de heer G. vervat zat in één grote storting, zonder specificatie van wie wat betaald heeft. De dienst financiën kon de betaling dus niet toewijzen aan het takel-feit waardoor het dossier bleef openstaan als zijnde 'niet-betaald'. Om die reden werd de takeling in gekohierd door de politie.

Op 5 september 2014 werd het aanslagbiljet verstuurd. Volgens de dienst financiën kwam hier geen reactie op. Nochtans levert de klant het bewijs dat de aangetekende zending op 25 september door de dienst inkomende stukken geregistreerd werd bij de stad. Op 26 november vertrok automatisch een eerste aanmaning, terwijl er toch een registratie is van de brief. Die werd dus niet goed opgevolgd en verwerkt door de betrokken dienst.

Op 10 december 2014 neemt de echtgenote van de heer G. telefonisch contact op met de dienst financiën, naar aanleiding van deze aanmaning. De medewerkers van debiteurenbeheer vragen mevrouw om het betalingsbewijs te bezorgen. Mevrouw wenste niet in te gaan op dit verzoek, omdat de dienst zelf mits onderzoek meteen de fout van de eigen dienst kon rechtzetten. Zowel de aangetekende zending met het bewijs van betaling had opgezocht kunnen worden, maar ook een contact met het deparnagementbedrijf door de dienst financiën had onmiddellijk kunnen aantonen dat de verzoeker de betaling al lang gedaan had.

Op 7 januari 2015 wordt een tweede aanmaning verstuurd. Op 9 januari 2015 belt de dochter van betrokkene met de dienst financiën. Zij bevestigt nogmaals dat zij geen nieuw betalingsbewijs zal sturen en dat de stad dit dient te regelen met het deparnagementbedrijf. Die boodschap krijgt geen gehoor bij de betrokken dienst. Ze vragen om toch opnieuw een bewijs op te sturen. De betrokken collega heeft het gesprek naar

eigen zeggen beleefd beëindigd met de boodschap dat ze niet meer uitleg kon geven en daarom het gesprek ging afronden. Een andere collega was hiervan getuige. Wat betreft de mondelinge communicatie kan geen uitspraak worden gedaan door de ombudsvrouw.

Diezelfde dag zou de dochter van betrokkene over deze betwisting met het takelbedrijf gebeld hebben. Op 13 januari 2015 dient de dochter ten einde raad bezwaar in, voegt de takelbon én het betalingsbewijs van overschrijving via de bank op 17 februari 2014 toe in een brief aan de afdeling bezwaren. Op diezelfde dag wordt de belasting geblokkeerd, na een mail van het takelbedrijf waarin wordt bevestigd dat er op 14 februari 2014 betaald werd en dat het geld werd doorgestort aan de stad op 28 februari 2014. Het dossier is daarmee, een jaar na de betaling, afgerond voor de dienst financiën.

## Beoordeling

De medewerkers van de dienst financiën hadden het betaalbewijs zelf kunnen opvragen bij het takelbedrijf. Bovendien blijkt hier ook een fout in de opvolging van aangetekende zendingen. Er werd op 25 september 2014 een aangetekende brief gestuurd aan financiën, fiscale debiteuren (p.a. Grote Markt 1) en die brief werd in het opvolgingssysteem VIP14 geregistreerd.

De stedelijke dienstverlening schoot tekort. De klant heeft onmiddellijk al het mogelijke gedaan om aan te tonen dat de betaling al gebeurde, maar door passief te blijven vragen naar een betalingsbewijs dat al aangetekend verstuurd was, liep het contact in het honderd.

Na dit incident werd intern besloten om aan de medewerkers te vragen in de toekomst zelf contact op te nemen met het takelbedrijf, wanneer men van een gedupeerde de boodschap krijgt dat de betaling al gebeurde. Het takelbedrijf kan dan bevestigen of ontcrachten of de betaling rond is.

De ombudsnormen degelijke dossieropvolging, actieve dienstverlening, en het vertrouwensbeginsel worden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw stelt voor om in klantencontacten actiever op zoek te gaan naar oplossingen en niet alle initiatief te leggen bij de burger wanneer deze aangeeft al het mogelijke gedaan te hebben om te bewijzen dat een betaling al gebeurde.

## BEZWAAR TEGEN PARKEERRETRIBUTIE GEWEIGERD – NIET DE JUISTE DOCUMENTEN VOOR VERVANGWAGEN.

bedrijf	parkeerbedrijf	
dossiernummer	TL 15.05.55163	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijkheidsbeginsel	schending
datum CB	18/12/2015	
jaarnummer	2015_CBS_10596	

## Probleem

Mevrouw D. heeft een bewonerskaart voor haar bedrijfswagen. Deze wagen was van 24 maart 2015 tot en met 1 april 2015 voor herstelling in de garage. Tijdens die periode reed zij met een vervangwagen, eigendom van dezelfde werkgever. Op 31 maart 2015 ontvangt mevrouw een parkeerretributie. Omdat dit een vervangwagen is, heeft zij een kwijtschelding gevraagd. Het parkeerbedrijf wil deze boete niet annuleren omdat zij niet de juiste documenten kan voorleggen. Daarop wendt mevrouw zich tot de ombudsdienst.

## Onderzoek

De stad Antwerpen reikt geen tijdelijke bewonersvergunningen uit voor vervangwagens. Wanneer men een bewonersvergunning heeft, men met een vervangwagen rijdt omdat de auto in reparatie is en een retributiebon ontvangt, dan wordt een attest gevraagd van de garage waar de eigen



wagen (in dit geval de bedrijfswagen) op dat moment in herstelling is. Het parkeerbedrijf vraagt ook een kopie van de huur- of gebruiksovereenkomst van de vervangwagen, met vermelding van de nummerplaat van de vervangwagen en begin- en einddatum van het gebruik. Omdat de eigenaar van de vervangwagen de herstelling voor eigen rekening neemt, kan mevrouw geen factuur voorleggen. Meermaals krijgt zij het antwoord dat de retributie te betalen blijft, indien zij geen factuur kon voorleggen. Daarop reageert de werkgever met een duidelijke vermelding dat de vervangwagen van de firma is en dat zij een eigen garage hebben. De herstellingen gebeuren intern, waardoor zij geen facturen kunnen opmaken.

De ombudsvrouw vraagt aan het parkeerbedrijf om de situatie opnieuw te bekijken. Rekening houdend met de historiek van beide kentekens van de wagens, beslist het parkeerbedrijf uiteindelijk om de parkeerretributie eenmalig te annuleren. Om gelijkaardige situaties te vermijden en misbruik tot een minimum te herleiden, vraagt het parkeerbedrijf om in de toekomst een officieel document voor te leggen, zoals een gedateerde werkbond waarin staat dat de wagen werd binnengebracht op de werkplaats en dat een vervangvoertuig werd meegegeven met vermelding van de nummerplaat.

### **Beoordeling**

Het parkeerbedrijf besliste pas na de tussenkomst van de ombudsdienst om de situatie opnieuw te bekijken, terwijl de informatie net dezelfde bleef. De klacht is gegrond, gecorrigeerd, de ombudsnorm redelijkheidsbeginsel is geschonden.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan om bezwaren rond parkeerretributies klantgericht te bekijken, zodat een gefundeerde beslissing kan worden genomen die recht doet aan de indiener van het bezwaar.

## PARKEERRETRIBUTIE VIERMAAL VERZONDEN NAAR OUD ADRES – VERZOEKER KRIJGT GEEN GEHOOR.

bedrijf	parkeerbedrijf	
dossiernummer	TL 15.05.53928	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum CB	18/12/2015	
jaarnummer	2015_CBS_10594	

### Probleem

De heer G. krijgt een parkeerboete. Ze wordt verstuurd naar zijn oude adres. Ook de aanmaningskosten werden naar zijn oude adres verstuurd. De verzoeker probeert, volgens zijn verhaal, sinds september 2014 aan te tonen dat zijn adreswijziging correct werd uitgevoerd door het stadsloket. Pas na de achtste mailwisseling beslist het parkeerbedrijf om de adresgegevens na te kijken. Ondertussen werden de aanmaningskosten nog altijd naar het oude adres verstuurd. Aangezien de verzoeker bij de eerste aanmaning vermeldde dat zijn adres niet correct was begrijpt hij niet waarom het zo lang duurt eer het parkeerbedrijf de nodige aanpassingen doet. De verzoeker betaalde 30 euro op 19 november 2014.

### Onderzoek

Volgens het parkeerbedrijf contacteerde de heer G. de klantendienst van het parkeerbedrijf voor de eerste keer op 11 december 2014, nadat de eerste, tweede en derde aanmaning waren verstuurd, respectievelijk op 21 oktober 2014, 18 november 2014 en 9 december 2014 en niet sinds september 2014, zoals de verzoeker eerder meldde.

Omdat de dienst er voordien niet van op de hoogte was dat zijn adres werd gewijzigd, werden alle aanmaningen verstuurd naar het oude adres. De procedure voorziet dat de gegevens van de dienst inschrijving voertuigen automatisch aangepast worden wanneer iemand zijn

adreswijziging gaat aangeven in het districtshuis. Regelmatig gebeurt het dat, door bijvoorbeeld een informaticaprobleem bij de dienst inschrijving voertuigen, adresgegevens niet worden gewijzigd. Hierdoor krijgt het parkeerbedrijf meermaals foutieve, oude adresgegevens door. Het is een voorgeschreven procedure dat, wanneer iemand aangeeft dat briefwisseling verstuurd werd naar het oude adres, meteen in het centraal referentiesysteem wordt nagekeken of die persoon effectief verhuisd was op het moment dat de aanmaning werd verstuurd. Wanneer die persoon verhuisd was op dat moment, dan bieden ze de klant de kans om binnen een termijn van twintig dagen het bedrag, geldig voordat de aanmaning werd verstuurd, te betalen. Deze procedure werd in het dossier van de verzoeker pas gevolgd na een vierde bezwaar. Dit was een afhandeling onder het afgesproken kwaliteitspeil. De extra administratieve kosten worden geannuleerd.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht meldt de operationeel manager van het parkeerbedrijf dat na deze klacht de dienst systematisch de nieuwe procedure omtrent verhuizen toepast. Dit wil zeggen dat zij het nieuwe beleid volgen om de adresgegevens en datum van verhuis zelf na te kijken in het registratiesysteem CRS bij een bezwaar. Indien de verhuis van voor de aanmaning dateert, krijgt de parkeerder opnieuw de kans om het oorspronkelijke bedrag te voldoen. Het bedrag dat voldaan moet worden is afhankelijk van de datum van het verhuizen en de fase in de inningsprocedure.

### **Beoordeling**

De klacht is gegrond maar gecorrigeerd. De ombudsnormen degelijke dossieropvolging en zorgvuldigheid zijn geschonden. Naar aanleiding van dit dossier werd de interne procedure nogmaals toegelicht aan alle medewerkers van het klantenteam en is de werking bijgestuurd.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan om ervoor te zorgen dat parkeerretributiedossiers volgens de geldende richtlijnen worden opgevolgd.

## DISCUSSIE OVER HET AL DAN NIET AANWEZIG ZIJN VAN PARKEERSIGNALISATIE.

bedrijf	parkeerbedrijf	
dossiernummer	TL 15.05.54902	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum CB	18/12/2015	
jaarnummer	2015_CBS_10595	

### Probleem

Mevrouw C. dient een bezwaar in tegen een parkeerretributie voor een overtreding op 16 maart 2015 aan het Victor Roosensplein in Merksem. Zij argumenteert dat de retributie onterecht is, omdat de parkeersignalisatie, die het begin van een parkeerzone aankondigt, op het moment van de vaststelling niet aanwezig was.

Uit haar bezwaar leiden de medewerkers van de klantendienst van het parkeer- en mobiliteitsbedrijf af dat de signalisatie ter hoogte van het plein zou ontbreken. Dit wordt nagekeken in de systemen en op het bezwaar werd geantwoord dat de signalisatie op het plein een herhalingsbord betreft. Voorts wordt meegegeven waar de verzoekster eerder op haar route een beginzonebord passeerde. Hierop antwoordt mevrouw dat er echt geen signalisatie aanwezig was. Haar tweede argumentatie wordt niet aanvaard, waarop de verzoekster zich tot de ombudsvrouw wendt.

### Onderzoek

De medewerker van het parkeerbedrijf die het tweede bezwaar behandelde, deed geen onderzoek naar het feit of de signalisatie bij het begin van de parkeerzone ook ontbrak, antwoordde dat de verzoekster geen nieuwe argumenten aanhaalde, dus dat de retributie te betalen bleef. Wanneer de situatie op verzoek van de ombudsvrouw opnieuw wordt nagekeken, blijkt dat het beginzonebord ontbreekt als nasleep van de

werken aan de Bredabaan. Het bord wordt teruggeplaatst. De retributie wordt door de klantendienst van het parkeerbedrijf geannuleerd en het bedrag van 30 euro dat mevrouw al betaalde wordt aan haar teruggestort. Het parkeerbedrijf excuseert zich bij monde van de operationeel manager aan mevrouw voor de gemaakte vergissing bij de behandeling van dit dossier.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht bezorgt de operationeel manager van het parkeerbedrijf volgende aanvulling: " Op het teamoverleg van de klantendienst hebben we dit voorval uitvoerig besproken. Indien we een bezwaar rond signalisatie ontvangen, is gevraagd aan het team om sneller de reflex te hebben om iemand ter plaatse te sturen om de borden na te kijken. Daarnaast spraken we af om ontvangen bezwaren omtrent signalisatie die niet meer aanwezig is, door bijvoorbeeld werken, meteen ter plaatse na te kijken. Ook werd de opdracht aan de parkeerwachters gegeven om tijdens hun controle met meer zorgzaamheid de aanwezige signalisatie te controleren.

### **Beoordeling**

Bij de behandeling van het bezwaar werd een fout gemaakt door niet na te gaan of het bord dat de beginzone aanduidt op het moment dat er een retributie werd uitgeschreven ook effectief aanwezig was. Het zorgvuldigheidsbeginsel werd geschonden. Fouten maken kan, ze toegeven, rechtzetten en zich daar voor excuseren is een logische maar nodige stap die het klantencontact kan verbeteren en een scheve situatie kan rechtekken. Dankzij de melding via de ombudsdienst werd de situatie grondig(er) onderzocht en werd het bezwaar aanvaard. De fout werd rechtgezet en mevrouw kreeg verontschuldigingen aangeboden. De klacht is gegrond, gecorrigeerd.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan om erover te blijven waken dat bij het behandelen van bezwaren tegen parkeerretributies de aangehaalde argumenten grondig worden onderzocht.

## PARKEERRETRIBUTIE - PARKEERBEDRIJF ACCEPTTEERT FACTUUR VAN DE GARAGE NIET.

bedrijf	parkeerbedrijf	
dossinummer	TL 15.04.52976	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	soepelheid	geen schending
datum CB	18/12/2015	
jaarnummer	2015_CBS_10597	

### Probleem

De heer L. kreeg een retributie omdat zijn wagen geparkeerd stond zonder geldig parkeerticket. Hij meldde aan het parkeerbedrijf in zijn bezwaar dat zijn wagen in panne stond en daar geparkeerd stond in afwachting van een takeling naar een garage. De wagen kon niet meer gestart worden (riem alternator moest vervangen worden). De factuur werd door het parkeerbedrijf opgevraagd, maar men beschouwde het als niet officieel genoeg. Nochtans vermeldde de rekening de btw-gegevens van de garage, de kostprijs en beschrijving van de reparatie. Het parkeerbedrijf aanvaardt dat bewijs niet, omdat het volgens hen niet om een officieel factuur gaat. Ze verwachten een officiële factuur van de garage. Hoe dat factuur er dan moet uitzien kan het parkeerbedrijf niet meedelen. Dus weigert de verzoeker aan de garage te vragen om een ander factuur op te stellen dan het factuur dat hij voorlegde. Hij vindt niet dat het aan het parkeerbedrijf is om te bepalen wanneer een factuur geldig is of niet. Alle nodige gegevens stonden immers op het factuur.

### Onderzoek

De factuur die de heer L. bezorgde is niet uitgebreid. Er staat wel een btw-nummer op van de garage die de reparatie uitvoerde en de gegevens over welke werken nodig waren. Het parkeerbedrijf argumenteert dat zij de boete niet seponeren omdat volgens hen de

garage in faling was gegaan. De garage zou ook niet telefonisch te bereiken zijn. De ombudsvrouw doet het onderzoekwerk opnieuw, via het staatsblad en de kruispuntbank voor ondernemingen. Uit deze opzoeking blijkt dat de garage nog steeds actief is.

Het parkeerbedrijf bevestigt daarop dat ze alsnog de retributie eenmalig zullen seponeren. De website die het parkeerbedrijf raadpleegde voor haar zoekingswerk "www.data.be" is een website waarop ondernemingen zich kunnen bekend maken. Het is een commerciële site. Het gaat dus geenszins om een officieel orgaan waaruit men kan afleiden of een onderneming nog actief is of niet. Het parkeerbedrijf zegt ook het staatsblad gecontroleerd te hebben, maar daar staat de onderneming wél nog als actieve onderneming bekend.

### **Beoordeling**

De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. Het is jammer dat het onderzoekwerk van het parkeerbedrijf niet het juiste resultaat had en daardoor de klant een slechte ervaring had met het parkeerbedrijf. Hij kreeg immers te horen dat de retributie geseponneerd zou worden als hij het factuur van de garage zou binnenbrengen. De ombudsnormen zorgvuldigheid en soepelheid werden geschonden.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw doet de suggestie om bij het controleren van gegevens van ondernemingen enkel gebruik te maken van officiële gegevens en niet te vertrouwen op commerciële sites zoals [www.data.be](http://www.data.be).

## ZES RETRIBUTIES VOOR VERZOEKSTER OMDAT FOUTIEVE NUMMERPLAAT IS GENOTEERD.

bedrijf	parkeerbedrijf	
dossiernummer	TL 15.01.49464	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum CB	4/9/2015	
jaarnummer	2015_CBS_07361	

### Probleem

De wagen van mevrouw B. is een Toyota met nummerplaat \*\*\* BKL. Ze kreeg al meerdere keren een retributie voor een Renault met nummerplaat \*\*\* BKL. Enkel de laatste letter verschilt. Het parkeerbedrijf zou de vergissing in het verleden al toegegeven hebben. Ze hebben de foto's nagekeken waarop te zien is dat het niet om een Toyota maar een Renault gaat. Toch werd opnieuw een aanmaning verstuurd. Daarom contacteert de verzoekster de ombudsvrouw. Telkens moet zij contact opnemen met de stad Antwerpen om dit recht te zetten. Men zou haar zelfs aangeraden hebben om een nieuwe nummerplaat aan te vragen, maar dat wil betrokkene uiteraard niet doen. Ze wil die kosten niet maken omdat ze geen schuld heeft aan de fouten.

### Onderzoek

Uit het onderzoek blijkt dat, door een menselijke vergissing van verschillende parkeerwachters, telkens een verkeerde nummerplaat is genoteerd. De wagen die op de verschillende locaties geparkeerd stond betreft inderdaad een ander voertuig, met een andere nummerplaat. Pas na het ontvangen van (een) aanmaning(en), werd de verzoekster ervan op de hoogte gesteld dat er een retributie werd uitgeschreven. De retributies werden onmiddellijk geannuleerd, nadat er met het parkeerbedrijf contact werd opgenomen. Het parkeer- en mobiliteitsbedrijf vindt dit zeer vervelend voor mevrouw





en excuseert zich voor de gemaakte fouten.

Het blijkt te gaan om zes retributies die door de twee concessiehouders (vier keer APCOA en twee keer BESIX) zijn uitgeschreven door vijf verschillende parkeerwachters bij hen. Het gaat hier over slordig werk met imagoschade voor de stad/GAPA.

Op de foto's die standaard worden genomen kan men duidelijk de correcte nummerplaat zien. Het hoofd van het parkeerbedrijf laat weten bijkomende instructies te zullen geven aan de concessiehouders om het mee te nemen naar hun briefing naar de parkeerwachters. Intern werd ook, voor een aantal parkeerwachters waarvan de foutenpercentages relatief hoger zijn, vorming voorzien door middel van concentratietraining en tips voor preventie op dyscalculie.

## Beoordeling

De klacht is gegrond maar gecorrigeerd door het parkeerbedrijf. De fouten werden telkens rechtgezet, maar het is bijzonder opmerkelijk dat hier tot zes keer toe een fout werd gemaakt door verschillende parkeerwachters. Het parkeerbedrijf kon niet uitsluiten dat eenzelfde fout wordt gemaakt. Het is ook niet duidelijk geworden waarom deze fout zich zo vaak heeft voorgedaan. Zowel het merk van de wagen als de nummerplaat verschilden.

## Aanbeveling

Om gelijkaardige fouten in de toekomst te vermijden stelde het hoofd van het parkeerbedrijf zelf enkele aanbevelingen voor waar de ombudsvrouw zich in kan vinden: de foutenpercentages van de parkeerwachters worden als leidraad gebruikt om vormingssessies te organiseren zodat vergelijkbare fouten zoveel mogelijk vermeden worden.

## AANVRAAG KINDEROPVANG EN GEEN PLAATS VOOR JE KIND? KANS VERKEKEN.

bedrijf	kinderopvang	
dossiernummer	TL 14.09.42250, TL 14.09.42296 TL 14.09.42594, TL 14.11.46519 TL 15.01.48201, TL 15.01.49018 TL 15.03.51966	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	redelijkheidsbeginsel	schending
datum CB	16/10/2015	
jaarnummer	2015_CBS_08575	
cluster	2014_AFSCHWACHTL_KOP	

## Probleem

De ombudsvrouw wordt gecontacteerd door verschillende verzoekers, nadat zij een mail ontvingen van de stedelijke kinderopvang. In deze mail worden zij op de hoogte gebracht van het feit dat er geen plaats is voor hun kind in de opgegeven kinderdagverblijven. Bovendien verliezen zij elke kans op een plaats in de stedelijke kinderdagverblijven voor dit kind. De ouders die de ombudsvrouw contacteren zijn niet opgezet met deze werkwijze en vinden het onbegrijpelijk dat hen op deze manier de toegang tot de stedelijke kinderdagverblijven wordt ontzegd. De keuze openbaar of privaat wordt bovendien op deze manier van hen afgenomen.

## Onderzoek

De werkwijze is blijkbaar vereenvoudigd, de wachtlijsten werden afgeschaft. De ombudsvrouw vraagt de directeur naar de reden hiervoor. Het doel van de nieuwe procedure is volgens hem om ouders sneller een antwoord te geven over plaats of geen plaats.

In de vroegere procedure kregen ouders antwoord zes maanden voor de startdatum en was er een wachtlijst. In de nieuwe procedure krijgen ze antwoord ten laatste twee maanden na de aanvraag, ongeacht de startdatum. Als ouders op de gevraagde startdatum geen plaats toegewezen krijgen, gaat het centraal loket maximaal drie maanden verder kijken. Is er dan plaats, krijgt de ouder een voorstel. Is er dan geen plaats, wordt de aanvraag van de ouder definitief geannuleerd. Als ouders opnieuw een aanvraag mogen indienen en terug de boodschap krijgen 'geen plaats', dan opnieuw een aanvraag indienen, dan organiseert men terug een soort van wachtlijst, volgens hem.

Het argument om geen wachtlijst aan te leggen is dat sommige ouders daardoor pas heel laat op zoek gaan naar andere opvang. Door het afschaffen van de wachtlijst wordt ook zekerheid gecreëerd bij andere organisatoren van opvang, aldus de directeur. Er zijn ouders die een plaats in een privé opvang aanvaarden, in afwachting van een toewijzing in de stedelijke opvang. Voor kinderen zijn verplaatsingen naar een andere opvang pedagogisch niet goed en door het verloop van kinderen kan de organisator niet efficiënt werken. Tot zover het standpunt van de stedelijke kinderopvang.

Ouders krijgen dus van het loket een definitief antwoord: ofwel een plaats ofwel geen plaats. Bij het antwoord 'geen plaats' wordt de aanvraag geannuleerd. Een ouder kan voor hetzelfde kind dan geen nieuwe aanvraag meer doen, ook al worden de locaties en opvangmomenten aangepast.

De ombudsvrouw stelt zich daar vragen bij. De werkwijze houdt in dat ouders niet kunnen beslissen om een tweede aanvraag te doen waarin zij hun vier/vijfde of halftijdse vrije dagen anders plannen, dinsdag in plaats van woensdag bijvoorbeeld, of hun keuzes aan

kinderdagverblijven uitbreiden.

De ombudsvrouw vraagt naar de decretale richtlijnen en de interpretatie van de door Antwerpen gehanteerde werkwijze bij Kind en Gezin en de Vlaamse ombudsdienst. Ze gaat na hoe andere gemeenten de nieuwe beleidsrichtlijnen interpreteren. De stad werkt correct binnen de voorgeschreven richtlijnen, zo blijkt uit de contacten met de geraadpleegde instanties. De stad blijkt wel kort door de bocht te gaan door per kind maar één kans te geven op een plaats in een stedelijk kinderdagverblijf. In vergelijking met andere Vlaamse steden interpreteert Antwerpen het decretaal beschreven kader weinig soepel. Bij de voorbereiding van de gegronde klacht verneemt de ombudsvrouw van de coördinator kinderopvang dat de regeling sinds februari 2015 werd bijgestuurd. Bij de aanvraag kan een ouder steeds drie opvanglocaties als voorkeur doorgeven. Indien in een andere, nabijgelegen kinderopvanglocatie wel plaats is, wordt nu ook dat alternatief voorgesteld.

Daarnaast licht de directeur de ombudsvrouw in dat wordt nagekeken of met een lichte, eventueel tijdelijke aanpassing van het opvangplan wel mogelijkheden zijn: bijvoorbeeld dat er de eerste drie maanden een dag minder wordt gereserveerd. Hierop wil de stedelijke kinderopvang vanaf nu nog meer inzetten, verzekert de directeur.

## **Besluit**

De ombudsvrouw meent dat ouders worden beknot in hun vrijheid om te kunnen kiezen voor een stedelijk kader. Een ouder kon volgens de vorige regeling, die in veel andere gemeenten nog van kracht is, verschillende keren na elkaar de terechte boodschap krijgen dat er geen plaats was voor zijn/haar kind.

Volgens de hier gehanteerde werkwijze beslist de stedelijke kinderopvang na één aanvraag, in de plaats van de ouder, dat er nooit nog plaats is voor het kind. Intussen is er wel licht bijgestuurd en komt er wat meer ruimte om naar alternatieven te zoeken.

De ombudsvrouw meent dat de stad het redelijkheidsbeginsel schendt.

Het is niet redelijk dat je een kind maar één kans geeft op een plaats binnen de stedelijke kinderdagverblijven. Ouders worden op die manier in een privé-initiatief gedwongen, hoewel de mogelijkheid bestaat dat er bij een nieuwe aanvraag met gewijzigde criteria wel plaats zal zijn. Dat is voor de gebruiker erg frustrerend en wordt terecht ervaren als onredelijk.

De ombudsvrouw apprecieert dat er meer inspanningen worden geleverd om tijdens de eerste aanvraag de mogelijkheden zo breed mogelijk te bekijken. Toch blijft ze erbij dat dit niet voldoende tegemoetkomt wat betreft de ombudsnorm redelijkheid, omdat de situatie van de ouders en van het kinderdagverblijf later gewijzigd kan zijn, waardoor een nieuwe aanvraag wel zin kan hebben.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw doet op het vlak van de toepassing van de regelgeving geen aanbeveling, omdat het decretale kader de stad hiervoor de vrijheid geeft. Zij beveelt wel aan dat de stedelijke kinderopvang elke aanvraag zo ruim mogelijk en op redelijkheid bekijkt en bij uitbreiding nagaat of volgens een soepeler model, zoals in de andere steden kan worden gewerkt.

## WAGEN GETAKELD VOOR EVENEMENT DAT UITEINDELIJK NIET DOORGAAT.

bedrijf	Lokale politie	
dossiernummer	TL 15.04.52844	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	coördinatie	schending
datum CB	16/10/2015	
jaarnummer	2015_CBS_08577	

### Probleem

De heer F. merkt op 5 april 2015 op dat zijn wagen, die geparkeerd stond tegenover zijn woning, weg is. Hij kon die ochtend geen verbodsbord of enige aanwijzing opmerken dat hij op een niet reglementaire plaats stond. Een beetje verder staat een cameraploeg, de verzoeker vraagt hen of zij weten wat met zijn wagen gebeurde. De ploeg wijst naar een tijdelijk parkeerverbodsbord. Vermoedelijk is zijn wagen getakeld. De heer F. is er van overtuigd dat het parkeerverbodsbord er diezelfde ochtend niet stond. Hij gaat naar het politiekantoor in de Handelstraat en staat daar voor een gesloten deur. Daarna gaat hij naar het kantoor aan de Oudaan. De papieren om de wagen op te halen bij het depannagebedrijf, liggen in de Handelsstraat. De verzoeker moet een hele tijd wachten, vooraleer de documenten van de Handelstraat naar Oudaan worden overgemaakt.

### Onderzoek

Aanvankelijk veroorzaakte de wagen van de heer F. hinder voor een evenement van de jeugddienst van het ziekenfonds dat op 5 april 2015 zou plaatsvinden. De betrokken politiemedewerkers kregen de opdracht om de evenementenzone vrij te maken tegen 12.30 uur. Uit het onderzoek blijkt dat de borden, geldig op 5 april 2015 van 00.00 uur tot 24.00 uur, er reeds op 1 april 2015 om 08.09 uur werden geplaatst. De borden stonden er dus al enkele dagen.

De wagen van de verzoeker stond ook geparkeerd op het ogenblik van de plaatsing van de borden. De nummerplaat werd op de voertuigenlijst genoteerd. De betrokken medewerkers hebben de dag zelf nog getracht om de man te contacteren. Het buurtonderzoek was echter negatief. Uiteindelijk werd de wagen administratief getakeld en vallen de kosten daarvan ten laste van de stad. Het is inderdaad wenselijk dat buurtbewoners tijdig ingelicht worden van een evenement dat zal plaatsvinden in de straat waar ze wonen. De politie is echter niet verantwoordelijk voor de communicatie naar de buurtbewoners toe. Deze verantwoordelijkheid rust op de organisator van het evenement en dit is ook zo opgenomen in de algemene voorwaarden van de vergunning.

Verder onderzoek wijst echter uit dat de organisator het evenement bij de afdeling Openbare Orde/Evenementen heeft geannuleerd op 2 april 2015, de dag nadat de borden waren geplaatst. Bij de interne communicatie van die annulering is er wat fout gelopen, waardoor de opdracht tot vrijmaken van de straat niet werd geannuleerd en ook de borden niet werden weggehaald. Dit had tot gevolg dat het voertuig van de verzoeker toch administratief werd getakeld, niettegenstaande daarvoor eigenlijk geen noodzaak meer was, omdat het evenement was afgelast.

Overigens is vanaf 1 mei 2015 een nieuwe regeling van kracht, waarbij de bestuurder geen 'takelbon' meer moet komen afhalen op een commissariaat. Door de elektronische informatie-uitwisseling kan de betrokken bestuurder zich nu rechtstreeks aanbieden bij de takelfirma. De klantenmanager van de lokale politie verzekert dat intern actie is ondernomen om ervoor te zorgen dat bij een afgelasting van een evenement meteen informatie wordt doorgegeven aan de diensten op het terrein.

### **Beoordeling**

De klacht is gegrond, gedeeltelijk gecorrigeerd. De ombudsnormen adequate communicatie en interne coördinatie zijn geschonden.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan om alle processtappen bij de aanvraag en de afgelasting van een evenement goed uit te voeren.

## POLITIEINSPECTEUR GEBRUIKT RACISTISCHE UITSPRAKEN NA ONRUSTWEKKENDE VERDWIJNING TWEE KINDEREN.

bedrijf	Lokale politie	
dossiernummer	TL 14.02.30730	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	correcte bejegening	schending
datum CB	13/3/2015	
jaarnummer	2015_CBS_02061	

### Probleem

Mevrouw is medewerkster van het Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning. Zij contacteert de ombudsvrouw over de manier waarop de politie haar opbelde. Het centrum meldde een zorgwekkende verdwijning van twee kinderen. De verzoekster kreeg een telefoontje van de politie om te melden dat "ze die twee negers met hun luizen hebben teruggevonden". De verzoekster zegt dat de persoon aan de telefoon letterlijk deze zin gebruikte. Nadien werden de kinderen door agenten in burger in een anonieme wagen terug gebracht en volgens de verzoekster letterlijk gedropt aan het onthaal van de instelling. De verzoekster zegt dat ze de racistische uitspraken en de respectloze behandeling van de kinderen wil aanklagen.

### Onderzoek

De inspecteur die telefonisch contact opnam met de zorginstelling zou niet op de hoogte geweest zijn van de identiteit van de kinderen. Hij verklaart dat hij gezegd heeft dat het ging om "zwartjes met luizen", omdat hij de naam van de kinderen niet kende. De kinderen werden ondertussen door de anonieme patrouille naar de instelling gebracht. Aan de betrokken medewerkers – die verder niet bij de zaak betrokken waren maar enkel instonden voor het anoniem transport – werd meegedeeld dat de instelling hen verwachtte. Ze hebben zich ter



plaatse kenbaar gemaakt als politie. Een medewerkster die hen te woord stond ontving de kinderen zeer hartelijk, volgens het onderzoek van de klantenmanager werden ze dus niet 'gedropt'. De medewerkers stellen uitdrukkelijk dat de kinderen zeer braaf waren in het voertuig en ze daar correct en vriendelijk (eerder 'vaderlijk') mee zijn omgegaan.

### **Beoordeling**

Over het aspect van de manier waarop de kinderen werden afgezet heeft de ombudsvrouw geen oordeel. Het is moeilijk om met zekerheid te zeggen welke intenties zijn gebruikt, of er correct werd omgegaan met de jongens en in hoeverre de agenten de rol zorgzaam opnamen. De versies van de feiten zijn immers verschillend. Dit aspect van de klacht beoordeelt de ombudsvrouw als betwist. Wat de uitspraak aan de telefoon betreft: de ombudsvrouw betreurt de onprofessionele aanpak. Er zijn vele andere manieren om iemand te omschrijven, zonder dat dit racistische of denigrerende taal hoeft te zijn, wanneer men de identiteit van een kind niet kent. De uitspraak van de betrokken medewerker is ongepast. De lokale politie meldde wel dat de nodige maatregelen worden getroffen om herhaling in de toekomst te vermijden. De ombudsnorm bejegening wordt geschonden.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat er op wordt toegezien dat er geen discriminerende taal wordt gebruikt binnen het korps. Het is aangewezen om, zoals nu al gebeurt, op regelmatige tijdstippen opleidingssessies te voorzien, zodat elke inspecteur zich bewust is van de impact van dergelijk taalgebruik.

## RENOVATIEPLANNEN – STOKKEN IN DE WIELEN DOOR VEELVOUD AAN TOEGEKENDE PARKEERVERBODEN.

bedrijf	Lokale politie	
dossiernummer	TL 14.08.41181	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
datum CB	20/3/2015	
jaarnummer	2015_CBS_02290	

### Probleem

Mevrouw D. plant een renovatie van haar pand dat ze verhuurt. Ze wilt van 29 juli tot 29 september 2014 een afvalcontainer plaatsen voor het pand en dient een aanvraag in voor een tijdelijke inname van een parkeerplaats. Ze doet de aanvraag in het plaatselijke politiekantoor en vraagt ook om parkeerverbodsorden te plaatsen, aangezien ze die niet zelf heeft. De aanvraag wordt geregistreerd en het factuur van 70 euro zou volgen.

Op 28 juli 2014 stelt mevrouw vast dat er nog een ander parkeerverbod geldt (van 1 juli tot 1 september). Dat parkeerverbod werd gevraagd voor werken in de school, naast de woning van de verzoekster. Op 1 augustus belt een agente naar mevrouw met de mededeling dat er een fout is gemaakt bij de berekening van de factuur. Het bedrag voor de plaatsing van de parkeerverbodsorden zou 70 euro per week bedragen. Als mevrouw zelf borden voorziet, zou dat de prijs drukken. Ze koopt verkeersborden aan in het weekend en stelt die op 4 augustus op, in de veronderstelling dat ze daarmee in regel is.

Op 7 augustus stelt een agent vast dat de parkeerverbodsorden van de verzoekster volgens hem niet reglementair zijn: er staat bij vermeld dat men mag laden en lossen. Mevrouw veronderstelt dat daarmee ook de container (laden en lossen van afval in de container) bedoeld wordt. Ze moet opnieuw naar het plaatselijke politiekantoor om het uit te klaren. Daar stelt men dat de vergunning ingetrokken moet worden, omdat er

al een andere vergunning geldt. Het alternatief, het plaatsen van een verbodsbord enkele huizen verder, aan de overkant van de straat, is voor mevrouw geen optie. Een deel van de werken zijn al uitgevoerd, de container is besteld en zal op 14 augustus geplaatst worden. Intussen blokkeert de aannemer die de werken uitvoert in de school, de garagepoort van het pand van mevrouw D. door er een werfwagen te parkeren zonder werken uit te voeren. Door de fouten van de politie zit de eigenaar met de handen in het haar.

### Onderzoek

De klantendienst van de lokale politie onderzoekt de situatie. Ze stellen het volgende vast:

“Op het ogenblik dat verzoekster haar vergunning aanvraag (en kreeg), werd door de betrokken onthaalbediende nazicht gedaan of er reeds eerder een vergunning was afgeleverd voor de locatie in kwestie. Daarbij is er een materiële vergissing gebeurd, waardoor ze in de veronderstelling was dat er enkel een vergunning was voor het pand met nummer 84 (de aanvraag van de aannemer die werken uitvoert in de school). Ze zag dus geen belemmering om een vergunning af te leveren aan verzoekster voor panden 80-82. Aangezien er echter eerder door de centrale afdeling verkeer wel degelijk een ruimere vergunning was afgeleverd voor grotere werken in de school, werd de vergunning aan verzoekster ten onrechte afgeleverd.”

De verkeersdienst gaat naar aanleiding van de klacht ter plaatse en er vindt ook een gesprek plaats met de aannemer van de werken aan de school. Hieruit komen twee mogelijke oplossingen naar voor, die niet werkbaar blijken voor de verzoekster. Ze verkiest te wachten tot de vergunning van de school verlopen is en vraagt een nieuwe vergunning aan vanaf 2 september. Mevrouw krijgt nadien ook nog een factuur van 'politie debiteurenbeheer' voor de ingetrokken vergunning. De politie vergat blijkbaar bij het intrekken van de vergunning ook de facturatedienst te verwittigen.

## Beoordeling

De klacht is gegrond, maar werd in de mate van het mogelijke gecorrigeerd. De ombudsnorm correcte dossieropvolging werd geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat bij het afleveren van een tijdelijk verbod op parkeren voor werkzaamheden, de betrokken medewerker voldoende aandachtig andere aanvragen nakijkt, zodat gelijkaardige vergissingen in de toekomst zoveel mogelijk vermeden worden. Daarnaast wordt best in de procedures opgenomen dat bij een intrekking van een tijdelijk parkeerverbod ook een signaal naar de facturatedienst vertrekt. De nodige maatregelen werden volgens de klantendienst genomen om een herhaling in de toekomst te voorkomen.

In de aanloop naar de agendering van de gegronde klacht verneemt de ombudsvrouw van de programmaleider van de lokale politie dat binnen het project verkeerssignalisatie op dit moment de nodige analyses bezig zijn binnen de stad en Digipolis. De datum van definitieve overdracht naar de stad is waarschijnlijk 1 juli 2015. De opvolging van het dossier wordt gecoördineerd door stadsontwikkeling.

## VERROESTE LANTAARNPAAL WORDT NEERGEHAALD MAAR NIET WEGGEHAALD.

bedrijf	Lokale politie	
dossiernummer	TL 15.08.61748	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
	coördinatie	schending
datum CB	4/12/2015	
jaarnummer	2015_CBS_10097	

### Probleem

Een lantaarnpaal op het openbaar domein vertoont ernstige roestschade. De politie oordeelt dat de paal een mogelijk gevaar vormt en vordert de brandweer om de lantaarnpaal te verwijderen. De paal wordt gecontroleerd omgelegd en in een voortuin gelegd zodat de eigenaar (Eandis) de paal kan komen ophalen en vervangen. Een bewoner van het appartementsgebouw contacteert de ombudsvrouw omdat de paal er na een maand nog steeds ligt. Hij meldde het probleem al aan Eandis en via het district, maar dat leidt niet tot zichtbaar resultaat.

### Onderzoek

De Brandweer Zone Antwerpen bevestigt dat zij op vraag van de lokale politie een lantaarnpaal verwijderden. Uit het interventieverslag blijkt dat de brandweer om 14.35 uur via HC100 werd opgeroepen voor het demonteren van een ingeroeste verlichtingspaal op de openbare weg, in opdracht van de lokale politie zone Noord. De brandweer was om 14.51 uur ter plaatse en om 15.07 uur klaar met het demonteren van de instabiele verlichtingspaal met behulp van een snijbrander. De paal, die eigendom is van Eandis, werd opzij gelegd zodat hij geen gevaar meer opleverde voor de veiligheid op de openbare weg.

De verdere afhandeling en administratieve opvolging – met name het informeren van Eandis – gebeurt volgens de brandweer normaal door de

aanwezige lokale politie.

Eandis laat aan de ombudsvrouw weten dat zij geen melding kregen over een verwijderde verlichtingspaal. Ze sturen alvast een medewerker ter plaatse om het nodige te doen. De lokale politie Antwerpen blijkt geen interne onderrichting te kennen die uitdrukkelijk stelt dat de politie Eandis in kennis moet stellen. De korpsnota die dergelijke materie behandelt heeft immers enkel betrekking op palen (en andere infrastructuur) die eigendom zijn van het Vlaams Gewest.

Uit het onderzoek van de klantendienst van de politie blijkt dat de betrokken politiemedewerkers van mening waren dat de brandweer het nodige zou doen, terwijl de brandweer blijkbaar dacht dat de politie het nodige zou doen. Het zou om een misverstand gaan tussen de brandweer en de politie. Het hoofd van de klantendienst van de lokale politie Antwerpen stelde aan de korpsleiding voor om de korpsnota aan te passen, zodat dergelijke misverstanden in de toekomst kunnen vermeden worden. De verlichtingspaal wordt uiteindelijk door Eandis weggehaald.

### **Beoordeling**

De politie maakte een menselijke fout. Wanneer zij de brandweer vragen om een technische interventie uit te voeren moeten zij wel de nodige stappen zetten om de eigenaar van het voorwerp dat een gevaar vormde in te lichten. Het is wat kort door de bocht om te denken dat de brandweer die taak overneemt zodra zij opgeroepen worden om een interventie uit te voeren. De klacht is gegrond, gecorrigeerd. De ombudsnormen coördinatie en degelijk dossieropvolging zijn geschonden.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw vermoedt dat de korpsnota intussen is aangepast, de aanbeveling is dus al uitgevoerd. Politie-medewerkers zullen in de toekomst dan ook niet meer kunnen veronderstellen dat de brandweer in gelijkaardige gevallen de taak zal overnemen om de eigenaar van het voorwerp dat voor gevaar vormde in te lichten.

## EEN ROKENDE INSPECTEUR OP PAD.

bedrijf	Lokale politie	
dossiernummer	TL 14.04.34094	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	deontologie	schending
datum CB	20/03/2015	
jaarnummer	2015_CBS_02291	

### Probleem

De heer P. fietste op het voetpad en werd aangehouden. Hij geeft toe dat hij in fout was en zal de boete betalen. De man is echter wel verontwaardigd over de houding van de agenten die de vaststelling deden van zijn overtreding. Volgens de verzoeker werd hij met weinig respect behandeld. De verzoeker meldt dat één van de agenten van tussen de auto's verscheen en de verzoeker hardhandig vastgreep. De man vertelt dat de andere agente rustig haar sigaret oprookte. De verzoeker geeft aan dat hij hiervan een melding zou maken bij de politie. Hij hoopt dat de ombudsvrouw de situatie kan onderzoeken.

### Onderzoek

De klantenmanager van de lokale politie stelt dat er intensief toezicht wordt gehouden op het rijgedrag van automobilisten en fietsers in het kader van de verkeersveiligheid van alle weggebruikers. Indien er inbreuken tegen de wegcode worden opgemerkt, wordt er geverbaliseerd tijdens een toezicht. Wanneer men niet tevreden is met de vaststellingen in het proces-verbaal kan men een bezwaarschrift indienen. De opmerking over de agente die rookte is terecht, zij werd hier over aangesproken. De klantenmanager hoopt dat dit gedrag in de toekomst niet meer voor komt.

## Beoordeling

De ombudsvrouw is van oordeel dat de politie-inspecteurs zich tijdens hun opdrachten correct dienen te gedragen. Het gedrag van de agente was ongepast. Tijdens een vaststelling van een overtreding staan roken in het bijzijn van de overtreder is deontologisch fout. De ombudsnorm deontologie werd geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de korpschef er op toe ziet dat de politie-inspecteurs zich tijdens hun opdrachten correct gedragen.

## AANGIFTE FIETSDIEFSTAL – FOUTIEF TELEFOONNUMMER VOOR BIJKOMENDE INFORMATIE.

bedrijf	Lokale politie	
dossiernummer	TL 15.07.57720	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	interne klachtenbehandeling	schending
	adequate communicatie	schending
datum CB	11/12/2015	
jaarnummer	2015_CBS_10319	

## Probleem

De fiets van mevrouw V. werd gestolen. Ze deed hiervan aangifte via het e-loket. Na haar aangifte komt ze te weten dat er wellicht ook camerabeelden beschikbaar zijn. De verzoekster wil die informatie laten toevoegen aan het dossier. Mevrouw neemt telefonisch contact op via het nummer dat vermeld staat op het aangifteformulier. Dat nummer blijkt niet meteen een mogelijkheid te bieden om de aangifte aan te kunnen vullen. Daarom neemt ze contact op met de Blauwe Lijn. De medewerkers geven een telefoonnummer op dat na een paar



tellen opnieuw overgaat op het nummer van de Blauwe Lijn. Wanneer ze opnieuw naar het eerste nummer van op de aangifte belt, krijgt ze te horen dat het om een privénummer van een politiedienst gaat, niet bedoeld voor burgers. De verzoekster krijgt de raad om met het plaatselijk bureau contact op te nemen. Daar weet men het ook niet zo goed. Mevrouw heeft het gevoel van de politie geen hulp te mogen verwachten bij het aanvullen van de aangifte van de fietsdiefstal.

## Onderzoek

Aangiften via e-loket gaan via de website e-cops van de federale politie. Daarbij wordt automatisch een bevestigingsmail overgemaakt aan de aangever. Het gesprek met de Blauwe Lijn werd herbeluisterd. Om de bijkomende informatie bij het dossier te voegen verwees de calltaker mevrouw inderdaad naar het politiekantoor Oudaan, aangezien mevrouw aan de Blauwe Lijn liet weten dat de gegevens van dit politiekantoor op haar bevestigingsmail vermeld stonden. De calltaker stond haar correct te woord.

Uit het onderzoek blijkt echter dat het vermelde telefoonnummer een intern telefoonnummer van het politiekantoor Oudaan is, wat inderdaad niet bedoeld is voor burgers. De bevestigingsmails die door de federale politie worden verzonden bevatten dus blijkbaar foute informatie. Dat kon de calltaker van de Blauwe Lijn niet weten en dat verklaart ook waarom andere gecontacteerde personeelsleden hier geen raad mee wisten. Het is bovendien intern bij de politie geweten dat het telefoonnummer 03 3384111, wat wel het correcte nummer is voor dergelijke aangelegenheden, vaak moeilijk bereikbaar is. Door de reorganisatie van de lokale politie Antwerpen zijn deze diensten verhuisd naar het centrale gerechtelijk bureel op de Noorderlaan. Aangezien daar enkel een receptie en geen onthaal voor burgers is voorzien, blijkt de workload voor telefonie veel groter dan aanvankelijk ingeschat. In opdracht van de korpsleiding wordt een interne audit uitgevoerd, met als uiteindelijk doel dit probleem gepast te kunnen bijsturen. De klantenmanager van de lokale politie beschouwt dit als een organisatorische tekortkoming en

niet als een individuele fout.

De diensten communicatie en de afdeling ICT van de lokale politie zijn op de hoogte van het probleem met de ontvangstmeldingen van de federale politie en zij werken aan een oplossing. Mevrouw krijgt verontschuldiging voor deze tekortkoming in de dienstverlening. Ze laat weten hier tevreden mee te zijn en bedankt voor de constructieve aanpak.

### **Beoordeling**

Dankzij deze melding kan de dienstverlening van de lokale politie verbeterd worden. De verzoekster bracht een fout aan het licht die aangepakt en hersteld werd. Ze laat nog weten dat ze het heel positief vindt dat dit als leerpunt aangepakt wordt door de politie.

De klacht is gegrond, gecorrigeerd naar de verzoekster toe.

De ombudsnormen adequate communicatie en interne klachtenbehandeling zijn geschonden.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan zich er steeds van te vergewissen dat telefoonnummers die worden vermeld op communicatiedragers of worden medegedeeld aan burgers ook effectief correct zijn in gebruik.

## DRINGENDE HERSTELLINGSWERKEN AAN ELECTRICITEITSNET VERTRAAGD DOOR FOUTIEF GEPARKEERDE WAGEN.

bedrijf	Lokale politie	
dossinummer	TL 14.12.48127	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	overeenstemming met de regelgeving	schending
	actieve dienstverlening	schending
datum CB	4/9/2015	
jaarnummer	2015_CBS_07362	

### Probleem

Op 27 december is er een elektriciteitspanne in een straat in Borgerhout. De helft van de straat valt zonder elektriciteit. De nutsmaatschappijen reageren onmiddellijk. Om middernacht komt men ter plaatse. Een wagen blokkeert echter de plaats waar men moet werken. De wagen staat op een plaats waar een permanent parkeerverbod geldt. De Blauwe Lijn wordt gecontacteerd. Een half uur later komt een patrouille ter plaatse. Die onderneemt niets. De bewoner die ter hoogte van de fout geparkeerde wagen woont, belt opnieuw de politie. Twee uur later wordt de wagen dan toch weggesleept. De herstellingswerken kunnen beginnen. Tot vijf uur 's nachts werkt men om de elektriciteitskabels te herstellen.

### Onderzoek

De klantendienst van de lokale politie onderzoekt de klacht. Na de eerste oproep omstreeks 23.51 uur kwam een eerste ploeg ter plaatse. Omdat er geen tijdelijke parkeerverbodsborden stonden voor de nutswerken en het hinderlijk geparkeerd voertuig volgens hun bevindingen geen hinder vormde voor het doorgaand verkeer, hebben zij beslist om de wagen niet te laten takelen.

Het voertuig stond echter in een zone waar een permanent

parkeerverbod geldt. De inspecteurs hebben ook de hoogdringendheid verkeerd ingeschat en daarom beslist om niet te takelen.

Er volgde een tweede oproep omdat de herstelling wel degelijk een dringend karakter had en de wagen wel degelijk hinder vormde voor de nutswerken. De eerste patrouille werd opnieuw ter plaatse gestuurd en heeft na overleg met de terreinondersteuner alsnog een takelwagen gevorderd om het voertuig te laten takelen. Wegens shiftwissel gebeurde de afhandeling zelf door een andere patrouille.

De klantenmanager is ook van oordeel dat de klacht gegrond is: De medewerkers van de eerste patrouille maakten een inschattingsfout en hadden onmiddellijk tot takeling moeten laten overgaan. De nodige maatregelen werden genomen om dergelijke fout in de toekomst te vermijden. De politie neemt maatregelen om herhaling in de toekomst te vermijden.

### **Beoordeling**

De klacht is gegrond, maar hersteld. De verkeerde inschatting is waarschijnlijk een eenmalige menselijke fout. Fouten maken is menselijk, ze niet toegeven of ze niet gebruiken als leerpunt zou een gemiste kans zijn. De organisatie kan leren uit fouten en haar werking mee optimaliseren.

### **Aanbeveling**

Het voorval kan als voorbeeld gebruikt worden om te vermijden dat een gelijkaardige verkeerde inschatting wordt gemaakt. De ombudsvrouw beveelt aan om gelijkaardige, menselijke fouten, organisatiebreed te communiceren om te vermijden dat die fouten opnieuw worden gemaakt.

## WAT MET DE BESCHERMING VAN DE PRIVACY NA EEN OVERVAL?

bedrijf	Lokale politie	
dossiernummer	TL 14.09.43206	
kwalficatie	gegrond	
ombudsnormen	respect voor de persoonlijke levenssfeer	schending
datum CB	24/4/2015	
jaarnummer	2015_CBS_03451	

### Probleem

De verzoeker is zelfstandig verzekeraar. Er wordt een gewapende overval gepleegd op zijn kantoor. De tussenkomst van de politie, na de overval, wordt door het slachtoffer als positief geëvalueerd. Daar gaat zijn klacht dan ook niet over. De betrokkene wordt kort na de feiten door journalisten van twee kranten opgebeld. Ze kunnen het slachtoffer identificeren op basis van een nieuwsbericht op de website van de lokale politie. Het bericht werd bovendien ook op de websites van drie kranten overgenomen. Dit alles zonder aanvankelijk medeweten of toestemming van het slachtoffer.

Aangezien de twee journalisten de link konden leggen tussen de feiten en de betrokkene is duidelijk dat dit bericht de persoonlijke levenssfeer van het betrokken slachtoffer schaadt. De straat waar de verzekeraar zijn kantoor heeft, is immers geen lange straat en er is maar één verzekeringsmakelaar actief. Hij had dit nieuws liever niet in de openbaarheid gebracht en het stoort hem duidelijk dat dit zonder zijn toestemming gebeurde. Hiermee worden dan ook zijn rechten als slachtoffer ernstig geschonden. Het kwaad is inmiddels geschied, maar de man wil dit signaleren omdat hij vindt dat de politie hier onzorgvuldig te werk is gegaan. Hij wil vermijden dat dit in de toekomst opnieuw gebeurt.

## Onderzoek

De klantenmanager van de politie laat weten dat perswoordvoering soms een lastige evenwichtsoefening kan zijn op het snijpunt van het geheim van het onderzoek, de privacy van de betrokkenen (daders en slachtoffers), het informeren van het publiek en het verspreiden van gerichte (detail)informatie die het opsporingsonderzoek vooruit kunnen helpen. In de regel worden feiten enkel publiek gemaakt wanneer de betrokkenen niet door het publiek kunnen worden geïdentificeerd en het dus vrij algemeen blijft. Vandaar ook dat bijvoorbeeld woninginbraken bij particulieren nooit zullen worden meegegeven aan de pers, terwijl dit met bedrijven, horecazaken, ... wel gebeurt.

Bij dit concrete geval is de perswoordvoering volgens de klantendienst van de lokale politie te kort door de bocht gegaan en werd onvoldoende rekening gehouden met het feit dat, ondanks er geen concrete gegevens over de slachtoffers vermeld werden, de diverse puzzelstukken binnen het persbericht toelieten om de identiteit van de slachtoffers toch makkelijk te achterhalen.

Bij de overval op de verzekeringsmakelaar waren er wel elementen die bijdroegen tot de beslissing om dit feit op de website van de lokale politie Antwerpen te plaatsen en op te nemen in de persbriefing.

De overvaller vluchtte na de feiten te voet weg en droeg roze handschoenen, geen alledaags gegeven. De hoop dat dergelijke details bij publicatie op de website of in kranten bij toevallige getuigen een belletje zou doen rinkelen, zette ertoe aan om hier toch mee naar buiten te komen. Niettemin werd er in dit concrete geval een inschattingfout gemaakt waardoor de waarheidsvinding ten onrechte vooring op de rechten van het slachtoffer. Dit had vermeden kunnen worden door de verzoeker te informeren en hem de toestemming te vragen om de informatie op de website te vermelden. Dan was hij op de hoogte geweest van de bedoeling van de politie en had hij zich kunnen voorbereiden op mogelijke vragen door de pers.

Het bewuste artikel werd van de website verwijderd. De politie verontschuldigt zich bij het slachtoffer voor de geleden morele schade.

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht ontvangt de ombudsvrouw nog onderstaande bemerkingen van de dienst klantenmanagement van de lokale politie:

“Zoals ik reeds aangaf in mijn antwoord dd 20 november 2014 heeft deze casus betrekking op perswoordvoering in gerechtelijke aangelegenheden. Dit wordt geregeld op basis van afspraken tussen de politie en het parket van de procureur des Konings en zijn gebaseerd op de omzendbrief COL 7/99 van het College van procureurs-generaal bij de Hoven van beroep.

Samen met de korpsleiding ben ik daarom van mening dat uw voorstel van toekomstige werking (met o.m. de vereiste toestemming van betrokken partijen) dan ook te ver gaat. Onder meer zouden bepaalde vormen van perscommunicatie omtrent gerechtelijke aangelegenheden daardoor worden uitgesloten. De afweging die bij dergelijke communicatie immers moet gemaakt worden gaat ook steeds verder dan het louter individuele belang. Ook het algemeen belang speelt daarbij immers een rol.

Het spreekt uiteraard voor zich – en dat is overigens nu niet anders – dat in elk concreet geval door de daartoe bevoegde personen/instanties die afweging moet gemaakt worden mét oog voor de problematiek van de privacy van de betrokken partijen.

Hoe dan ook wordt in dit specifieke geval ook ten volle erkend dat er een foute inschatting is gebeurd. Dat betekent vanzelfsprekend ook dat dit, zoals eerder gezegd, als extra aandachtspunt wordt meegenomen in de toekomst. Omwille van één inschattingsfout de ganse regeling op de helling zetten wordt daarom ook niet opportuun geacht.

Los van dit punctuele geval durf ik, voor alle andere, te betwijfelen of en in hoeverre het college van burgemeester en schepenen wel bevoegd is om aan de politie een regeling op te leggen in verband met perswoordvoering in gerechtelijke aangelegenheden (wat – zoals de wet voorziet en werd uiteengezet - geregeld wordt middels een door de gerechtelijke overheden bepaald referentiekader).”

## Beoordeling

De klacht is gegrond, de ombudsnorm 'respect voor de persoonlijke levenssfeer' wordt geschonden. Er wordt in de toekomst bij de perswoordvoering bijzondere aandacht besteed aan deze problematiek en er zal op toegezien worden dat het advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer nauwgezet wordt nageleefd.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om in de toekomst bij het plaatsen van een bericht op de website van de lokale politie eerst de betrokkenen te informeren over het nut van het plaatsen van zo'n bericht en toestemming te vragen om de informatie te verspreiden. Op die manier kan toch belangrijke informatie van getuigen gezocht worden als zij hun toestemming geven.

## IDENTITEITSKAART GESTOLEN EN TERUGGEVONDEN, TOCH EEN NIEUWE NODIG.

bedrijf	Lokale politie	
dossienummer	TL 14.08.41698	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
datum CB	3/4/2015	
jaarnummer	2015_CBS_02809	

## Probleem

Op 26 april 2014 wordt de identiteitskaart van een scholier gestolen op school. Er wordt aangifte gedaan van de diefstal. De politie-inspecteur raadt aan om even te wachten met het aanvragen van een nieuwe identiteitskaart, omdat het vaak gebeurt dat men de kaart alsnog terugvindt wanneer een portefeuille weliswaar zonder geld terug wordt gevonden.

Enkele dagen later wordt de identiteitskaart effectief gevonden.

De ouders contacteren onmiddellijk de politie om de gestolen



identiteitskaart terug te laten activeren. Op 31 juli 2014 ontvangt het gezin alsnog een brief van het district met de vraag een nieuwe identiteitskaart aan te vragen voor hun zoon. Na heel wat telefoontjes en bezoeken aan het politiekantoor wordt duidelijk dat de politie normaal gezien aan de dienst bevolking moet doorgeven wanneer een identiteitskaart terug werd gevonden binnen een zekere termijn. Zo worden extra kosten en moeite bespaard. Dat blijkt hier niet gebeurd. De vergetelheid kost 20, 20 euro. Dat vinden de ouders niet correct. Ze vragen hoe ze deze kost kunnen recupereren of vermijden.

### **Onderzoek**

Wanneer iemand aan de politie signaleert dat een gestolen of verloren identiteitskaart terug werd gevonden, kan de federale overheid (Belpic) de kaart opnieuw activeren. De termijn is maximaal zeven dagen na aangifte van de diefstal of verlies. Krijgt men geen signaal, dan wordt de kaart definitief geannuleerd.

Wanneer de politie inseeint dat de kaart gevonden werd, zal ook een automatisch bericht naar de aanvrager gestuurd worden om te bevestigen dat kaart opnieuw actief is. In dit specifieke dossier werd binnen de gestelde termijn van zeven dagen een signaal gestuurd naar de politie. De betrokken medewerker heeft echter geen bericht gestuurd naar Belpic, waardoor de kaart geannuleerd werd en de procedure in gang werd gezet om een nieuwe kaart te laten maken. De politie geeft de fout toe en stelt voor een schadedossier in te dienen om de gemaakte kosten te kunnen recupereren.

### **Beoordeling**

De klacht is gegrond maar gecorrigeerd: het zorgvuldigheidsbeginsel werd geschonden. De betrokken medewerker heeft de procedure niet gevolgd, waardoor een extra kost is ontstaan voor de verzoeker. Volgens de klantendienst van de politie werden de nodige maatregelen op basis van deze melding genomen om herhaling in de toekomst te vermijden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om bij de melding van het terugvinden van een identiteitskaart zorgvuldig te werken en desnoods controlepunten in de procedure uit te werken.

## HUUR STIJGT MET MEER DAN 40% - VERZOEKERS NIET OP DE HOOGTE GEBRACHT.

bedrijf	OCMW	
dossiernummer	TL 15.01.49705	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
datum CB	25/9/2015	
jaarnummer	2015_CBS_07939	

## Probleem

De verzoeker en zijn gezin huren al ruim 23 jaar een woning van het OCMW. Nu ze de overschrijving ontvangen voor de betaling van de huur voor de maand januari 2015 blijkt dat de huur is verhoogd met 139,03 euro per maand: de huur steeg van 295,38 euro naar 434,41 euro. De verzoekers werden vooraf niet ingelicht over deze verhoging. Wanneer ze hierover een medewerkster van de afdeling woonzekerheid van het OCMW contacteren, wordt hen gezegd dat het om een indexaanpassing gaat van de afgelopen zes jaar. De verzoekers begrijpen dat er indexaanpassingen, zijn maar willen over dergelijke verhoging van de huur toch graag vooraf geïnformeerd worden.

## Onderzoek

Uit het huurcontract (met ingangsdatum 1 augustus 1992) blijkt dat de huurprijs jaarlijks mag worden geïndexeerd. De huurprijs mag ook niet meer dan 20% van het gezinsinkomen bedragen. De inkomsten dienen elke twee jaar gecontroleerd te worden en kunnen aanleiding geven tot

een huurherziening. In 2009 bedroeg de huishuur 295,38 euro. Dit was de laatste indexaanpassing en bijgevolg dringt een herziening zich op waarbij men rekening houdt met de bovenvermelde 20%-regel. In oorsprong werd voor januari 2015 434,41 euro huur aangerekend, waarin de voorbije jaren werden meegeteld. Wanneer men in de berekening rekening houdt met de indexatie van juli 2014 bedraagt de huishuur vanaf januari 2015 339,04 euro. Vanuit het OCMW crediteerde men de huur van januari 2015 met 95,37 euro. De maatschappelijk werker heeft eveneens de inkomsten opgevraagd. De huurprijs bedraagt niet meer dan 20% van het gezinsinkomen.

Men verontschuldigt zich vanuit het OCMW voor de foutieve berekening en men zal de periodieke aanpassingen aan de huurprijs nauwlettender opvolgen. De verzoeker werd vooraf niet geïnformeerd over de huuraanpassing: de factuur werd in de reguliere verzending opgenomen waardoor een indexaanpassingsbrief niet werd verstuurd. De werkwijze werd intussen aangepast om gelijkaardige problemen in de toekomst te vermijden. De secretaris van het OCMW heeft de verantwoordelijke van de afdeling Woonzekerheid gevraagd om samen met de maatschappelijk werker bij de verzoeker op huisbezoek te gaan om de huuraanpassing te bespreken en toe te lichten.

### **Beoordeling**

De klacht van de verzoeker is gegrond maar gecorrigeerd. Er is niet goed gecommuniceerd over de berekening van het nieuwe huurbedrag en bovendien gebeurde er tussen 2009 en januari 2015 geen herziening. De ombudsnormen degelijke dossieropvolging, adequate communicatie en zorgvuldigheidsbeginsel zijn geschonden. Positief is dat de werkwijze intussen werd aangepast om gelijkaardige situaties in de toekomst te vermijden.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan om huurders duidelijk, correct en tijdig te informeren over wijzigingen van het huurbedrag en om indexaanpassingen van de huur telkens binnen de twee jaar uit te voeren.

## AANVRAAG BELGISCHE NATIONALITEIT GAAT NIET, DOOR FOUT ATTEST AANTAL ARBEIDSDAGEN.

bedrijf	OCMW	
dossiernummer	TL 15.02.50877	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	overeenstemming met de regelgeving	schending
	rechtszekerheidsbeginsel	schending
datum CB	25/9/2015	
jaarnummer	2015_CBS_07940	

### Probleem

Om de Belgische nationaliteit aan te vragen heeft de verzoekster een verklaring nodig dat ze in de voorbije periode van vijf jaar minstens 468 arbeidsdagen presteerde. In de periode van 30 mei 2010 tot 12 december 2011 was de verzoekster tewerkgesteld via artikel 60 §7 in het Stuivenbergziekenhuis. Haar arbeidsovereenkomst vermeldt een periode van tewerkstelling van 468 arbeidsdagen. De tewerkstelling werd beëindigd nadat de verzoekster voldoende arbeidsdagen bewezen had binnen de referteperiode om in aanmerking te komen voor een werkloosheidsuitkering.

Op het attest dat de verzoekster van het OCMW ontving staat "betrokken medewerker heeft 386,50 gewerkte of gelijkgestelde dagen". Deze gewerkte of gelijkgestelde dagen verschillen van het aantal arbeidsdagen dat vermeld staat op de arbeidsovereenkomst. Volgens de jurist die de verzoekster raadpleegde zijn arbeidsdagen ook niet hetzelfde als gewerkte dagen. Omdat de verzoekster het aantal arbeidsdagen presteerde zoals vermeld in haar arbeidsovereenkomst zou ze het document – met vermelding van de arbeidsdagen zoals de overheidsdienst dit vraagt – probleemloos moeten kunnen krijgen. Op 2 februari 2015 ontvangt de verzoekster het bericht dat haar nationaliteitsaanvraag als niet volledig wordt beschouwd: de loonfiches die zij bij haar aanvraag voegde worden niet als voldoende bewijs aanvaard. Zij moet binnen de veertien dagen een attest van de

gepresteerde arbeidsdagen binnenleveren, anders wordt de aanvraag afgesloten met een negatief advies. Zij meldt dit meteen aan het OCMW en vraagt een nieuw attest. Op 5 februari 2015 verzendt mevrouw een aangetekende brief aan het OCMW. Op 12 februari ontvangt zij een nieuw attest, opnieuw met de foutieve gegevens.

### **Onderzoek**

Uiteindelijk ontvangt de verzoekster, na bemiddeling door zowel de dienst klantenmanagement van het OCMW als de ombudsvrouw, op 25 februari 2015 het 'standaard'- attest in verband met de gewerkte arbeidsdagen aangepast door het OCMW en een nieuw, aangepast exemplaar. Intussen was het te laat om de eerste aanvraag nog te mogen verder zetten. Mevrouw startte bijgevolg een nieuwe procedure voor nationaliteitskeuze: dit betekent voor haar een meerkost van 150 euro. De secretaris van het OCMW bevestigt dat de aflevering van het nieuwe attest op zich liet wachten. Het OCMW was er niet van op de hoogte dat binnen de te volgen procedure voor de nationaliteitsaanvraag een termijn van twee weken is vastgelegd om alle documenten binnen te brengen. De secretaris zal ervoor zorgen dat de 150 euro voor het opnieuw starten van de procedure terugbetaald wordt.

### **Beoordeling**

De opmerking van de verzoekster is gegrond, maar gecorrigeerd. Het oorspronkelijk afgeleverde attest stemde niet overeen met de gegevens van het arbeidscontract en een aanpassing liet enkele weken op zich wachten. De ombudsnormen overeenstemming met de regelgeving en rechtszekerheid zijn geschonden.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan om er op toe te zien dat attesten, die gepresteerde arbeidsdagen bevestigen, te controleren of ze in overeenstemming zijn met het arbeidscontract en de werkelijke prestaties. Verder is het belangrijk om tijdig te reageren, zodat een procedure binnen de wettelijke bepaalde termijn kan worden afgerond.

## MAN MET VERMINDERDE MOBILITEIT KAN NIET TERECHT IN DICHSTBIJZIJNDE SOCIAAL CENTRUM.

bedrijf	OCMW	
dossiernummer	TL 14.09.42681	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	toegankelijkheid en bereikbaarheid	schending
	soepelheid	schending
datum CB	24/4/2015	
jaarnummer	2015_CBS_03454	

### Probleem

Mevrouw M. contacteert de ombudsvrouw in naam van haar zoon. Hij kan op voorlegging van een kaart de maaltijden gebruiken in het sociaal restaurant 'de 7 Schaken'. Toen hij nog thuis woonde, kon hij voor deze kaart terecht in het sociaal centrum Seefhoek. Na zijn verhuis, een paar straten verder, werd hij verwezen naar het sociaal centrum Luchtbal. De zoon is visueel en verstandelijk gehandicapt, zodat dit voor hem praktisch niet haalbaar is. Mevrouw begrijpt niet waarom twee straten verder ineens een zodanig verschil maakt dat er een ander sociaal centrum moet bezocht worden. Na mails hierover met het sociaal centrum blijkt dat zij zich er bij het doorverwijzen niet van bewust waren dat dit voor haar zoon een zware opgave zou zijn, uitzonderlijk kan hij voor zijn kaart toch nog in het sociaal centrum Seefhoek terecht. Mevrouw blijft met onbegrip zitten, waarom kan haar zoon niet vanzelfsprekend terecht in het dichtstbijzijnde sociaal centrum?

## Onderzoek

Het is de betrachting van het bestuur zich in die mate te organiseren dat alle burgers terecht kunnen bij een sociaal centrum, rekening houdend met de bereikbaarheid via het openbaar vervoer. Wanneer burgers te kampen hebben met een verminderde mobiliteit, dan kunnen zij voor de dienstverlening terecht in het dichtstbijzijnde sociaal centrum, ongeacht hun werkingsgebied. In de vermelde situatie heeft het sociaal centrum onzorgvuldig gehandeld. Het blijkt dat de zoon van mevrouw een visuele en verstandelijke handicap heeft. Men verwacht hierin van de medewerkers een proactieve aanpak, deze burger had ter plaatse moeten geholpen worden. Het sociaal centrum verontschuldigt zich voor de manier waarop de vraag werd behandeld en verzekert dat de zoon in de toekomst terecht kan voor verdere hulpverlening bij het sociaal centrum Seefhoek. Om een herhaling van een gelijkaardige situatie te voorkomen, herinnert men de leidinggevenden aan het principe dat bij verminderde mobiliteit de klant verder geholpen wordt bij het dichtstbijzijnde sociaal centrum.

## Beoordeling

Het sociaal centrum heeft onzorgvuldig gehandeld door geen rekening te houden met de moeilijke mobiliteit van de klant, maar verzekert er alles aan te doen om een herhaling van een gelijkaardige situatie in de toekomst te voorkomen. De ombudsnormen toegankelijkheid, bereikbaarheid en soepelheid werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de secretaris van het OCMW er op toe ziet dat een klant bij verminderde mobiliteit geholpen wordt in het dichtstbijzijnde sociaal centrum.

## RUIENWANDELING START OM 13 UUR. OF TOCH NIET?

bedrijf	ondernemen en stadsmarketing	
dossiernummer	TL 14.10.43879	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	interne klachtenbehandeling	schending
	adequate communicatie	schending
datum CB	3/4/2015	
jaarnummer	2015_CBS_02808	

### Probleem

De heer D. neemt contact op met de dienst toerisme en boekt een ruienwandeling. Hij krijgt een laatste bevestiging via e-mail waarin staat te lezen:

"In bijlage geef ik u het betaalbewijs mee voor het gidsticket voor:  
- Ruienwandeling aanvang 13u.

Zoals eerder gemeld betaalt u ter plaatse aan de balie in het Ruihuis op de dag van het bezoek het forfait van 135 euro. We raden aan om u een kwartier vóór aanvang aan te melden. Ook wens ik er nog op te wijzen dat maximum 15 personen kunnen deelnemen aan de tocht. Verder wens ik iedereen alvast een boeiende namiddag!"

De verzoeker komt met zijn groep om 12:45u ter plaatse. Er blijkt niemand aanwezig. Een bewaker meldt hem dat er een gids was om 10:00u. De groep druipt af. De heer D. contacteert de dienst toerisme en krijgt volgend antwoord: "Het klopt inderdaad dat uw Ruienwandeling voorzien was van 10u tot 13u. We hebben u die gegevens ook via de officiële documenten bezorgd (bevestigingsmail met overschrijvingsformulier en betaalbewijs). In de mail die ik stuurde vermeldde ik inderdaad als tijdstip 13u. Dit is een vergissing van mij. Ik heb naar het einduur ipv naar het beginuur gerefereerd. Mijn excuses daarvoor.

De voorziene gids was tijdig aanwezig en dient voor zijn prestatie te worden vergoed. Bijgevolg kunnen we uw boeking niet annuleren,



verplaatsen of terugbetalen. We vertrouwen op uw begrip.”

De heer D. is niet akkoord en vraagt een omboeking. Hij wil niet opdraaien voor de fout van de medewerker. Hij contacteert opnieuw de dienst om hen zo de kans te geven om de fout recht te zetten, maar daar wil men niet op ingaan. Daarop neemt de verzoeker contact op met de ombudsvrouw.

### **Onderzoek**

Nadat de ombudsvrouw contact opneemt met de directeur van het stedelijk bedrijf waar de dienst toerisme onder valt, wil men de zaak toch herbekijken in het voordeel van de klant. De dienst toerisme neemt de kosten voor de gids op zich en een nieuwe afspraak wordt gemaakt. Helaas blijft ook in de laatste communicatie naar de klant doorsijpelen dat men de verantwoordelijkheid niet volledig wil dragen, wat de ombudsvrouw betreurt.

### **Beoordeling**

De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. De ombudsnormen adequate communicatie en interne klachtenbehandeling werden geschonden. Het is fijn dat de klacht na contact tussen de ombudsvrouw en de directeur van het stedelijk bedrijf nog hersteld kon worden, maar het is jammer dat onze tussenkomst hier nodig was. Ook in de communicatie achteraf zou een schuldbekentenis het klantencontact beter hersteld kunnen hebben. Nu blijft de klant achter met een wrang gevoel, dat misschien door hem ook naar de deelnemers van de ruienwandeling gecommuniceerd wordt. Daarmee schiet de dienst toerisme in haar eigen voet.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan om fouten die door de medewerkers worden gemaakt niet af te schuiven op de klant, maar onmiddellijk zelf de verantwoordelijkheid op te nemen, wanneer vast staat dat een fout gemaakt werd. Een oplossing zoeken en duidelijk communiceren kan het klantencontact herstellen.

## GEEN VERGOEDING VAN HET ZIEKENFONDS DOOR FOUTIEVE NOTERING ARBEIDSCONTRACT.

bedrijf	personeelsmanagement	
dossiernummer	TL 15.05.54583	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	overeenstemming met de regelgeving	schending
	rechtszekerheidsbeginsel	schending
datum CB	18/12/2015	
jaarnummer	2015_CBS_10599	

### Probleem

Mevrouw C. is stadspersoneelslid. Op 6 januari 2015 is ze slachtoffer van een arbeidsongeval. De verzoekster heeft problemen met haar knie en kan tot en met 22 maart 2015 het werk niet hervatten.

In overleg met de arbeidsgeneesheer wordt afgesproken om te starten met progressieve werkhervatting van 50% vanaf 23 maart 2015.

De arbeidsongevallenverzekering aanvaardt dit voor een periode van 14 dagen. Op 2 april 2015 heeft zij een nieuwe afspraak bij de arbeidsgeneesheer, de prestaties aan 50% worden met één maand verlengd. De verzekering aanvaardt dit niet en dus brengt de verzoekster een aanvraag tot vergoeding binnen bij de mutualiteit. Het dossier is in orde, tot op het moment dat de mutualiteit merkt dat mevrouw C. een voltijds contract heeft, waardoor ze niet voldoende dagen werkte in de referteperiode.

De verzoekster werkt echter al geruime tijd in een vier/vijfde regime. Zowel de personeelsdienst van haar bedrijf als het bedrijf personeelsmanagement vinden geen oplossing. Ondertussen is de tewerkstelling aan 50% opnieuw verlengd tot en met 5 juni 2015 door de arbeidsgeneesheer en huisarts, maar helaas krijgt de verzoekster nog steeds geen uitkering van haar mutualiteit. Het enige dat de mutualiteit nodig heeft, is een rechtzetting door de stad bij de RSZ en dat gebeurt blijkbaar niet. De verzoekster mailde

al haar loonbrieven van 2014 door naar de mutualiteit omdat daarop vermeld staat "tewerkstelling 80%", maar dit is echter niet voldoende voor hen om over te gaan tot uitkeringen.

## Onderzoek

De moeilijkheden die betrokkene ondervindt met de uitkering van de mutualiteit vinden hun oorsprong in reglementering van het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV). Een voltijdse werknemer moet gedurende de zes voorafgaande maanden van een aanvraag tot ziekte-uitkering 120 dagen gewerkt hebben. Mevrouw C. is verbonden door een voltijdse arbeidsovereenkomst en neemt verlof voor deeltijdse prestaties op. Gedurende dit verlof voor deeltijdse prestaties, dat een verlof zonder wedde vormt, blijft zij met andere woorden een voltijdse werkneemster. Dagen van verlof zonder wedde kunnen niet als arbeidsdagen of met aan arbeidsdagen gelijkgestelde dagen worden aanzien (conform artikel 203 van het KB van 3 juli 1996). De dagen van verlof voor deeltijdse prestaties die in de RSZ aangifte worden weergegeven komen dus niet in aanmerking om het vereiste arbeidsvolume te bewijzen dat in het kader van de verzekeraarvoorwaarden moet worden vervuld ('behoud van het recht' zoals bedoeld in artikel 128 en artikel 130 van de gecoördineerde wet van 14 juli 1994).

Normaal gezien komt een medewerker die één/vijfde verlof voor deeltijdse prestaties opneemt net nog aan het vereiste aantal arbeidsdagen maar de verzoekster heeft tijdens betreffende periode ook nog gebruik gemaakt van de twintig dagen onbetaald verlof die een medewerker kan opnemen en was twee dagen afwezig wegens staking. De enige oplossing bestaat erin om de voltijdse arbeidsovereenkomst van betrokkene retroactief om te zetten in een deeltijdse arbeidsovereenkomst en het verlof om deeltijdse prestaties (verlof zonder wedde) stop te zetten.

Personeelsmanagement beslist samen met de betrokken dienst om de arbeidsovereenkomst van de verzoekster retroactief aan te passen. Concreet zal betrokkene met ingang van 1 juli 2014 aan een contract

met een deeltijds arbeidsregime (vier/vijfde prestaties) gekoppeld worden. Het verlof om deeltijdse prestaties wordt eveneens met ingang van die datum stopgezet. Na een regularisatie van de RSZ aangifte komt mevrouw dan in aanmerking voor een vergoeding van de mutualiteit.

### **Beoordeling**

De opmerking van de verzoekster is gegrond, gecorrigeerd. De normen in overeenstemming met de regelgeving en rechtszekerheid werden geschonden.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan om voor alle medewerkers die in een voltijds contract werken, maar verlof voor deeltijdse prestaties opnemen onder de vorm van verlof zonder wedde, de voltijdse overeenkomst om te zetten in een deeltijdse overeenkomst en het verlof om deeltijdse prestaties (verlof zonder wedde) stop te zetten.

## EEN AANPALEND STUK GROND NAAST MIJN PERCEEL OVERKOPEN VAN DE STAD, KAN DAT EN HOEVEEL KOST DAT? HET ANTWOORD BLIJFT MEER DAN EEN JAAR UIT.

bedrijf	stadsbeheer	
dossiernummer	TL 15.01.49921	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
datum CB	13/11/2015	
jaarnummer	2015_CBS_09457	

### Probleem

In juli 2014 stelt de verzoeker de vraag of hij een stuk grond, dat aan zijn eigen perceel grenst, kan kopen om zijn tuin uit te breiden. Het perceel ligt op de hoek van twee straten. In dezelfde wijk zijn enkele voorbeelden van percelen die ook op een hoek liggen en waar het perceel vergroot werd door de verkoop van het stuk grond van de stad aan een privé-eigenaar. Op de initiële vraag van de man komt geen antwoord.

### Onderzoek

In september 2014, twee maanden na zijn eerste vraag, stuurt de man een herinnering. Er volgt nog steeds geen antwoord. In oktober volgt opnieuw een herinnering via het algemeen e-mailadres van de stad. De man wordt daarop doorverwezen naar het kadaster om informatie op te vragen over de grond. De stad weet dus zelf niet of het stuk grond eigendom is van de stad en verwijst door naar een andere overheid. Helaas is daarmee geen einde gekomen aan de manke communicatie.

In januari 2015 wordt de ombudsvrouw in het verhaal betrokken. De stedelijke dienst stadsbeheer wordt op verzoek van de ombudsvrouw gevraagd om te antwoorden. Dat gebeurt: de klantendienst laat aan de verzoeker weten dat het stuk grond openbaar domein is waar verschillende diensten een advies over moeten verlenen voor het verkocht kan worden.

Deze adviezen worden opgevraagd, zo laat men aan de verzoeker weten. Als alle adviezen binnen zijn, moet een eventuele verkoop worden goedgekeurd door de huisvestingscommissie, het college en tot slot de gemeenteraad. Men schat een antwoord op de vraag te kunnen bieden in mei 2015. Over een mogelijke kostprijs is geen duidelijkheid. In de maand mei komt geen antwoord. Het wordt juni en de verzoeker vraagt naar een stand van zaken. De dienst stadsbeheer wordt gevraagd om een antwoord of stand van zaken te geven. Er volgt opnieuw stilte. Op 4 september 2015 komt dan het verlossende nieuws. Een aankoop van het stuk grond blijkt niet mogelijk. Letterlijk luidt het antwoord: "Het stuk grond dat u bedoelt is openbaar domein en kan als dusdanig niet verkocht worden. Mocht het stuk grond toch kunnen verkocht worden, dan zou dat gedeelte worden beschouwd als voortuin en er zou geen hoge afsluiting mogelijk zijn. We vertelden u eerder dat verschillende stadsinstanties hierover moesten beslissen maar aangezien het bleek dat dit openbaar domein is, was dit een misverstand van onze kant en de reden dat u hier nog geen antwoord op kreeg."

Een antwoord dat haaks staat op de eerdere verklaring van dezelfde dienst. Ook excuses voor de misgelopen communicatie en de lange behandeltijd voor deze vraag blijven uit. De klantendienst verklaart de manke communicatie door te verwijzen naar de principiële beslissing om geen openbaar domein meer te verkopen. Informatie over die beslissing was niet bij de klantendienst geraakt op het moment dat een eerste reactie werd gegeven op de vraag in januari 2015. Door interne wijzigingen op de klantendienst van het bedrijf stadsbeheer bleef de vraag daarna lange tijd open staan. Het duurde dus meer dan één jaar om een duidelijk omschreven vraag te beantwoorden: "kan ik een aanpalend stuk grond naast mijn perceel overkopen van de stad en hoeveel kost mij dat".

### **Beoordeling**

De communicatie die door de klantendienst van stadsbeheer gevoerd werd, was ontoereikend. De redelijke behandelingstermijn werd geschonden. Voorts werden geen excuses overgemaakt aan de betrokken

burger. De waarde klantvriendelijkheid werd hierdoor geschonden. De ombudsvrouw verontschuldigt zich uit naam van de stad en is van mening dat het klantvriendelijker was geweest mocht dit rechtstreeks van de betrokken dienst gekomen zijn. De ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en het vertrouwensbeginsel zijn geschonden.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur stadsbeheer toeziet op een zorgvuldige en klantgerichte behandeling van de vragen en klachten die bij haar dienst toekomen. Informatie over beleidsbeslissingen die een impact hebben op de klachtenbehandeling, dienen onmiddellijk aan de klantendienst gesignaleerd te worden om vergelijkbare fouten te vermijden.

## ROEKELOZE CHAUFFEUR MET UITDAGENDE HOUDING.

bedrijf	stadsbeheer	
dossinummer	TL 14.04.34327	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	correcte bejegening	schending
datum CB	6/3/2015	
jaarnummer	2015_CBS_01832	

### Probleem

De heer V. werd bijna omvergereden door een wagen van de stad toen hij met zijn hond aan het wandelen was en een kruispunt over wilde steken. Het licht stond volgens de verzoeker op groen voor hem, maar een medewerker van de stad reed toch door met zijn wagen. Enkele ogenblikken later maakte de medewerker vulgaire gebaren naar de verzoeker en riep hij 'vuil beest' naar de hond. De verzoeker is erg geschrokken door deze houding.

### Onderzoek

De directeur van stadsbeheer stelt een onderzoek in. De medewerker en de collega die hem vergezelde zijn aangesproken op hun houding. Aan de verzoeker worden verontschuldiging aangeboden voor het gedrag van de chauffeur.

### Beoordeling

De klacht is gegrond. Burgers mogen correct gedrag van de medewerkers van de stad verwachten. De ombudsnorm correcte bejegening is geschonden.

### Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van stadsbeheer er blijft op toezien dat de A-waarden door de medewerkers in hun contacten met burgers worden gerespecteerd.



## KERSTBOOM, AANGEBODEN TIJDENS DE OPHAALRONDES, BLIJFT TOCH LIGGEN.

bedrijf	stadsbeheer	
dossinummer	TL 15.02.50407	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	soepelheid	schending
datum CB	5/6/2015	
jaarnummer	2015_CBS_04729	

### Probleem

De heer B. heeft tot twee keer toe zijn kerstboom correct volgens de informatie op de ophaalkalender aangeboden. Tot tweemaal toe bleek die 's avonds niet opgehaald te zijn. De verzoeker neemt daarom zijn kerstboom terug binnen, zodat dit de voetgangers niet hindert. Hij kaart dit aan bij stadsbeheer en krijgt als reactie: "Indien u uw kerstboom of ander aangeboden afval terug binnenhaalt bent u opnieuw zelf verantwoordelijk voor het afval en dient u het correct aan te bieden bij de volgende ophaling. U kan uw boom in stukken aanbieden in uw gft-container of gratis aanbieden op het containerpark."

De verzoeker is niet tevreden met het antwoord. Hij wordt gestraft om een fout die hij niet maakte en een situatie waar hij geen invloed op heeft.

### Onderzoek

De ombudsvrouw vraagt aan de directeur stadsbeheer waarom aan de verzoeker niet werd voorgesteld om de kerstboom alsnog op te halen. De klantverantwoordelijke herhaalt dat de verzoeker opnieuw verantwoordelijk wordt voor de kerstboom, zodra hij deze terug binnenhaalt.

Een kerstboom kan enkel op twee ophaalmomenten worden aangeboden. Deze twee ophaalmomenten waren al benut. Er is dus geen nieuw correct ophaalmoment. De verzoeker krijgt het advies om

in de toekomst de Infolijn te contacteren wanneer een fractie niet werd opgehaald. De klantverantwoordelijke voegt er nog aan toe dat men begrijpt dat de situatie voor de heer B. vervelend is, maar dat men geen uitzonderingen meer voorziet op de dienstverlening.

### **Beoordeling**

De verzoeker biedt de kerstboom tot tweemaal toe aan op de juiste dag. Hierna is geen nieuwe mogelijkheid om de boom aan te bieden. De verzoeker maakte geen fout. Hij haalde de boom 's avonds terug binnen om de voetgangers niet langer te hinderen. Een week later biedt hij de fractie terug aan en herhaalt zich hetzelfde scenario. Bij een contact met de stad, wijst men vervolgens de verzoeker op zijn rol in de situatie, terwijl de stad haar eigen afspraken tot tweemaal toe niet nakomt. Wanneer geen nieuwe mogelijkheid bestaat om de fractie opnieuw aan te bieden binnen een redelijke termijn, zou het vertrouwen in de stad bij de burger hersteld worden, als de stedelijke dienst op dat moment de hand in eigen boezem steekt en de fractie ophaalt. Het getuigt van weinig klantgerichtheid en soepelheid om in deze situatie niet voor te stellen om de boom alsnog op te komen halen.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan dat stadsbeheer zich soepel opstelt bij het ophalen van afval bij burgers die zelf geen enkele fout maakten.

## CONTROLE OP NIET-CORRECTE BOUWVERGUNNING.

bedrijf	samen leven	
dossiernummer	TL 14.07.40319	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	degelijke dossieropvolging	schending
datum CB	13/3/2015	
jaarnummer	2015_CBS_02059	

### Probleem

De burens van het pand waar een terras werd aangelegd gingen in beroep tegen de bouwaanvraag en kregen van de provincie te horen dat hun bezwaar deels werd ingewilligd. Er werd een bijgestuurd plan goedgekeurd. De dienst bouwtoezicht voerde een controle uit om de opgeleverde werken te controleren. De werken zouden volgens de info die de burens kregen conform de vergunning uitgevoerd zijn, maar er blijkt geen rekening gehouden met de aanpassingen die de provincie voorstelde. De burens vermoeden dan ook dat er een fout werd gemaakt en contacteren de ombudsvrouw.

### Onderzoek

In eerste instantie laat de betrokken dienst samen leven het volgende weten aan de ombudsdienst:

“De aanvraag gaat over het heraanleggen van een horecaterras in de voortuin. Het college keurde deze aanvraag goed op 27 september 2013. De burens tekenden beroep aan bij de bestendige deputatie op 13 maart 2014. De deputatie willigde het beroep niet in. De vergunning blijft dus gelden. Bij een controle op 1 juli 2014 kon de bouwtoezichter geen stedenbouwkundige overtredingen vaststellen. De stad ontving de beslissing van de deputatie op 16 mei 2014, de bouwtoezichter hield dus rekening met de opmerkingen van de provincie.”

De betrokken stedelijk medewerker wordt vervolgens gecontacteerd om te verifiëren of die wel rekening hield met de aanpassingen die de

provincie oplegde in de bouwvergunning. Dat blijkt niet het geval. Hij baseerde zich bij de controle op een foute bouwvergunning.

Het klantenteam laat vervolgens weten aan de ombudsvrouw:

“Het klantenteam bezorgde de volledige melding aan de dienst bestuurlijke handhaving. Begin augustus 2014 kregen wij van de dienst bestuurlijke handhaving de informatie dat de toezichter was langs geweest en geen overtreding kon vaststellen. Voor het antwoord van 14 augustus 2014 aan uw dienst baseerde het klantenteam zich op deze informatie. Na een gesprek tussen uw medewerker en de expert bouwtoezicht bleek dat de bouwtoezichter zich baseerde op de verkeerde bouwvergunning. Hierop plande de bouwtoezichter een nieuw plaatsbezoek in. Op 21 augustus 2014 stelde de toezichter een proces-verbaal op over “werken uitvoeren in strijd met de verleende stedenbouwkundige vergunning afgeleverd door de deputatie van de provincie Antwerpen”.”

In aanloop naar de agendering van de gegronde klacht verneemt de ombudsvrouw van de bedrijfsdirecteur samen leven dat het klopt dat er in dit dossier een vergissing gebeurde bij de voorbereiding en men bij de eerste controle geen rekening hield met de opmerkingen van de provincie. Bij een tweede plaatsbezoek hield men hier wel rekening mee en stelde de toezichter een proces-verbaal op. De bedrijfsdirecteur neemt de aanbeveling zeker ter harte. De voorbereiding van de dossiers voor de bouwtoezichters gebeurt nu binnen een voorbereidingscel van de dienst pandtoezicht. Zij vragen de meest recente vergunningen op zodat de bouwtoezichter zich kan baseren op de laatst geüpdatete informatie.

### **Beoordeling**

De klacht is gegrond maar gecorrigeerd: de ombudsnorm degelijke dossieropvolging werd geschonden. De bouwtoezichter had de meest recente bouwvergunning moeten gebruiken bij zijn controle en de bijkomende voorwaarden die door de provincie werden opgelegd moeten controleren.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat bij de administratieve voorbereiding van een controle door de dienst bouwtoezicht steeds de meest recente bouwvergunning wordt gebruikt. Wanneer de bouwvergunning werd verleend na een bezwaar en dus door de provincie werd afgeleverd, moet steeds rekening worden gehouden met de aanbevelingen die (eventueel) in de bouwvergunning werden opgenomen.

## PARKEREN VOOR EEN VERHARDE VOORTUIN: MAG HET NU WEL OF NIET?

bedrijf	samen leven	
dossiernummer	TL 13.04.17012	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	overeenstemming met de regelgeving	schending
	consequent gedrag	schending
datum CB	16/10/2015	
jaarnummer	2015_CBS_08579	

## Probleem

De verzoekster krijgt het aan de stok met een buurtbewoner. Hij woont in een woning zonder garage, maar met een verharde voortuin. De verzoekster parkeert voor deze voortuin. Ze gaat ervan uit dat dit mag, omwille van het ontbreken van een garage. De buurman beweert van niet. Er is al gedreigd met takelen, processen-verbaal, enz. Mevrouw vroeg raad bij de lokale politie en het district maar er kan geen éénsluitende verklaring worden gegeven of het nu wel of niet mag, waarop ze zich wendt tot de ombudsvrouw.

## Onderzoek

De op het eerste zicht eenvoudige vraag blijkt heel veel invalshoeken te hebben. Het is helemaal niet duidelijk. Er moet rekening gehouden worden met een aantal factoren:

- 1.** De wegcode: B.S. 09.12.1975 art. 25: Parkeerverbod - 3° voor de inrij van eigendommen, behalve de voertuigen waarvan het inschrijvingsteken leesbaar op die inrij is aangebracht. De wet is duidelijk: er mag niet geparkeerd worden voor een inrit, ongeacht of er een garage is of niet. Fysiek is het een oprit. Vanuit politieel oogpunt mag er dus niet geparkeerd worden.
  - 2.** De bouwcode: Afdeling 2, artikel 27, §5 Voortuinen van percelen met een woonfunctie zijn vrij van verhardingen en constructies met uitzondering van tuinafsluitingen, brievenbussen. Enkel de strikt noodzakelijke toegangen mogen verhard worden:
    - 1°** paden, palend aan de bebouwing en toegangspaden met een maximumbreedte van 1,50 meter,
    - 2°** opritten naar een vergunde garage, carport en naar vergunde autostaanplaatsen met een maximumbreedte van 3 meter.Bij deze factor komt dus een gevolg van het gedoogbeleid van de verharde voortuinen aan de oppervlakte. Voortuinen mogen volgens de bouwcode niet verhard worden. In dit geval gebeurde het wel. De buurman maakt gebruik van een parkeerplaats in zijn voortuin die niet vergund is. Eigenlijk had het dus volgens de bouwcode nooit een inrit mogen zijn.
  - 3.** De infrastructuur: Een verlaagde boordsteen of niet. Eerst wordt verklaard door stadsontwikkeling dat bij een heraanleg enkel een verlaagde boordsteen wordt toegepast bij de vergunde opritten. Achteraf blijkt dat het beleid zelf kan kiezen of dat wel of niet gebeurt en plaatst met vaak een verlaagde boordsteen over de hele lengte van de straat. De verlaagde boordsteen kan dus geen indicator zijn.
- Veel tegenstrijdige factoren dus. Het komt er op neer dat men kan worden beboet, volledig in overeenstemming met de wegcode, wanneer men parkeert voor een verharde voortuin die niet vergund is.

## **Beoordeling**

De ombudsvrouw begrijpt dat een oplossing niet voor de hand ligt. Het aantal verharde voortuinen in Antwerpen ligt erg hoog. Al de eigenaars aanmanen om de verharding te verwijderen en hun voortuinen aan te planten is niet evident. De bewoners van een pand met een niet-vergunde verharde voortuin halen echter wel een voordeel uit deze tolerantie. Zij kunnen gebruik maken van een privé-parkeerplaats, terwijl de parkeerders op straat het met minder plaatsen moeten doen. De parkeerder krijgt een boete op een plaats waar men – moest er geen gedoogbeleid worden gehanteerd – wel zou mogen parkeren. De klacht is gegrond. Het gelijkheidsbeginsel en de overeenstemming met de regelgeving worden geschonden.

## **Aanbeveling**

Het gedogen van een bepaald fenomeen werkt soms een ander probleem in de hand, waarbij belangrijke beginselen van behoorlijk bestuur worden geschaad. De ombudsvrouw beveelt aan de lokale politie en stadsontwikkeling aan, om in dit dossier een oplossing uit te werken die voor alle partijen aanvaardbaar is.

## FIETS LATEN GRAVEREN: FIETSGRAVEERDER IS AL WEG.

bedrijf	samen leven	
dossiernummer	TL 15.05.54547	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	vertrouwensbeginsel	schending
datum CB	11/12/2015	
jaarnummer	2015_CBS_10318	

### Probleem

Mevrouw V. gaat op zondag 10 mei 2015 om 16 uur met de rest van haar gezin naar de Corneel Franckstraat in Deurne om hun fietsen te laten graveren. Daar aangekomen stellen ze vast dat er niemand meer aanwezig is. Nochtans staat op de website van de stad Antwerpen dat iemand aanwezig zou zijn tot 16.30 uur. De verzoekster probeert te achterhalen wat er misliep, maar krijgt geen gehoor.

### Onderzoek

Het klopt dat de graveerders die dag om 15.45 uur zijn doorgedaan, omdat zij al een uur geen werk hadden. Er was amper interesse om fietsen te graveren. Dan zijn het zeer dure uren om daar op zondag te blijven. De verantwoordelijke voor de afdeling fietsen meldt dat de verzoekster haar gegevens en die van haar familieleden mag doormailen. Samen leven zal er dan voor zorgen dat de fietslabels aangemaakt worden, dat ze per post worden opgestuurd, zodat de verzoekster ze zelf op de fiets kan kleven.

### Beoordeling

De klacht is gegrond, maar gecorrigeerd. Het vertrouwensbeginsel is geschonden. Samen leven reageerde wel klantgericht op deze klacht, door de labels alsnog per post te bezorgen.



## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om de aangekondigde dienstverlening te respecteren. In deze situatie was het aangewezen toch één iemand ter plaatse te laten om de communicatie te verzorgen en een alternatief aan te bieden. Het lijkt haar ook zinvol om na te gaan via welke communicatiekanalen deze actie werd aangekondigd en daar zo nodig sterker op in te zetten, zodat de bekendheid vergroot en meer mensen beroep doen op deze service.

## KRUISPUNT HERAANGELEGD IN 2012 – SIGNALISATIE LAAT OP ZICH WACHTEN.

bedrijf	stadsontwikkeling	
dossiernummer	TL 14.12.47643	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	zorgvuldigheidsbeginsel	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum CB	24/4/2015	
jaarnummer	2015_CBS_03456	

## Probleem

Verzoeker meldt in november 2012 de gevaarlijke, gewijzigde verkeerssituatie aan de Emiel Vloorsstraat op het kruispunt met de Pieter Rottiestraat. De Emiel Vloorsstraat was vroeger over gans de lengte een voorrangsbahn. De rest van de straat is nog steeds een voorrangsbahn, behalve dit kruispunt. Sinds de heraanleg werden er geen nieuwe verkeersborden geplaatst. Verzoeker vraagt of dit de bedoeling is of dat men nieuwe borden heeft vergeten te plaatsen. Hij had een verkeersongeval op dit kruispunt, toen er werken waren aan de verkeerslichten. Op de plaats is geen aanduiding dat de verkeerssituatie gewijzigd is en tijdens de werken aan de verkeerslichten was er geen extra signalisatie. In de Pieter Rottiestraat is er nog een witte stoplijn, maar geen stopbord meer. Dit is wel

het geval op de andere kruispunten met de Emiel Vloorsstraat. Verzoeker vindt de verkeerssituatie gevaarlijk omdat het niet duidelijk is dat men op het ene kruispunt wel voorrang heeft en op het ander kruispunt niet. De medewerkers van de dienst openbaar domein stellen ter plaatse vast dat de situatie gevaarlijk is en beslissen om extra signalisatie te plaatsen. In december 2014 neemt de verzoeker opnieuw contact op, omdat de signalisatie volgens hem niet volledig is en nog steeds tot gevaarsituaties leidt. Er werd een stopbord aangebracht in de Pieter Rottiestraat, maar de signalisatie dat de Emiel Vloorsstraat een voorrangsbahn is, is volgens de verzoeker niet in orde. Dit wordt wel aangeduid op de andere kruispunten, maar niet op het kruispunt met de Pieter Rottiestraat.

### **Onderzoek**

Na de klacht eind 2012 over het ontbreken van verkeersborden op dit kruispunt werd beslist om extra signalisatie te plaatsen. In 2013 werd inderdaad een stopbord aangebracht in de Pieter Rottiestraat. De dienst openbaar domein stelt nu een nieuw onderzoek in en komt tot de vaststelling dat het voorrangsbord in de Emiel Vloorsstraat ter hoogte van de Pieter Rottiestraat ontbreekt. Blijkbaar werd dit niet opgemerkt tijdens het onderzoek in 2012. Het stopbord was in eerste instantie wel geplaatst maar daarna verwijderd door de aannemer die de aanpassing aan de weginfrastructuur deed. Er wordt opdracht gegeven om dit voorrangsbord zo snel mogelijk te plaatsen.

### **Beoordeling**

De klacht is gegrond, gecorrigeerd. De verkeerssignalisatie op dit kruispunt ontbrak na de heraanleg van het kruispunt in 2012. In 2013 werd een stopbord aangebracht, maar werd niet opgemerkt dat een voorrangsbord in de Emiel Vloorsstraat ook geplaatst moest worden. De ombudsnormen degelijke dossieropvolging en overeenstemming met de regelgeving werden geschonden.

## Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan dat de bedrijfsdirecteur van stadsontwikkeling er op toeziet dat de dienst verkeer en mobiliteit na de heraanleg van een straat zorgvuldig controleert of de verkeerssignalisatie voldoet en volledig is.

De bedrijfsdirecteur stadsontwikkeling vult nog aan dat de dienst mobiliteit enkel een verkeersplan opmaakt bij een heraanleg van een straat. De dienst verkeer voert het plan uit en controleert na de werken of de signalisatie overeen komt met het plan.

## AANVRAAG TEGEMOETKOMING VOOR HULP AAN BEJAARDEN, WIE DIENT ZE IN?

bedrijf	zorgbedrijf	
dossiernummer	TL 14.10.44434	
kwalificatie	gegrond	
ombudsnormen	adequate communicatie	schending
	degelijke dossieropvolging	geen uitspraak
datum CB	18/9/2015	
jaarnummer	2015_CBS_07751	

## Probleem

De echtgenote van de verzoeker verblijft in een woonzorgcentrum. Bij de opname werd de verzoeker geïnformeerd over de mogelijkheid van een aanvraag tegemoetkoming hulp aan bejaarden bij de federale overheidsdienst. Volgens de verzoeker beloofde men vanuit het woonzorgcentrum het nodige hiervoor te doen. Na enkele maanden bleek echter dat de aanvraag niet gebeurde: de verzoeker stelt vast dat hij hierdoor voor meerdere maanden een uitkering miste.

## Onderzoek

Het woonzorgcentrum heeft enkel een ondersteunende rol bij het opmaken van de aanvraag tegemoetkoming hulp aan bejaarden. Het Zorgbedrijf heeft echter niet duidelijk genoeg gecommuniceerd dat men het verzenden van de aanvraag niet op zich neemt. Hierdoor werd de indruk gewekt dat zij de aanvraag verder in orde zouden brengen. Dit is uiteindelijk wel gebeurd, maar pas veel later, waardoor de echtgenote van de verzoeker effectief voor enkele maanden geen recht heeft op een tegemoetkoming hulp aan bejaarden.

Ondertussen werd in het woonzorgcentrum het nodige gedaan om dit soort misverstanden in de toekomst bij andere bewoners te voorkomen. Zolang de bewoner handelingsbekwaam is of hij/zij een wettige vertegenwoordiger heeft om financiële zaken te behartigen, houdt het personeel zich echter niet bezig met het indienen van dit soort aanvragen. De directie van het Zorgbedrijf meent dat de verzoeker terecht een opmerking maakte en men verontschuldigt zich voor het ongemak. Een dossier wordt geopend bij de verzekeringsmaatschappij van het Zorgbedrijf, maar de vraag tot schadevergoeding wordt verworpen. De verzekeringsmaatschappij stelt dat de eindverantwoordelijkheid bij het indienen van een aanvraag steeds bij de rechthebbende ligt. De verzoeker blijft bij zijn standpunt dat door de erkenning van het probleem door het Zorgbedrijf, hij ook recht heeft op een financiële compensatie.

Het Zorgbedrijf daarentegen stelt dat het erkennen van een misverstand en/of probleem geen verbintenis inhoudt tot het betalen van een schadevergoeding. Indien de verzoeker het niet eens is met het standpunt van de verzekeringsmaatschappij, kan hij zich wenden tot de ombudsman van de verzekeringen.

## Beoordeling

De communicatie vanuit het woonzorgcentrum was ontoereikend. Er dient duidelijk gecommuniceerd te worden met residenten en hun familie over wie wat doet bij de samenstelling van het administratief dossier. Hoewel

de eindverantwoordelijkheid van het indienen van de aanvraag volgens de verzekeraar van het Zorgbedrijf Antwerpen bij de klant ligt, ging het Zorgbedrijf Antwerpen in de fout door de indruk te wekken dat dit door hen in orde gebracht zou worden. De klacht is gegrond.

### **Aanbeveling**

De communicatie over het indienen van aanvragen tegemoetkoming hulp aan bejaarden kan beter.

Het financiële verlies wordt niet door de verzekeraar vergoed zo blijkt, hoewel er werd toegegeven dat er een fout werd gemaakt. De ombudsvrouw beveelt aan om in overweging te nemen een andere vorm van compensatie aan te bieden, buiten de verzekeraar om. Het is immers niet omdat de verzekeraar haar verantwoordelijkheid niet opneemt, dat de klacht (en het financiële verlies) niet reëel zijn.

## VERLOFBEREKENING BIJ OPPENSIOENSTELLING, DUIDELIJKHEID BLIJFT UIT.

bedrijf	zorgbedrijf	
dossiernummer	TL 14.10.43656	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	rechtszekerheidsbeginsel	schending
	adequate communicatie	schending
datum CB	24/4/2015	
jaarnummer	2015_CBS_03453	

### Probleem

De verzoekster heeft sedert 1 juni 2014 loopbaanonderbreking voorafgaand aan haar pensioen. Zij vroeg al in januari 2014, ruim vooraf en meermaals, om haar verlof te berekenen zodat dit zou aansluiten bij haar loopbaanonderbreking. Ze kreeg meerdere malen verschillende berekeningen en uiteindelijk werd in samenspraak met haar HR partner de laatste werkdag bepaald.

De gegevens werden echter niet ingevoerd in SAP (het computersysteem dat de personeelsgegevens registreert, iets wat de verzoekster uiteraard niet zelf kan doen). Hierdoor gebeurde achteraf in augustus 2014, dus lang na de beëindiging van de tewerkstelling, een herberekening. Uit deze herberekening blijkt dat de verzoekster twee dagen te veel vakantie nam, het loon voor deze twee dagen wordt teruggevorderd. De verzoekster is het hiermee niet eens: ten eerste deed zij ruim op tijd haar aanvraag loopbaanonderbreking en vroeg ze een aansluitende berekening van haar verlof, ten tweede kreeg zij meermaals verschillende berekeningen en ten derde werd de verlofteller pas in augustus 2014, lang na beëindiging van de tewerkstelling, correct in SAP gezet. De verzoekster meent dan ook dat zij niet verantwoordelijk kan gesteld worden voor fouten en nalatigheden van de dienst HR en vraagt om deze reden dan ook kwijtschelding van de vordering van het Zorgbedrijf. Hier wenst men niet op in te gaan, waarop de verzoekster zich tot de ombudsvrouw wendt.

## Onderzoek

Vanuit het Zorgbedrijf stelt men dat de omzetting van 12,7 uur bezoldigd naar onbezoldigd verlof volledig terecht is. Binnen het Zorgbedrijf wordt er een onderscheid gemaakt tussen wettelijk verlof (twintig dagen) en extra (CAO) verlof (vier dagen of achttien dagen). Voor medewerkers die sinds jaren in dienst zijn en geen regimewijziging krijgen ligt dit vast en is dit zeer transparant. Bij het begin van het jaar heeft de betrokken medewerker kennis van zijn vakantiedagen.

Het CAO-verlof wordt echter opgebouwd in de loop van het jaar. Dit verlof wordt integraal op 1 januari op de verlofkaart vermeld, maar kan enkel volledig opgenomen worden indien de medewerker het ganse jaar in dienst is bij het Zorgbedrijf. Omdat de verzoekster op 28 februari 2014 uit dienst is gegaan, werd geen volledig CAO-recht opgebouwd en mocht het volledige CAO-verlof, zoals vermeld op de verlofkaart, niet opgenomen worden. De HR-partners zijn op de hoogte van deze regelgeving, het verbaast de directie van het Zorgbedrijf dat de betrokken HR-partner, die nu niet meer in dienst is, hierin een foutief advies zou gegeven hebben.

De verzoekster heeft te veel verlof opgenomen en men wenst niet in te gaan op de vraag tot kwijtschelding van de terugvordering.

De verzoekster vermeldt heel duidelijk dat ze meermaals het advies vroeg aan de personeelsverantwoordelijke met betrekking tot haar verlofrecht, ze kreeg daarover ook mails en nam beslissingen op basis van dit advies. De verlofteller is pas in augustus 2014 correct gezet.

De ombudsvrouw oordeelt dat verder onderzoek en overleg aangewezen is om de situatie uit te klaren. In haar bijzijn wordt een overleg georganiseerd met de verzoekster en de directie van het Zorgbedrijf. De situatie werd opnieuw toegelicht. Er is wederzijds begrip en het besluit is dat de communicatie over wijzigingen in de personeelsreglementering beter kon. Zo werden de verzoekster (en collega's) nooit geïnformeerd over de wijziging van de berekening van 'bluts/buil'-dagen, het feit dat CAO-verlof niet opgebouwd wordt in het voorgaande jaar maar in het lopende jaar en is er betwisting over het advies van de

personeelsverantwoordelijke.

Het overleg wordt wel constructief afgesloten: de verzoekster gaat voor de haar aangerekende uren onbetaald verlof terug werken en zal daarvoor worden vergoed.

### **Beoordeling**

De opmerking van de verzoekster is gegrond maar gecorrigeerd. De rechtszekerheid, communicatie en informatieverstrekking aan het personeel is een aandachtspunt. De norm rechtszekerheid en adequate communicatie werden geschonden. Voor de situatie van de verzoekster werd een oplossing uitgewerkt, waardoor de ombudsvrouw hier de klacht als gecorrigeerd beschouwd.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan om personeel duidelijk, correct en tijdig te informeren over wijzigingen in de personeelsreglementering en toepassing. Berekeningen met betrekking tot nog te werken dagen voor personeelsleden die uit dienst gaan dienen vooraf te worden besproken en geverifieerd met het betrokken personeelslid.



## TERUGBETALING HUURWAARBORG, LANG WACHTEN.

bedrijf	zorgbedrijf	
dossiernummer	TL 14.09.43272, TL 14.09.42891	
kwalificatie	gegrond maar gecorrigeerd	
ombudsnormen	redelijke behandelingstermijn	schending
	degelijke dossieropvolging	schending
datum CB	24/4/2015	
jaarnummer	2015_CBS_03452	
cluster	2014_HUURWAARBORG_ZB	

### Probleem

In beide dossiers werd de huurwaarborg van een serviceflat pas heel laat overgemaakt aan de verzoekers.

In het eerste dossier huurde de verzoekster zelf een flatje via het Zorgbedrijf. Ze deed haar huuropzeg en op 1 mei 2014 verliet zij het pand. De plaatsbeschrijving werd gedaan en vanaf dan moest ze wachten op de teruggave van de huurwaarborg. Na vijf maanden en herhaaldelijke pogingen om de terugbetaling in orde te brengen, heeft de verzoekster haar waarborg nog steeds niet terug. De termijn om de waarborg terug te betalen is volgens de verzoekster ruim overschreden. Er werd ook geen enkele schriftelijke bevestiging naar haar verstuurd op haar nieuwe adres. In het tweede dossier moest de verzoeker lang wachten op documenten die ondertekend moesten worden door het Zorgbedrijf, zodat hij de huurwaarborg van zijn overleden vader kon verkrijgen. De verzoeker wacht nu al vier maanden op die documenten.

### Onderzoek

In het eerste dossier kan het Zorgbedrijf de huurwaarborg vrijgeven als de nodige documenten aanwezig zijn. Dat was blijkbaar wel zo, maar ze werden intern niet aan de correcte dienst bezorgd. De doorstroom van die documenten is dus niet vlot verlopen, wat leidde tot een vertraging van de uitbetaling van de waarborg. In het tweede dossier

blijkt de doorstroming van de documenten ook niet vlot te zijn verlopen, waardoor ook deze verzoeker pas heel laat uitbetaald werd. De directeur van het Zorgbedrijf heeft de interne procedure intussen aangepast, waardoor de behandeling van de dossiers efficiënter kan verlopen.

### **Beoordeling**

Beide klachten zijn gegrond, maar gecorrigeerd. De verzoekers hebben te lang moeten wachten op de uitbetaling van de huurwaarborg door een intern probleem bij het Zorgbedrijf. De ombudsnormen redelijke behandelingstermijn en degelijke dossieropvolging werden in dit geval geschonden.

### **Aanbeveling**

De ombudsvrouw beveelt aan om de doorstroming van belangrijke documenten goed op te blijven volgen zodat een vlotte verwerking van de administratie gegarandeerd blijft.